



**CONGLOMERADO FINANCIERO
BANCO POPULAR
Y DE DESARROLLO COMUNAL**

**REPORTE DE SOSTENIBILIDAD
GRI ESTANDARES 2018**



Estación de reciclaje elaborada con voluntariado corporativo y entregada en la Escuela de Chimirol en Pérez Zeledón, certificada Carbono Neutral



Ubicación y datos de contacto

Direcciones de las sedes principales:

Banco Popular y de Desarrollo Comunal: Su sede principal se ubica en el cantón central de San José, distrito Catedral, entre avenida 2 y 4, calle 1.

Popular Valores: San José, cantón central de San José, Paseo Colón, edificio Torre Mercedes, piso 8

Popular Pensiones: San José, cantón central de San José, Edificio anexo al Club Unión, frente a Correos de Costa Rica entre avenida 1 y 3, calle 2.

Popular Safi: San José, cantón central de San José, Paseo Colón, edificio Torre Mercedes, piso 2

Popular Seguros: San José, cantón de Montes de Oca, distrito Mercedes. Ofi plaza del Este, Edificio B, piso 3



El Conglomerado Financiero Banco Popular realiza sus operaciones en la República de Costa Rica. En el caso de las operaciones de Popular Safi, se han inscrito fondos en las bolsas de El Salvador, Nicaragua y Panamá.

Contáctenos:

Consultas sobre el reporte: Alonso Jiménez Zúñiga, Responsabilidad Social Corporativa

Teléfono: +(506) 2104-7395, correo electrónico aljimenez@bp.fi.cr

WhatsApp / SMS: 8927-1234

Facebook: Banco Popular y de Desarrollo Comunal

Twitter: @BancoPopularCR

Instagram: BancoPopularCR

Correo electrónico: popularenlinea@bp.fi.cr

Banca Fácil – IVR: 2202-2020

Call Center Tarjeta: 800-2570422

Direcciones web:

www.bancopopular.fi.cr

www.popularvalores.com

www.popularpensiones.fi.cr

www.popularsafi.com

www.popularseguros.fi.cr

Apartado postal:

10190-1000. San José Costa Rica



Índice

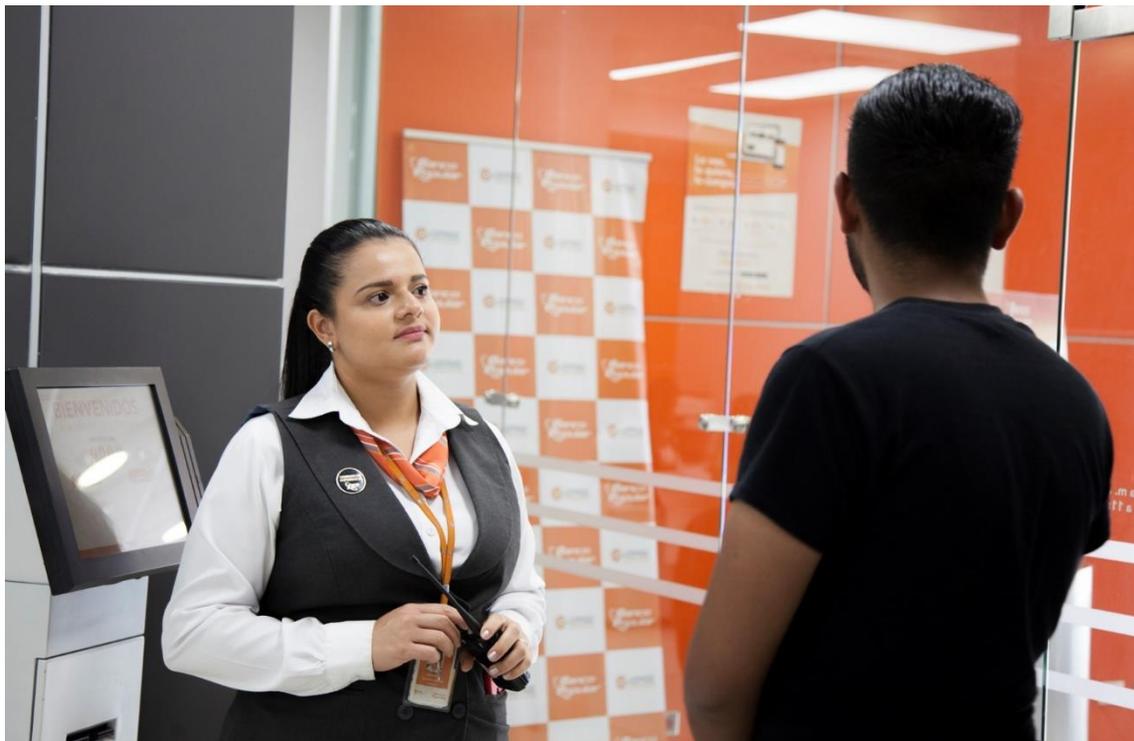
Datos principales	5
Perfil del reporte	6
Declaración altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	7
Hitos del período	14
Dimensión económica	30
Gestión sostenible	30
Prácticas elaboración de informes	30
Alineamiento con objetivos de desarrollo sostenible	35
Gobernanza	40
Ética y valores	55
Gestión del riesgo	61
Gestión de negocios y clientes	67
Desempeño financiero	81
Gestión tecnológica y clientes	86
Dimensión Social	90
Gestión social de negocios	90
Financiamiento MIPYMES	90
Gestión Fondos especiales	91
Protección de empleo	95
Acción en la comunidad	95
Inclusión financiera	99
Educación financiera	101
Gestión del Capital Humano	104
Dimensión ambiental	132
Modelo diferenciado de gestión ambiental	132
Gestión ambiental interna	134
Gestión ambiental de negocios	146
Índice GRI	153

Datos principales

El Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal es una entidad conformada por cinco empresas que son las siguientes: Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Popular Pensiones, Popular Sociedad Administradora de Fondos de Inversión, Popular Valores y Popular Seguros. Nuestras operaciones se realizan en el territorio de la República de Costa Rica.

La institución financiera nace en el año 1900, como el Monte Nacional de Piedad, que se ocupó por décadas a suplir necesidades crediticias de la población y que luego fue transformado por medio de una Ley que le dio origen al Banco Popular y de Desarrollo Comunal el 11 de julio del año 1969 en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, como la entidad que procura el bienestar económico y social de los trabajadores con tres fines fundamentales; fomentar el ahorro, la inversión y satisfacer las necesidades de crédito de la población trabajadora. En la segunda mitad de la década de los 80 (1986) se constituye el máximo órgano de gobierno, la Asamblea Nacional de Trabajadores y Trabajadoras que representa a los sectores sociales del país que a través de las Pautas y orientaciones definen la orientación política del Banco. A partir del año 2000 se inicia un proceso de crecimiento en la oferta de servicios integrando nuevas unidades estratégicas de negocios como Sociedades Anónimas (Popular Pensiones, Popular Valores y Popular Sociedad Administradora de Fondos de Inversión. En el año 2008 se fortaleció nuestra presencia con la creación de Popular Seguros para brindar más opciones a la población).

El Banco Popular cuenta con una red de 104 oficinas, distribuidas en 6 regiones y conformadas por 24 BP Totales, 75 Agencias, 4 ventanillas y una oficina especializada en alhajas, más las sedes principales de cada Sociedad Anónima. Se dispone de 17 centros especializados en la atención de las pequeñas y medianas empresas, más de 300 cajeros automáticos y en banca social y Fodemipyme se cuenta con 8 ejecutivos especializados.





Perfil del reporte

Este documento corresponde al Octavo Reporte de Sostenibilidad GRI del período 2018 y es el cuarto que se publica como Conglomerado Financiero Banco Popular. Este período 2018 fue particularmente complejo para la entidad, sobre todo en el área de la gobernanza institucional, que impactó fuertemente la dinámica normal de trabajo; sin embargo, la institución mantuvo y afianzó pasos en materia de sostenibilidad.

El Conglomerado Financiero Banco Popular está decididamente comprometido con la sostenibilidad y cada período hace el mayor esfuerzo para avanzar en las diferentes dimensiones con el propósito de posicionarse como líder del sistema financiero nacional.

Características del reporte:

- Octavo reporte de sostenibilidad y cuarto como Conglomerado Financiero Banco Popular
- Reporte anual que corresponde al período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del año 2018
- El último reporte presentado es el correspondiente al período 2017
- Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI.
- Existe información que implica una reexpresión por cuanto son contenidos ya establecidos como aquellos que hacen referencia a artículos de la Ley de creación del Banco que se utilizan en algunos apartados del informe de manera textual.
- Este reporte no cuenta con verificación externa
- Este documento será presentado como la Comunicación de Progreso (COP) del Pacto Global correspondiente al período 2018
- Este reporte es aprobado por la Gerencia General Corporativa y a su vez informa al órgano superior del Conglomerado sobre su publicación.
- El índice de contenidos GRI se encuentra en la tabla publicada en la página xx del presente documento.

Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones

Mensaje del Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras

La Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, en su papel de máximo órgano del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, se complace en presentar el Reporte de Sostenibilidad 2018, fundamentado en los parámetros internacionales de Global Reporting Initiative, una proposición de rendición de cuentas sobre el desempeño económico, ambiental y social respecto a los objetivos del desarrollo sostenible.

El Banco Popular y de Desarrollo Comunal es el único banco que a través del ahorro obligatorio que cada persona asalariada aporta se propician acciones para promover la inclusión financiera. Su fin primordial es la provisión de productos y servicios financieros que favorezcan la calidad de vida de la población trabajadora; de igual forma, sirve al acceso a la propiedad colectiva, por cuanto cada ahorrante obligatorio es a su vez un codueño o codueña.

En 1986, casi dos décadas después de la creación de la entidad, y ante la necesidad de dotar a sus legítimos propietarios de un mecanismo para incidir en la toma de decisiones y conducción, se creó la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, a través de una reforma a la Ley Orgánica.

El 2018 fue un año retador para el sistema financiero nacional, caracterizado por un ambiente económico desafiante para la banca y de incertidumbre social, donde diferentes grupos de la población nacional se han visto rezagados, excluidos y con mayores niveles de vulnerabilidad, unido a la fragilidad alarmante provocada en los ecosistemas naturales.

Ante ese dilema, soluciones innovadoras y alternativas distintas son exigidas de aquellas entidades que fueron creadas con el designio de que sus operaciones, productos, servicios y demás actividades influyeran en el bienestar general del planeta, las poblaciones y las naciones.

En respuesta a dicha urgencia, la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras procura que el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal mantenga su insignia, gracias al liderazgo de las personas trabajadoras que lo integran, como el ejemplo más lúcido de una institución bancaria ideada para favorecer la inclusión, la equidad y el desarrollo, esto como parte de su razón social.

La magnitud de las amenazas existentes sobre la sostenibilidad colectiva obliga a que la transparencia de los efectos económicos, ambientales y sociales de la gestión constituyan un elemento fundamental de toda interacción con las personas copropietarias de la entidad, de las decisiones de inversión y de la relación con los mercados, de modo que sus expectativas sean atendidas, además de que la información circule de manera clara.

Este Directorio Nacional ratifica su compromiso con el desarrollo humano inclusivo, y admite la responsabilidad permanente de implementar mecanismos transformadores, dirigidos a incrementar el bienestar de la población costarricense, en especial de aquellos segmentos y regiones con mayores niveles de vulnerabilidad.



Mensaje de la Junta Directiva Nacional

El Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal ha venido trabajando en su rumbo estratégico con el fin de reforzar el acercamiento con los clientes y el personal, por eso, la Junta Directiva Nacional ha asumido una gran responsabilidad ante la población trabajadora, impulsando la planificación y los resultados concretos en todos los niveles.

Nos transformamos para servir mejor

Nos orientamos en crear valor para nuestro cliente, que constituye el centro de nuestras estrategias. Alrededor de este concepto, desarrollamos productos, servicios y canales para brindarle la mejor experiencia, bajo un enfoque de soluciones integrales por parte de nuestro Conglomerado, conformado por el Banco y sus cuatro Subsidiarias. Destaca también en este sentido el análisis de la cobertura de las sucursales bancarias en todo el país, para consolidar el alcance de la clientela.

Como parte de las nuevas estrategias se tienen objetivos muy claros, enfocados al cliente, al aporte social y ambiental, a la transformación digital y a la gestión del Conglomerado, en línea con la atención de las necesidades del costarricense; trabajamos en una Entidad accesible, moderna y disponible en todo momento y lugar.

Nos diferenciamos a través de los años

Somos pioneros en la Banca de Integración Comunitaria, la cual consiste en apoyar a la comunidad para generar empleo, educación, financiamiento, ayuda social, entre otros aspectos. Esta fue creada en coordinación con DINADECO, conforme al proyecto nacional Modelo de Desarrollo Comunitario. Además, cuenta con la participación de otras instituciones como: IMAS, INA, UCR, UTEC, UNA, MAG, INDER, UNED, Organizaciones Sociales.

Hemos innovado con productos como BP Salarios, que le permiten a cualquier ciudadano ser cliente del Banco Popular al transferir su salario a este y obtener los beneficios asociados. Asimismo, contamos con créditos para Banca de Desarrollo dirigidos a emprendedores y emprendedoras, con tasas de interés preferenciales y acompañamiento al cliente.

Se ha logrado mejorar la página web transaccional, donde se pueden realizar transferencias a personas favoritas, se visualizan los pagos por categorías, el usuario tiene más información sobre las transacciones realizadas en las consultas de estados de cuenta, transferencias Sinpe, entre muchos otros servicios. Además, se cuenta con una banca móvil ágil y eficiente donde se pueden realizar diversas transacciones, entre las cuales se incluye pago de servicios, transferencias y el servicio de Sinpe móvil. Además, mejoras en las tarjetas, que pasaron de banda magnética a la nueva tecnología de chip, esto implica medidas de seguridad de calidad mundial y la mejora en la experiencia de uso con la incorporación de la antena sin contacto.

Por otra parte, se han remodelado oficinas comerciales para cumplir las expectativas de los clientes, se han creado programas de educación financiera y se aporta al cuidado ambiental con campañas de reciclaje, firma digital, Eco-créditos y la certificación Bandera Azul en siete oficinas BP Totales y en nuestras cuatro Subsidiarias.



Se ha logrado la mayor participación de mercado en la cartera de crédito en los últimos tres años, además, registramos un aumento en la participación en la cartera de ahorro, cumplimos metas de crédito sobre alhajas y metas de las Subsidiarias.

En el caso de las Subsidiarias, Popular Sociedad de Fondos de Inversión pasó de una rentabilidad proyectada de 14,53% a una real de 17,94%; por su parte, Popular Valores al cierre del 2018 logró superar la meta de ingresos del 15% al 18,35%; Popular Pensiones mantiene el liderato en la industria de administración de fondos voluntarios con el 45,11% y obtuvo, al cierre del 2018, un rendimiento financiero de 13,64%, siendo el proyectado 10,92%, finalmente, Popular Seguros logró un cumplimiento de meta de Cartera Comercial del 129,80%; en su Cartera Colectiva, 125,70% y en Banca Seguros, 216,40%.

Como reconocimiento a la tarea realizada por el Banco Popular en beneficio de los trabajadores y la creación de nuevos productos y servicios financieros innovadores, se obtuvo el galardón Banco del Año 2018, brindado por la prestigiosa revista Latin Finance, por la capacidad del Banco de introducir nuevos productos. Además, se recibieron tres galardones “Costa Rica incluye 2018”, por los esfuerzos institucionales encaminados a eliminar brechas para las personas con discapacidad.

Deseamos seguir aportando valor mediante nuestros compromisos

Los logros alcanzados durante el año de gestión demuestran el alto compromiso de la Junta Directiva Nacional y de la Administración con la sociedad costarricense, preparándole para enfrentar situaciones impactantes para el país como la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas. y proyectando con ello resultados optimistas para el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Del mismo modo, y bajo la guía de las Pautas y Orientaciones Generales de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, no cesaremos en la tarea país de avanzar hacia una economía cada vez más justa, inclusiva y sostenible, base esencial para un mayor crecimiento.

Eso es lo que hace único al Banco Popular. Si contamos con los más altos índices de confianza de la clientela es porque tenemos claro que detrás de nuestros resultados financieros hay personas trabajando por ello y esto produce un impacto positivo en las personas trabajadoras y sus proyectos.

La Patria más desarrollada, equitativa e inclusiva que heredaremos a las futuras generaciones exige que en este momento tengamos el valor para avanzar y pensar en grande, y así lo estamos efectuando en el Conglomerado Financiero Banco Popular.

Mensaje de la Gerenta General Corporativa

Rendir cuentas es parte de los ejercicios habituales de una democracia madura como es la costarricense, por eso, es un honor presentar a la población trabajadora un documento con nuestros logros, avances y oportunidades de mejora, a fin de contribuir a la solidez de las instituciones públicas y a la transparencia nacional. El Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal posee una estructura afín a este valor, pues su origen conllevó la responsabilidad de contribuir al bienestar de la población trabajadora y, años más tarde, la creación de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, como máximo órgano de la Entidad, significó la fiscalización permanente de parte de los sectores sociales hacia los demás órganos de la Institución mediante los delegados y delegadas que la conforman. De esta manera, hemos crecido a la luz histórica de los aportes multisectoriales de muchas personas interesadas en el robustecimiento de esta Entidad, con apego ético al marco normativo y legal costarricense.

Convicción sobre nuestra esencia diferenciada

El Popular es el único Banco que a través del ahorro obligatorio de cada asalariado impulsa la inclusión financiera y el acceso a la propiedad colectiva, por cuanto cada ahorrante obligatorio es a su vez un codueño o codueña.

Nuestra razón de ser surgió del fomento al desarrollo de la población trabajadora y este paradigma es transversal a toda la cultura organizacional, pues, en los distintos niveles, el personal está comprometido e identificado con esta esencia.

En esta línea, adaptamos el portafolio de productos y servicios de manera constante para enfocarnos en crear accesibilidad a créditos personales y sociales, soluciones habitacionales, MIPYMES, empresas, instituciones y organizaciones de la economía social. Hemos creado una propuesta de valor ajustada a cada segmento y por ello nos propusimos que cada cliente tenga la mejor experiencia a través de nuestros distintos canales de atención conforme la Estrategia Global 2019-2023 el cual mantendrá un rumbo innovador y organizado durante dicho periodo.

Para el 2018, implementamos o modificamos productos para las poblaciones definidas, de modo que mejoraron las condiciones de Expo Construcción y la línea de crédito vehicular. Respecto a las mujeres, se diseñó la “Tarjeta Mujer” así como el crédito BP Empresarias, que les permitirá emprender y desarrollar negocios. En cuanto a los sectores productivos, se habilitaron las micro finanzas, para beneficiarios establecidos en la Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo. se desarrolló el Crédito para Asadas. La población joven fue abordada a través de la estrategia Chicky Tour, fomentando el ahorro y el uso de tarjetas de débito en condiciones especiales.

En esta línea, mejoramos nuestras prácticas ambientales y establecimos acciones para contribuir a la protección del medio ambiente en Costa Rica. Realizamos jornadas de sostenibilidad con educación financiera y ambiental en diversos centros de trabajo y educativos, asimismo, conformamos equipos para asesorar nuestras oficinas y Sociedades Anónimas con miras a ganar o renovar su Galardón de Bandera Azul; mensualmente, nuestras campañas de reciclaje ya son una costumbre significativa. De manera consecuente, nuestra divulgación y cultura organizacional interna para reducir el uso de los diversos recursos ha rendido frutos, además, hemos contribuido a financiar organizaciones que promueven las prácticas sostenibles y criterios de contratación ecoamigables.



De forma integral, nuestras políticas apuntan al alineamiento con las mejores prácticas de la industria, el fortalecimiento institucional, la rentabilización financiera y la construcción de valor social ambiental, así como a la innovación y tecnología de productos y servicios.

Nuestro trabajo en cifras...

Nuestro propósito es el bienestar colectivo y esta es nuestra base filosófica de acciones, en línea con nuestras Pautas y Orientaciones Generales emanadas por la Asamblea de Trabajadoras y Trabajadores, encargada de la orientación general del Conglomerado, no obstante, también es de marcado interés destacar por nuestros resultados, para afianzar nuestra sostenibilidad y hacer posible la contribución social y de cuidado al medio ambiente.

En forma concreta, a diciembre 2018, el Índice de Suficiencia Patrimonial fue 17.96%, es decir, 8 puntos porcentuales sobre el nivel mínimo permitido por la normativa prudencial, lo cual reafirma la solidez patrimonial. Logramos utilidades netas acumuladas por ₡21.388 millones, lo cual benefició a la familia costarricense, pues se otorgaron soluciones a miles de personas a través de las diversas líneas de crédito social y personal.

En cuanto a la disminución percibida en la Utilidad Neta del 2018, respecto al 2017, a causa de las dificultades financieras del Gobierno Central, en particular respecto al incremento del déficit fiscal, el endeudamiento público y la incertidumbre política y económica generada con la aprobación de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas; se presentó una contracción en la colocación de crédito en el Sistema Bancario Nacional, así como un alza en las tasas de interés en colones por la necesidad del Gobierno de captar recursos en el mercado local para enfrentar las necesidades de liquidez de corto plazo. Independientemente de este contexto, generalizado para la banca nacional, realizamos todas las acciones para mantenernos sostenibles lo cual logramos bajo el concepto del equilibrio entre los ámbitos social, económico y ambiental.

Trabajamos en replantear el Modelo de Negocios, para modificar gradualmente la estructura de financiamiento en aras de disminuir el costo financiero, crear productos que aumenten los ingresos por servicios, optimizar la eficiencia operativa, eficientizar el cobro, la transformación digital y de la red comercial. Finalmente, la liquidez institucional es revisada periódicamente por diversas Direcciones y Comités; y por la naturaleza jurídica del Banco, este puede optar por diferentes líneas de fondeo para gestionarla, entre las cuales están la administración del ahorro obligatorio de los asalariados -recursos administrados por dieciocho meses para posterior traslado a las cuentas individuales en las operadoras de pensiones-, los certificados de depósitos a plazo para por personas físicas y jurídicas, y programas de emisiones estandarizadas en colones y en dólares, con plazos entre uno y diez años.

Deseamos seguir aportando bienestar Deseamos que este Reporte sea de su agrado y que nos dé la oportunidad de presentarlo en detalle para que conozca de cerca nuestro compromiso traducido en acciones. En cuanto a las posibilidades de mejora, su aporte es importante y le invitamos a hacernos llegar sus comentarios o sugerencias, esto será importante y complementario para hacer de nuestra rendición de cuentas un ejercicio completo.



Propiedad y forma jurídica

La Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal 4351 estipula en los artículos 1 y 2 lo siguiente:

Artículo 1.-

Créase el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, el que se registrará por la presente ley y su reglamento. El Banco es propiedad de los trabajadores por partes iguales y el derecho a la conpropiedad estará sujeta a que hayan tenido una cuenta de ahorro obligatorio durante un año continuo o en períodos alternos. Los ahorrantes obligatorios participarán de las utilidades y por medio de sus organizaciones sociales en la designación de sus directores.

Los derechos que establece el párrafo anterior se ejercerán exclusivamente en la forma que dispone esta ley y su Reglamento.

Artículo 2.-*

El Banco Popular y de Desarrollo Comunal es una institución de Derecho Público no estatal, con personería jurídica y patrimonio propio, con plena autonomía administrativa y funcional. Su funcionamiento se registrará por las normas del Derecho Público.

De igual forma, se comunica que las Sociedades Anónimas son propiedad al 100% del Banco, tal y como lo dispone la ley, el banco no puede crear sociedades si no es con la autorización por ley.

Información de Popular Valores

Popular Valores, Puesto de Bolsa S. A. se encuentra en el mercado bursátil costarricense desde el año 2000, producto de la reforma a la Ley 7732, Ley Reguladora del Mercado de Valores. Popular Valores es una Sociedad Anónima independiente, cuyo capital accionario es en su totalidad perteneciente al Banco Popular y de Desarrollo Comunal, siendo una de las cuatro sociedades que conforman el Conglomerado Financiero Banco Popular.

Información de Popular Pensiones

Las Operadoras de Pensiones (OPC) son entidades financieras encargadas de administrar los aportes, construir y administrar Fondos de Capitalización Laboral y los Fondos de Pensiones correspondientes al Régimen Complementario de Pensiones y los beneficios correspondientes, conforme a las normas de la Ley de Protección al Trabajador (Ley 7983), la cual entró en vigencia el 18 de febrero del año 2000, período en el que

En el año 2000 con la creación de dicha ley, se crearon las Operadoras de Pensiones Complementarias (OPC) según la figura de sociedades anónimas, por lo tanto, la División de Pensiones del Banco Popular y de Desarrollo Comunal pasó a ser Popular Pensiones (Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S.A.); correspondiendo el 100% de la totalidad de las acciones al Banco Popular y de Desarrollo Comunal.



Información de Popular Seguros

Popular Sociedad Agencia de Seguros S.A. es parte del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, siendo una de sus sociedades anónimas de más reciente creación, con inicio de operaciones en el año 2008.

Información de Popular Safi

Popular Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A, Popular Safi, fue fundada el 06 de julio del año 2000, bajo el amparo del artículo 55 de la Ley Reguladora del Mercado de Valores producto de la reforma a la Ley 7732. A su vez, fue creada con el propósito de administrar fondos de inversión inscritos ante el Registro Nacional de Valores e Intermediarios. Popular Safi, ofrece fondos de inversión sobre inversiones financieras y de carácter inmobiliario, además fue creada como una alternativa a sus necesidades de inversión y diversificación financiera. El Banco Popular Y Desarrollo Comunal, posee el 100% capital accionario.

Hitos principales del período

La siguiente información constituye un conjunto de hitos que se registraron durante el período 2018 en diferentes temáticas.

Banco Popular y de Desarrollo Comunal se constituyó como miembro del Consejo Asesor de Responsabilidad Social creado por el Gobierno, encargado de implementar la Política Nacional de Responsabilidad Social



Con ocasión de implementar la Política Nacional de Responsabilidad Social, se oficializó al Consejo Asesor de Responsabilidad Social (CARS), conforme al Decreto Ejecutivo 40459.

Luego de un proceso público donde participaron más de 23 actores, entre instituciones de gobierno, academia, empresas privadas, sociedad civil y distintas organizaciones, la Comisión Interinstitucional de Responsabilidad Social analizó las diferentes postulaciones, bajo el liderazgo de la ex vicepresidenta de la República, Ana Helena Chacón y la ex ministra de Economía, Industria y Comercio (MEIC), Geannina Dinarte. En esta línea el Consejo quedó integrado de la siguiente manera:

- ▶ Maybelle Alvarado Desanti, Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, y sector público.
- ▶ Olga Sauma, Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED).
- ▶ Gustavo Araya, Asociación Consejo Consultivo Nacional de Responsabilidad Social.
- ▶ Edgardo García, Instituto Costarricense del Deporte y la Recreación (ICODER).
- ▶ Luis Mastroeni, Bac Credomatic, sector privado.

"Estamos avanzando como país en un tema de la mayor relevancia, no solo para propiciar un desarrollo sostenible (...) A partir de la colaboración intersectorial, logramos cerrar brechas y mejorar las condiciones productivas, ambientales y sociales del país", dijo Geannina Dinarte, ex ministra de Economía, Industria y Comercio.

Entre las funciones del dicho Consejo estarán: establecer medidas para asignar recursos a esta implementación; fomentar la participación de representantes sectoriales, cooperación internacional; de organizaciones no gubernamentales, gobiernos locales y personas expertas en materia de Responsabilidad Social; de elaborar estrategias de comunicación para informar sobre la Política Nacional de Responsabilidad Social y sus avances; entre otras.

Banco Popular ejecutó el proceso de migración de las tarjetas a la tecnología chip a todos sus tarjetahabientes lo que constituyó un significativo avance tecnológico para el beneficio de la clientela.



Centro Nacional de Tarjetas: con todo para migrar a tecnología chip

En el marco del cambio que está realizando el Banco Popular en sus Tarjetas de Débito Visa, de banda magnética a microchip y contactless (sin contacto), el BPT Goicoechea y el Centro Nacional de Tarjetas coordinaron una acción conjunta de migración de los clientes de pago de salarios (PAS) de la Municipalidad de Goicoechea, que son casi 400. Para esto se confeccionaron los plásticos, tarjetas adicionales y las renovaciones de las tarjetas de crédito de esos clientes, también, se actualizaron los cargos automáticos y el sistema de notificación de BP Informa.



Silvia Goyez, Jefe de la DCNT indicó: "Con este ejercicio, logramos enviar en un solo paquete contratos y pines. La Agencia o BPTotal coordina la fecha de la visita a la empresa afiliada al PAS y en un solo esfuerzo hace la entrega, lo que permite un mejor servicio, ahorrar visitas individuales, reducir costos en papelería, usar una sola línea de producción y, muy importante, que la oficina pueda ofrecer otros productos e integrar aún más a estos clientes. Los afiliados al PAS en la Municipalidad estaban muy satisfechos con el servicio".

Recordemos que la tecnología de microchip y contactless, ofrece múltiples ventajas de seguridad y comodidad de uso. Facilita la compra con solo acercar la tarjeta a la terminal del punto de venta y elimina la posibilidad de la copia de datos del chip. Por ser VISA nuestras tarjetas son aceptadas en todos los comercios y red de cajeros automáticos del país e internacionalmente.





En materia de continuidad del negocio, el Banco Popular logró garantizar que los equipos críticos estén en línea para que el negocio mantenga su continuidad con el 99,98% de disponibilidad, respaldo y recuperación pronta ante eventualidades.

2018 ESTRECHAMOS LAZOS
CON LA **TECNOLOGÍA**

Logramos garantizar que los equipos críticos estén en línea para que el negocio mantenga su continuidad, con el 99.98% de disponibilidad, respaldo y recuperación pronta ante eventualidades.

Popular PENSIONES Popular VALORES Popular FONDOS DE INVERSIÓN Banco Popular

Banco Popular recibe galardón como organización saludable 2018 en el concurso “Deje y Gane” organizado por parte del Instituto Nacional para el Alcoholismo y la Farmacodependencia (IAFA).

Junio: un mes de reconocimientos Fuimos galardonados como Organización Saludable 2018



La Dirección de Capital Humano acogió el llamado del Instituto Nacional para el Alcoholismo y la Farmacodependencia (IAFA), con el fin de que el Conglomerado Banco Popular participara del Concurso *Deje y Gane*, el cual consiste en dejar el fumado entre los participantes de las empresas y población inscritas.

Muchas personas han intentado dejar de fumar, pero al no encontrar apoyo o no entender las implicaciones y causas del hábito, claudican, por ello es necesario apoyar los esfuerzos desde las instituciones y empresas que promuevan organizaciones y comunidades saludables.

El Conglomerado obtuvo el galardón dorado de máximo rango al apoyar a los participantes que deseaban dejar de fumar, actividades complementarias y divulgación interna.

En la iniciativa, participaron 36 empresas, públicas y privadas, destacando que solo nuestro Conglomerado representó al sector de la banca pública.

El concurso *Deja y Gana* se realiza cada dos años y aumentó de 2700 participantes en el 2016, a 4488 en este 2018. Para participar solo es necesario ser mayor de edad y tener más de un año de fumar.

Este reconocimiento se suma al de Excelencia Ambiental obtenido por el Banco, Popular Pensiones y Popular Valores en este mes.



Directora de Capital Humano, Sra. Graciela Vargas, recibiendo galardón, en representación del Conglomerado Banco Popular.



De parte de nuestro Conglomerado Banco Popular se inscribieron 29 personas, de las cuales 11 concluyeron el proceso.

Participaron tanto funcionarios del Banco como de las Sociedades Anónimas y familiares. Tres personas dejaron el fumado definitivamente, lo cual es una gran ganancia para ellos y sus familias.

Banco Popular recibe galardón de nuestro modelo operativo con la Certificación GOLD en Sostenibilidad Operativa Tier III.



En junio 2018 el Centro de Datos del Conglomerado obtuvo la Certificación GOLD en Sostenibilidad Operativa, nivel Tier III, por parte del Uptime Institute, organización prestigiosa de talla mundial.

Este reconocimiento, es de especial relevancia, toda vez que se logró como producto de las fortalezas del modelo de gestión, políticas y procesos operacionales en dicho Centro de Datos, donde se almacenan y procesan nuestros servicios bancarios.

Con la Certificación GOLD en Sostenibilidad Operativa, el Conglomerado ratifica que todos sus esfuerzos se dirigen al bienestar de sus grupos de interés, pues desea que sus servicios bancarios tengan calidad y accesibilidad, lo cual asegura la disponibilidad continua de todos los servicios y datos de la clientela, aún en situaciones fortuitas de fuerza mayor (terremotos, caídas del fluido eléctrico, tormentas).



Banco Popular se solidariza con escolares afectados por la tormenta Nate

ÚLTIMAS NOTICIAS

Nos alegra aportar al futuro de Costa Rica **Beneficiamos con 3.000 paquetes escolares a estudiantes afectados por tormenta Nate**

El Banco Popular entregó en Cañas, Guanacaste, y Guápiles miles de paquetes para estudiantes de II y III ciclo, cuyos centros de estudio se localizan en zonas afectadas por la tormenta tropical Nate.

La campaña organizada por el Banco beneficia a 3.000 alumnos de 37 centros educativos en Upala, Los Chiles y Guatuso en la Zona Norte, además de San Carlos; Santa Cruz, Cañas, Bagaces y Liberia; Sarapiquí, Talamanca y Limón. Los paquetes estudiantiles incluyen bultos, cuadernos, y otros implementos. El aporte del Ministerio de Educación Pública resultó fundamental para identificar los centros más afectados.

“Un Banco diferente debe estar a la par de quienes más lo necesitan, abriendo oportunidades. Estar junto a nuestros niños y jóvenes, es una responsabilidad. De eso trata nuestra labor: construir bienestar en todos los rincones del país y más para familias que sufrieron tanto con los efectos de la tormenta”, destacó Fernando Rojas, director de Investigación y Desarrollo de Mercados del Banco Popular.



Banca Móvil del Banco Popular a la vanguardia de la accesibilidad, que acerca la presencia del Banco Popular a poblaciones alejadas de las agencias y facilitar la realización de transacciones diversas.



Nuestra Banca Móvil: a la vanguardia en accesibilidad

La móvil es un canal de atención del Banco Popular adscrito a la Banca de Personas.

Durante el presente año, la móvil ha contribuido a que los productos y servicios del Conglomerado sean más accesibles y pertinentes pues se han realizado más de 28 giras en el primer semestre para atender empresas privadas e instituciones públicas, en diferentes comunidades del país, logrando que los servicios sean más cercanos a comunidades alejadas, y permitiendo fomentar el ahorro y el acceso al crédito en todo tipo de población.

La móvil es pionera en este tipo de canal bancario, siendo la primera unidad en el país con rampa para facilitar la atención a personas con movilidad reducida, no solo en cumplimiento a la ley 7.600, sino porque es nuestra convicción que todas las personas reciban un servicio acorde a sus necesidades en procura de que su experiencia con el Banco sea lo más placentera posible.

También, la móvil es la primera unidad de este tipo que cuenta con quiosco de firma digital certificada, lo que permite la atención de los clientes para este servicio en sus lugares de trabajo, ofreciendo un valor agregado a la población laboral y empresarial.



Presencia del Banco Popular en redes sociales, como parte de los esfuerzos de comunicación permanente con nuestros públicos de interés a través de los canales que la tecnología actual y el contexto exigen de las instituciones financieras.



Nuestro Banco está en redes sociales



Compañeras y Compañeros:

Les informamos que realizamos un ajuste en el nombre de nuestra red social de Facebook para que tenga el nombre correcto de nuestro Conglomerado Financiero.

Recuerde que nuestras redes sociales son:

Facebook: Banco Popular y de Desarrollo Comunal

Twitter: @BancoPopularCR

Instagram: BancoPopularCR

YouTube: Banco Popular CR

Además le invitamos a seguir el Facebook
Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del BPDC.



En materia de infraestructura, y en consecuencia con nuestro Modelo Diferenciado de Gestión Ambiental, impulsamos diseños sostenibles para las nuevas oficinas comerciales. En el 2018, recibimos el reconocimiento a la Agencia San Marcos de Tarrazú por el diseño sostenible.



El Banco Popular tiene una nueva casa, certificada con Bandera Azul. La Agencia San Marcos de Tarrazú, obtuvo este reconocimiento por "Diseño Sostenible" con calificación del 90%, propio de la Categoría de Construcción sostenible PBAE-CFIA (Programa Bandera Azul Ecológica, y Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos). Aspectos verificados nos permitieron esta distinción:

Agua:

- ✔✔ Uso de servicios sanitarios y mingitorios de bajo consumo de agua, y grifería ahorrativa.
- ✔✔ Sistema de tratamiento para aguas residuales y aprovechamiento de estas, para riego de zonas verdes.

Energía:

- ✔✔ Generación parcial de energía a través de Instalación de paneles solares.
- ✔✔ Sistema de iluminación tipo led.
- ✔✔ Instalación de aislante para reducir carga térmica.

Biodiversidad

- ✔✔ Instalación de bio jardineras y de muro *biowall*.



Banco Popular recibe reconocimiento por Accesibilidad, siendo consecuentes con el enfoque social y de apoyo a las poblaciones vulnerables como es el caso de la población con discapacidad.

SEGUIMOS COSECHANDO LOGROS en ACCESIBILIDAD

Nuevamente nuestro Conglomerado Financiero fue reconocido con 3 galardones del premio **Costa Rica Incluye 2018**, organizado por el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS), el Ministerio de Trabajo y la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED), entre otros, por sus esfuerzos en eliminar brechas de accesibilidad para la población con discapacidad del país, yendo más allá de la Ley 7600.

Se recibieron reconocimientos en las categorías:

Accesibilidad en Espacio Físico por la oficina de San Marcos de Tarrazú.

Productos Accesibles por nuestra red de cajeros accesibles y Tarjetas con Braille.

Comunidad e inclusión por patrocinios como Asociación de Fútbol de Amputados, la Feria de Artesanos con Discapacidad y "Señatón".



Desde el Banco Popular seguimos trabajando por un país más inclusivo y solidario.





Banco Popular reconocido como Banco del Año por Latin Finance, lo que significa un valioso mérito al trabajo constante y al esfuerzo de un equipo de trabajo comprometido con mejorar nuestra oferta para responder de mejor manera a las necesidades de la clientela, teniendo siempre presente nuestra razón de ser como entidad única en el país.



LatinFinance es una fuente destacada de información sobre los mercados financieros y las economías de América Latina y el Caribe.

El Banco Popular y de Desarrollo Comunal fue designado Banco del Año en Costa Rica por LatinFinance, gracias a nuestra capacidad para introducir nuevos productos y buscar diversas fuentes de financiamiento en un año difícil, según destacó la prestigiosa publicación. Asimismo añade que el Banco lideró en materia de Banca Digital "con sus tres aplicaciones: BP Promociones, Banca Móvil y BP Venta de Bienes".

Para el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, "se trata de un reconocimiento que nos llena de alegría, pero que sobre todo nos impulsa a quienes conformamos el Banco Popular a seguir construyendo bienestar para las personas trabajadoras, sus familias, los jóvenes, los emprendedores y los sectores sociales y productivos del país, ofreciéndoles cada día un Banco más eficiente, moderno y cercano a las necesidades actuales de la ciudadanía".

LatinFinance es una destacada fuente informativa sobre los mercados financieros y las economías de América Latina y el Caribe, y se ha encargado de cubrir los sectores de banca y los mercados de capital en la región por más de 25 años.

Bank of the Year 2018 -- Costa Rica: Banco Popular

LatinFinance

HAGA CLIC SOBRE LA IMAGEN PARA ACCEDER A LA NOTICIA

Popular PENSIONES

Popular VALORES

Popular SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS

Popular FONDOS DE INVERSIÓN

Banco Popular

Cadena de suministros

En los últimos años, como parte de los esfuerzos institucionales para actuar de manera más responsable, teniendo como referencia la norma ISO 26000 de Responsabilidad Social, hemos identificado un campo de acción de gran impacto y es el de la cadena de valor. En este sentido, el Banco Popular ha reconocido el valor estratégico que representan los diferentes proveedores que brinda servicios o productos a la institución y sobre los cuales conviene tener presentes los criterios de sostenibilidad.

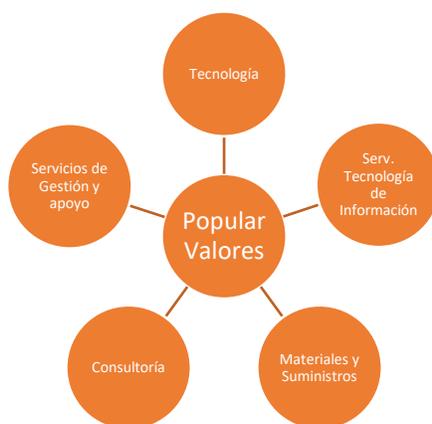
En razón de lo anterior, se inició un proceso de ajuste en los pliegos cartelarios para introducir aspectos de Responsabilidad Social en las diferentes relaciones con proveedores. En tal sentido se agregó un amplio capítulo de responsabilidad social en el manual de políticas y procedimientos atinente al tema contractual.

Durante el período 2018 se trabajó activamente en la definición de los mecanismos de fiscalización de los contratos, según la clasificación de importancia y mayor valor estratégico para el Banco, siendo de suma importancia aquellos contratos de alto valor como los de tercerización de servicios.

Desde el año 2016 se ha venido trabajando en una modalidad de contratos por montos menores para proveedores domiciliados en las distintas regiones como es el caso de la asignación y ejecución de trabajos de mantenimiento, con el propósito de impulsar las economías locales de las diferentes regiones del país.

Información de Popular Valores

En el caso de Popular Valores la cadena de suministros está conformada de la siguiente manera:



Tipo de Proveedor	Facturación anual \$
Tecnología	76,093
Servicios de Tecnología de Información	40,040
Materiales y Suministros	19,729

Información de Popular Pensiones

Popular Pensiones es una organización que cumple a cabalidad la ley de contratación administrativa, como una entidad financiera pública no bancaria, todos los procesos de contratación se realizan a través de la plataforma SICOP. Lo que demuestra una gestión transparente de los procesos de contratación.

En Popular Pensiones se procura la adquisición de productos que tengan menor impacto ambiental por su operación, además en los procesos de calificación de ofertas, se les reconoce a los proveedores que han desarrollado esfuerzos ambientales por medio de procesos certificados como Carbono Neutral, Rain Forrest Alliance, etc. Puntos adicionales en su oferta, de esta manera buscamos realizar negocios con organizaciones, empresas, pymes y demás, que tengan conciencia ambiental y demuestren una gestión ambiental responsable.

Además, se busca por medio de la inclusión en los distintos carteles de los procesos de contratación, aspectos de responsabilidad social, en aquellas contrataciones tipo outsourcing, como el cumplimiento de las jornadas laborales de acuerdo al código de trabajo, el respeto por las fechas de pago para los colaboradores de su representada, el cumplimiento de las condiciones básicas para realizar sus trabajos, entre otros. De esta manera velamos, porque tanto los colaboradores, como proveedores de la organización, tengan un respeto por la normativa vigente y por las buenas prácticas en las organizaciones.

Tipos de proveedores: se han calificado en tres niveles de acuerdo a la importancia del servicio o equipo que prestan.

1. Proveedor normal: es aquella organización que suministra un bien o servicio, pero la relación comercial termina con la entrega del mismo. Y no existe una gestión más allá de esta relación. (alquiler de un espacio para capacitación, compra de promocionales, una membresía, etc.).
2. Proveedores de segundo orden: son aquellos que brindan un servicio a la organización de manera básica, que le permite la operación normal de la empresa. (Electricidad, Agua, Correos de Costa Rica, suministros de oficina, etc.).
3. Proveedores de relevancia: Son aquellas organizaciones o empresas que prestan un servicio o equipos a la organización, que son de especial importancia, ya que, sin estos servicios, no se podrían realizar las operaciones diarias requeridas. (SINPE, Banco Popular, Tecnología, Internet, Edificio, etc.).

Número total y ubicación geográfica de proveedores: Aproximadamente para el período objeto de la memoria se desarrollaron acercamientos y relaciones comerciales, con más de 75 proveedores, que incluyen Pymes (15%), normales (25%), de segundo orden (25%) y de relevancia (35%). Mismos que se encuentran distribuidos geográficamente por todo el territorio nacional.

Valor monetario de los pagos a los proveedores: Para el periodo 2018, la cuenta destinada a registrar los distintos pagos a proveedores cerró registros con un total de 1,680 millones de colones que se destinaron para cancelar los servicios o bienes adquiridos.

Cambios significativos en el período

El período 2018 fue un período en el que el CFBPDC evidenció un cambio muy significativo, propio de los ciclos normales a los que está expuesta cualquier organización. Este cambio, se presenta concretamente en la estructura de gobierno, generando una importante sucesión de efectos que impactaron en diferentes maneras la normal operación del Conglomerado.

Durante el período 2018 se dio el cambio de la Junta Directiva Nacional, de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras y también se debían generar los cambios de Gerente General Corporativo y Subgerentes Generales. Esta particular situación de cambios de los jerarcas se vio marcada por otros aspectos como fue el caso de la suspensión de los miembros de la Junta Directiva Nacional nombrados por el Poder Ejecutivo y el nombramiento de nuevos representantes correspondientes al nuevo Gobierno de la República. Asimismo, la institución vivió la suspensión de los jerarcas responsables de los tres niveles superiores de la Administración del Banco, Gerente General Corporativo y Subgerentes por parte de la nueva Junta Directiva Nacional que llegó en el período 2018. A su vez, dos de dichos funcionarios que ocupaban anteriormente la Gerencia General de Popular Pensiones y la Gerencia General Popular Valores, lo que implicó otros nombramientos en el seno de esas sociedades anónimas.

Es preciso señalar que, el Conglomerado Financiero Banco Popular mantuvo su operación y compromiso con la sostenibilidad, el negocio y gestionado adecuadamente los riesgos que el período 2018 generó como los efectos que la huelga del sector educativo generó en el país y en consecuencia en la economía. A partir de las nuevas jerarquías se impulsaron cambios importantes en la estrategia de la organización que serán visibles en el período 2019.

Principio o enfoque de precaución

El Conglomerado Financiero Banco Popular desde el año 2009 firmó el Pacto Global de las Naciones Unidas y estableció una alianza con la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza. De igual forma desde el año 2012 ha integrado en su gestión el enfoque de Responsabilidad Social, teniendo como referencia la Norma ISO 26000, formando parte de la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED) y aplicando diferentes metodologías para incorporar los criterios de sostenibilidad en su gestión ordinaria, así como en los procesos de gestión del riesgo. Esta precaución es reforzada año con año con nuevas metas y compromisos, que impulsan interiorizar en la organización la adopción de las mejores prácticas de gestión responsable de los negocios desde la perspectiva de la debida diligencia. En tal sentido de manera voluntaria se han suscrito importantes iniciativas como ser parte del Programa Bandera Azul Ecológica, certificarse en Carbono Neutralidad, integrar el distintivo Costa Rica Esencial entre otras.

Información de Popular Valores

Popular Valores por la naturaleza de su negocio posee un amplio marco normativo que regula la correcta y eficiente ejecución de sus operaciones. Por lo anterior, cuenta con una robusta normativa enfocada en la Gestión de Riesgo, así como un Comité de Gestión de Riesgo que en conjunto permiten minimizar en lo posible los riesgos inherentes al negocio. Dentro de esta normativa, se pueden mencionar:

- a) Manual de Políticas:

- a. Administración Integral de Riesgo,
- b. Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI),
- c. Distribución de productos de acuerdo al Perfil de Riesgo,
Política de Buenas prácticas y conflictos de interés
- b) Reglamento del Comité de Gestión de Riesgo de Popular Valores Puesto de Bolsa, S.A.
- c) Lineamientos Generales para la Gestión de Riesgo en el Conglomerado Financiero Banco Popular.
- d) Manual de Riesgo del Conglomerado Banco Popular
- e) Política de Gestión Integral del riesgo del CFBPDC

Por otro lado, y como parte de la adecuada gestión de los riesgos y la operativa del Puesto de Bolsa, se cuenta con planes de continuidad del negocio, los cuales tienen como objetivo aumentar la probabilidad de éxito de Popular Valores ante eventos que interrumpan sus procesos críticos, al recuperarse de ellos y mitigar los impactos ocasionados, permitiendo la continuidad del negocio en un tiempo razonable. Lo anterior normado a través de políticas dentro del Manual para la administración integral de Riesgo y procedimientos como el denominado Actualización y pruebas para el Plan de Continuidad en TI.

Iniciativas externas y Afiliaciones

El Conglomerado Financiero Banco Popular ha suscrito compromisos nacionales e internacionales que le permiten acentuar su compromiso con el desarrollo sostenible entre las que se encuentran las siguientes:

- Unión internacional para la conservación del clima (UICN)
- Pacto Global de las Naciones Unidas
- Federación latinoamericana de bancos
- Asociación bancaria costarricense
- Consejo consultivo nacional de responsabilidad social (CCNRS)
- Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED)
- Red costarricense de educación financiera
- Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero
- Superintendencia General de Entidades Financieras
- Superintendencia General de Valores
- Superintendencia General de Pensiones
- Superintendencia General de Seguros
- Marca país, Esencial Costa Rica
- Asociación costarricense de operadoras de pensiones
- Socio fundador de la Federación internacional de Administradoras de fondos de pensiones (FIAP)
- Cámara de fondos de inversión
- Bolsa Nacional de Valores
- Cámara de Comercio
- Cámara de Construcción
- Cámara de intermediarios de seguros



- Consejo Asesor de Responsabilidad Social (CARS)

A su vez, el Conglomerado Financiero Banco Popular cuenta con representantes de los diez sectores que conforman la Asamblea Nacional de Trabajadores y Trabajadoras que, al mismo tiempo, al ser delegados de dicho órgano los convierten en representantes de la organización ante dichos sectores, que son los siguientes:

1. Sector artesanal
2. Sector comunal
3. Sector cooperativo autogestionario
4. Sector cooperativo tradicional
5. Sector magisterial
6. Sector profesional
7. Sector sindical confederado
8. Sector sindical no confederado
9. Sector solidarista
10. Sector de trabajadores independientes



DIMENSION ECONOMICA

Gestión Sostenible

El Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal es una entidad financiera que de manera visionaria y comprometida realiza sus operaciones con un enfoque de gestión que integra decididamente los criterios de sostenibilidad. Esto ha sido un largo proceso de aprendizaje, de corrección y de triunfos que se ha venido gestando en las últimas décadas con la participación de distintas personas en diferentes niveles de la organización y períodos. Desde la orientación política de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadores y el trabajo técnico, estratégico y operativo del personal institucional, se ha ido madurando y hoy es posible identificar un Conglomerado Financiero inmerso en la tarea gestionarse desde el enfoque de sostenibilidad.

Alcanzar un equilibrio en materia de Triple Línea de Base ha sido un reto importante que se ha venido gestando y siempre procurando dar cumplimiento a los objetivos de creación establecidos en la Ley y los parámetros de solvencia que exige la regulación actual. En ese contexto el Banco Popular, cumplió en el período 2018, 49 años como entidad bancaria, siendo responsable y procurando el bienestar de la clase trabajadora costarricense.

Desde el año 2012 utiliza como guía de referencia en materia de sostenibilidad la norma ISO 26000 y efectuamos nuestro ejercicio de rendición de cuentas desde el período 2010 utilizando las guías del Global Reporting Initiative. Procuramos integrar la sostenibilidad en nuestra gestión cada año, a partir del ejercicio de materialidad y en cada tema puntualizando en nuestras actividades fundamentales.

Prácticas para la elaboración de informes

Definición de los contenidos

La definición de los contenidos del reporte de sostenibilidad, son definidos por parte de la Unidad de Responsabilidad Social Corporativa y los mismos son ajustados conforme a los temas materiales del Conglomerado Financiero plasmados en los diferentes instrumentos de planificación correspondientes a cada período, de manera que corresponden a los temas en los que la institución concentra su accionar.

Lista de temas materiales

En el período 2017 el Conglomerado Financiero efectuó un ejercicio de materialidad, el cual se mantiene vigente y sobre el cual se establecieron los compromisos del período 2018. Como parte de este resultado se establecieron por cada dimensión de la sostenibilidad una serie de prioridades estratégicas a las cuáles se les definieron asuntos materiales a gestionar, y sobre los cuáles se plantearon los nuevos compromisos.

Es importante señalar que los temas materiales establecidos corresponden con el planteamiento estratégico definido y en su conjunto la gestión de cada uno de ellos contempla una orientación estratégica para el logro de los objetivos establecidos como Conglomerado. El listado de temas materiales definidos se muestra en la siguiente tabla:

Listado de temas materiales del CFBP

#	Tema material
25	Fomento de la Economía Social Solidaria, sectores productivos y la clase trabajadora
27	Gestión de la Tecnología
12	Ética, transparencia y anticorrupción
10	Gobierno Corporativo
24	Crecimiento sostenido del desempeño financiero del CFBP
26	Gestión eficiente por procesos, calidad, innovación y mejora continua
23	Información completa para la toma de decisiones de los consumidores de los productos y servicios financiero
11	Gestión sistemática del riesgo
19	Protección y privacidad de los datos de los consumidores
34	Diversidad e igualdad de oportunidades
30	Condiciones laborales
31	Diálogo social
17	Prácticas justas de mercadeo y ventas
18	Satisfacción del cliente
35	Compromiso de colaboradores con propósito, valores y principios del CFBP
36	Diálogo social con los propietarios del CFBP representados o no en la Asamblea de Trabajadores
41	Financiamiento y apoyo de pymes y organizaciones de la ESS
43	Inversión social y desarrollo local
32	Salud y seguridad ocupacional
14	Compras públicas sostenibles
16	Integración de factores de riesgo económico, social y de gobernanza en el análisis de créditos
37	Participación en el desarrollo de las comunidades de influencia
13	Competencia justa
28	Sinergia de negocios del conglomerado
39	Generación indirecta de empleo y trabajo decente vinculado con la Economía Social Solidaria
29	Respeto a los derechos humanos
8	Impactos ambientales en los financiamientos e inversiones
21	Educación financiera
33	Desarrollo y formación del capital humano
1	Vertidos y residuos sólidos
22	Cobertura geográfica de servicios bancarios en territorios vulnerables y de poca población
20	Inclusión financiera de poblaciones vulnerables
3	Consumo de energía
6	Gestión de la carbono neutralidad
9	Productos verdes (beneficios para proyectos e iniciativas con características ambientales)
2	Materiales
5	Consumo de combustibles fósiles
4	Consumo de agua
7	Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales
40	Desarrollo y acceso a la tecnología

15	Promover la RS en la cadena de valor
38	Promoción de la educación y la cultura
42	Promoción de la salud

Esquema de relación de los temas materiales y las dimensiones de sostenibilidad

Dimensión	Tema general	Temas materiales
Económica	Gestión Sostenible Gestión del Riesgo Gestión de Negocios y clientes	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 35, 41
Social	Gestión Social de Negocios Bienestar social hacia clientes y comunidad Gestión del Capital Humano	20, 21, 22, 30, 32, 33, 36, 37, 39, 40, 42, 43
Ambiental	Gestión Ambiental Interna Gestión Ambiental de Negocios	1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9

Cada uno de los temas generales agrupan distintos temas materiales cuya definición, alcance y cobertura son abordados conforme se desarrollan en el presente reporte. Por su parte la correspondiente sección de indicadores para rendir cuentas se agrega posterior a las definiciones y se utilizan indicadores de GRI e indicadores propios.

Cumplimiento de compromisos de sostenibilidad período 2018

Dimensión	Tema general	Compromiso	Cumplimiento
Económica	Gestión sostenible	Cumplimiento del plan de ética	☺
		Cumplimiento del modelo de madurez de riesgo e integración de aspectos materiales en el sistema integral de riesgo	☺
		Implementación de la metodología de riesgo socioambiental	☺
Económica	Portafolio sostenible de negocios	Dar acceso al ahorro y otros productos y servicios financieros a la clase trabajadora, organizaciones sociales de la Economía social Solidaria, sectores productivos y personas vulnerables de acuerdo a sus particularidades	-
Social	Gestión capital humano	Cumplir con plan de implementación de la política de Derechos Humanos, Salud y seguridad ocupacional	☺

		Implementar acciones de diálogo con organizaciones sociales internas (sindicato, cooperativa, asociación solidarista)	☺
		Cumplir con las acciones del programa de educación financiera	-
	Sociedad	Impulsar acciones de diálogo social con partes interesadas	-
		Ejecutar acciones que promuevan la educación y la cultura, el desarrollo y acceso a la tecnología, la promoción de la salud	☺
		Ejecutar acciones del programa de educación financiera	☺
		Desarrollar una estrategia que incremente la presencia en cantones con menor índice de progreso social	☺
	Ambiental	Gestión ambiental	Ejecutar el plan de trabajo para la obtención del galardón en Bandera Azul Ecológica
Construir un Modelo Diferenciado de Gestión del CFBP			☺
Cumplir con el Plan de Gestión Ambiental			☺
Cumplir con las metas de negocios en productos con enfoque ambiental			☹

Observaciones sobre cumplimiento de compromisos:

Durante el período 2018 se destaca el haber iniciado un proceso de asimilación del enfoque de gestión de riesgos sociales y ambientales en la gestión de negocios. En materia social ha sido de suma importancia la activa participación del Banco Popular en el apoyo de actividades la educación y la cultura, el desarrollo y acceso a la tecnología, la promoción de la salud como parte del posicionamiento de marca.

En materia ambiental, el Conglomerado Financiero logró establecer un Modelo Diferenciado de Gestión Ambiental, el cual fue aprobado por la Junta Directiva Nacional para el Banco Popular y como Asamblea de Accionistas para el Conglomerado. Dicho Modelo diferenciado de gestión ambiental, brinda un enfoque orientador sobre las dimensiones sobre las que la entidad gestionará la dimensión ambiental, integrando una visión holística, acorde con la realidad del contexto en el sector, que fijan su atención en la gestión interna, la gestión de negocio y la gestión del relacionamiento con los grupos de interés desde la materia ambiental.

Observaciones sobre incumplimiento de compromisos:

Al respecto del cumplimiento de los compromisos de sostenibilidad correspondientes al período 2018, en la dimensión económica se presenta un incumplimiento correspondiente al portafolio productos y servicios, sobre el cual se tenía previsto la generación de nuevos productos y servicios que al cierre del período no fueron creados.

De igual manera, en la dimensión social se dieron incumplimientos en la realización del estudio de consulta a partes interesadas correspondiente a los mecanismos de diálogo social con partes interesadas y el cumplimiento de todas las acciones definidas en el plan de educación financiera.

En materia ambiental al cierre del período no se logró el cumplimiento total de la meta de negocios con productos con enfoque ambiental.

Compromisos de sostenibilidad para el período 2019

Para el establecimiento de los compromisos para el período 2019 asociados a los temas materiales anteriormente citados, se agruparon según los ámbitos generales tal y como se muestran seguidamente, y se definieron distintos indicadores en los diferentes instrumentos de planificación los cuáles en su conjunto permiten medir el cumplimiento del compromiso establecido.

- Dimensión Económica: Gestión sostenible, Portafolio Sostenible de Negocios
- Dimensión Social: Gestión de Capital Humano, Sociedad
- Dimensión Ambiental: Gestión Ambiental

Seguidamente se presentan los compromisos de sostenibilidad para el período 2019

<i>Dimensión</i>	<i>Tema general</i>	<i>Compromiso</i>
Económica	Gestión sostenible	Actualizar reglamentación interna del Consejo de Sostenibilidad del CFBPDC
		Sensibilizar a la Alta Dirección y Alta Gerencia en Sostenibilidad
		Actualizar el ejercicio de materialidad
Económica	Portafolio sostenible de negocios	Implementar 8 productos nuevos / adaptados a las poblaciones definidas en el Plan Estratégico del Conglomerado.
Social	Gestión capital humano	Cumplir con el Plan de Bienestar del Personal
		Definir y aprobar un Plan de Valor Social del CFBPDC
		Impulsar acciones de voluntariado en el CFBPDC asociado a temas de sostenibilidad
	Sociedad	Definir una estrategia bancaria que permita integrar a las comunidades
		Gestionar actividades mercadológicas y de comunicación que contribuyan en materia de adulto mayor, discapacidad, equidad de género y derechos humanos.
Cumplir con el Plan de Educación Financiera del CFBPDC		
Ambiental	Gestión ambiental	Definir un Plan de Valor Ambiental del CFBPDC
		Ejecutar el PBAE
		Cumplir con el PGAI
		Mantener la certificación de Carbono Neutralidad en Popular Valores y Popular Seguros

1. Alineamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

En este apartado se presenta el alineamiento de las acciones que desarrolla el Conglomerado Financiero con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, considerándose al efecto las metas específicas a las cuales se contribuye de manera directa o indirecta.



ODS	META	Observación
1 FIN DE LA POBREZA	1.4 Garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías apropiadas y los servicios financieros, incluida la microfinanciación.	El CFBPDC integra un enfoque social de su oferta de productos y servicios con especial atención a poblaciones vulnerables, brindando diferentes opciones de inclusión a distintos productos financieros.
4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	4.7 Asegurar que todos los alumnos adquieran conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, entre otras cosas mediante la educación para el desarrollo sostenible y los estilos de vida sostenibles, los derechos humanos, la igualdad de género, la promoción de la cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural y la contribución de la cultura al desarrollo sostenible.	El CFBPDC impulsa en alianza con el Ministerio de Educación Pública, la educación financiera para las poblaciones de niños y jóvenes como parte de los contenidos de la educación para la vida.
5 IGUALDAD DE GÉNERO	5.1 Poner fin a todas las formas de discriminación contra las mujeres y las niñas en todo el mundo. 5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública. 5.a Empezar formas que otorguen a las mujeres igualdad de derecho a los recursos económicos, así como acceso a la propiedad y al control de la tierra y otros tipos de bienes, los servicios financieros, la herencia y los recursos naturales, de conformidad con las leyes nacionales.	El CFBPDC ha sido impulsor de la empresariedad en las mujeres, cuenta con un programa BP Empresarias y fomenta los emprendimientos asociativos. Es un promotor de la participación de la mujer en los puestos de toma de decisión y así lo ha definido desde la conformación de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras y la conformación de la Junta Directiva Nacional.

<p>6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO</p>	<p>6.1 Lograr el acceso universal y equitativo al agua potable a un precio asequible para todos. 6.4 Aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua. 6.6 Proteger y restablecer los ecosistemas relacionados con el agua, incluidos los bosques, las montañas, los humedales, los ríos, los acuíferos y los lagos. 6.b Apoyar y fortalecer la participación de las comunidades locales en la mejora de la gestión del agua y el saneamiento.</p>	<p>El CFBPDC se ha caracterizado por apoyar a las Asociaciones administradoras de los acueductos rurales ASADAS en Costa Rica, y promover la eficiencia de la gestión de dichas entidades. Impulsar la protección de los terrenos en los que yacen las nacientes por medio de instrumentos financieros adaptados así como el trabajo de voluntariado con personal de la entidad.</p>
<p>7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</p>	<p>7.1 Garantizar el acceso universal a servicios energéticos asequibles, fiables y modernos.</p>	<p>El CFBPDC ha sido un socio natural de las entidades generadoras de energía como el ICE y las cooperativas de electrificación. Ha apoyado con financiamiento la modernización de la infraestructura eléctrica y posee productos crediticios ajustados a las necesidades de personas y empresas para tener acceso a energía limpia.</p>
<p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	<p>8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad, la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas, las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.</p>	<p>El financiamiento a las micro, pequeñas y medianas empresas, constituye un estímulo para que dichas unidades económicas puedan contribuir a mejorar el empleo</p>
<p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p>	<p>9.1 Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano, haciendo especial hincapié en el acceso asequible y equitativo para todos.</p>	<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>	<p>11.1 Asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales. 11.2 Proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad.</p>	<p>El CFBPDC a través de diferentes instrumentos financieros como son los de la Banca Social, impulsa proyectos habitacionales a poblaciones vulnerables en alianza con otras organizaciones del sector vivienda. De igual manera ha apoyado al sector transporte con opciones de financiamiento</p>



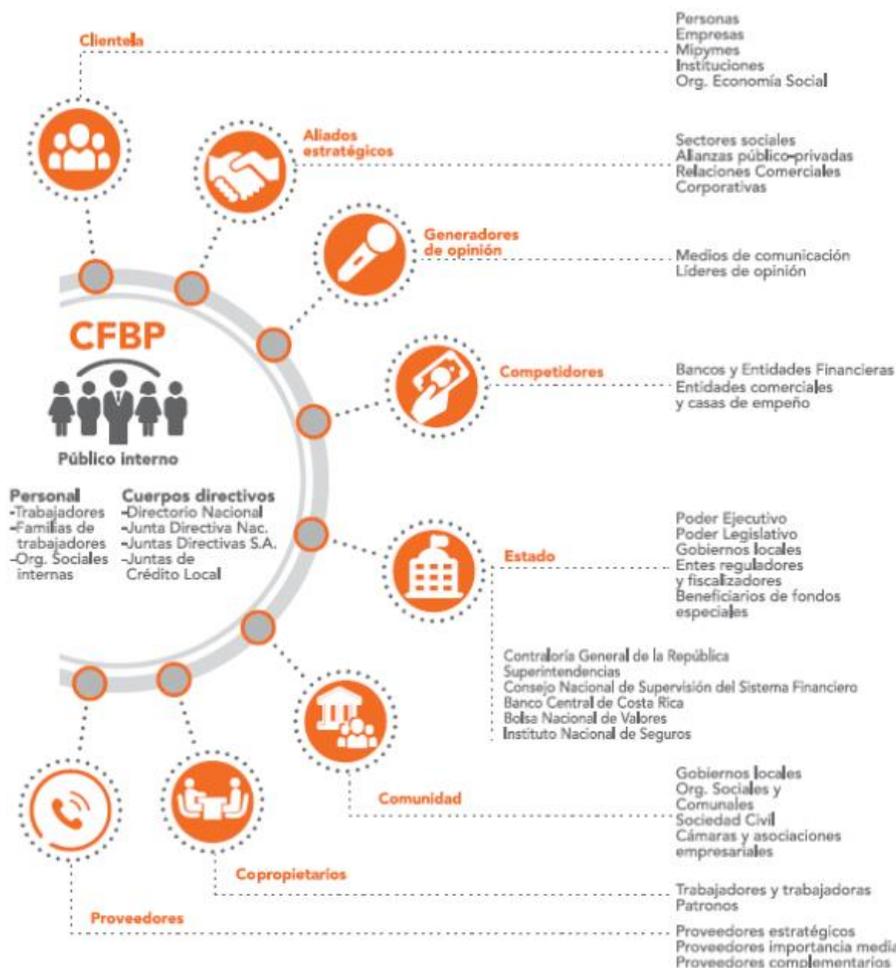
	<p>11.7 Proporcionar acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles, en particular para las mujeres y los niños, las personas de edad y las personas con discapacidad.</p>	<p>como en el caso de los taxistas y desde el Modelo Diferenciado de Gestión Ambiental se ha propuesto trabajar activamente en varios ejes temáticos en materia de negocios que son: agua, movilidad eléctrica, construcción sostenible, energías limpias y otros. Como parte de su oferta de negocios, el CFBPDC facilita recursos para que los gobiernos locales – municipalidades – así como otras organizaciones como pueden ser las de Economía Social Solidaria puedan invertir en la infraestructura pública que genere bienestar.</p>
<p>12. PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p>	<p>12.5 Reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización. 12.7 Promover prácticas de adquisición pública que sean sostenibles, de conformidad con las políticas y prioridades nacionales.</p>	<p>El CFBPDC como parte del cumplimiento de los diferentes Planes de Gestión Ambiental Institucional (PGAI) y el Programa Bandera Azul Ecológica se impulsa la disminución de los residuos. En materia de contratación administrativa se han efectuado los ajustes en los pliegos cartelarios para que las adquisiciones públicas contengan criterios de sostenibilidad.</p>
<p>13. ACCIÓN POR EL CLIMA</p>	<p>13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales. 13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.</p>	<p>Al respecto de este tema el CFBPDC ha efectuado una sensibilización al personal sobre el cambio climático y continúa realizando esfuerzos al respecto del tema. Dos empresas (Popular Valores y Popular Pensiones) han obtenido la certificación de Carbono Neutralidad. A su vez como parte del Programa Bandera Azul Ecológica, en las diferentes oficinas se promueve la sensibilización en la temática.</p>



15. VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES	15.1 Velar por la conservación, el restablecimiento y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres y los ecosistemas interiores de agua dulce y los servicios que proporcionan, en particular los bosques, los humedales, las montañas y las zonas áridas, en consonancia con las obligaciones contraídas en virtud de acuerdos internacionales.	El CFBPDC promueve la conservación de espacios naturales, y desde las diferentes comunidades a través del Programa Bandera Azul Ecológica realiza acciones positivas al ambiente.
17. ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	17.16 Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por alianzas entre múltiples interesados que movilicen e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros, a fin de apoyar el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en todos los países, particularmente los países en desarrollo. 17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.	El CFBPDC forma parte de la Alianza Empresarial para el Desarrollo AED, el Consejo Consultivo Nacional de Responsabilidad Social, y ha formalizado diferentes convenios con entidades públicas para promover el bienestar de la población.

Participación de los grupos de interés

En la siguiente figura se pueden visualizar la conformación de grupos de interés definida por el Conglomerado Financiero Banco Popular



Identificación y selección de los grupos de interés

La identificación de los grupos de interés definido por el Conglomerado Financiero fue realizada en un ejercicio realizado por el Consejo de Sostenibilidad Corporativo

Enfoque de la participación de los grupos de interés

En el Conglomerado Financiero, se ha definido la realización del estudio de necesidades y expectativas de los grupos de interés como un insumo informativo primordial para la realización de los ejercicios de planificación estratégica, la cual se realiza de forma periódica y es complementada con otros estudios particulares con objetivos específicos en ciertos grupos de interés, particularmente la clientela.

Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales

El Conglomerado Financiero Banco Popular realiza actividades de diálogo con los diferentes grupos de interés, y son ejecutadas a través de diferentes instrumentos como foros, desayunos empresariales, espacios formativos, sesiones de trabajo, encuestas, buzones de sugerencias,



interacciones en redes sociales, y las acciones de consulta con los sectores sociales representados en la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

El Conglomerado Financiero ha utilizado como insumo de información para fundamentar sus definiciones estratégicas, el estudio de necesidades y expectativas realizado a los grupos de interés efectuado en el año 2015, jornadas de diálogo con sectores sociales efectuados en 2016 denominados foros de la Economía Social Solidaria, así como el complemento de estudios específicos aplicados a determinados grupos de interés, como la clientela y el personal.

Temas y preocupaciones claves mencionadas

En el ejercicio de consulta a las partes interesadas, se ha identificado una serie de temas relevantes para los grupos de interés en materia de sostenibilidad, sin embargo, los mismos son presentados de manera más clara a través del ejercicio de materialidad.

Gobernanza

Estructura de gobernanza

El Banco Popular asume la importancia de un sistema de gestión de gobernabilidad, con el propósito de brindar protección económica, social y ambiental a los diferentes grupos de interés.

La estructura de Gobierno Corporativo es la siguiente:

Estructura de Gestión Política y Estratégica:

- Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.
- Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.
- Junta Directiva Nacional.

Comités de apoyo a la Junta Directiva Nacional:

- Comité Corporativo de Auditoría
- Comité Corporativo de Tecnología de la información
- Comité de Cumplimiento
- Comité de Riesgo
- Comisión de Banca Social, Fodemipyme y Banca de Desarrollo Social
- Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local
- Comisión Plan Presupuesto y Estados Financieros
- Comisión de Asuntos Jurídicos
- Comité de Remuneración
- Comité de Nominaciones

Estructura de Gestión Gerencial:

Gerencia General Corporativa.

Subgerencias Generales del Banco Popular:

- Subgerencia General de Negocios
- Subgerencia General de Operaciones

Gerencias de Sociedades Anónimas.

Estructura de Control Interno y Externo:

Control Interno:

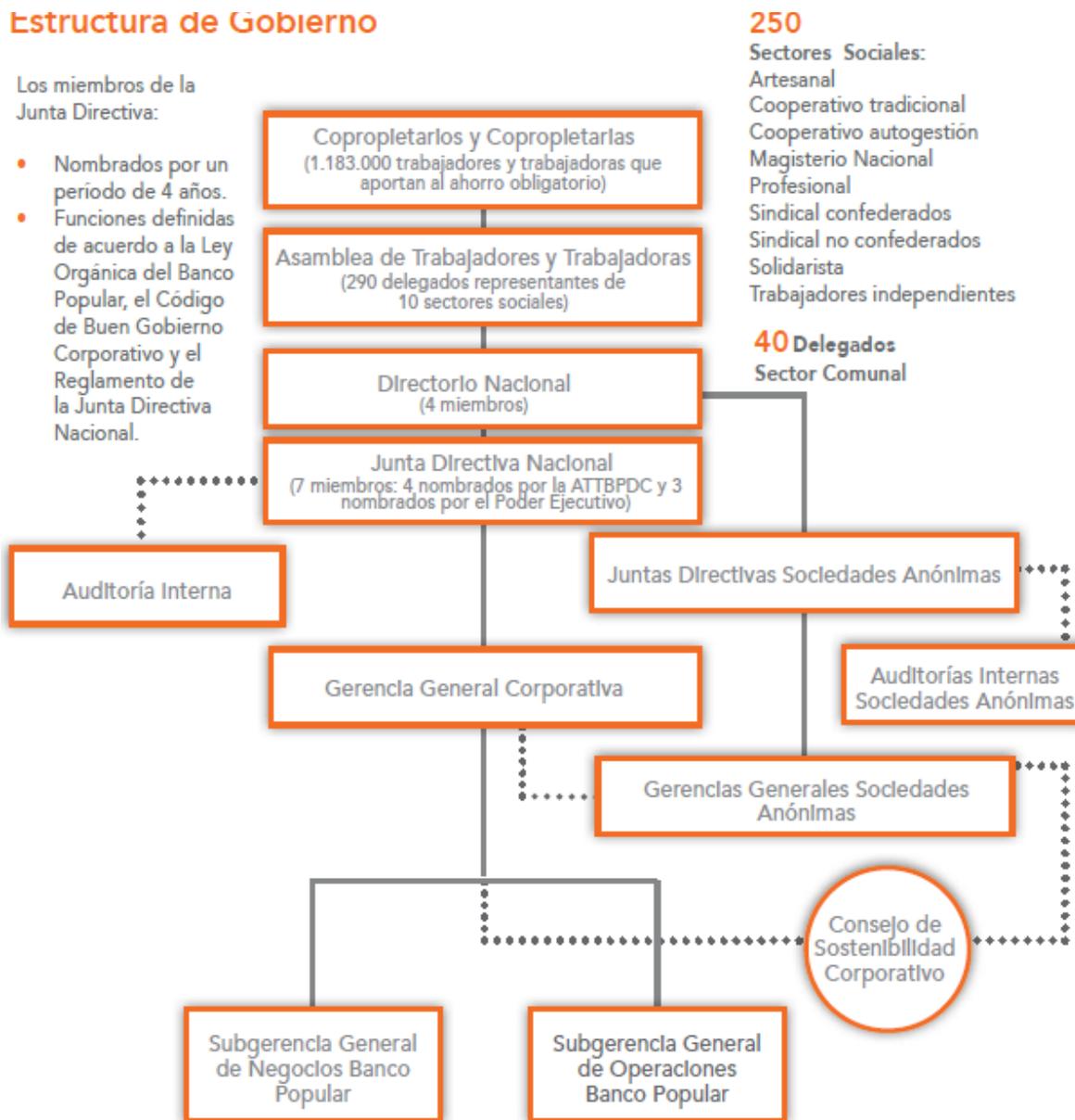
- Sistema Integral de Control Interno.
- Auditoría Interna del Banco y Auditorías Internas de las Sociedades Anónimas.
- Dirección Corporativa de Riesgos.
- Cumplimiento Normativo
- Oficialía de cumplimiento

En la siguiente figura se puede visualizar el esquema de la estructura de gobernanza del Conglomerado Financiero Banco Popular

Estructura de Gobierno

Los miembros de la Junta Directiva:

- Nombrados por un periodo de 4 años.
- Funciones definidas de acuerdo a la Ley Orgánica del Banco Popular, el Código de Buen Gobierno Corporativo y el Reglamento de la Junta Directiva Nacional.



102-19 Delegación de autoridad

Como parte de la política general de la Asamblea de Trabajadores en relación con el Banco Popular, ésta desarrollará y le remitirá sus Pautas y Orientaciones Generales, a saber: Fomento de la Economía Social, Calidad en la oferta del Conglomerado Financiero Banco Popular, Gestión competitiva de la institución, Desarrollo territorial y local y Papel del Conglomerado Financiero Banco Popular como entidad para el desarrollo.

PAUTA I ECONOMÍA SOCIAL SOLIDARIA



Establece el compromiso del Banco Popular y de Desarrollo Comunal para impulsar la economía social solidaria por su capacidad de generar trabajo decente, distribuir riqueza e incidir en las comunidades.

PAUTA II PRODUCTOS Y SERVICIOS DIFERENCIADOS



Define que el Banco Popular y de Desarrollo Comunal ofrecerá un portafolio diferenciado de productos y servicios para las personas trabajadoras, sus organizaciones y sus comunidades.

PAUTA III BUEN GOBIERNO



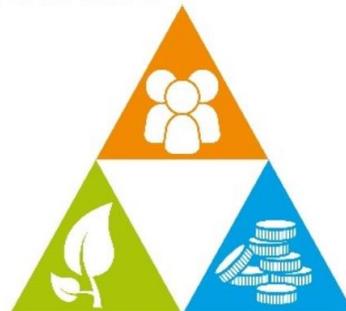
Destaca la estructura de gobierno corporativo de la institución, compuesta por la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, la Junta Directiva Nacional y la Gerencia General Corporativa.

PAUTA IV DESARROLLO TERRITORIAL



La institución adecuará la oferta de productos y servicios a las particularidades de las regiones, impulsando la relación con los actores locales y las organizaciones de la economía social solidaria.

PAUTA V DESARROLLO EQUITATIVO



Impulsa el aporte de la institución al desarrollo integral por medio de indicadores que cuantifiquen el impacto generado en los ámbitos social, ambiental y económico. Comunal.

Aunado a lo anterior, para el Banco Popular, ser sostenible implica desempeñar su actividad a través del Modelo de Triple Línea Base contribuyendo al progreso económico-financiero, social y ambiental de la población trabajadora y demás habitantes del país a partir de la articulación con organizaciones de la economía social solidaria.



Por otra parte, la delegación de autoridad se establece desde la Junta Directiva Nacional, responsable de aprobar la estructura organizacional y funcional de la entidad y proporcionar los recursos necesarios para el cumplimiento de sus responsabilidades, para lo cual, aprueba los roles y responsabilidades, la rendición de cuentas y la cadena de delegación (líneas de mando). Además, se asegura que la Alta Gerencia comunique estos aspectos para que sean conocidos y entendidos por todos los miembros de la organización.

Adicionalmente, la Gerencia General Corporativa, delega las tareas al personal y establece una estructura de gestión que promueva una cultura de control adecuada, la rendición de cuentas y la transparencia en toda la entidad.

Composición del máximo órgano de gobierno y su composición / atendido en el 102-18

ii. independencia; corresponde a si la persona pertenece o no a la organización.

Ley 4351 Ley orgánica de creación del BPDC

Artículo 20.- No podrán formar parte de la Junta Directiva Nacional:

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

iii. antigüedad en el órgano de gobierno;

Ley 4351 Ley orgánica de creación del BPDC:

Artículo 16.- Los miembros de la Junta Directiva Nacional durarán cuatro años en el ejercicio de sus funciones y podrán ser reelectos.

Los miembros actuales se nombraron en setiembre del 2018.

iv. número de cargos significativos y compromisos de cada persona y naturaleza de los compromisos Pendiente de respuesta de Alonso.

En este caso los miembros de Junta, solamente pertenecen a la JDN del Banco y no a otras Juntas Directivas.

v. sexo:

La conformación actual de la Junta Directiva Nacional es de 4 hombres y 3 mujeres.

Nombre del Director o Directora Propietario	Cargo	Grupos de interés
Raúl Espinoza Guido	Presidente	Gobierno
Grace Badilla López	Vicepresidenta	Cooperativo

Nombre del Director o Directora Propietario	Cargo	Grupos de interés
Oscar Hidalgo Chaves	Director	Cooperativo
Margarita Fernández Garita	Directora	Gobierno
Carlos Arias Alvarado	Director	Profesionales
Gilberth Díaz Vázquez	Director	Sindical
Marta Villegas Alvarado	Directora	Comunal

Conformación de los Comités y comisiones de la JDN según sexo:

- Comité Corporativo de Auditoría: 2 hombres, 3 mujeres
- Comité Corporativo de Tecnología de Información: 5 hombres, 3 mujeres
- Comité Corporativo de Remuneraciones: 2 hombres, 3 mujeres
- Comité de Cumplimiento: 3 hombres, 2 mujeres
- Comité de Riesgo: 3 hombres, 2 mujeres
- Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local: 1 hombre, 2 mujeres
- Comisión de Asuntos Jurídicos: 1 hombre, 1 mujer
- Comisión de Plan, Presupuesto y Estados Financieros: 2 mujeres
- Comité de Nominaciones: 3 hombres
- Comisión de Banca Social, Fodemipyme y Banca de Desarrollo Empresarial: 2 mujeres

vi. afiliación a grupos sociales infrarrepresentados:

Sindical, Comunal, Cooperativista, Profesionales, Gobierno.

vii. competencias relacionadas con temas económicos, ambientales y sociales

En temas económicos está conformada la Comisión de Plan Presupuesto y Estados Financieros y en el caso de temas ambientales y sociales esta la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local.

viii. representación de los grupos de interés

Sindical, Comunal, Cooperativista, Profesionales, Gobierno.

Presidente del máximo órgano de gobierno



Detalle:

- a. Una persona que preside el órgano superior de gobierno no puede ocupar un puesto ejecutivo de la entidad.

Ley 4351 Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Artículo 20.- No podrán formar parte de la Junta Directiva Nacional, inciso d:

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

- b. No aplica para esta entidad el hecho que el presidente de la Junta Directiva Nacional sea también ejecutivo.

102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno

Completar

Detalle:

A.

Ley 4351 Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Artículo 14.-La orientación de la política general del Banco corresponderá a la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras; su definición, a la Junta Directiva Nacional, y la administración, a la Gerencia General.

La Asamblea será un órgano representativo de los trabajadores y las trabajadoras y estará integrada por doscientos noventa delegados y delegadas, como ya fue informado en el apartado de estructura de gobernanza.

a) Cuarenta representantes del sector de Desarrollo Comunal.

b) Doscientos cincuenta representantes que serán designados proporcionalmente al número de afiliados a cada sector.

El Banco Popular y de Desarrollo Comunal deberá levantar un censo de todos los ahorrantes obligatorios y especificar, en cada caso, la afiliación a cada sector, con una periodicidad de tres meses, por lo menos.

Las delegaciones a la Asamblea de cada uno de los sectores y movimientos de trabajadores, deberán estar integradas por un cincuenta por ciento (50%) de mujeres, como mínimo.

Para garantizar la participación de los grupos de minoritarios cuyo número de afiliados sea insuficiente para tener un delegado, deberá nombrárseles a un representante.

Los miembros de la Asamblea permanecerán en sus cargos cuatro años y podrán ser reelegidos o reelegidas por otro período igual.

La Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular, es el órgano de superior de gobierno y está integrada por 290 delegados distribuidos de la siguiente forma: 40 representantes del Sector Comunal y 250 representantes de los sectores: Solidarista, Cooperativo Tradicional, Cooperativo de Autogestión, Profesional, Magisterial, Sindical Confederado, Sindical No Confederado, Artesanal e Independientes, distribuidos proporcionalmente según la cantidad de copropietarios del Banco que pertenezcan a cada sector.

Cada sector nombra sus representantes ante la Asamblea y ésta nombrará de su seno un Directorio Nacional, que está integrado por un Presidente o Presidenta, un Secretario o Secretaria y dos Vocales.

✓ Ley 4351 Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Artículo 15.-La Junta Directiva Nacional estará integrada en la siguiente forma:

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

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

El Poder Ejecutivo deberá integrar la Junta Directiva Nacional al menos con un cincuenta por ciento (50%) de mujeres, y deberá existir alternabilidad entre hombres y mujeres.

La lista de directivos y directivas que designe la Asamblea de los Trabajadores y Trabajadoras deberá estar integrada al menos por un cincuenta por ciento (50%) de mujeres.

Para una mejor labor, la Junta Directiva Nacional se apoya en comisiones (integradas por directores o directoras), a fin de analizar con mayor detalle los proyectos y transformaciones de la Institución.

Según el Código de Buen Gobierno Corporativo del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal y sus Subsidiarias, señala respecto de los nombramientos de Comités:

✓ Artículo 21, inciso 4:

Políticas aplicables a quienes integren los Comités de Apoyo y Comisiones:

- a) Selección: salvo disposición legal en contrario, corresponde a las Juntas Directivas del Banco Popular y sus sociedades seleccionar y nombrar a las personas integrantes de los respectivos Comités de Apoyo y comisiones.

Según el Código de Buen Gobierno Corporativo del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal y sus Subsidiarias, señala respecto de los nombramientos de Comités:

Artículo 21, inciso a:

Selección: Cualquiera de las personas o sectores que componen la Asamblea de Trabajadores y trabajadoras tiene la facultad de proponer candidatos y candidatas para conformar la Junta Directiva Nacional. La lista de candidatos (as) será sometida al plenario, cuyos miembros elegirán

por votación a cuatro (4) personas para el puesto de Directivos (as) propietarios (as) con igual número de suplentes; los restantes tres (3) puestos y sus suplencias serán nombrados por el Poder Ejecutivo. Todos los nombramientos serán ratificados por este, según lo dispuesto por la normativa vigente.

Según la ley 4351 Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Artículo 19:

Para ser miembro de la Junta Directiva Nacional se requiere:

- a) Ser ciudadano en ejercicio, mayor de veinticinco años.
- b) Ser persona de reconocida honestidad.
- c) Ser costarricense por nacimiento
- ch) Tener preparación académica universitaria con grado mínimo de bachiller.
- d) Tener amplio conocimiento y experiencia en Economía, Banca o Administración, y demostrada experiencia en problemas relativos al desarrollo económico y social del país.

Conflictos de interés

En el artículo 10 del Código de Gobierno Corporativo aprobado por la Junta Directiva Nacional y publicado en la página web del Banco se establece que no podrán formar parte de la Junta Directiva del Banco Popular, o de sus Sociedades, ni ejercer como Fiscales de las Sociedades:

- Las personas que sean miembros de los Supremos Poderes, Gerentes, Directores Ejecutivos, Subgerentes, Auditores o Subauditores de las instituciones autónomas del Estado; además, en el caso de la Junta Directiva del Banco Popular, quienes integren la Junta Directiva de una institución autónoma del Estado.
- Quienes sean cónyuges entre sí y quienes estén ligados entre sí por parentesco de consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado, inclusive.
- Quienes conforme a la Ley estén inhabilitados para el comercio.
- Quienes integren las Juntas de Crédito Local.
- Quienes sean empleados o apoderados del Banco o de sus sociedades
- Quienes desempeñen puestos en empresas que brindan servicios de auditoría externa al Banco o a sus Sociedades.
- Quienes desempeñen puestos en el CONASSIF o en las Superintendencias
- Quienes sean deudores morosos de cualquier institución financiera, o que hubieren sido declaradas en estado de quiebra o insolvencia.

Los aspectos relacionados con Conflicto de Interés, se encuentra normado en el Código de Conducta el cual establece que en el Conglomerado queda prohibido incurrir en conductas calificadas como “conflicto de interés”, según lo dispuesto en el código indicado y ante un eventual conflicto las

Personas Colaboradoras deben informar a su jefatura inmediata sobre cualquier asunto que pudiera interferir en su independencia y objetividad con respecto a sus obligaciones con el CFPBDC.

Asimismo, deben abstenerse de atribuirse funciones o investiduras más allá de aquellas asignadas

Por otra parte, en el Código de Buen Gobierno Corporativo del Conglomerado Banco Popular, se norma lo relacionado con conflictos de interés con proveedores, que establece:

a). No debe existir injerencia o influencia del personal con poder de decisión, en un trámite de contratación administrativa.

b). El personal que se encuentre ante un conflicto de intereses se debe abstener de participar en los actos relativos a la contratación, con el fin de garantizar la prevalencia del interés público, la legalidad y la transparencia del proceso.

Por otra parte, para el año de reporte no se realizaron publicaciones relacionadas al conflicto de interés.

Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategias

La Junta Directiva Nacional aprobó el marco de orientación estratégico vigente para el período del reporte. El cual se compone de los siguientes elementos:

Propósito:

El propósito del Conglomerado se establece en el artículo 2 de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Ley N° 4351, el cual indica;

“ARTICULO 2º.- El Banco Popular y de Desarrollo Comunal es una institución de Derecho Público no estatal, con personería jurídica y patrimonio propio, con plena autonomía administrativa y funcional. Su funcionamiento se regirá por las normas del Derecho Público.

El Banco tendrá como objetivo fundamental dar protección económica y bienestar a los trabajadores, mediante el fomento del ahorro y la satisfacción de sus necesidades de crédito. Con este propósito procurará el desarrollo económico y social de los trabajadores, para lo cual podrá conceder créditos para necesidades urgentes, así como para la participación del trabajador en empresas generadoras de trabajo que tengan viabilidad económica. Asimismo, podrá financiar programas de desarrollo comunal.

(Así reformado por el artículo 1º de la Ley N° 7031 de 14 de abril de 1986).”

A partir de esta definición en la Ley Orgánica, se sintetiza el propósito estratégico del Conglomerado:

“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”.

Este, a efectos de interiorización y convencimiento organizacional de nuestra naturaleza o razón de ser, es comprendido como:

“Construimos Bienestar”

Misión

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

Visión

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

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS BPDC

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



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

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



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

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



Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno

Mediante acuerdo JDN-5606-Acd-019-art 12 y JDN-5609-Acd-039-art 11, se aprueba el plan de inducción para el máximo órgano de gobierno, incluyendo temas tales como: Marco de referencia del Gobierno Corporativo, Problemática del Gobierno Corporativo, Construcción de la gobernabilidad y Modelo aplicado de Gobierno Corporativo en el Banco Popular. Además, inducción específica sobre riesgo reputacional.

Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno

Seguidamente se mencionan algunos aspectos correspondientes a la evaluación del desempeño de la alta dirección, que comprende las juntas directivas.

- a. El Código de Buen Gobierno Corporativo establece que el órgano superior de gobierno debe realizar autoevaluaciones anuales, para lo cual se cuenta con el procedimiento denominado Autoevaluación de las Juntas Directivas del Conglomerado Financiero en materia de Gobierno Corporativo, mediante el cual se norma la metodología del instrumento a aplicar en la autoevaluación.
- b. Es una evaluación interna y se lleva a cabo una vez año.
- c. Es una autoevaluación.
- d. El máximo órgano recibe de la Comisión de Pautas Políticas y Junta de Crédito Local, los planes de acción y el plazo de cumplimiento de los ítems cuya respuesta haya sido negativa y tomas las acciones necesarias para cumplir con los planes de acción.

Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales

La Junta Directiva Nacional es el máximo jerarca en su condición de órgano de dirección y cumple además las funciones de Asamblea de Accionistas de las Sociedades del Conglomerado. Es la responsable de integrar las pautas establecidas por la Asamblea de Trabajadores en el plan estratégico, así como de definir las políticas y los reglamentos en concordancia con las pautas institucionales y plan estratégico. Además, la Junta Directiva establece el perfil de riesgo aceptable de la Entidad, para lo cual requiere tener un conocimiento de los riesgos a los que está expuesta la entidad y aprobar las estrategias y políticas sobre la administración integral de riesgos, así como los límites de tolerancia a los riesgos que son relevantes para la entidad financiera. La Junta Directiva también aprueba el plan de trabajo de la Dirección Corporativa de Riesgos la cual incluye estudios y mitigadores para los riesgos identificados.

Como parte del ejercicio de planificación estratégica, para la incorporación de los diferentes ejes de acción, se efectúa un ejercicio de materialidad, el cual contemplan las tres dimensiones de la sostenibilidad, económica, social y ambiental desde la perspectiva de riesgos e impactos; los cuáles quedan reflejados en el conjunto de temas materiales definidos por la Institución.

Información de Popular Pensiones

En Popular Pensiones se lleva a cabo un proceso de debida diligencia exhaustivo y proactivo para identificar los impactos negativos reales y potenciales de carácter social, ambiental y económico de las decisiones y actividades de una organización a lo largo del ciclo de vida completo de un proyecto o de una actividad de la organización, con el objetivo de evitar y mitigar dichos impactos negativos.

En esta revisión se aplicó la debida diligencia para identificar los impactos sociales, ambientales y económicos, reales y potenciales de las decisiones y actividades de Popular Pensiones, con el propósito de evitar y mitigar dichos impactos.

Para realizar la revisión se partió del hecho de que todas las materias fundamentales son pertinentes a la organización, por lo que forman parte integral de su sistema de gestión de responsabilidad social. En esta revisión, mediante la aplicación de la “matriz de revisión inicial”, una vez identificados los asuntos que le son pertinentes la organización, se hace uso de la herramienta INDICARSE, suministrada por la Alianza Empresarial para el Desarrollo A.E.D y la Integración centroamericana para la responsabilidad social (INTEGRARSE), para analizar cada una de las materias fundamentales y los aspectos que componen a cada una de estas.

En el procedimiento PRO-10-4-0-3-1 Sostenibilidad y el diagnóstico inicial en responsabilidad social, se establecen las principales acciones que deben desarrollarse a fin de realizar el diagnóstico inicial de la responsabilidad social en la organización. Esto para contar con el alineamiento tanto de la ISO 26000 como de la norma nacional INTE G35-2012.

Dicha revisión incluyó:

- a. Requisitos legales, reglamentarios y de otro tipo que Popular Pensiones suscribe en materia de responsabilidad social y en términos generales.
- b. Examen de las prácticas y procedimientos de gestión existentes.
- c. Información disponible acerca de incidentes previos con repercusión en la responsabilidad social.

Los resultados de esta revisión se presentan en el documento denominado “Presentación para el Consejo de Sostenibilidad - Resultados de INDICARSE y Plan Reducción de Brechas versión 1”. Donde se indica de acuerdo a cada una de las materias fundamentales, los aspectos y principios que deben de trabajarse con el fin de contar con un sistema de gestión que incorpore la responsabilidad social en la gestión diaria de la organización y que esté alineado a la norma ISO 26000 e INTE G:35-2012.

Dichas oportunidades de mejora que saltan tras la aplicación de la herramienta INDICARSE se convirtieron en insumos para la construcción y ejecución del plan general para la reducción de brechas en responsabilidad social de Popular Pensiones, y a partir de ahí, en la guía de implementación del sistema de gestión, ya que la creación de cada documento, política, procedimiento o gestión, contribuye a la incorporación de la responsabilidad social en los procesos de gestión diaria de la Operadora.

Es importante señalar que al ser Popular Pensiones una unidad estratégica del Conglomerado Financiero Banco Popular, se cuenta con el apoyo en diversas áreas, de departamentos o direcciones que nos brindan servicios, tales como la gestión y asesoría legal, por lo que en el proceso de verificación de cumplimientos legales y/o reglamentarios, está cargo de esta área, quienes periódicamente le informan a la organización sobre aquellos aspectos normativos que debe velar e incorporar a la gestión operativa diaria.

Este fue el proceso de diagnóstico inicial que Popular Pensiones ha llevado a cabo, y que se plantea realizar con una periodicidad de al menos cada tres años, para determinar si algún cambio normativo nos debe llevar a realizar ajustes en el sistema de gestión para alinearlo a la normativa creada al respecto o cuando haya que formular un nuevo plan estratégico que incluya la triple dimensión de la sostenibilidad.

Responsabilidad sobre temas económicos, ambientales y sociales

Sobre la toma de decisiones en materia de sostenibilidad, existen diferentes niveles de aprobaciones, siendo el Consejo de Sostenibilidad Corporativo la instancia a nivel de la Administración con la participación de las Gerencias de cada empresa que conforma el Conglomerado encargado de aprobar temas de sostenibilidad y es presidido por la Gerencia General

Corporativa. Sin embargo, el órgano con la máxima autoridad para aprobar las definiciones de acción es la Junta Directiva Nacional y las comisiones técnicas que la conforman.

Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales

La Junta Directiva Nacional sesiona al menos 8 veces al mes, en los cuales se analiza el desarrollo de la Institución, en relación con los temas de riesgo, el Comité de Riesgos se reúne 2 veces al mes y mensualmente se presenta ante Junta Directiva Nacional el informe de riesgos, se revisan mensualmente los estados financieros, así como el seguimiento trimestral del Plan Estratégico Corporativo. La Administración realiza un seguimiento periódico de las metas de sostenibilidad por medio del Consejo de Sostenibilidad Corporativo. Trimestralmente se realiza una evaluación del avance de las metas de sostenibilidad en el Banco y en cada una de las Sociedades Anónimas.

Información de Popular Valores

Popular Valores dentro de su Gobernanza mantiene participación de las diferentes Comisiones que se conforman a nivel interno de la organización, así también del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

COMISIÓN/SUBCOMISIÓN/COMITÉ/ EQUIPO DE TRABAJO	PUESTO DEL REPRESENTANTE	ALCANCE
Comité de Inversiones	Gerente General a.i.	Popular Valores
	Gerente Negocios	
	Gerente Operaciones a.i.	
	Oficial de Cumplimiento	
	Gestor de Riesgo a.i.	
	Analista Económico	
	Trader Internacional	
Comité de Tecnología de Información	Corredor de Bolsa del CBPDC	Popular Valores
	Gerente General a.i.	
	Gerente Negocios	
	Gerente Operaciones a.i.	
Comité de Gestión de Tecnología de Información	Jefe Tecnología de Información	Popular Valores
	Gerente General a.i.	
	Gerente Negocios	
	Gerente Operaciones a.i.	
	Jefe Servicios Administrativos	
	Gestor de Riesgo a.i.	
Comité de Licitaciones	Jefe Tecnología de Información	Popular Valores
	Gerente General a.i.	
	Gerente Negocios	
	Gerente Operaciones a.i.	
	Jefe Servicios Administrativos	

COMISIÓN/SUBCOMISIÓN/COMITÉ/ EQUIPO DE TRABAJO	PUESTO DEL REPRESENTANTE	ALCANCE
	Asesora Jurídica	
Comité Cumplimiento	Gerente General a.i.	Junta Directiva Popular Valores
	Gerente Operaciones a.i.	
	Oficial de Cumplimiento	
Comité Gestión de Riesgo	Gerente General a.i.	Junta Directiva Popular Valores
	Gerente Operaciones a.i.	
	Gestor de Riesgo a.i.	
Comisión Plan Presupuesto	Gerente General a.i.	Junta Directiva Popular Valores
	Gerente Operaciones a.i.	
Comité Corporativo de T.I.	Gerente General a.i.	Banco Popular
	Jefe T.I.	
Comité Corporativo Auditoría	Gerente General a.i.	Banco Popular
Comité Oficiales de Cumplimiento	Oficial de Cumplimiento	Banco Popular
Comité Técnico Riesgo Corporativo	Gestor de Riesgo a.i.	Banco Popular
Comité de ética de Valores	Gerente General a.i.	Banco Popular
	Asistente Gerencia Operaciones/Enlace Capital Humano	
Comité Teletrabajo	Asistente Gerencia Operaciones	Banco Popular
Comité Cultura y Desarrollo / Desarrollo Humano	Asistente Gerencia Operaciones	Banco Popular
Consejo Sostenibilidad	Asistente Servicios Administrativos Sostenibilidad	Banco Popular
Comité Bandera Azul	Asistente Servicios Administrativos Sostenibilidad	Banco Popular
Responsabilidad Social Corporativa	Asistente Servicios Administrativos Sostenibilidad	Banco Popular
Educación Financiera	Asistente Servicios Administrativos Sostenibilidad	Banco Popular
Voluntariado Corporativo	Asistente Servicios Administrativos Sostenibilidad	Banco Popular
Subcomisión Innovación	Asistente Gerencia General	Banco Popular
Enlace sobre temas de Experiencia al Cliente	Asistente Gerencia General	Banco Popular
	Asistente Gerencia de Negocios	
Comunicación Corporativa	Asistente Gerencia General	Banco Popular

COMISIÓN/SUBCOMISIÓN/COMITÉ/ EQUIPO DE TRABAJO	PUESTO DEL REPRESENTANTE	ALCANCE
Comité Institucional de Accesibilidad y Discapacidad Corporativo	Asistente Gerencia General	Banco Popular
Comité Seguridad de la Información	Rolando Araya Martínez	Banco Popular
COSEI	Rolando Araya Martínez	Banco Popular

Información de Popular Pensiones

Con el tema del cumplimiento del avance del plan de Sostenibilidad, este proceso está a cargo de la Gerencia General de la Operadora y el Consejo de Sostenibilidad del conglomerado Financiero Banco Popular, a quienes se les debe informar sobre el nivel de avance del plan, a este órgano corporativo, se le informa de las acciones, avances, gestiones, etc. que se han realizado y el nivel de avance del plan. Con lo que se mantiene un control trimestral de las acciones y un proceso de rendición de cuentas en los Consejos Corporativos.

La Alta Dirección revisa el Sistema de gestión de Responsabilidad Social, el Plan de Sostenibilidad, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua. La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGRS, incluyendo la política, los objetivos, metas y programas de responsabilidad social. La evidencia de la gestión de control realizada por la alta dirección, quedará plasmada en las actas de las sesiones de Junta Directiva donde se aborden esos temas.

Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad

La alta dirección es la que ha aprobado la memoria de sostenibilidad de la organización. También informa al órgano superior sobre la publicación.

Comunicación de preocupaciones críticas

El proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno se realiza a través de la alta dirección, que es la encargada de presentar los temas correspondientes para análisis, conocimiento y resolución del órgano superior de gobierno.

Naturaleza y número total de preocupaciones éticas

El órgano superior de gobierno planea conocer trimestralmente las preocupaciones importantes que se transmitan mediante el Consejo de Sostenibilidad con el fin de utilizar los mecanismos necesarios para abordarla y evaluar las inquietudes que se presenten.

Políticas de remuneración

- a.
 - i. No existe sueldo variable para el alto órgano de gobierno, además no aplican criterios de desempeño como parte de los beneficios de remuneraciones.
 - ii. El máximo órgano no recibe bonificación ni incentivos de ningún tipo.
 - iii. No se indemniza por despidos porque no son empleados directos de la institución.
 - iv. No aplican reembolsos.

v. Para el máximo órgano no aplican los beneficios de jubilación.

Proceso para determinar la remuneración

- a) La remuneración que corresponde al órgano superior, está determinada por su asistencia a las sesiones. No podrá pagarse más que el monto máximo autorizado a los bancos comerciales del Estado por sesión, ni más de doce sesiones por mes, sumadas las de la junta directiva con las de las comisiones. La inasistencia o llegada tardía de más de treinta minutos después de iniciada la sesión o el abandono de la misma, sin la debida justificación avalada por la Presidencia de la Junta, ocasionará la pérdida de la dieta respectiva, lo anterior está establecido en el Reglamento de la Junta Directiva Nacional, Ley Orgánica del Banco Popular, Reglamento a la Ley Orgánica del Banco Popular y el Reglamento de Comités y Comisiones del CFBPDC y subsidiarias.

Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración

Los criterios con base en los cuales se paga la remuneración del órgano superior, están previamente definidos en el Reglamento de la Junta Directiva Nacional, Ley Orgánica del Banco Popular, Reglamento a la Ley Orgánica del Banco Popular y el Reglamento de Comités y Comisiones del CFBPDC y subsidiarias y los montos que se le pagan al Director dependen del número de sesiones a las que asista en condición de miembro, así como de la variación en el salario de referencia utilizado para calcular dicho pago por sesión.

Ratio de compensación total anual

La persona mejor pagada de la organización es la Gerente General Corporativa. Las siguientes personas mejores pagas ganarán máximo un 90% del salario del Gerente General Corporativo aprobado.

Ratio del incremento de la compensación total anual

Actualmente los incrementos en la compensación tanto de la persona mejor pagada como del resto de la organización, se hacen en base a un acuerdo con el Sindicato del Banco y la Administración y están referenciados al decreto de gobierno sobre el incremento de salario semestral.

Ética y Valores

Valores, principios y normas de conducta

El Conglomerado Financiero Banco Popular cuenta con un Código de Conducta Corporativo aprobado por la Junta Directiva Nacional que incluye la descripción de los valores institucionales y las conductas deseadas, entre otros. A continuación, se citan los nuevos valores y principios establecidos, entendiendo que un valor se refiere a la forma de actuar de una persona, desde el enfoque organizacional y serán los que rigen el comportamiento del personal para el logro de los objetivos propuestos, la misión, visión y propósito estratégico.



1-Equidad Social: El CFBPDC favorece la búsqueda de la equidad, mediante el impulso de acciones afirmativas que incidan en una distribución más justa de la riqueza, y coadyuve a la disminución de las brechas sociales por razón de etnia, edad, género, procedencia geográfica y condición laboral.

Incorporamos en nuestros procesos y en nuestro actuar los principios de equidad social a través de la accesibilidad y la prevención de prácticas discriminatorias.

2-Trabajo: El CFBPDC reconoce en el trabajo una de las principales actividades humanas, sociales y productivas, explicita su compromiso para con el bienestar de la persona trabajadora. Por tal motivo, tanto en el ámbito interno como externo, promueve el trabajo decente e inclusivo, para contribuir a su bienestar integral.

Realizamos el trabajo con amor y compromiso, de forma decente e inclusiva. Mantenemos altos niveles de ética en las labores desarrolladas fortaleciendo la lealtad de nuestros clientes.

3-Sostenibilidad: El CFBPDC deberá impulsar la sostenibilidad desde una visión integral, a través de un sistema de medición que cuantifique y cualifique la gestión institucional y su incidencia económica, social y ambiental.

Trabajamos con base en el enfoque de triple utilidad (económico-financiero, social y ambiental) para lograr el mayor impacto positivo en nuestras acciones.

4-Solidaridad: El CFBPDC favorece el incremento en la calidad de vida de las poblaciones y sectores productivos más vulnerables de nuestra sociedad, mediante la reasignación de un porcentaje de las utilidades generadas de su gestión financiera hacia programas y proyectos con enfoque social.

Promovemos mecanismos de inclusión financiera a través de la Inter cooperación y el desarrollo de los segmentos menos favorecidos.

5-Transparencia: El CFBPDC se caracteriza por una gestión apegada a las mejores prácticas establecidas por la supervisión prudencial y los entes de control del sector público. Practica la rendición de cuentas a sus públicos de interés y mantiene canales de interlocución con estos.

Basamos nuestras relaciones en el respeto y la honestidad, aplicamos la rendición de cuentas y la integridad garantizando congruencia entre lo que decimos y hacemos. Promovemos la interlocución con nuestros públicos de interés para atender de la mejor forma sus expectativas.

6- Compromiso con el resultado: Nuestra cultura está enfocada en el logro de los resultados financieros para impactar de manera positiva y diferenciada, logros en los campos social y ambiental. Satisfacemos las expectativas del cliente interno y externo con un servicio de excelencia, actuando con prudencia y compromiso. Aplicamos la innovación en nuestros procesos para brindar una mejor experiencia en el servicio al cliente.



Asimismo, se cuenta con un Programa de Gestión Ética Institucional que establece mecanismos de control para garantizar el cumplimiento de la Normativa, el manejo de los riesgos asociados, las capacitaciones, la comunicación y sensibilización del personal para promover una cultura basada en valores.

El compromiso con la gestión ética institucional se impulsa desde dos equipos de trabajo encargados de brindar seguimiento al cumplimiento de los planes en materia de ética; uno a nivel técnico integrado por representantes de diferentes áreas, y el otro de alto nivel “Comité de Valores” integrado por la plana gerencial que se encarga de definir lineamientos y estrategias que se deben integrar al Programa de Gestión Ética.

Principios de Actuación

El Banco Popular tiene la firme convicción de que su reputación es su principal riqueza, lo cual se demuestra en la confianza materializada en los diferentes públicos de interés hacia la institución.

Para el mantenimiento de esos elementos se establecieron varios principios que sirven de guía a todos los colaboradores y colaboradoras tanto en sus relaciones internas como en la vinculación con accionistas, clientes, usuarios, proveedores y demás agentes del entorno con que interactúan y se encuentran detallados en el Código de Conducta Corporativo y en el Código de Gobierno Corporativo.

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



¡La Auditoría le escucha!

¿Ya te enteraste?

El Banco 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.

En temas que son competencia de la Auditoría Interna, usted puede escribir a MIRA@bp.fi.cr, llamar al 2257-8394, o apersonarse a nuestras oficinas para hacer denuncias responsables, con estricta confidencialidad.



Adicionalmente y como parte de la gestión ética, el Banco cuenta con un Comité de Valores integrado por la Alta Administración y un equipo técnico de ética y valores conformado por diferentes dependencias que representan al resto del personal.

Anticorrupción

Para la recepción y el análisis respectivo de denuncias y casos reportados sobre discriminación, acoso y cualquier otro relacionado con conflictos laborales, se mantiene una Junta de Relaciones Laborales que aplica el derecho a la defensa (debido proceso) el cual se encuentra normado y disponible en la Convención Colectiva vigente, y garantiza el derecho de defensa del trabajador que da inicio al proceso de investigación administrativa correspondiente.

Los mecanismos formales utilizados para denuncia de actos poco éticos o ilícitos y otros asuntos relativos a la integridad de la organización son varios, entre ellos se pueden mencionar:

a- Según art. 48 de la Convención Colectiva de Trabajo se establece la obligatoriedad de reportar a la Dirección de Capital Humano cualquier tipo de falta o conflicto laboral a quien le corresponde determinar en primera instancia las medidas correctivas y sancionatorias a seguir.

b- Formulario electrónico de señales de alerta (permite denunciar comportamientos irregulares y sospechosos del personal) se regula mediante el procedimiento de Señales de Alerta publicado en la intranet institucional.

c- Sistema MIRA: es una mesa interna de reporte de anomalías que administra la Auditoría Interna, se trata de un mecanismo confidencial de denuncias.

d- Contraloría de Servicios: para efectos de denuncias internas y externas se cuenta con un área especializada que pone a disposición una serie de canales para facilitar la recepción de denuncias y a la vez se encarga de canalizarlas a las áreas correspondientes en busca de promover soluciones.

El Banco cumple con lo establecido en la normativa externa e interna y se establecen anualmente programas de capacitación y sensibilización en temas de prevención como Ley 8204 "**Ley Sobre Estupefacientes, Sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo**" y Ley 8422 "**Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la función Pública**", temas de ética, gobierno corporativo, entre otros. Materia que es evaluada con regularidad a todo el personal.

Para el 2018, se recibieron 20 casos que suponen alguna situación de corrupción, de los cuales:

- ❖ **18 casos fueron elevados a investigación específica para determinar la veracidad de los hechos reportados, los cuales aún siguen en investigación.**

En el siguiente cuadro se muestra la cantidad de casos enviados a investigación, los cuales se han ido resolviendo según la complejidad del caso y conforme a los plazos establecidos en la Normativa interna.

Año	Casos recibidos
2011	34
2012	38
2013	35
2014	61
2015	12
2016	7
2017	2
2018	20

Operaciones evaluadas para para riesgos relacionados con la corrupción

Comisión de fraude, Comisión de Ética.

El Banco conforma la Comisión Institucional de prevención de Fraude, y se definen las siguientes funciones:

- a. Conocer los informes que, sobre los riesgos de fraude, elabore y presente la Dirección de Riesgo Corporativo, mismo que contemplará información relevante que reporten otras áreas del Banco que tienen relación con temas de fraude, como lo son: Dirección Jurídica, Dirección de Capital Humano, División de Seguridad y División Seguridad Informática.
- b. Realizar análisis de todos los eventos de fraude contenidos en la base de datos administrada por la Dirección de Riesgo Corporativo, a efectos de identificar a través de diferentes escenarios, información importante para toma de decisiones y proponer posibles planes de mitigación y acciones de prevención.

- c. Realizar estudios de fraude que afecten el sector financiero, a efectos de identificar posibles riesgos de fraude que podrían afectar el Banco y a partir de ahí proponer acciones de prevención.
- d. Conocer de forma inmediata aquellos eventos de fraude que por su relevancia deben ser gestionados de manera urgente y activar el protocolo de administración de crisis cuando así corresponda.
- e. Conocer, analizar y gestionar los informes de la División de Seguridad Bancaria donde se comunican los eventos de fraude de origen interno o externo cuya acción continuada suponga un patrón que debe ser interrumpido con acciones de nivel superior para evitar pérdidas, así como cualquier otro informe que presenten otras áreas de la Institución, que tengan por sus funciones información relevante en el tema de fraudes, por ejemplo: La División Centro Nacional de Tarjetas, La Auditoría Interna, La Dirección de Tecnología de Información.

Por otra parte, se tiene una Comisión Técnica de Ética y Valores y Comité de Valores:

Esta Comisión revisa de forma anual el Código de Conducta del Conglomerado Financiero Banco Popular y remitir la propuesta de modificación al Comité de Cumplimiento previa remisión a las instancias que correspondan, para que este lo revise en la materia de su competencia, el traslado del borrador del Código de Conducta del Conglomerado Financiero actualizado se debe remitir al Comité de Cumplimiento una vez que haya sido validado por la Comisión Técnica de Ética y Valores y por el Comité de Valores.

Posteriormente, corresponde a dicha Comisión enviarlo a la Comisión de Junta Directiva Nacional correspondiente para su revisión final y traslado a Junta Directiva Nacional.

La Comisión Técnica de Ética y Valores revisa periódicamente el cumplimiento de las acciones establecidas en el cronograma de trabajo del Programa de Gestión Ética Anual, así como implementar las medidas de control y mejora que estimen necesarias desde cada una de las áreas de su competencia. Esta Comisión se reúne una vez al trimestre.

Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

Durante el período 2018, se capacitó a toda la población laboral en temas de Ley 8204; Ética; Riesgo General; Riesgo de Fraude.

Casos de corrupción confirmados y medidas adoptadas

Para el período 2018 se detectaron 14 casos de supuesta corrupción por lo que se toma como medida de inicio de las investigaciones administrativas correspondientes.

Competencia desleal

Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia

Durante el período 2018 no se registraron acciones jurídicas en este sentido.

Información de Popular Valores



Se reportan cero (0) acciones jurídicas pendientes o finalizadas durante el periodo objeto del informe con respecto a la competencia desleal y las infracciones de la legislación aplicable en materia de prácticas monopólicas y contra la libre competencia en las que se haya identificado que la organización ha participado.

Información de Popular Seguros

Durante el periodo de reporte, en Popular Seguros o se dieron acciones relacionadas a este indicador.

Gestión del Riesgo

Principales impactos, riesgos y oportunidades

El Banco Popular y de Desarrollo Comunal tiene una sólida cultura de riesgos, gestionando el riesgo de forma integral con una función de riesgos independientes y con un perfil de riesgo “Medio-Bajo” a través de una gestión prudente de las principales líneas de negocio que el banco posee, con el objetivo de mantener una participación de mercado que permita la sostenibilidad del banco desde la óptica de riesgo-rentabilidad. Como parte de esta gestión integral de riesgo se ha desarrollado un “Modelo de Gestión de Riesgos para Eliminar o Mitigar Impactos Ambientales asociados al Otorgamiento de Préstamos”.

Por otra parte, el perfil de riesgos del Banco Popular, considera los principales riesgos expuestos a saber:

1. Riesgo de Crédito
2. Riesgo de Tipo de Cambio
3. Riesgo de Tasa de Interés
4. Riesgo de Precio
5. Riesgo de Liquidez
6. Riesgo Operacional

Para finales del año 2018 el Perfil de Riesgo del Conglomerado se encontraba en un nivel de Riesgo Medio-Bajo.

**CÁLCULO PERFIL DE RIESGO CONGLOMERADO BPDC
dic-18**

TRAMOS PERFIL RIESGO:	Valores entre:	
Riesgo Bajo	0	2.25
Riesgo - Medio-bajo	2.26	4.51
Riesgo - Medio-Alto	4.52	6.77
Riesgo Alto	6.77	9

Ponderación	Calidad en la Gestión	Impacto
6.2%	R. Operacional (RO) 2.00	R. Operacional (RO) 1.00
57.7%	R. Incumplimiento - Crédito (RINC) 2.18	R. Incumplimiento - Crédito (RINC) 1.24
0.4%	R. Tipo de cambio 2.15	R. Tipo de cambio 1.00
5.7%	R. Tipo de tasa interes 2.25	R. Tipo de tasa interes 1.50
2.6%	R. Precio 1.50	R. Precio 1.00
27.3%	Riesgo Liquidez 2.25	Riesgo Liquidez 1.00
100.0%		

Rango posible: 1 - 9		PERFIL TIPO RIESGO	
R. Operacional (RO)	2.00	Riesgo Bajo	
R. Incumplimiento - Crédito (RINC)	2.70	Riesgo - Medio-bajo	
R. Tipo de cambio	2.15	Riesgo Bajo	
R. Tipo de tasa interes	3.38	Riesgo - Medio-bajo	
R. Precio	1.50	Riesgo Bajo	
Riesgo de Liquidez	2.25	Riesgo Bajo	

	P%		
PERFIL DE RIESGOS BASADO EN MAPA DE RIESGOS:	2.54	50%	Riesgo - Medio-bajo
PERFIL DE RIESGO BASADO SUFICIENCIA CONGLOMERADO PATRIMONIAL	19.46%	50%	Riesgo Bajo
Nivel de riesgo global			Riesgo MEDIO-BAJO

Para cada uno de los riesgos mencionados, se cuenta con la definición del apetito del riesgo, nivel de tolerancia y capacidad máxima a asumir para cada tipo de riesgo.

Por otra parte, a nivel de entorno económico, se destaca que el país atraviesa un entorno económico complejo con una desaceleración en la actividad económica en sectores económicos claves, como manufactura, comercio y actividades profesionales, además una desaceleración en el crecimiento del crédito en el Sistema Financiero Nacional.

Aunado a lo anterior, se destaca que a pesar de que el Gobierno al cierre del año 2018 logró aprobar la Ley de Fortalecimiento a la Finanzas Públicas y honrar sus obligaciones de corto plazo, así como el reporte un menor déficit del 6%, aun no resuelve de manera oportuna la necesidad de recursos financieros en el corto plazo, a esto se le suma una concentración importante de vencimientos de la deuda en el 2019, un deterioro en el riesgo soberano de la deuda del país, el impacto de la reforma en el ingreso disponible de las personas y las empresas, aunado a que la aprobación del proyecto de financiamiento externo debe ser discutido y aprobado en la Asamblea Legislativa.

Estos determinantes junto con un mercado local cada vez con menor disponibilidad de recursos hacen prever, que los riesgos de estrujamiento de la liquidez y crédito por parte del Gobierno Central se mantengan durante el año 2019, lo cual podría adicionalmente repercutir en ajustes al alza en las tasas de interés y tipo de cambio, dado que la menor disponibilidad de recursos haría que las entidades financieras y el Gobierno continúen un proceso competencia en el mercado que se ajustaría mediante tasas de interés.

Por lo tanto, es necesario mantener este riesgo vigente en el mapa de los riesgos que se deben gestionar con mayor diligencia dado sus impactos en otros factores de riesgo tales como el alza en las tasas de interés entre otros, evidenciando un 2019 e inicios del 2020 con niveles de estrujamiento importantes y limitando el crecimiento del Banco Popular para su cartera de crédito.

Modelo para Gestionar Riesgos Ambientales y Sociales en el otorgamiento de crédito

El modelo de gestión de riesgos ambientales y sociales para el otorgamiento de créditos en el Banco Popular se construyó mediante una revisión exhaustiva de las mejores prácticas a nivel internacional



y un proceso de adaptación que consideró tanto la realidad nacional como las circunstancias particulares de nuestro Banco. Para ello, se llevaron a cabo sesiones de trabajo conjuntas con un grupo selecto de colaboradores de la institución que fueron retroalimentando y validando las distintas etapas del modelo.

Dicho modelo contempla la valoración de riesgos ambientales y sociales, mediante la discriminación de la actividad por financiar mediante una lista de actividades excluidas, y la evaluación de tres factores: monto, plazo y actividad de riesgo.

Debida Diligencia Ambiental y Social:

El proceso de debida diligencia A&S que se seguirá depende de la categoría de la solicitud de crédito.

Debida Diligencia A&S para Solicitudes de Crédito Tipo C:

El Tipo C se refiere al riesgo A&S más bajo. En este caso no será necesario realizar una debida diligencia A&S. Se seguirá el proceso regular de otorgamiento de crédito, según procedimientos del Banco Popular.

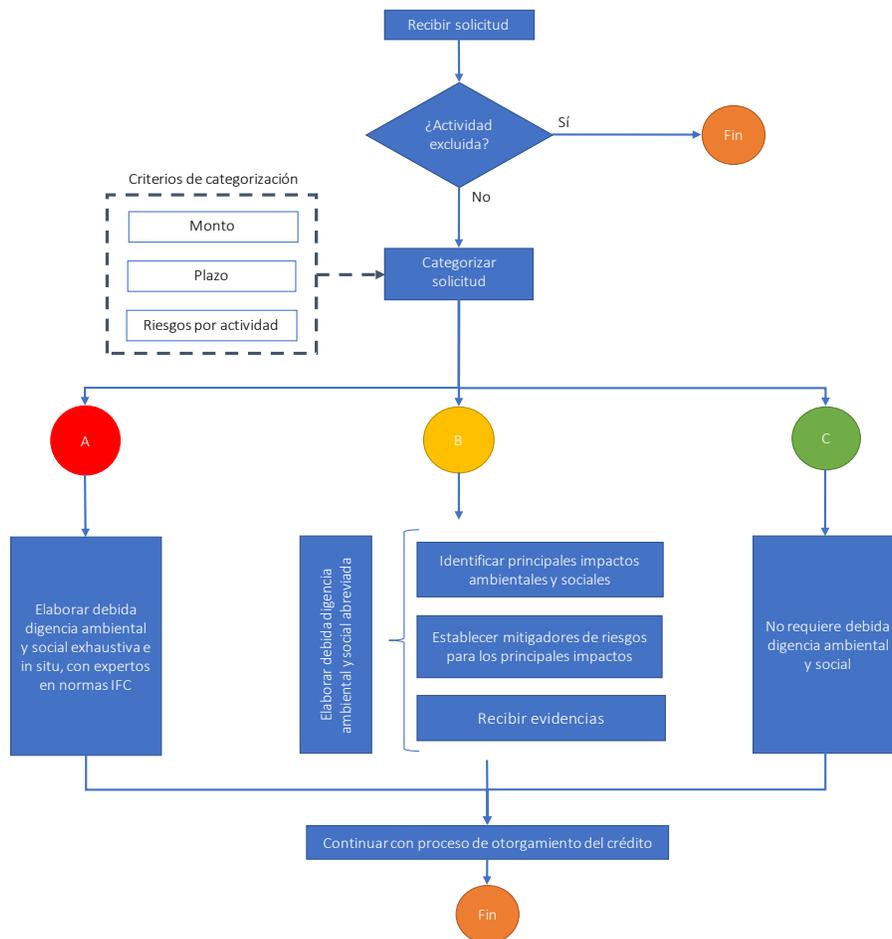
Debida Diligencia A&S para Solicitudes de Crédito Tipo B:

- Identificación de impactos ambientales y mitigadores de riesgo
- Identificación de impactos sociales y mitigadores de riesgo

Debida Diligencia A&A para Solicitudes de Crédito Tipo A:

Las solicitudes Tipo A se refieren a aquellas categorizadas como de riesgo A&S más alto. Para estos casos se debe realizar una debida diligencia A&S exhaustiva.

La debida diligencia A&S deberá ser realizada por uno o más expertos calificados, ya sean personas independientes o empresas. Dichos expertos deben estar debidamente capacitados en las Normas de Desempeño sobre Sostenibilidad y Social del IFC.



Eficacia de los procesos de gestión del riesgo

La Junta Directiva Nacional en lo relacionado con procesos de gestión del riesgo de la organización, es la responsable de la aprobación del apetito de riesgo, así como supervisar el cumplimiento de la Declaración de Apetito de Riesgo.

Por otra parte, se asegura que las transacciones con partes vinculadas sean revisadas para evaluar el riesgo y están sujetas a las políticas definidas para evitar o gestionar conflictos de intereses; asimismo, que dichas transacciones son ejecutadas en condiciones iguales a las realizadas con terceros.

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

- a) Monitorear las exposiciones a riesgos y contrastar dichas exposiciones frente a los límites de tolerancia aprobados por la Junta Directiva Nacional. Entre otros aspectos que estime

pertinentes, el Comité de Riesgos debe referirse al impacto de dichos riesgos sobre la estabilidad y solvencia de la entidad.

- b) Informar a la Junta Directiva Nacional los resultados de sus valoraciones sobre las exposiciones al riesgo de la entidad. La Junta Directiva Nacional definirá la frecuencia de dichos informes.
- c) Recomendar límites, estrategias y políticas que coadyuven con una efectiva administración de riesgos, así como definir los escenarios y el horizonte temporal en los cuales pueden aceptarse excesos a los límites aprobados o excepciones a las políticas, así como los posibles cursos de acción o mecanismos mediante los cuales se regularice la situación. La definición de escenarios debe considerar tanto eventos originados en acciones de la propia entidad como circunstancias de su entorno.
- d) Conocer y promover procedimientos y metodologías para la administración de los riesgos.
- e) Proponer planes de contingencia en materia de riesgos para la aprobación de la Junta Directiva Nacional.
- f) Proponer para la aprobación de la Junta Directiva Nacional, los sistemas y metodologías de medición del nivel de exposición al riesgo de crédito, incluyendo una metodología de análisis de estrés de sus deudores, actuales y potenciales.

Por otra parte, el **Consejo de Sostenibilidad Corporativo (COSC)**: es el responsable de gobernar los temas de Sostenibilidad en la triple línea base económico- financiero, social y ambiental del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, mediante la incorporación de dependencias y roles claves para tal propósito, impulsando la sostenibilidad como uno de los elementos orientadores fundamentales de la estrategia institucional.

Información de Popular Valores

Con respecto a la eficacia de los procesos de gestión de riesgo en los temas económicos, ambientales y sociales, Popular Valores consta a lo interno con diferentes normativas que permiten monitorear los riesgos identificados.

Se detallan a continuación:

- a) Manual de Políticas:
 - a. Administración Integral de Riesgo,
 - b. Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI),
 - c. Distribución de productos de acuerdo al Perfil de Riesgo,
 - d. Política de Buenas prácticas y conflicto de interés
- b) Reglamento del Comité de Gestión de Riesgo de Popular Valores Puesto de Bolsa, S.A.
- c) Lineamientos Generales para la Gestión de Riesgo en el Conglomerado Financiero Banco Popular.
- d) Manual de Riesgo del Conglomerado Banco Popular
- e) Política de Gestión Integral del riesgo del CFBPDC

Adicionalmente, Popular Valores es regulado por normativas externas encargadas también de evaluar la gestión de riesgo, entre ellas el “Índice de gestión institucional” de la Contraloría General de la República.

Información de Popular Pensiones

La Alta Dirección de Popular Pensiones S.A., conformada por los miembros de la Junta Directiva y la Gerencia General, demuestran su compromiso con la sostenibilidad o responsabilidad social mediante una orientación transversal de sostenibilidad de triple línea base (Económico- Financiero, Social y Ambiental) los cuales se integran en las siete materias de la responsabilidad social según ISO 26000 (Gobernanza de la organización, derechos Humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justa de operación, asuntos de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad), como orientadores para ser atendidas a través de los diferentes instrumentos de planificación y estratégico de la organización.

Esta política define el enfoque de la sostenibilidad de Popular Pensiones, sustentado en la gestión del Conglomerado, orientada tanto a la creación de valor a largo plazo como a la gestión de los riesgos económicos, sociales y ambientales. Misma que será revisada anualmente en conjunto con el proceso de revisión por alta dirección, en busca de incorporar algún cambio o modificación, en los objetivos, planes o acciones que Popular Pensiones haya gestionado incluir en los procesos de planificación estratégica.

Información de Popular Seguros

Funciones del Comité de Riesgo y Control:

- Dar seguimiento y determinar el cumplimiento o atención de cada uno de los acuerdos emitidos por la Junta Directiva y la Comisión, en materia de su competencia.
- Proponer a la Junta Directiva, para su aprobación, las políticas o cualquier otra información relevante para la efectiva gestión integral del control interno.
- Propiciar las acciones requeridas a fin de cumplir con la normativa vigente y aplicable a Popular Seguros en materia de riesgos.
- Elaborar un Plan de Trabajo Anual que deberá ser aprobado por la Junta Directiva -a más tardar- en el mes de diciembre del año anterior a su vigencia.
- Elevar un informe anual de labores a la Junta Directiva sobre el cumplimiento del plan de trabajo de la Comisión de Riesgo y Control.
- Conocer y trasladar a la Junta Directiva la autorización temporal, aprobada por la Gerencia General, referida a los excesos en los límites establecidos en materia de riesgos, según se indica en las políticas aprobadas por la Junta Directiva de Popular Sociedad Agencia de Seguros.
- Velar que la gestión de riesgos considere prioritariamente los riesgos relevantes e informar oportunamente cualquier situación crítica a la Junta Directiva, para su conocimiento y correspondiente acción.
- Revisar al menos una vez al año la actualización del Manual de Riesgo y las políticas para la Administración Integral de Riesgos de Popular Seguros
- Analizar, acoger y trasladar a la Junta Directiva las recomendaciones presentadas por el Gestor de Riesgo para disminuir la exposición al riesgo, cuando se consideren pertinente y estén debidamente justificadas.

- Conocer los resultados de las recomendaciones de la auditoría interna, externa y órganos reguladores, orientadas a reducir la exposición al riesgo, así como brindar seguimiento a la implementación de las recomendaciones.
- Apoyar las acciones del Gestor de Riesgo y recomendar a la Junta Directiva la asignación de los recursos y capacitación necesaria, para el debido cumplimiento de los objetivos establecidos en el plan de trabajo para la administración del riesgo.
- Conocer y elevar a la Junta Directiva los planes de contingencia formulados ante situaciones anormales que impliquen riesgos extraordinarios.
- Atender en tiempo los asuntos asignados por la Junta Directiva
- Desempeñar otras funciones que la Junta Directiva le asigne relacionadas con la gestión integral del control interno.

Popular Safi

Con respecto a la eficacia de los procesos de gestión de riesgo en los temas económicos, ambientales y sociales, Popular SAFI consta a lo interno con diferentes normativas que permiten monitorear los riesgos identificados.

Se detallan a continuación:

Manual de Políticas:

- Administración Integral de Riesgo,
- Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI),
- Distribución de productos de acuerdo al Perfil de Riesgo,
- Política de Buenas prácticas y conflicto de interés
- Reglamento del Comité de Riesgo de Popular SAFI.
- Reglamento de Recursos Propios y su patrimonio.
- Instructivo de trabajo de la Unidad de Riesgo.
- Plan contingente de liquidez tanto en Fondos Financieros como Inmobiliarios.
- Ley 8204. Manual de Políticas de Cumplimiento.
- Lineamientos Generales para la Gestión de Riesgo en el Conglomerado Financiero Banco Popular.
- Manual de Riesgo del Conglomerado Banco Popular
- Política de Gestión Integral del riesgo del CFBPDC

Adicionalmente, Popular SAFI es regulado por normativas externas encargadas también de evaluar la gestión de riesgo, entre ellas el “Índice de gestión institucional” de la SUGEVAL.

Gestión de Negocios y clientes

Actividades, marcas, productos y servicios

Banco Popular

El Banco Popular, adapta su portafolio de productos y servicios de manera constante, a la satisfacción y necesidades de su clientela, enfocándose principalmente en que estos cumplan con la función de otorgar accesibilidad e inclusión a productos como créditos personales, de corte social,



soluciones habitacionales, financiamiento a MIPYMES, grandes empresas, instituciones y Organizaciones de la Economía Social Solidaria, así como a los diferentes segmentos de interés, logrando crear una propuesta de valor ajustada a cada uno, de acuerdo con sus necesidades.

Durante el año 2018, la Subgerencia General de Negocios a través de la Banca de Personas, la Banca Empresarial y Corporativa, y la Banca Social atendió los diferentes sectores de la economía, utilizando estrategias de venta que permitió dar servicios a los habitantes y empresas de todo el país, según sus necesidades, así mismo a través de la Dirección de Canales puso a disposición una serie de canales que permiten a los clientes utilizar los servicios del Banco por diferentes medios.

Además, si bien es cierto cada vez atraemos más clientes a nuestra Institución, se mantiene la búsqueda de productos acorde a las necesidades de las personas, empresas, así como organizaciones de la economía social que forman parte de la cartera de clientes, o que son clientes potenciales de la Institución. A continuación, se realiza una descripción de los principales productos, dicha descripción se presenta por tipo de Banca para una mejor conceptualización de los logros alcanzados:

Banca de Personas

El Banco Popular ofrece un portafolio de productos y servicios, con buenas condiciones de precio, oportunidad y calidad, con criterios adecuados de riesgo y rentabilidad, con el propósito de mejorar la calidad de vida y satisfacer las necesidades de las y los trabajadores de acuerdo con cada segmento.

Programa BP Salario

Es un programa de Beneficios del Banco Popular y de Desarrollo Comunal del cual pueden formar parte, en forma exclusiva, aquellas personas que reciben el salario o la pensión a través de nuestro sistema de pagos automáticos. Dirigido a Personas Jurídicas y Físicas.

Ahorros a la Vista

Es una cuenta de ahorro convencional en colones y dólares, constituida por fondos que el cliente deposita en el Banco con la finalidad de retirarlos en el momento en que lo requiera. Por tanto, los fondos depositados no tienen un límite de tiempo preestablecido.

Cuenta Naranja

Es una cuenta de ahorro electrónica que permite al cliente orientar sus recursos para el ahorro y por ser una cuenta de ahorro a la vista, el cliente podrá disponer de sus fondos en cualquier momento.

Ahorro a Plazo

Constituyen un título valor de duración preestablecida, representativo de una suma de dinero en colones o dólares, cuyo interés se encuentra asociado a su vencimiento, el cual puede anticiparse negociándolo en cualquier puesto de bolsa del país. Se subdivide en dos tipos: normal y capitalizable. Puede utilizarse como garantía para obtener un préstamo, para adquirir la tarjeta de crédito VISA Banco Popular o en carteles de licitaciones del Banco Popular y se obtienen fácilmente en cualquiera de nuestras oficinas o por medio del sitio WEB.



Cuenta de Ahorro Kids

Nuestra cuenta de ahorros Kid's, fue creada para nuestros pequeños en edades de 0 años hasta los 12 años no cumplidos.

Cuenta de Ahorro Joven

Para una edad cuando es importante que aprendan el valor del dinero y la responsabilidad que conlleva su uso.

Planes Naranja

Son programas de ahorro que le permitirán disponer de un ingreso adicional para cubrir diversos tipos de gastos o alcanzar metas importantes.

Cuentas Corrientes

Son cuentas de fondos a la vista que el cliente puede manejar mediante el uso de cheques y sin duración preestablecida, puede decidir entre cuentas personales o empresariales.

Cancelación de Pasivos

Este producto está pensado en aquellos clientes que han contraído deudas de alto costo, las cuales minan sus flujos de efectivo y desmejoran su nivel de vida. De esta forma, con este crédito, podrá cancelar adeudos con otras entidades financieras y además financiar otro tipo de gastos personales.

Creditón Público

Se trata de un producto dirigido a financiar gastos personales a discreción del cliente, que le ofrece la posibilidad de obtenerlo, con un trámite sencillo, accesible y ágil.

Creditón Privado

Nuestros clientes que laboran en el sector privado presentan algunas características especiales, diferentes a los trabajadores públicos. Por eso se ha pensado en un producto que se ajuste a sus necesidades de financiamiento.

Retención Especial Sector Público

Esta línea de crédito está dirigido a clientes del Sector Público que cumplan con ciertas condiciones para ser retenidos.

Retención Especial Sector Privado

Esta línea de crédito es similar a la anterior, pero se dirige a clientes del Sector Privado que cumplan con ciertas condiciones para ser retenidos.

Crédito Personal para Personas con Ingresos Propios

Es un crédito concebido para clientes no asalariados, que generan sus ingresos de forma privada. Cuenta con garantía fiduciaria y es de fácil accesibilidad.

Crédito Personal para Gastos Médicos y Educación



La educación y la salud es un tema prioritario para la sociedad costarricense. Alineados con esa premisa, el Banco ofrece un producto crediticio que cubre esas necesidades de nuestros clientes, promoviendo de esta manera, su crecimiento y bienestar personal.

Crédito Back to Back

El ahorro es un tema importante para todas las personas y el Banco Popular cuenta con excelentes instrumentos financieros para ese fin. Ligado al ahorro, se cuenta con un crédito que es otorgado con garantía sobre el título valor emitido por el Banco Popular y de Desarrollo Comunal (certificados de ahorro a plazo). Este producto es muy fácil de adquirir y su entrega es verdaderamente ágil.

Adelanto de salario

Es un sistema de financiamiento de corto plazo, dirigido a los clientes cuyos patronos les depositan sus salarios por medio del Banco Popular. Este producto provee al cliente de montos pequeños de dinero para solventar necesidades urgentes. Se caracteriza por no tener tasa de interés, sino una pequeña comisión, así como su accesibilidad.

Crédito Personal Hipotecario

Es una línea de crédito creada para aquellos clientes que cuentan con una garantía hipotecaria y que requieren satisfacer gastos personales. Sus condiciones de plazo y tasa son más favorables que los créditos con garantía fiduciaria.

Crédito de Vivienda

El crédito de vivienda es un producto que se ofrece en diferentes modalidades, de tal forma que se amplíen las posibilidades de satisfacer las necesidades de nuestros clientes y se presenta tanto con colones como en dólares.

Crédito de Vivienda Tasa Escalonada

Es una alternativa de financiamiento que cuenta con tasas de interés escalonadas, para facilitar el acceso de los clientes, los plazos de repago son de hasta 30 años y al igual que el resto de créditos, cuenta con cobertura de seguros.

Crédito de Vivienda Cuota Única

A través de la línea de crédito Vivienda Cuota Única, el Banco Popular le permite unificar en un solo crédito las deudas relacionadas con vivienda, créditos personales, vehículos y tarjetas, siempre que las mismas sean de otros entes supervisados por SUGEF.

Remodelación, Reparación y Ampliación para Vivienda Con y Sin Fiaidores

Es una solución rápida y efectiva para hacer todos aquellos ajustes que requiera una vivienda y sin necesidad de hipotecarla.

Eco Créditos

Esta línea de crédito permite a nuestros clientes acceder al financiamiento de todos aquellos planes de inversión amigables con el medio ambiente. En los últimos meses este producto ha



experimentado mejoras sustanciales en precio y plazo, con lo cual el cliente tendrá mejores opciones de accederlo.

Crédito de Emergencias

Esta línea de crédito tiene como fin dar soporte financiero a las familias que han sufrido los efectos negativos de los fenómenos naturales, en sus viviendas, enseres, equipo de trabajo, etc. Sus características más importantes son que tiene una tasa subvencionada, un largo plazo para el repago, se le permite al cliente refinanciar con este crédito, deudas del Banco Popular y además del se le pueden girar hasta €2.5 millones en efectivo para que se ayude a solventar sus necesidades. Solamente cuando se presenta una emergencia declarada.

Tarjetas de débito

La Tarjeta Débito VISA del Banco Popular está asociada a una cuenta de ahorro voluntario a la vista en colones y permiten al cliente poder utilizar su dinero realizando compras a través de los puntos de venta autorizados o bien realizar retiros de efectivo en los cajeros automáticos.

Tarjetas de crédito

Es un medio de financiamiento que, mediante un estudio de capacidad de pago del cliente, brinda las funciones de medio de pago y facilidad crediticia para los usuarios, con amplia aceptación en los puntos de venta autorizados.

Servicio BP Compra Segura

El servicio “BP Compra Segura” es un servicio gratuito que ofrece protección al tarjetahabiente contra el fraude mediante la verificación del cliente en el momento que realice la compra por internet.

Servicio Tarjetas BP Informa

Es un servicio gratuito que consiste en el envío de notificaciones casi en tiempo real por correo electrónico o mensaje de texto (SMS) de transacciones realizadas con Tarjetas de Crédito y de Débito Visa a nivel local e internacionalmente.

Ventajas Popular

Consiste en un programa de beneficios y descuentos que se obtiene al pagar con las tarjetas de débito o crédito del Banco Popular, en negocios o comercios afiliados.

Redención de Puntos

Programa para que los clientes de tarjeta canjeen en comercios afiliados, los puntos acumulados por sus compras.

Tarjeta de Débito VISA Popular Kids

Es una Tarjeta de Débito Visa, dirigida a niños menores de 12 años, asociada a una cuenta de ahorro voluntario a la vista en colones a su nombre, que le permite al menor poder utilizar su dinero realizando compras a través de los puntos de venta autorizados o bien realizar retiros de efectivo en los cajeros automáticos, dentro y fuera del país.



Tarjeta de Débito VISA Juvenil O2

Es una Tarjeta de Débito dirigida a jóvenes de 12 a 18 años, asociada a una cuenta de ahorro voluntario a la vista en colones a su nombre, que le permite al joven poder utilizar su dinero realizando compras a través de los puntos de venta autorizados o bien realizar retiros de efectivo en los cajeros automáticos, tanto dentro como fuera del país.

Banca Empresarial y Corporativa BEC

Se refiere a todas las actividades que desarrolla el Banco Popular para estimular la orientación técnica, venta de productos y servicios financieros y no financieros a los segmentos de desarrollo, siguiendo los criterios adecuados de riesgo, con amplia cobertura y profundización, en busca de la generación de empleo y el incremento de la productividad empresarial, con el propósito de mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

La BEC ofrece productos y servicios dirigidos a los diferentes sectores productivos, entre los que se pueden mencionar: Crédito MIPYMES, Crédito Gestión Ambiental, Crédito Sector Acueductos Rurales (ASADAS), Crédito Sector Lechero, Crédito Sector Productores Caña, Crédito Sector Palma Aceitera, Crédito Sector Cultivo Piña, Crédito Sector Avícola, Crédito Sector Micro Beneficiadores de Café, Crédito a Concesionarios de Taxi, Crédito BP Empresarias, Asociaciones de Desarrollo Comunal, Crédito para Emergencias, Garantías de Participación y Cumplimiento, entre otros.

Adicionalmente, la BEC tiene la facilidad de integrar a sus clientes con otros productos y servicios del Banco, como son cuentas de ahorro (a la vista y a plazo), tarjetas empresariales, pago automático de salario, entre otros.

Mediante la afiliación y facturación automática de planillas, por medio del cual los patronos deducen del salario de cada trabajador las cuotas estipuladas para el pago de las operaciones de crédito concedidas por el Banco; o bien, los ahorros que realicen de forma voluntaria.

Es importante mencionar, que la BEC facilita a los clientes empresariales y corporativos, el acceso a las sociedades anónimas del Conglomerado: Popular Pensiones; Popular Valores, Popular Seguros y Popular Fondos de Inversión.

Además, las políticas y componentes ambientales tienen como propósito atender los planes de inversión relacionados con el manejo de recursos hídricos, manejo de residuos sólidos, manejo de sustancias tóxicas, generación de energía limpia, eficiencia energética, disminución de emisiones de carbono al ambiente, conservación y mejora ambiental, entre otros.

Banca Social

Se denomina a la estructura que ofrece productos financieros y otros de apoyo en gestión empresarial cuyo objetivo es generar un impacto de carácter social para las micro, pequeñas, medianas empresas y organizaciones de la economía social, así como el territorio en que se ubican; es decir, hace referencia a la rentabilidad social (impacto socio-económico) más que estar condicionado exclusivamente al criterio de beneficio financiero y la especulación.



Comprende servicios solidarios y se distingue de la banca convencional por la naturaleza social de los proyectos que financia y la orientación ética de las empresas en las que invierte, además proporciona respuestas a las personas excluidas del sistema financiero tanto desde el punto de vista del ahorro, como del crédito.

Fodemipyme

Es un fondo creado con el objetivo de fomentar y fortalecer el desarrollo y la competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas de la economía social, mediante el otorgamiento eficiente de avales, financiamiento de intangibles y Servicios de Desarrollo Empresarial.

Fondos Especiales

Fondos creados para promover el desarrollo económico y social del país, por medio del financiamiento de proyectos que mejoran la calidad de vida de las personas que no sean sujeto de crédito en la banca tradicional; permitiendo con ello, la posibilidad de bancarizarlos en un plazo determinado. Los fondos especiales son el Fondo Especial de Vivienda (FEVI), Fondo Especial de Desarrollo (FEDE) y Fondo de Avales para Vivienda (FAVI).

Pignoración

Pignoración es el otorgamiento de un crédito sobre alhajas de aprobación inmediata, permitiendo a nuestros clientes tener el acceso a un sistema de financiamiento ágil y oportuno, con excelentes beneficios y una tasa de interés atractiva.

Fondos de Vivienda de Interés Social

Su objetivo primordial es facilitar el acceso a vivienda digna a familias de escasos recursos o familias con dificultades para tener acceso al crédito, a través del bono familiar de vivienda y créditos de vivienda como complemento al bono, gestionado con recursos del Fondo de Subsidio para la Vivienda (FOSUVI) a través 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 BANHVI.

Pymes

Nuestros créditos para las pequeñas y medianas empresas con tasas favorables, acompañamiento no financiero y accesibilidad mediante utilización de fondos de avales y garantías.

Articulación de Proyectos

Diseñado para proyectos viables propuestos por las Organizaciones de la Economía Social Solidaria y con un nivel de avance en su conceptualización e implementación. Incluye acompañamiento pre y post crédito, asistencia técnica, créditos a la medida, avales crediticios y productos y servicios financieros necesarios para su operación.

Popular Pensiones

Popular Pensiones, S.A. brinda servicios de administración de Planes de Pensiones Complementarias, cuyo propósito es el de procurar un complemento a los regímenes de pensiones

básicos existentes en el país; de modo que las personas puedan alcanzar un nivel de ingresos mayor al momento de su retiro y así tener una vejez digna.

Los productos ofrecidos a nuestros clientes son los siguientes:

- Fondo obligatorio de pensiones complementarias (ROP).
- Fondo de capitalización Laboral (FCL).
- Fondos voluntarios de pensiones (colones y dólares).
- Convenios colectivos.
- Administración de fondos creados por leyes especiales

Los productos y servicios de Popular Pensiones se ofrecen a nivel nacional, a través de nuestra propia fuerza de ventas y con el apoyo de las diferentes oficinas del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, distribuidas por todo el país.

Los fondos obligatorios de pensión y el fondo de capitalización laboral, por su condición obligatoria (Ley 7983 Ley de Protección al Trabajador) tiene cobertura enfocada en el sector laboral formal del país.

Los fondos voluntarios pueden ser tomados por cualquier persona, asalariada o independiente que desee incrementar el nivel de ahorro. Los convenios colectivos están orientado a patronos con fondos de pensión para sus colaboradores, como parte de los beneficios laborales. La administración de fondos especiales procura ofrecer administración de fondos de pensión creados por leyes especiales para algunas entidades del sector público.

Popular Seguros

Popular Seguros ofrece sus servicios en todo el territorio nacional, con un especial énfasis en la cartera de clientes del Banco Popular y aquella que cada agente gestiona individualmente. Los productos que ofrece Popular Seguros son los siguientes:

- Póliza de Básica de Accidentes
- Póliza de Automóviles
- Póliza de Aviación
- Póliza de Desempleo
- Póliza de Embarcaciones
- Póliza de Equipo Contratista
- Póliza de Equipo Electrónico
- Póliza de Accidente Estudiantil
- Póliza de Fidelidad
- Póliza de Incendio
- Hogar Seguro 2000
- Hogar Comprensivo
- Local Comercial
- Todo Riesgo
- Póliza INS Medical
- Póliza de Responsabilidad Civil
- Póliza de Riesgo Nombrado



- Póliza de Riesgos del Trabajo
- Póliza de Robo
- Póliza de Transporte
- Póliza de Valores en Tránsito
- Póliza de INS Viajero
- Póliza de Vida
- Autoexpedibles

Los productos más importantes actualmente se colocan a través de la cartera colectiva del Banco Popular, destacan los siguientes:

- Protección Crediticia por Desempleo
- Póliza de Vida
- Póliza de Incendio (incluye Hogar Seguro 2000 e Incendio Comercial)

Adicional a esto se cuenta con una cartera individual en la cual en su mayoría se colocan los seguros de automóviles, INS Viajero, Hogar Comprensivo y Equipo Electrónico.

Popular Seguros comercializa productos del Instituto Nacional de Seguros (INS), ofertándolos mediante la plataforma del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, es en virtud del mercado y las posibilidades legales, una comercializadora de productos de seguros ubicada en las mejores posiciones en cuanto a cobertura de mercado. En este sentido los productos comercializados dependerán de la oferta del Instituto y según las negociaciones pactadas con el mismo. Popular Seguros comercializa para el año de reporte, 33 productos de seguros, principalmente los que están ligados a operaciones bancarias, como Pólizas de Vida, Incendio y Desempleo.

Popular Safi

Las sociedades administradoras de fondos de inversión, tienen por objetivo la administración de fondos de inversión y complementariamente la comercialización de los mismos. Asimismo, un fondo de inversión, es un patrimonio formado por el ahorro de muchos inversionistas que permite adquirir una cartera diversificada de activos y es administrado por un grupo de profesionales en materia de inversiones. Al invertir en un fondo de inversión, el inversionista pasa a ser copropietario de todos los valores en que ha invertido el fondo.

Tipos de fondos de inversión

Fondos de Mercado de Dinero

Son fondos de inversión cuya garantía está constituida por valores del sector público costarricense, tales como bancos del estado, Banco Central y Ministerio de Hacienda.

Fondo de Inversión Popular Mercado de Dinero Colones y Dólares No Diversificados.

Son fondos denominados de liquidez o a la vista, debido a que los inversionistas lo que buscan principalmente es canalizar los recursos hacia una alternativa de corto plazo, buscando obtener un



rendimiento competitivo a nivel de mercado; es decir los mismos se constituyen en inversiones transitorias, a fin de que el inversionista pueda optimizar sus recursos.

Fondo de Inversión Popular Liquidez Mixto Colones y Dólares No Diversificados.

Los fondos de inversión denominados Liquidez Mixtos, poseen en su estructura de valores, instrumentos del sector público y del sector privado.

En general estos fondos están dirigidos principalmente a inversionistas individuales, institucionales, corporativos-empresas y organizaciones de la economía social solidaria, tales como Asociaciones Solidaristas, Cooperativas, Sindicatos, entre otros. Que buscan una alternativa de inversión que les proporcione ya sea un manejo oportuno de sus recursos líquidos o que sus recursos ociosos les generen algún rendimiento.

En el caso de los fondos que administra POPULAR SAFI, la inversión mínima requerida es de ₡10,000.00 con aportes sucesivos de ₡1,000.00 en colones y \$100.00 con aportes sucesivos de \$10,00 en el caso de esta moneda extranjera.

Fondo de Crecimiento

Fondo de Inversión Ahorro Popular No Diversificado.

Es un Fondo de Crecimiento (mediano plazo), que busca en un horizonte que va del momento en que realiza su inversión inicial, hasta que la liquida, para obtener un rendimiento acorde a las características y condiciones de mercado.

El mismo está orientado a inversionistas individuales, institucionales, corporativos-empresas y organizaciones de la economía social solidaria, tales como asociaciones solidaristas, cooperativas, sindicatos, entre otros, como una alternativa de inversión que permita crear un ahorro anual, donde cada fin de año pueda ser utilizado para diversos fines tales como ahorro navideño, aguinaldo complementario, ahorro escolar, vacaciones, pago de marchamo, entre otros sin número de objetivos.

Carteras No Financieras

Fondos de Inversión Popular Inmobiliario Zeta y Finpo No Diversificados.

Estos Fondos de Inversión, conocidos como fondos Inmobiliarios, buscan invertir recursos en bienes inmuebles para su explotación en arrendamiento y posterior venta, se categorizan como fondos cerrados, es decir, la liquidez sobre la inversión realizada, no la proporciona la Sociedad de Fondos, sino que se debe negociar sus valores de participación, en una bolsa de valores organizada, en este caso en mercado secundario.

El fondo está dirigido a inversionistas que conozcan del mercado inmobiliario y que por lo tanto están dispuestos a asumir los riesgos inherentes a una cartera inmobiliaria. Asimismo, este fondo se dirige a inversionistas con horizonte de inversión de largo plazo, para lo cual se recomienda un periodo de permanencia de no menos de tres años, por lo tanto, no requieren liquidez inmediata.

El valor facial de cada participación es para el caso del Fondo Inmobiliario Zeta de US\$1,000.00 que paga rendimientos trimestralmente y el segundo Fondo Popular Inmobiliario Finpo, de US\$5,000.00

con pago de rendimientos mensuales, en ambos casos el rendimiento está exento del impuesto de la renta, de conformidad con el artículo 100 de la Ley Reguladora del Mercado de Valores de Costa Rica.

El mercado objetivo de POPULAR SAFI y los fondos de inversión que administra, es mayoritariamente de naturaleza local, sin embargo en los últimos años, atendiendo una estrategia de liquidez regional, se han inscrito ambos fondos inmobiliarios en bolsas internacionales, tal es el caso de Nicaragua, El Salvador y más recientemente en Panamá, lo cual permite poder hacer oferta pública en esas plazas y tener presencia de puestos de bolsa internacionales en el mercado secundario, estrategia que se estará fortaleciendo.

Información de Popular Valores

La actividad comercial de los Puestos de Bolsa y por ende el desarrollo de productos o servicios que éstos ofrecen a sus clientes, se encuentra limitada a las actividades que le son permitidas por disposición legal expresa, de conformidad con el Artículo 56 "Actividades de los puestos de bolsa", de la Ley 773, Ley Reguladora del Mercado de Valores (LRMV). A partir del mes de junio de 2016, se da a conocer al mercado financiero y público en general el Reglamento de Intermediación Bursátil y Actividades Complementarias, del cual se desprende la definición de "servicios de intermediación de valores y actividades complementarias", que los Puestos de Bolsa pueden ofrecer:

Servicios de intermediación bursátil:

Asesoría de inversión: Para todos aquellos clientes que contraten este servicio, tendrán a disposición recomendaciones personalizadas, las cuales son emitidas por el Agente Corredor de Bolsa y respaldadas por los análisis e información de primera mano brindada por nuestro equipo de Análisis y Trading.

Es importante resaltar, que estas recomendaciones varían entre un cliente y otro, ya que cada inversionista tiene diferentes objetivos de inversión. Cabe mencionar que, a la hora en que nuestros asesores expresan un criterio como recomendación, siempre lo harán con la información necesaria y pertinente, acompañada de una explicación acerca de los elementos relevantes con respecto a una o más operaciones relativas a los valores o instrumentos financieros, lo anterior con el fin de que los clientes puedan tomar decisiones informadas.

Gestión individual de portafolios: Popular Valores brinda el servicio de una administración individualizada de las inversiones de los clientes, a través de la estructuración de un portafolio de inversión.

La conformación del portafolio debe adaptarse a las necesidades del cliente y a su perfil, o a las políticas de inversión que haya definido. El alcance de la gestión debe quedar expresa y formalmente definida en el mandato de gestión.

Como medidas de gestión de los portafolios se cuenta con un benchmarking, indicadores de medida de volatilidad como el "Value at Risk" (VAR), duración modificada y otros mecanismos estadísticos y financieros, con el fin de minimizar riesgos y maximizar rentabilidades.

Ejecución: El servicio de ejecución también es brindado por nuestro Puesto de Bolsa, sin embargo, el papel de Popular Valores en este proceso nos limita a actuar únicamente bajo una orden de



transacción emitida por el cliente. Con dicha instrucción el Agente Corredor de Bolsa podrá ejecutarla o transmitirla a un mercado de valores o de instrumentos financieros, local o extranjero.

Custodia de Valores: Popular Valores ofrece, además, el servicio de Custodia de valores, donde el Puesto actúa como entidad autorizada para el cuidado, depósito y conservación de valores, así como el efectivo relacionado con estos. Parte de la obligación de nuestro Puesto de Bolsa con este servicio, es devolver al depositante -en el momento que así lo requiera o desea- el efectivo o valor del mismo emisor, de la misma especie y las mismas características de los valores que fueron depositados.

Como parte de los servicios explicados anteriormente, se realizan las siguientes operaciones:

Compra y venta de títulos valores: Popular Valores Puesto de Bolsa S.A participa activamente de las distintas opciones presentes en el mercado de capitales a nivel local e internacional. Lo anterior quiere decir que, nuestros inversionistas pueden participar en las subastas convocadas por el Banco Central de Costa Rica, el Ministerio de Hacienda y otros emisores públicos y privados, como en las operaciones realizadas en bolsa en el mercado secundario local y pueden tener acceso a mesas de negociación en el extranjero.

Operaciones de reporto: Popular Valores brinda, además, operaciones de apalancamiento, lo cual permite financiar sus compras, generar márgenes financieros y potenciar las ganancias de capital, a través de mecanismos ya establecidos en el mercado de valores. Por otro lado, participamos de reportos en su posición inversionista, pudiendo colocar los recursos disponibles en operaciones de muy corto plazo.

Negociación de divisas: Popular Valores pone a disposición de los clientes la posibilidad de negociar diferentes divisas, ya que se encuentra registrado y autorizado por el Banco Central de Costa Rica, lo anterior con el objetivo de buscar siempre las mejores cotizaciones del mercado en compra y venta de divisas, ofreciéndoles tipos de cambio muy competitivos a los clientes. Este producto nos permite brindar a nuestros clientes una oferta más integral.

Fondos de inversión: Nuestro Puesto de Bolsa también es partícipe en la colocación de diferentes Fondos de Inversión, tanto financieros como inmobiliarios, administrados por Popular SAFI S.A

Popular Pensiones

Popular Pensiones administra fondos de pensiones, constituidos de manera obligatoria como el Fondo de Capitalización Laboral (F.C.L.) y el Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias (R.O.P.C.), que son conformados con aportes de los trabajadores más el aporte de los patronos, y de los fondos voluntarios que depende del aporte pactado de cada cliente. Se proceden a detallar los principales productos:

Productos:

Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias:

Es un fondo de pensión que complementará la pensión que el trabajador recibirá del Régimen Básico al que pertenezca (Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte o sustituto). Los aportes al



régimen son equivalentes al 4,25% del salario del trabajador. Se podrá acceder a dichos recursos al momento de pensionarse por el Régimen Básico, obteniendo una Pensión equivalente a un 30% de los últimos salarios (dependiendo del tiempo de cotización, expectativa de vida, género, entre otros).

Fondo de capitalización laboral:

Es un ahorro para auxilio de cesantía, creado para permitir al trabajador atender sus necesidades inmediatas ante una situación de desempleo. Se aporta mensualmente un 1,5% sobre el salario bruto del trabajador. Se retira por rompimiento de la relación laboral, o cada 5 años de relación laboral continua con el mismo patrono.

Régimen Voluntario de Pensiones Complementarias

Es un fondo para complementar las pensiones a recibir del Régimen Básico al que se pertenezca y del ROP, o bien crear sus propios recursos para una pensión. Es un ahorro voluntario en dólares o colones. El monto a cotizar se define según la expectativa de pensión y la edad para pensionarse. Los aportes podrán ser deducibles del impuesto sobre la renta y de las cargas sociales hasta un máximo del 10% del salario bruto mensual de cada trabajador. Las Inversiones son exentas del impuesto de renta y los ahorros son inembargables. Ofrece un esquema de bonificaciones en la comisión de administración sobre los saldos acumulados y por antigüedad.

Convenios Colectivos

Dirigido a patronos con fondos de pensión para sus colaboradores, como parte de los beneficios laborales. Posee las mismas características y beneficios de un Plan Voluntario de Pensiones Complementarias. El aporte se establece como % del salario, el cual se cotiza en partes por el patrono y el trabajador y requiere la suscripción de contrato colectivo donde se establecen condiciones especiales al patrono.

Fondos creados por Leyes Especiales

En la Ley 7983 se establece la posibilidad de que aquellos fondos de pensiones creados por leyes especiales, que se encuentren o se establezcan bajo el concepto de cuentas individuales, sean administrados por una operadora de pensiones, como sucede con algunos fondos particulares.

Servicios:

Ofrecemos servicios ágiles y seguros en nuestro sitio web www.popularpensiones.fi.cr:

Consulta del estado de cuenta.

Actualización de información personal en línea.

Estimador del monto de la pensión con base en los aportes que cada persona realiza a los regímenes obligatorios (Régimen IVM y ROP).

Calculador de beneficio fiscal para los planes voluntarios.

Información de productos, servicios y requisitos para todo tipo de trámites.

Retiros vía telefónica o página web.



Aportes y retiros vía SINPE

Nuestra clientela puede realizar aportes a sus fondos de pensión desde una cuenta de cualquier entidad bancaria, de forma ágil y segura.

Pago del FCL en 24 horas

Tenemos a disposición de nuestra clientela la modalidad de pago en línea para entregarle su Fondo de Capitalización Laboral (FCL) en 24 horas en caso de ruptura laboral, lo cual le permite disponer de los recursos a la mayor brevedad en situaciones de desempleo.

Solicitud de trámites de retiro mediante centro de llamadas

Para los afiliados que requieren realizar un trámite de retiro, hemos puesto a disposición un centro de llamadas mediante el cual pueden hacer su gestión vía telefónica sin tener que presentarse a nuestras oficinas.

Atención de consultas de forma permanente

Se atienden las consultas y trámites con personal altamente capacitado mediante el correo electrónico popularpensiones@bp.fi.cr y los teléfonos 800-247-0111 y 2010-0300.

Asesoría personalizada

Contamos con un equipo de profesionales debidamente autorizados por la Superintendencia de Pensiones (SUPEN), quienes visitan empresas para asesorar y realizar trámites en los sitios de trabajo.

Contraloría de Atención al Usuario

Con el fin de mejorar continuamente la calidad de nuestros servicios y asesoría a nuestra clientela, contamos con una Contraloría de Atención al Usuario, por medio de la cual atendemos sugerencias e inconformidades a través del correo electrónico: pensionescontraloria@bp.fi.cr o la línea telefónica 2010-0371.



Desempeño financiero

Valor económico generado y distribuido

El valor económico generado por la institución en el año 2018 alcanzó la suma de €412.517 millones siendo superior en un 7,44% con respecto al año 2017. Destaca el incremento en los ingresos financieros en un 8,97% y específicamente de los ingresos por intereses de la cartera de crédito que aumentaron un 9,93% en el año 2018. También, los ingresos por comisiones por servicios aumentaron un 5,17%. Los ingresos financieros representaron en el año 2018 un 88,64%.

El valor económico distribuido en el año 2018 fue de €391.115 millones superando en un 12,44% al obtenido en el año anterior. La composición de este concepto incorpora los pagos a proveedores de capital, estimaciones específicas, genéricas y contra cíclicas, gastos operativos diversos como comisiones por servicios y otros gastos operativos, sueldos y prestaciones de los empleados, pago a distintos proveedores de servicios como: seguridad, limpieza, mensajería, mantenimiento de edificios, mobiliario y equipo, alquileres, publicidad y servicios públicos. El grupo de otros gastos, pagos a gobierno y participaciones sobre la utilidad también forman parte del valor económico distribuido. Al ser una entidad financiera, el Banco Popular tiene como principal componente dentro del valor económico distribuido lo correspondiente al pago de proveedores de capital que se traduce como la retribución económica a los entes físicos y jurídicos que aportan las captaciones necesarias para la realización del proceso de intermediación financiera, representando en el año 2018 un 40,11% superando al 33,67% del año 2017.

El valor económico retenido se obtiene de restar al valor económico generado el valor económico distribuido, en el año 2018 alcanzó la suma de €21.402 millones disminuyendo en un 40,76% con respecto al año 2017 que fue de €36.128 millones.

BANCO POPULAR
 Valor Económico generado , distribuido y retenido
 Año 2018
 (en millones de colones)

	dic-17	dic-18	Participación		Variación	
			dic-17	dic-18	Absoluta	Relativa
VALOR ECONÓMICO GENERADO	383.967	412.517	100,00%	100,00%	28.550	7,44%
Ingresos financieros	335.574	365.660	87,40%	88,64%	30.085	8,97%
Inversiones	30.102	40.962	7,84%	9,93%	10.860	36,08%
Crédito	297.141	318.039	77,39%	77,10%	20.897	7,03%
Financiera	171.924	175.293	44,78%	42,49%	3.369	1,96%
Social	49.747	58.200	12,96%	14,11%	8.453	16,99%
Desarrollo	75.470	84.545	19,66%	20,49%	9.075	12,03%
Otros Ingresos Financieros	8.331	6.659	2,17%	1,61%	-1.672	-20,07%
Ingresos Operativos Diversos	48.392	46.857	12,60%	11,36%	-1.535	-3,17%
Comisiones por servicios	26.470	27.840	6,89%	6,75%	1.370	5,17%
Utilidades de las Sociedades Anónimas	5.061	5.631	1,32%	1,37%	570	11,27%
Otros Ingresos Operativos	16.861	13.386	4,39%	3,25%	-3.475	-20,61%
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	347.839	391.115	90,59%	94,81%	43.276	12,44%
Pagos a proveedores de capital	129.298	165.444	33,67%	40,11%	36.146	27,96%
Estimaciones específicas, genéricas y contracíclicas	38.539	31.518	10,04%	7,64%	-7.021	-18,22%
Gastos Operativos Diversos	26.534	36.854	6,91%	8,93%	10.320	38,89%
Comisiones por Servicios	5.290	5.813	1,38%	1,41%	522	9,88%
Otros gastos Operativos	21.244	31.041	5,53%	7,52%	9.797	46,12%
Sueldos y prestaciones de los empleados	88.228	88.063	22,98%	21,35%	-165	-0,19%
Pago a proveedores	25.434	23.970	6,62%	5,81%	-1.465	-5,76%
Servicios de Seguridad	2.986	3.790	0,78%	0,92%	804	26,92%
Servicios de Limpieza	1.150	1.160	0,30%	0,28%	10	0,90%
Servicios de Mensajería	1.184	944	0,31%	0,23%	-241	-20,32%
Mantenimiento de edificios, mobiliario y equipo	2.918	3.321	0,76%	0,81%	403	13,80%
Alquileres	7.946	8.819	2,07%	2,14%	873	10,99%
Publicidad	5.414	2.046	1,41%	0,50%	-3.368	-62,21%
Servicios Públicos	3.835	3.889	1,00%	0,94%	54	1,42%
Otros gastos	30.880	34.222	8,04%	8,30%	3.341	10,82%
Pagos a Gobierno	3.579	7.489	0,93%	1,82%	3.910	109,26%
Participaciones sobre la Utilidad	5.346	3.556	1,39%	0,86%	-1.790	-33,49%
CONAPE	2.248	1.622	0,59%	0,39%	-625	-27,83%
COMISIÓN NACIONAL EMERGENCIAS	1.197	807	0,31%	0,20%	-390	-32,57%
FODEMIPYME	1.901	1.126	0,50%	0,27%	-775	-40,76%
VALOR ECONÓMICO RETENIDO	36.128	21.402	9,41%	5,19%	-14.726	-40,76%

Entidades incluidas en los estados financieros consolidados

La información correspondiente a los estados financiero consolidados del Conglomerado Financiero incluye información del conjunto de entidades que lo conforman, específicamente la siguientes: Banco Popular, Popular Pensiones, Popular Valores, Popular Safi y Popular Seguros.

**Hay momentos que hacen historia...
Banco del año a cargo de la primera gerente bancaria del país**

La prestigiosa revista internacional LatinFinance, le otorgó al Banco Popular el reconocimiento como Banco del Año por Costa Rica a la Sra. Magdalena Rojas, Gerenta General Corporativa y representante de nuestro Conglomerado en la gala.

Sra. Magdalena Rojas, Gerenta General Corporativa; y Taimur Ahmad (CEO, LatinFinance)

El veredicto consideró aspectos como los siguientes: más de 1,2 millones de personas le aportan el 1% mensual de su salario a la Institución y ello las hace copropietarias, la respuesta eficiente durante 50 años, la oferta de productos y servicios accesibles, innovadores y de alta calidad; y el fomento del ahorro, la inversión y la protección de la población trabajadora.

La Sra. Magdalena Rojas, Gerenta General, manifestó con entusiasmo "Este reconocimiento me llena de orgullo como costarricense, como ciudadana de un país que en medio de un mundo siempre convulso, el pasado 1 de diciembre celebró 70 años de abolir el ejército, ratificando su vocación con la paz y que les espera siempre con los brazos abiertos amigos."

Gestión del Mercadeo responsable

Marketing y etiquetado

Información de Banco Popular

El Banco Popular mantiene el compromiso de proporcionar información transparente y veraz de las características y condiciones de sus productos y servicios y garantiza que en el contrato que se mantiene con las agencias de publicidad se define el cumplimiento de:

- Prácticas justas de mercadeo, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación.
- Utilizar mecanismos de mercadeo obtenidos de forma legal y legítima.

- Tener una política de publicidad y mercadeo que asegure la no utilización de textos, audio o imágenes que perpetúen estereotipos relacionados con género, religión, raza, discapacidad, o relaciones personales/orientación sexual y la consideración en forma primordial de los intereses superiores de los grupos vulnerables, incluidos niños y niñas, y no involucrarse en actividades que puedan perjudicar sus intereses.

El Banco Popular suministra a sus clientes: documentos legales o folletos explicativos sobre la información del producto o servicio adquirido, por ejemplo: contrato de crédito, hipoteca, pagare, prenda, certificado, etc. Además, mantiene en su página web información relativa a sus productos y servicios. Inclusive información fundamental como tipo de cambio y tasas de interés activas se tienen a disposición de los clientes en las oficinas comerciales.

En cuanto a las campañas publicitarias de productos y servicios, el Banco Popular tiene establecido la planificación, los procedimientos y controles internos para garantizar que las acciones de mercadeo se adecuan a las normas internas y externas que le son aplicables, y fiscaliza adecuadamente el contrato que se mantiene con las Agencias de Publicidad. Para ello, todo el material de comunicación que contenga información de productos y servicios que se entrega directamente al cliente, debe de contar con el visto bueno de la Dirección Jurídica del Banco. Además, cuando se trate de una campaña de publicidad con nuevos productos, previo a su lanzamiento también se realiza la consulta a dicha Dirección Jurídica a fin de que sea revisada la inscripción de marcas, nombres comerciales, slogans, señales de propaganda, etc.

Las acciones publicitarias de los productos y servicios bancarios responden al interés del Banco y de los entes reguladores para asegurar la veracidad de la publicidad divulgada a través de los distintos medios de difusión, por ende están apegadas a las disposiciones emitidas por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), en el acuerdo 10-07, Reglamento sobre divulgación de información y publicidad de productos y servicios financieros, de manera que se fomente la transparencia del mercado y coadyuve en la toma de decisiones de quienes demandan esos productos y servicios. Por lo tanto, se realizan los mayores esfuerzos y controles para cumplir con la normativa y se está preparado para atender eventuales incidentes que se puedan presentar, de manera diligente por parte de las áreas competentes del Banco.

Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios

Durante el año 2018, no se reportó ningún caso de incumplimiento en la información y el etiquetado de los productos y servicios.

Para el año 2018, según consulta realizada en los sistemas de procesos judiciales y administrativos no se registran 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.

Privacidad del cliente

Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente

Durante el 2018 realizaron las acciones pertinentes de seguimiento y consulta con las dependencias que conforman el Conglomerado Financiero Banco Popular y como resultado de la información recopilada se informa que dicho período, No se han presentado casos en relación a la violación a la privacidad y la fuga de datos de los clientes.

Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de productos y servicios financieros

El Manual de Productos y Servicios contiene el estándar de información para cada uno de los productos crediticios disponibles para los clientes del Banco. La descripción de lineamientos relacionados a cada producto se encuentra en dicho documento, mediante lo cual se fomenta la estrategia comercial del Banco (en lo relacionado a productos) en forma estandarizada y manteniendo el mismo nivel de información disponible para los funcionarios y para nuestros clientes. La oferta de productos y servicios puede ser modificada con la finalidad de ajustarse a las necesidades de los clientes y adaptarse dentro del contexto de la estrategia para atender a los diferentes públicos interesados.

Asimismo, la Institución dispone del procedimiento titulado “Creación, modificación y/o actualización de los productos y/o servicios del Banco Popular y de Desarrollo Comunal”, cuyo objetivo es normalizar las actividades relacionadas con la gestión de los productos y/o servicios, aplicable a cualquier modificación en la oferta de la entidad. Este procedimiento es actualizado al menos en forma anual

Información de Popular Seguros

Popular Seguros generó durante el 2018 un procedimiento denominado Creación de productos, con el objetivo de estandarizar los procesos para cumplir con la creación de productos nuevos para satisfacer las necesidades de los clientes y a su vez identificar la rentabilidad de cada seguro.

Dicho procedimiento establece plazos de atención, mismo no debe ser mayor a 15 días en caso de que el producto no esté inscrito ante la SEGESE. Así mismo define los actores definidos y roles en el proceso de operación. La definición de esta política permite facilitar la visión de la clientela y trasladarla según sus expectativas y necesidades a productos definidos y que puedan ser comercializados en caso de que no existan en la parrilla de productos del INS o a nivel de mercado nacional.

Algunos beneficios de esta implementación que se pueden rezagar son:

En la Póliza de Incendio Todo Riesgo del Banco Popular, se realiza una mejora tarifaria, lo que representa un ahorro en primas de ¢8.014.568,00.

- En la Póliza que cubre las Obras de Arte, se obtiene una mejora en la tarifa, representando un ahorro de ¢30.935,06 en primas.
- En el Seguro de Automóviles se logra aplicar un 5% de descuento adicional en la bonificación, lo que significa una disminución considerable en las primas.
- En la Póliza de Equipo Electrónico, se disminuye la tarifa de Equipo Fijo pasando de 0,43760% a 0,3976% y en Equipo Móvil de 1,17248% a 0,9414%. Adicionalmente se logra ampliar el ámbito de cobertura.

- Para el contrato del Seguro Equipo Contratista, se logró aumentar la suma asegurada en Responsabilidad Civil de 20 millones a 100 millones sin cobro adicional de prima.
- En el Seguro de Responsabilidad Civil, se logra actualizar los metros cuadrados asegurados y la cantidad de espacios de parqueos.

Por otra parte, se realizan los análisis correspondientes en los seguros relacionados con la cartera crediticia del Banco Popular, para determinar cuáles son las mejores condiciones para renovar los contratos que presentan una alta siniestralidad, buscando la sostenibilidad de dichos contratos, entre ellos los siguientes:

- En la Póliza de Desempleo se logra la unificación de los sectores, de acuerdo a los principios de Sostenibilidad del Conglomerado, eliminando la diferenciación tarifaria en cada sector, con una tarifa única de 2,712% sobre la cuota mensual del crédito y con una cobertura de 11 cuotas mensuales.
- En el Seguro de Vida Protección Crediticia se realiza un ajuste tarifario, incrementando ¢49.5 por cada millón asegurado, por otra parte, se aumenta el monto de aceptación automática de ¢100 millones a ¢125 millones, lo que agiliza la tramitología en las oficinas comerciales del Banco Popular.
- En el contrato de Protección Crediticia para los Tarjetahabientes del Banco Popular, se logró eliminar el tope del límite máximo asegurado, adicionalmente se negoció una tarifa nivelada a partir de los 15 años, sin ningún incremento después de los 65 o 69 años de edad, lo anterior en busca de la exclusividad de un sector adulto mayor poco atendido por el mercado asegurador.

Como parte de las propuestas sobre productos nuevos se mencionan los siguientes:

- Póliza de Incendio Todo Riesgo Colectiva (incluyendo Pymes con sumas aseguradas a partir de los \$300.000)
- Productos para Pymes con tarifas diferenciadas tales como Incendio Comercial, Automóviles, Responsabilidad Civil, Vida Flexible, Accidentes, Transporte Interior y Carga.
- Creación del contrato de Incendio en dólares para Condominio Vertical.
- Póliza de Vida para los representantes legales de las empresas (en negociación con el Banco Popular para su aceptación)
- Presentación sobre los productos Agrícola y Pecuario, en donde se pueden negociar contratos colectivos y en el caso del Seguro Agrícola se considera con enfoque ambiental y social al ser un seguro al costo y sin impuestos.

Incumplimiento de leyes y normativas en los ámbitos social y económico

No se tiene registro de incumplimiento de leyes o normativas en los ámbitos relacionados.

Gestión de la tecnología y su relación con clientes

La gestión tecnológica se definió como un tema material desde la perspectiva de actuar responsablemente desde los medios tecnológicos a través de los cuáles la clientela interactúa con el Conglomerado Financiero, y desde esa perspectiva se consideró fundamental fortalecer y mejorar los canales apoyados en la tecnología para brindar un servicio adecuado a las necesidades de la



población. Para el período 2018 se trazaron diferentes objetivos sobre los cuáles es importante mencionar los avances logrados.

En el período 2018 el Banco Popular ha impulsado acciones para mejorar sus servicios en los diferentes canales.

Logros de metas propuestas al 2018

Entendiendo los escenarios presentes en el mercado bancario durante el período 2018, y sin permanecer ajenos al proceso de transformación que globalmente llega a toda institución financiera, el Banco Popular, planteó y alcanzó exitosamente una serie de factores críticos mínimos requeridos para mantener y mejorar su participación en el mercado costarricense.

Focalizados en la atención de cerca de 200 mil clientes visitan en promedio las Oficinas Comerciales mes a mes, se asumió el reto de adaptar la experiencia del cliente, creada en la atención de sus necesidades financieras en el Canal, para cumplir este reto, se realizó el lanzamiento de nuevos canales que, guiados por el negocio, pudieran satisfacer de una forma prioritaria y expedita necesidades específicas presentes en el cliente que visita la sucursal. De esta forma, se diseñó y lanza el Moto-Bici Banco, ubicado en el edificio BPT Paseo Colón, emitiendo en promedio 1.153 tickets de atención a clientes cada mes. Asimismo, se creó el Auto Banco ubicado en la oficina BPT Limón, el cuál mes a mes realiza en promedio 1.755 transacciones.

Bajo dos modalidades de servicio, se instaló en diversas oficinas del país el canal Teléfono Naranja, canal de comunicación directo entre las oficinas comerciales y áreas de soporte que atienden las necesidades primordiales de los clientes. El modelo de contacto basado en salón (plataforma), funciona administrado en el por los Gerentes de Experiencia al Cliente (ubicado en 24 BPT) y atiende en promedio 2.350 llamadas de clientes para la gestión de servicios de Popular Pensiones, Cajeros Automáticos, Reclamos de Tarjetas, Popular Seguros, Contraloría de Servicios y SAFI, por otro lado, se cuenta con el modelo de autoservicio en los lobbies tecnológicos de 5 Oficinas claves, mediante el cual se ha atendido mes a mes en promedio 230 gestiones de Pensiones, Banca Fácil y Cajeros Automáticos. Como un valor agregado a la población bancaria, se lanzó el producto Quick Pass.

La imagen digital del Banco también fue reforzada con la transformación, actualización y mejora del contenido del Sitio Web Informativo del Banco Popular, materializándose en un incremento del tiempo promedio de estadía en el canal por parte de los usuarios interesados en el Banco como la solución a sus necesidades financieras. Se reestructuró la forma de atención telefónica, ampliando los horarios de atención, el personal disponible mediante la contratación de un Call Center Externo, además se dispuso de nuevos servicios de contacto, en línea a las tendencias del mercado como la atención vía WhatsApp, atención de vía Redes Sociales y nuevas herramientas de contacto vía mensajería de Texto y Correo electrónico.

Se amplió la oferta de contacto, promoción de producto y ejecución de transacciones financieras mediante la mejora y creación de aplicaciones móviles, la aplicación Banca Móvil, se convierte en el canal con mayor crecimiento en el año, otorgando acceso a servicios pago de préstamos, tarjetas, consultas de movimientos de las cuentas de ahorro, consulta de pensiones, entre otros, además se lanzaron las aplicaciones Venta de Bienes para promover la colocación de bienes adjudicados por la

institución, así como la nueva App BP Promociones, en búsqueda de dar acceso a los clientes a un programa de ventajas asociados a sus tarjetas de débito y crédito.

Sitio WEB Transaccional Popular en Línea



Nuestros clientes hoy disfrutan de una web informativa renovada y tres aplicaciones móviles: Banca Móvil, BP Promociones y BP Venta Bienes. Esto gracias al equipo de trabajo de la División de Canales Electrónicos, la Dirección de Tecnología de Información, la División de Mercadeo Táctico y las empresas proveedoras CMA y Lidersoft.

La mejora de la experiencia al cliente en los procesos digitales se ejecutó desde diversas aristas, enfocados en conectar con la audiencia y aumentar el impacto, y uso del Sitio Transaccional Popular en Línea, se ejecutaron una serie de mejoras en procesos tecnológicos tales como el seguimiento de clientes a través de la herramienta Google Analytics, mejora en la información remitida vía correo electrónico, cambios en temas de log-in, estructuras de pantalla y contraseñas, actualización de plataforma 4Tress- ActivID entre otros.

Mejorando la eficiencia del medio, transformamos la manera en que catalogamos las empresas en pago de servicio, se creó la opción de búsqueda para consultar convenios, así como la posibilidad de ejecutar el pago desde los servicios registrados como favoritos por el cliente.

Mejoras de Apps

De la mano a las estrategias planteadas se aplicaron mejoras sustanciales en las diversas aplicaciones móviles de Banco. Las Apps informativas BP Venta de Bienes y BP Promociones se rediseñaron desde aspectos de usabilidad y funcionabilidad para clientes, además se conformaron como plataformas que permitan en su segunda etapa asociar nuevos negocios.

Siendo el tema de mayor impacto entre los clientes, la aplicación Banca Móvil se fortaleció el canal al otorgar nuevas funcionalidades como mejoras en el menú de pensiones, inclusión de un módulo de acciones para campañas y promociones ejecutadas por la Institución, visualización de los

movimientos en consulta de saldos, creación de la opción transferencias SINPE TFT y DTR. Asimismo, se empieza a dar una cara comercial al canal al dar acceso a los clientes para que se autogestionen un producto de crédito como lo es el Vale Popular

DIMENSION SOCIAL

Gestión Social de Negocios

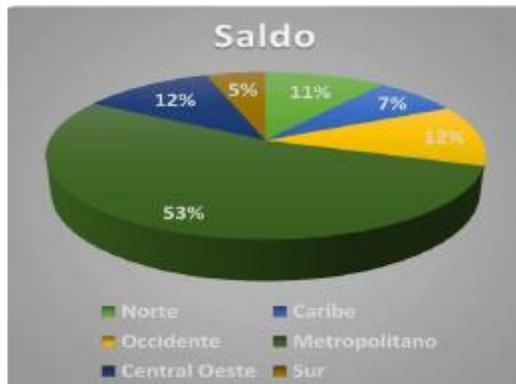
El Conglomerado Financiero Banco Popular integra un enfoque social en su modelo de negocios desde su fundación y el mismo se ha fortalecido con el pasar de los años. El enfoque social procura satisfacer las necesidades financieras de diferentes segmentos como es el caso del sector productivo, donde prevalece un compromiso de apoyar a los microempresarios, a las poblaciones vulnerables como las mujeres con dificultad de acceso al sistema financiero, entre otros. En ese sentido el Banco Popular mantiene su decidido apoyo a promover la actividad empresarial que fomente la creación y protección de empleos, propicia las acciones que contribuyan al desarrollo de la comunidad y las necesidades de la población y para ello utiliza la reconversión de utilidades, trasladándolas hacia fondos especiales con mejores condiciones de acceso para apoyar el acceso a la vivienda, la empresa, al tiempo que desarrolla acciones de educación financiera para la clientela y la comunidad nacional.

Financiamiento a las MIPYMES

A través de la Dirección de Banca Empresarial y Corporativa el Banco ha beneficiado a una serie de empresas considerando el tamaño de las mismas, así como la región donde están ubicadas, es importante mencionar tal como se visualiza a continuación, que para el año 2018 en la cartera de crédito general hubo un decrecimiento con respecto a años anteriores.

Cartera de crédito por región:

Región	Saldo
Caribe	67.610
Central Oeste	104.505
Metropolitano	481.247
Norte	95.494
Occidente	106.676
Sur	47.223
Total	902.756



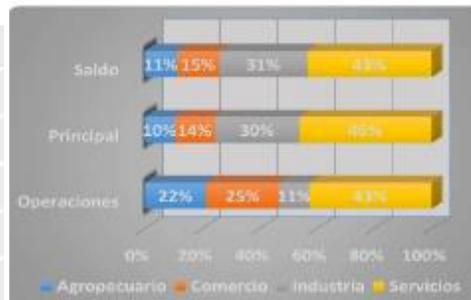
Cartera de crédito por segmento:

Segmento	Operaciones	Saldo
Micro	12.598	362.486
PYME	3.422	161.808
OESS	564	219.952
Grande	235	65.126
Institucional	72	93.384
Total	16.891	902.756



Cartera de crédito por sector económico:

Sector	Operaciones	Principal	Saldo
Agropecuario	3.635	126.805	102.734
Comercio	4.292	167.827	132.443
Industria	1.783	357.596	277.125
Servicios	7.181	555.595	390.453
Total	16.891	1.207.823	902.756



Crecimiento de saldo interanual:



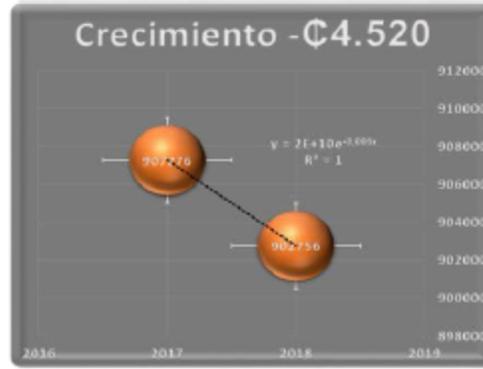
Saldo de Cartera 2017:
₡907.276



Saldo de Cartera 2018:
₡902.756



Crecimiento de Cartera:
-₡4.520



Por otra a través de la Dirección de Banca de Desarrollo Social, se colocan tres fondos especiales, los cuales presentaron los siguientes resultados en el año 2018:

INFORMACION PRODUCTO FEDE	
SALDO	₡3 938 819 667
% MORA	0,00%
MONTO COLOCADO	₡1 060 999 999
CANTIDAD OPERACIONES	4

INFORMACION PRODUCTO FEVI	
SALDO	₡26 224 212 299
% MORA	3,67%
MONTO COLOCADO	₡4 070 968 799
CANTIDAD OPERACIONES	107

INFORMACION PRODUCTO FAVI	
SALDO	₡6 288 561 457
% MORA	0,85%
MONTO COLOCADO	₡2 545 836 221
CANTIDAD OPERACIONES	404

Gestión de los Fondos Especiales

El Conglomerado Financiero Banco Popular destinar recursos de sus utilidades para brindar soluciones de accesibilidad desde los fondos especiales creados, a fin de satisfacer distintas necesidades de diferente segmentos de la población.

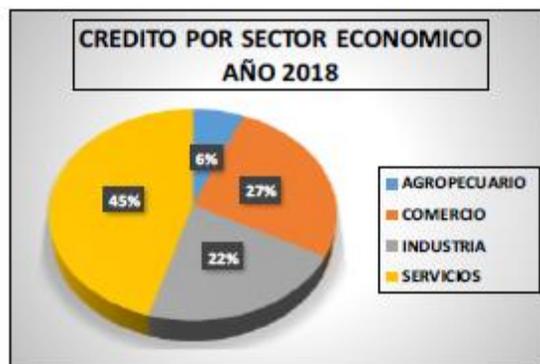
FODEMIPYME

El Banco Popular cuenta dentro de su oferta integral con créditos a través del fondo de crédito del Fodemipyme, así como el uso de avales cuando existe insuficiencia de garantía en el proceso de otorgamiento de la operación crediticia.

Fondo de Crédito: Al cierre del 2018 se registra una colocación de 26 operaciones para un total de 2.836 millones de colones y un saldo de cartera acumulada de ₡10.980 millones. Ver cuadro.

INFORMACION CREDITO FODEMIPYME	
SALDO	₡10 980 000 000
% MORA	6,78%
MONTO COLOCADO	₡2 836 465 000
CANTIDAD OPERACIONES	26

Estas colocaciones presentan porcentajes variables según sector y distribución por tipo de empresa, tal y como se muestra a continuación:



Como se observa en el gráfico, la mayoría (45%) de las colocaciones se han realizado en el sector servicios. El sector industria y comercio presentan un porcentaje similar entre ellos (22% y 27%, respectivamente), Mientras que el sector con menor colocación corresponde al sector agropecuario con un 6%.

Por otra parte, se muestra la colocación por tipo de empresa, la cual presenta una mayor concentración en empresas jurídicas con un porcentaje del 55%. Las empresas físicas alcanzan un 40%. Mientras que minoritariamente se ha colocado recursos en EESS en un 6%.



Dentro de las EESS que han sido financiadas con recursos FODEMIPYME destacan las ASADAS (Asociación administradora de los sistemas de acueductos y alcantarillados comunales), seguidas de las Asociaciones y las Cooperativas, según se observa en el siguiente gráfico.



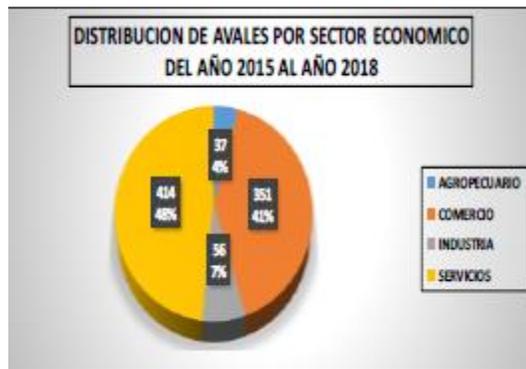
Fondo de Avales:

Durante el periodo 2018 se colocaron 4.557 millones de colones en 214 operaciones de crédito. Las colocaciones de Avales se realizan a través de operadoras de avales, que conjuntamente con el FODEMIPYME trabajan para tal propósito.

COLOCACION DE AVALES POR TRIMESTRE AÑO 2018		
TRIMESTRE	MONTO AVALADO	CANTIDAD DE OPERACIONES
I TRIMESTRE	Q669 007 089	35
II TRIMESTRE	Q1 158 832 600	57
III TRIMESTRE	Q1 369 942 671	66
IV TRIMESTRE	Q1 359 486 146	56
TOTAL GENERAL	Q4 557 268 506	214

Referente a la colocación de avales del año 2018 por sector económico, es posible observar en el siguiente gráfico que la mayor colocación corresponde a los sectores de Servicios con un 48% y a

Comercio con un 41%. Nuevamente el sector agropecuario es el que presenta el menor porcentaje de colocación.



En cuanto a la colocación de avales por tipo de empresa se observa que históricamente las PYMES físicas destacan con un 60%, lo cual es consecuente con la esperada insuficiencia de garantías de las microempresas. Por otra parte, las PYMES jurídicas presentan un 37% y las EESS un 3% de colocación.



A continuación, se brinda un detalle de la colocación de avales en Empresas de Economía Social Solidaria:



Como las observa las ASADAS presentan el mayor porcentaje 56% y las cooperativas y asociaciones en similar proporción.

Pignoración

El servicio de pignoración de alhajas tiene como objetivo principal permitir el acceso a un sistema de financiamiento ágil y oportuno para resolver necesidades primarias de consumo, con excelentes beneficios y una tasa de interés atractiva.

Para el 2018, se presenta una colocación de 4.257 operaciones por un monto de 2.473 millones de colones, las cuales se encuentran distribuidas entre las 18 oficinas comerciales colocadoras del producto. Como se aprecia en el siguiente cuadro, la mayor cantidad de operaciones se concentra en la provincia de San José con 3021 operaciones, provincia en la que se ofrece el servicio en 4 oficinas colocadoras del producto: BPT Puriscal, BPT Desamparados, BPT Pérez Zeledón y la de mayor concentración de clientes que es la Agencia Centro de Crédito sobre Alhajas de Barrio Amón, oficina especializada en este tipo de créditos.

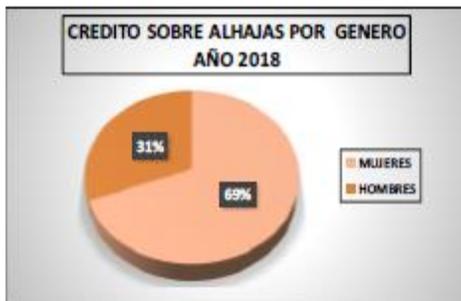
Seguidamente, se ubica la provincia de Limón con 318 operaciones en dos oficinas; el BPT Limón y el BPT Guápiles, destacando la oficina de Limón que por trayectoria es considerada una de las mejores oficinas colocadoras del producto. Posterior, está la provincia de Puntarenas con 297 operaciones en las oficinas de BPT Puntarenas, Agencia de Palmar Norte y BPT Ciudad Nelly, destacando en la colocación el BPT de Ciudad Nelly.



La provincia de Alajuela muestra un total de 270 operaciones, distribuidas en las siguientes oficinas; BPT Grecia, BPT san Ramón, BPT San Carlos y la Agencia de Aguas Zarcas, en donde destaca la oficina de San Carlos.

Guanacaste por su parte, consta de 170 operaciones en las oficinas BPT Cañas y la Agencia de Liberia Centro, seguida por el BPT de Heredia con una colocación de 93 operaciones, Cartago con 88 operaciones distribuidas entre la Agencia de Cartago centro y el BPT de Turrialba.

Con respecto a la composición de la cartera de crédito por género y como ha sido tendencia en los últimos años, del total de operaciones colocadas durante el periodo 2018 el 69% corresponden a mujeres y un 31% a varones tal y como se refleja en el gráfico adjunto, dato que refleja que es la población femenina la que satisface necesidades primarias de consumo con dicho producto.



Protección de empleo

El indicador “Protección de empleo”, pretende medir la conservación de los empleos existentes en una organización (protección) producto de un acompañamiento financiero o no financiero otorgado por el Banco. Este indicador, se orienta a fomentar el empleo como medio para mejorar la calidad de vida, de los habitantes del país.

Para ello, se incluyen en este indicador los resultados de las gestiones ejecutadas con los productos de Crédito y Avales del FODEMIPYME y Crédito del Fondo Especial de Desarrollo (FEDE), tanto el crédito directo, como el de banca de segundo piso.



Durante el período 2018 la protección del empleo con distintos productos y servicios de la Dirección de Banca Social y el FODEMIPYME, ascendió a 2.216 empleos, de los cuales el Fondo de Crédito de Fodemipyme aportó 477, el Fondo de Avales 1196 empleos, el Fondo Especial de Desarrollo (FEDE) segundo piso 371 y FEDE directo aportó 172 empleos tal y como se muestra en el gráfico de la derecha.



La población beneficiada por medio de este indicador es de un 62% a hombres y en un 38% mujeres.

Acción en la comunidad



El Conglomerado Financiero Banco Popular a través del instrumento del patrocinio ha mantenido el apoyo a una serie de acciones con enfoque social con impacto en distintas poblaciones vulnerables.

En tal sentido se procura que desde un enfoque de Triple Línea de Base estar presentes en las comunidades con apoyo real a temas que promuevan la salud, la educación y la cultura, el deporte, los emprendimientos y ello considerando que los mismos tengan un amplio alcance en el territorio nacional.

Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales

Para el Conglomerado Financiero Banco Popular resulta fundamental orientar los esfuerzos de presencia de marca a iniciativas vinculadas con los ejes prioritarios de la sostenibilidad.

En ese sentido, congruentes con la razón de ser del Banco, durante el año 2018 un 68% de los patrocinios aprobados tuvieron que ver con iniciativas relacionadas con temas sociales y ambientales:



Dentro de la dimensión social, durante el año 2018 se apoyaron, en su mayoría, iniciativas relacionadas con el deporte, seguidas de las vinculadas al tema cultura, y en tercer lugar se visualiza el tópico de territorialidad:

Temáticas Dimensión Social al 31 de diciembre 2018		
Detalle	Cant	%
Deporte	17	40%
Cultura	10	23%
Territorialidad	8	19%
Equidad de género	3	7%
Accesibilidad	2	5%
Salud	2	5%
Emprendimiento	1	2%
Total	43	100%

Con respecto a la perspectiva ambiental, se apoyaron eventos vinculados con el tema de educación ambiental, reciclaje y reutilización de desechos, pilares para la construcción de una cultura y conciencia con el medioambiente.

Temáticas Dimensión Ambiental al 31 de diciembre 2018		
Detalle	Cant	%
Educación ambiental	5	83%
Reciclaje y reutilización de desechos	1	17%
Total	6	100%



Comunidad

Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente

El Banco ha realizado importantes inversiones en aperturas de oficinas tanto en zonas urbanas como en zonas rurales tendiendo a ofrecer mayor oferta de servicios que impacte en poblaciones y facilitando la accesibilidad para los clientes.

Actualmente se dispone de más de 100 oficinas comerciales; sin embargo, se destacan algunas de las regiones que son consideradas de escasa densidad y que el Banco, en cumplimiento a su objetivo de creación actualmente ofrece diferentes productos y servicios; tal es el caso de oficinas ubicadas en La Cruz, Nosara, Paquera, Jicaral, Juntas de Abangares, Upala, Pocosol, Aguas Zarcas, Guatuso, Sarapiquí, Guácimo y San Vito de Coto Brus, entre otras.

Las 104 oficinas comerciales, se agrupan en seis Divisiones Regiones, a saber:

- División Regional Norte
- División Regional Occidente
- División Regional Central Este
- División Regional Central Oeste
- División Regional Sur Caribe
- División Regional Central Metropolitana

Oficinas:

- BP Total: 24 oficinas
- Agencias: 75 oficinas
- Ventanillas: 4 oficinas
- Centro de alhajas: 1 oficina

Adicionalmente, la División de Canales trabaja actualmente en el proyecto de Corresponsales no Bancarias el cual brindará oportunidad de expandir productos y servicios en lugares alejados de las principales zonas urbanas. En cuanto a cajeros automáticos, se dispone de una red con más de 300 unidades ATM; al respecto, las localidades dotadas de cajero automático durante 2018 son las siguientes:

N°	Ubicación
1	Municipalidad de Sarchí, Valverde Vega
2	BP Total Catedral (8 cajeros en el Edificio Paz)
3	Asada Cipreses de Oreamuno
4	Municipalidad de Cóbano
5	Zona Franca Las Brisas
6	Colegio Universitario de Cartago
7	Agencia San Marcos de Tarrazú *
8	Vuelta de Jorco
9	Coopecaja Alajuela
10	BP Total Cartago *
11	Clínica Dr. Marcial Rodríguez
12	Municipalidad de Barva de Heredia
13	Ebais Jiménez, Pococí

Nota: (*) Reforzamiento de cajeros automáticos por remodelación de oficinas comerciales

Además, se cuenta con 17 Centros Empresariales distribuidos en 7 regiones, dando accesibilidad a todo el parque empresarial del país. Además, de una División de Banca Institucional y Corporativa que atiende principalmente cooperativas, sociedades, fideicomisos, asociaciones y las entidades que dependen del presupuesto del estado.





En la Banca Social y FODEMIPYME, a través de 8 ejecutivos, se busca atender proyectos viables en los diferentes territorios. Actualmente se cuenta con ejecutivos ubicados en Pérez Zeledón, San Ramón y San Carlos, además de los destacados en San José. Asimismo, el servicio de crédito pignoraticio se ofrece en 14 oficinas comerciales en todo el territorio nacional.

Información de Popular Seguros

Dentro de las acciones de promoción de acceso a población desfavorecidas económicamente se tienen la atención a Organizaciones de la Economía Social Solidaria, durante 2018 se realizaron visitas de asesoría, seguimiento y atención individualizada en materia de seguros, pasando de un ejecutivo comercial para atención exclusiva de este tipo de entidades, a que fueran la totalidad de agentes de seguros.

Se pasó de 110 empresas de la Economía Social atendidas en el 2017, a 440 en el 2018, un crecimiento del 75%, en relación a primaje se colocaron 118.403.715 millones en el 2018. Atención en la que busca promoción de cobertura según tipo de negocio que sea acorde a las necesidades, capacidad de pago y coberturas requeridas de las diferentes organizaciones.

Este acercamiento con los sectores de la Economía Social Solidaria se da con empresas tales como:

- Coopesancarlos RL
- Fondo de Ahorro y Préstamo de Vivienda de RECOPE
- Asociación Solidarista de Empleados de Cooperativa de Productores de Leche
- Asociación Solidarista de Trabajadores del Banco Popular y Desarrollo Comunal
- Asociación Comunidad para el Desarrollo Vida Abundante
- Asociación Cámara de Comercio Exterior

Inclusión financiera

Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros para las personas desfavorecidas

Desde el año 2015 se formuló el producto de Emergencias con el objetivo de ofrecer posibilidades de financiamiento a familias afectadas por situaciones naturales que dañaran sus viviendas. Este producto permite realizar los siguientes planes de inversión: Remodelación, reparación y ampliación para vivienda, la compra de menaje, por ejemplo pero no limitado a éstos, los siguientes: electrodomésticos, muebles, cortinas, loza sanitaria, muebles de cocina, ropa, zapatos, útiles escolares, automotores, bicicletas, equipo de trabajo agrícola manual o mecánico, aperos para bestias de carga y cualquier otro artefacto necesario para la normalización de la vida cotidiana de los afectados por fenómenos naturales ocurridos en Costa Rica, antes o durante la vigencia de la política que autoriza el plan de inversión.

Durante el año 2018, no fue necesario utilizar dicha línea de crédito a pesar de que la misma contaba con presupuesto para su uso.

Asimismo, se cuenta con el programa de Finanzas Sanas dirigido a trabajadores de empresas, entidades u organizaciones en general. Este programa va enfocado a mejorar las condiciones de

trabajadores con problemas financieros, para lo cual se brinda la asesoría con una metodología estandarizada a nivel nacional.

Desde el año 2015, el Banco se trazó como objetivo impulsar el ahorro en toda la población, por medio de la campaña BP Ahorros, con la finalidad de que todas las personas puedan ahorrar con las facilidades tecnológicas de la nueva plataforma. Como parte de ello, se han implementado los productos denominados Cuenta Naranja, Planes Naranja y Cuenta Expediente Simplificado.

El Banco cuenta con programas y líneas de crédito que benefician a ciertos sectores no bancables en cierto grado, como las MIPYMES, así como la utilización de avales en aquellas empresas con insuficiencia de garantía. Dentro de estos programas se ubican los fondos denominados FODEMIPYME (avales, crédito y transferencias), FINADE (crédito y avales) y FOFIDE (BP Empresarias y BP Acueductos Rurales), los cuales tienen como objetivo, ofrecer una mayor accesibilidad a estos recursos por parte de los segmentos de interés.

Además, se cuenta con el programa de Microfinanzas dentro del Fondo de Financiamiento para el Desarrollo (FOFIDE) como operadores del Sistema de Banca para el Desarrollo, para dar soluciones crediticias a aquellos casos que nos superen los 40 salarios bases, en condiciones favorables similares a las de BP Empresarias (por ejemplo: tasa básica). En el 2018, se logró financiar a 80 empresarios por un monto total de ¢827 millones.

De igual forma a través del Fondo Especial de Desarrollo (FEDE) se busca atender a segmentos de la población como emprendedores, no bancables, jóvenes, pensionadas, mujeres jefas de hogar, indígenas, familias con miembros con discapacidad, pescadores artesanales, coligalleros, artesanos, empresas comunales de crédito y pequeños productores agropecuarios, microempresarios asociados, quienes realicen otras actividades productivas, en especial en zonas fronterizas y todas aquellas poblaciones que se considere y cumplan con alguna vulnerabilidad económico social demostrable. De esta manera se logra impactar en los territorios en beneficio de las personas.

Con respecto a vivienda, se cuenta con el Fondo Especial para la Vivienda (FEVI), cuyas condiciones se orientan a facilitar el acceso a vivienda digna a las personas que por su condición socio económica no han podido cubrir esa necesidad, y el Fondo de Avales para Vivienda (FAVI) propone facilitar el acceso a la vivienda para la clase media, mediante avales parciales para los créditos de vivienda.

En el primer trimestre del período el Banco Popular estableció una importante alianza con Fundación Promotora de Vivienda (FUPROVI) para facilitar el acceso a vivienda a la clase media. El acuerdo propicia que la Fundación pueda disponer de los recursos de los fondos especiales FEVI y FAVI a familias con ingresos mensuales entre los ¢400 mil y ¢ 1 millón.

Información de Popular Valores

Se indica que la coordinación del desarrollo e implementación de la estrategia de educación financiera ha estado a cargo de la Operadora de Pensiones del Banco Popular, y que para estos momentos se encuentran trabajando el convenio firmado con el Ministerio de Educación Pública; por ende, se firmó una alianza con la Universidad Nacional a Distancia (UNED) para el desarrollo del material didáctico que será impartido en los centros educativos por los docentes. Sobre este último, en el pasado Consejo de Sostenibilidad en la sesión N° 5, se presentaron los diseños de los materiales que se utilizarán en las aulas para impartir la materia de Educación Financiera en los centros

educativos de todo el país. Como acuerdo del Consejo, se instruyó para que presente el resultado final en físico y virtual de los materiales a utilizar.

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE PERSONAS – ORGANIZACIONES IMPACTADAS	DESDE CUÁNDO INICIA ESTA GESTIÓN
POPULAR VALORES	<p>Año 2018: 15 Organizaciones 4 Charlas para clientes en general Total de Asistencia: 305 personas</p> <p>Año 2017: 17 Organizaciones Total de Asistencia: 209 personal</p>	Esta iniciativa tiene más de 10 años en el Puesto de Bolsa.

Información de Popular Seguros

Popular Seguros realizó durante el 2018 una iniciativa de promoción en cantones vulnerables, tomando de referencia el Índice de Progreso Social a nivel cantonal, y los cantones de menor progreso se cruzó con las ubicaciones geográficas de agencias del Banco Popular, de esta forma se estableció en 3 cantones un piloto para promover de forma más focalizada el acceso a productos autoexpedibles, mismos que tienen coberturas de alto interés a costos muy accesibles y con requisitos mínimos de fácil adquisición, por lo que se seleccionaron para facilitar el acceso a coberturas básicas pero de alta frecuencia como seguro estudiantil, de enfermedades graves y otros.

La iniciativa se contempló dentro de las metas organizacionales teniendo como objetivo promover la accesibilidad a productos autoexpedibles en los cantones de: La Cruz, Garabito y Limón (central) por medio de actividades inclusivas. Con ello en los cantones seleccionados para llevar a cabo el piloto fueron gestionadas y coordinadas con las agencias bancarias y desde el contacto con centros educativos, gobiernos locales, cámaras de comercio, sector cooperativo, entre otros. A modo de recuento en los cantones seleccionados se logró duplicar o hasta triplicar la cantidad de autoexpedibles colocados, por lo que para el 2019 se ampliará la oferta a otros cantones según su posición en el IPS.

Educación Financiera

Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario

En el Conglomerado Financiero Banco Popular se ha impulsado un Plan de Educación Financiera con especial atención en tres grandes ejes que son: público interno, clientes y comunidad. En este sentido se han desarrollado acciones para capacitar al personal interno en el tema, fortaleciendo las capacidades, se han desarrollado actividades dirigidas a la clientela bajo el enfoque de Finanzas Sanas y finalmente existe en materia de proyección, una alianza con el Ministerio de Educación Pública para incorporar en el plan de estudios de primaria y secundaria, la educación financiera como una materia obligatoria para el estudiantado nacional y cuyo alcance integra desde luego a la población docente.



La educación financiera es vital para los clientes que requieren satisfacer necesidades urgentes tales como mejorar su capacidad de pago o disminuir la carga financiera.

El programa denominado Finanzas Sanas ha proporcionado una base de mejora en el tiempo, que permite llegar a muchos sectores y empresas con trabajadores con problemas de diversos tipos a nivel financiero. El Banco ha incursionado en el tema de asesoría con esta charla que impacta y ofrece una serie de soluciones a los principales problemas de muchos trabajadores.

Se han realizado visitas a diferentes BP Totales, en las cuales se han capacitado Gerentes de Agencia y Ejecutivos de Negocios. Las visitas realizadas a las BP Totales y Agencias de Negocios han permitido estandarizar el proceso de charlas de Finanzas Sanas y trabajar bajo un mismo concepto en relación con los conocimientos del tema de las finanzas sanas que todas las oficinas del país deben conceptualizar.

Adicionalmente se manejan otros programas de atención de clientes según segmento, como por ejemplo, el Programa BP Global, que atiende a un sector de clientes enfocados en Ahorro a Plazo de una manera diferenciada, ofreciendo asesoría en inversiones de forma personalizada.

El segmento de niños y jóvenes se atiende a través de las campañas de los productos Kids y O2 con rediseños de imagen que permitan incorporar a la juventud en charlas motivando el ahorro. En niños y jóvenes en el 2018, es el desarrollo y ejecución de la estrategia de Kids y O2, en este caso particular se incorporó la estrategia asociada al socio comercial Pozuelo, en donde en conjunto con el Banco, se participó en el Tour Chiky, torneo de habilidades artísticas a nivel colegial y con impacto en las principales zonas del país, tanto urbanas como rurales.

La Banca Empresarial y Corporativa realizó o participó de 25 actividades con clientes actuales y/o potenciales, por medio de las cuales tuvo contacto con más de 600 personas de forma directa y con más de 10.000 de forma indirecta, para ofrecerle los productos y servicios que se tiene para el sector empresarial; a través, de charlas técnicas de su interés según lo demandó cada situación particular en esos momentos.

De la misma manera es importante indicar que actualmente la Dirección de Banca Social y la Dirección de Fodemipyme, cuentan con un Programa de Acompañamiento no Financiero con recursos no reembolsados con el objetivo de apoyar programas tendientes a fortalecer y desarrollar las micro, pequeñas y medianas empresas y empresas de la economía social, en áreas como capacitación, asistencia técnica, innovación, investigación y transferencia tecnológica así como investigaciones en diferentes actividades productivas y sociales tendientes a diseñar un sector empresarial eficiente y competitivo.

Información de Popular Seguros

Popular Seguros implementa una serie de acciones para facilitar el acceso a los servicios brindados, iniciando a nivel interno y procurando luego acciones externas. Dentro de estas acciones destacan:

- Premiación Seguros Autoexpedibles “Cuenta usted con un plan para su vida”: llevada a cabo mediante visitas a las agencias y los BPT ganadores, con la participación con Agentes y con Gerencia Comercial.
- Acompañamiento a Charla de Finanzas Sanas e incorporación de charlas en los eventos de cantones vulnerables.



- Iniciativa para cantones vulnerables
- Campañas semanales enfocadas en productos Autoexpedible: donde se busca a partir de comunicaciones asertivas con las Direcciones Regionales y ejecutivos bancarios reforzar conocimientos sobre los productos.
- Acompañamiento Expo Construcción y Vivienda: participación en conjunto con a Banca Personas, se brinda información y asesoría sobre póliza de Desempleo vinculados con el crédito de vivienda y los seguros que comercializa la Sociedad.
- Se participó del Congreso Nacional Solidarista: Se brinda información y asesoría a clientes potenciales, fomentando productos acordes a necesidades visualizadas.
- Expo Autos: iniciativa en sinergia con Banca Personas del Banco Popular donde se brindó atención y asesoría especializada a los clientes potenciales que se presentaban en las sucursales de promoción.
- Sinergia realizada con Comunicación Corporativa: participación en la Grabación de corto sobre la Sociedad de Seguros, a cargo del Gerente General de Popular Seguros y socializada con la totalidad de colaboradores del conglomerado.

Gestión del Capital Humano



El Conglomerado Financiero Banco Popular mantiene un firme compromiso y una visión sostenible de largo plazo, la cual se ve reflejada en la alineación de sus planes de acción, que se derivan de una estrategia social bien posicionada en aspectos congruentes con el cumplimiento de los derechos humanos, la promoción de las mejores prácticas laborales y otros esfuerzos encaminados a promover temas de accesibilidad, equidad e igualdad de oportunidades, así como la inserción laboral inclusiva.

La gestión del talento afirma el sentido de pertenencia e identidad institucional entre los colaboradores y colaboradoras que forman parte de la organización, basado en políticas claras de incorporación y permanencia, promoviendo los procesos de inducción de forma integral hacia el alto enfoque social que dio origen a la Institución, y promoviendo un paquete de beneficios económicos y emocionales competitivos. Esto permite a la población laboral tener confianza y transparencia en el respaldo de una Institución sólida y con gran trayectoria.

El Conglomerado Banco Popular impulsa una cultura organizacional basada en principios y valores que son la base de los senderos estratégicos orientados a fortalecer el compromiso en materia de



innovación, calidad, accesibilidad, bienestar económico y social, gestión del conglomerado y desarrollo sostenible. Se cuenta con un Comité de Valores integrado por la Alta Administración y un equipo técnico de ética y valores conformado por diferentes dependencias que representan al resto del personal. El Código de Conducta del Conglomerado fue actualizado y aprobado por la Junta Directiva Nacional en el IV trimestre del 2017 y establece las normas de conducta y las responsabilidades del personal con respecto al propósito estratégico, los valores institucionales y otros aspectos que contribuyen a mejorar la productividad del personal, fomentando a su vez la transparencia, el sentido de pertenencia y los principios de actuación.

Existe una comunicación interna abierta en procura de lograr mayor calidad de vida laboral para el principal recurso del Conglomerado, así como la apertura a escuchar inquietudes y sugerencias a través de diferentes mecanismos como por ejemplo chats, encuestas, buzones de correo, entre otros. El 100% del personal se encuentra amparado por la Convención Colectiva de trabajo, exceptuando a la clase gerencial. En términos salariales no existe diferencia entre hombres y mujeres y se goza de libre asociación para que el personal sea representado por la organización sindical de su preferencia.

La institución genera planes orientados a la calidad de vida del personal y se cumple con los parámetros de salud, seguridad, capacitación, promoción interna, empleabilidad, conciliación entre familia y trabajo y en general se acciona el desarrollo y la estabilidad.

Se trabaja continuamente en la prevención de riesgos laborales para mejorar las condiciones de trabajo y salud, además se brinda un servicio de atención médica gratuita en todo el país, acompañado de campañas preventivas de salud y vacunación. Los programas de medicina preventiva se complementan con actividades orientadas al deporte y los estilos de vida saludables.

Todo el personal tiene acceso a los programas de formación y desarrollo impulsado mediante diferentes metodologías para promocionar los procesos de capacitación. Así mismo, existe la posibilidad de participación en planes de sucesión y en programas de entrenamiento en puestos clave tanto en Oficinas Comerciales como en Áreas del Soporte, lo que permite mayores oportunidades de desarrollo en iguales condiciones.

El respeto a la diversidad e igualdad de oportunidades es un compromiso institucional, por ello se mantienen políticas y procedimientos internos que ofrecen oportunidades a personas de sectores

sensibles como el colectivo con discapacidad, madres solteras, estudiantes y otros para que puedan optar por trabajar en el Banco o beneficiarse de los productos financieros que este ofrece a dichos segmentos para promover su desarrollo.

Información sobre los empleados y otros trabajadores

Información Banco Popular

A continuación, se muestra un desglose del colectivo de trabajadores y trabajadoras por género, con corte al mes de diciembre del 2018:

GENERO	TOTAL	%
MUJERES	2045	53,12%
HOMBRES	1805	46,88%
TOTAL GENERAL	3850	100%

Contamos con profesionales altamente calificados y con una oferta favorable para su desarrollo personal y profesional. En el siguiente cuadro se muestra la distribución por género según su tipo de contrato laboral.

Distribución por tipo de nombramiento:

TIPO DE NOMBRAMIENTO	Mujeres	Porcentaje	Hombres	Porcentaje	Total	Porcentaje
FIJOS	1460	71,39	1439	79,72	2899	75,3
INTERINOS	483	23,62	301	16,68	784	20,36
TEMPORALES	102	4,99	65	3,6	167	4,34
TOTAL GENERAL	2045	100	1805	100	3850	100

Cantidad de funcionarios por edad:

RANGO EDADES	Mujeres	Hombres	Total	%
EDAD 20 AÑOS A 30 AÑOS	436	265	701	18,21
EDAD 31 AÑOS A 40 AÑOS	843	509	1352	35,12
EDAD 41 AÑOS A 50 AÑOS	528	510	1038	26,96
EDAD 51 AÑOS A 60 AÑOS	224	459	683	17,74
EDAD 61 A MAS AÑOS	14	62	76	1,97
TOTAL GENERAL	2045	1805	3850	100



Información de Popular Valores

Popular Valores mantiene una planilla de 67 (sesenta y siete) colaboradores, cada uno de ellos experto en sus áreas de trabajo. Los trabajadores cuentan con plaza fija y con un contrato de servicios que los mantiene ligados a la organización; todos laboran en las oficinas de Popular Valores, ubicadas en Paseo Colón, San José Costa Rica.

La población de colaboradores está distribuida por género de la siguiente manera:

- a) Masculino: 40 colaboradores.
- b) Femenino: 27 colaboradoras.

Información de Popular Pensiones

<i>A. Número de colaboradores por contrato laboral y sexo</i>		
	Contrato por Tiempo indefinido	Contrato Temporal
Masculino	117	3
Femenino	183	4
Total	300	7

<i>B. Número de colaboradores por tipo de contrato fijo y sexo</i>	
	Personal Fijo
Masculino	117
Femenino	183
Total	300

<i>C. Tamaño de la planilla por empleados trabajadores contratados y sexo</i>		
	Personal Fijo	Personal Temporal
Masculino	117	3
Femenino	183	4
Total	300	7

D. Tamaño de la planilla por región y sexo		
	Personal en Oficinas Centrales Popular Pensiones	Personal ubicado en Sucursales
Masculino	110	4
Femenino	170	16
Total	280	20

E. Detalle de colaboradores reconocidos jurídicamente

Los trabajos de limpieza y de seguridad son contratados a empresas externas. Para cada servicio, se subcontratan 5 personas, respetando todo el marco legal que lo regula y garantiza el cumplimiento de todos sus derechos.

Información de Popular Seguros

Clasificación de colaboradores Popular Seguros por Sexo, 2018

Detalle	Total	Porcentaje
Mujeres	57	59%
Hombres	40	41%
Total	97	100%

Detalle de crecimiento, neto y porcentual en Popular Seguros

Año	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Total	50	66	75	87	91	97
Crecimiento	66%	24%	12%	14%	5%	7%

El dato sobre crecimiento se torna levemente ascendente para el año 2018, con un aumento neto de 6 personas. Llegando a un total de 97 personas en la organización.

Distribución por edad de colaboradores de Popular Seguros, 2018

Rango de edad	Mujeres	Hombres	Total	Porcentaje
Menos de 20 años	1	0	1	1%
De 21 años a 30 años	23	10	33	34%
De 31 años a 40 años	21	18	39	40%
De 41 años a 50 años	6	9	15	15%
De 51 años a 60	2	4	6	6%
Más de 61 años	0	3	3	3%
Total	53	38	91	100%

Distribución de colaboradores por tipo de nombramiento y género, 2018

Género	En Propiedad	%	Interinos	%	Temporales	%	Suplencia	%	Total
Femenino	52	54%	0	0%	2	2%	2	0	56
Masculino	36	37%	1	1%	4	4%	0	0	41
Total	88	91%	1	1%	6	6%	2	0	97

Durante el 2018 se tuvo la necesidad de contratar 2 suplencias. Debe rescatarse que el 91% de la planilla de Popular Seguros se encuentra en propiedad, mientras que el 7% tiene puestos temporales o interinos. Finalmente, se tiene que Popular Seguros, no cuenta con ubicaciones adicionales en ninguna región.

Nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal

Durante el período 2018 el Conglomerado Financiero registró los siguientes ingresos

Información del Banco Popular

CANTIDAD DE INGRESOS POR GENERO	
Ingresos	Cantidad
HOMBRE	63
MUJER	84
Total general	147

En el caso del porcentaje de rotación del Banco Popular el mismo se sitúa en un 3%.

Información de Popular Valores

Nuevas contrataciones	Año	Rotación
0	2018	0%

Información de Popular Seguros

Detalle de nuevas contrataciones de Popular Seguros, por sexo y rango de edad, 2018

Rango de edad	Nuevas contrataciones		
	Mujeres	Hombres	Total
Menos de 20 años	1	0	1
De 21 años a 30 años	2	1	3
De 31 años a 40 años	1	1	2
De 41 años a 50 años	2	0	2
De 51 años a 60	0	1	1
Más de 61 años	0	0	0
Total	6	3	9

Detalle de egresos de Popular Seguros, por sexo y rango de edad, 2018

Rango de edad	Rotación de personal		
	Mujeres	Hombres	Total
Menos de 20 años	1	0	1
De 21 años a 30 años	2	0	2
De 31 años a 40 años	1	1	2
De 41 años a 50 años	1	1	2
De 51 años a 60	0	0	0
Más de 61 años	0	0	0
Total	5	2	7

La rotación media de Popular Seguros para el 2018 es de 7,2%, con un 5,2% para mujeres y un 2,1% para hombres. Mientras que para el 2017, la rotación media fue de 22%, lo que tiene una reducción del 14,8%.

Condiciones laborales

Beneficios para los empleados a tiempo completo que se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales

Los beneficios del personal fijo y temporal son los mismos, dado que el alcance de la Convención Colectiva es aplicable a toda la población bancaria sin ningún tipo de diferenciación. Al personal interino (que no posee una plaza en propiedad), se le garantiza la estabilidad laboral, y por ende a no ser removido de su puesto, hasta tanto la plaza que esté ocupando sea objeto de concurso interno.

Información de Popular Seguros

Se tiene que Popular Seguros, ofrece todas las prestaciones sociales a los colaboradores en planilla, indistintamente de la jornada laboral o el tipo de contratación.

Permiso parental

La convención colectiva vigente establece en su artículo 25 inciso d) 5 días de licencia por nacimiento de hijo o hija o, por adopción. Se adjunta detalle de licencias otorgadas en el año 2018.

Información de Popular Seguros

Se tiene que, para Popular Seguros, los colaboradores que son padres tienen un permiso patronal de 3 días hábiles. Esto por nacimientos o adopciones, según el Reglamento de Trabajo propio de la organización y validado ante el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS).

Relaciones trabajador – empresa

Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales

La normativa interna y la Convención Colectiva de Trabajo, carecen de disposiciones en este sentido. Desde la Administración, se desarrollan programas de sensibilización ajustados a la medida de los



casos que se presenten y son dirigidos al personal involucrado para prepararse de la mejor manera para el proceso en caso de que se promueva algún proceso de dicha naturaleza. Durante el período 2018 se inició un proceso de desalojo de diferentes dependencias del Edificio Metropolitano, donde está ubicada la sede principal del Banco, con motivo de una futura remodelación del inmueble, que generó la necesidad de distribuir al personal de diferentes dependencias en otros edificios para lo cual se desarrolló un proceso ordenado de movimiento del personal. CONSULTA TEMA NEGOCIOS CAMBIO DE GERENTES ROTACIONES

Información de Popular Seguros

Como se ha mencionado anteriormente, Popular Seguros se prepara para un proceso de transición en el modelo de negocio, esto en definitiva es un cambio operacional significativo. Para ello desde Capital Humano, la Gerencia General y la Junta Directiva se establecieron diversos espacios de divulgación previa.

Se tiene que la comunicación y manejo de expectativas con colaboradores y otros grupos de interés, se dio en diferentes momentos y grados de profundidad, esto así para cualquier otro cambio y según la magnitud del mismo.

Acuerdos de negociación colectiva

Se cuenta con un Sindicato que representa a la mayor parte de la colectividad laboral, y se toma en cuenta la opinión del mismo mediante reuniones y negociaciones realizadas con dicha organización sindical. Los acuerdos más relevantes quedan plasmados en la Convención Colectiva de Trabajo.

La V Convención Colectiva de Trabajo es la que se encuentra vigente en la actualidad.

Salud y seguridad ocupacional

Salud y seguridad en el trabajo

Como parte del cumplimiento en cuanto a requisitos técnicos y legales de salud y seguridad ocupacional y en apego al **artículo 288** del Código de Trabajo, el Banco Popular conforma actualmente 77 Comisiones de Salud Ocupacional Locales, representada por 10% del total de la población laboral en todo el país. (un propietario patronal y un propietario de los trabajadores con su respectivo suplente por área).

Desde el 2015 se mantiene un proceso de formación, certificación y recertificación del personal brigadista representado por un promedio del 10% del total de la población laboral del Banco Popular, contando con brigadistas certificados tanto en oficinas comerciales a nivel nacional como en oficinas de soporte.

Dicho proceso incluye la preparación en temas tales como: sistema de comando de incidentes, evaluación de daños de estructuras, rescate y evacuación, primeros auxilios, RCP, manejo de extintores y otros considerados de importancia para el buen desempeño de quienes asumen esta importante labor de brigadas.

Para el año 2018, se ejecutó la etapa de actualización y recertificación del personal brigadista, logrando una participación bastante satisfactoria y mayor compromiso por parte del personal que integra las brigadas y las jefaturas.

Producto de dicho esfuerzo se lograron realizar 3 ejercicios masivos de simulacros en el 100% de las oficinas de todo el país, alcanzando resultados que demuestran la buena preparación del personal en temas de seguridad humana y atención de emergencias.

Indicadores de accidentes reportados:

REPORTE DE ACCIDENTES LABORALES 2018				
TIPO DE ACCIDENTE	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL	DIAS INCAPACIDAD
CAIDA AL MISMO NIVEL	17	6	23	385
ACCIDENTE EN TRAYECTO	11	12	23	291
SOBRESFUERZO	8	10	18	211
GOLPEADO CONTRA	2	4	6	71
CAIDA A DIFERENTE NIVEL	3	3	6	165
ESTRES LABORAL	3	2	5	0
DESCONOCIDO	2	3	5	234
ERGONOMICO	4		4	100
ASALTO BANCARIO	3	1	4	39
GOLPEADO POR	3	1	4	21
CORTADURA	2	1	3	16
ATRAPADO POR	1	1	2	4
DEPRESION	2		2	15
ACCIDENTE SIN REPORTAR		1	1	30
PSIQUIATRIA	1		1	0
TOTAL GENERAL	62	45	107	1582

Entre las principales causas de accidentabilidad se encuentran caída al mismo nivel, accidente en trayecto, sobreesfuerzo, entre otros. Estos índices le permiten a la organización ser más asertivos en la elaboración de los planes de prevención que mantiene la organización. Dichosamente durante el periodo 2018 no se reportaron víctimas mortales relacionadas con el trabajo.

El programa de salud integral incorpora la atención médica de forma gratuita al personal de todo el país, chats de medicina preventiva, convenios que ofrecen servicios accesibles para el personal y sus familiares y actividades que promueven el deporte y los estilos de vida saludables.



Cada año se desarrolla una campaña de vacunación contra la influenza, aplicando las vacunas de forma gratuita a todo el personal, con la posibilidad de que los familiares puedan adquirirla a precios por debajo de la oferta de mercado. Se desarrollan programas de sana alimentación y hábitos saludables mediante campañas o actividades de libre elección.

Una vez al año se desarrolla una feria de la salud que busca ofrecer posibilidades de servicios en especialidades médicas en diferentes partes del país y a bajo costo con posibilidades de financiamiento para el personal y sus familias.

El Banco cuenta con una Sala de Lactancia llamada: *“Alma”* acondicionada para que las funcionarias que se encuentran en periodo de lactancia puedan extraer la leche para sus hijos e hijas de forma adecuada e higiénica, la sala se encuentra ubicada a un costado del consultorio médico y el uso promedio mensual ronda las 12 personas.

El personal del consultorio médico trabajó durante el año 2018 en campañas de sensibilización como parte de una propuesta de medicina preventiva en los programas: Enfermedades cardiovasculares, sobrepeso y obesidad, adicción – alcoholismo, prevención de cáncer de seno y cérvix y salud sexual reproductiva masculina. También y como parte del seguimiento se realizaron visitas médicas en todo el país en un total de 16 centros de trabajo, tamizando y captando un total de 444 funcionarios los cuales fueron incluidos de acuerdo con sus necesidades personales, en cada uno de los programas anteriores.

La cultura organizacional del Banco está firmemente comprometida con las personas, atendiendo aspectos que corresponden al desarrollo integral de los colaboradores y colaboradoras.

Durante el 2018 se aplicó la evaluación de ambiente laboral a nivel del Conglomerado Financiero, incluyendo a las Sociedades Anónimas en esta misma dinámica, con una participación del 99.2% de la población laboral, lo que permite estar entre los mejores estándares a nivel internacional. La calificación obtenida fue de un 84%, a nivel de Conglomerado, ubicándolo entre los mejores promedios del mercado. La permanencia en dichos niveles es el resultado de la ejecución de los planes de mejora y del excelente trabajo de los equipos de mejora, sin dejar de lado el compromiso y apoyo mostrado por las jefaturas.

Contamos con una fuerza laboral orientada al cliente, la cual contribuye a lograr la meta propuesta en servicio al cliente. Desde el año 2015, se desarrolló la Escuela de Ventas BP basada en una metodología constructiva por parte de personal de las Oficinas Comerciales, se implementaron también procesos de inducción y aprendizaje en temas de protocolos de servicio al cliente y de técnicas de ventas, lo que ha permitido posicionar el modelo de experiencial al cliente y diferenciarnos en la atención en nuestras oficinas, especialmente en los sectores vulnerables.

Representación de los trabajadores en comités formales trabajador – empresa de salud y seguridad

Durante el período 2018 hubo un total de 77 Comisiones de Salud conformadas y registradas ante el Consejo de Salud Ocupacional

COMISIONES DE SALUD OCUPACIONAL REGISTRADAS ANTE EL CONSEJO DE SALUD OCUPACIONAL

COMISION DE SALUD OCUPACIONAL	F	M	Total	Estatus	# Registro	Estatus
Total AGENCIA AGUAS ZARCAS	5	6	11	Conformada	9254	Actualizada
Total AGENCIA ALAJUELA CENTRO (Oeste)	6	6	12	Conformada	9253	Actualizada
Total AGENCIA CARTAGO CENTRO	8	5	13	Conformada	9106	Actualizada
Total AGENCIA CITY MALL	6	7	13	Conformada	9441	Actualizada
Total AGENCIA CIUDAD COLON	7	3	10	Conformada	9251	Actualizada
Total AGENCIA CORONADO	11	4	15	Conformada	9052	Actualizada
Total AGENCIA CURRIDABAT	7	3	10	Conformada	9244	Actualizada
Total AGENCIA EL GUARCO	5	5	10	Conformada	9054	Actualizada
Total AGENCIA ESCAZU	6	6	12	Conformada	9112	Actualizada
Total AGENCIA EXPRESO DESAMPARADOS	6	5	11	Conformada	9197	Actualizada
Total AGENCIA HATILLO	5	4	9	Conformada	9055	Inactiva
Total AGENCIA JACO	7	6	13	Conformada	7745	Actualizada
Total AGENCIA LA URUCA	7	3	10	Conformada	9057	Actualizada
Total AGENCIA LIBERIA CENTRO	8	5	13	Conformada	9110	Actualizada
Total AGENCIA LINDORA	6	4	10	Conformada	9105	Actualizada
Total AGENCIA LOS ANGELES	6	5	11	Conformada	9249	Actualizada
Total AGENCIA MALL PASEO LAS FLORES	6	8	14	Conformada	9409	Actualizada
Total AGENCIA MALL REAL CARIARI	4	7	11	Conformada	9248	Actualizada
Total AGENCIA MALL SAN PEDRO	7	6	13	Conformada	9540	Actualizada
Total AGENCIA MULTIPLAZA CURRIDABAT	7	6	13	Conformada	9195	Actualizada
Total AGENCIA MULTIPLAZA ESCAZU	4	9	13	Conformada	9410	Actualizada
Total AGENCIA NARANJO	7	4	11	Conformada	9058	Actualizada
Total AGENCIA OROTINA	7	7	14	Conformada	7743	Actualizada
Total AGENCIA PALMARES	8	3	11	Conformada	9562	Actualizada
Total AGENCIA PASEO METROPOLI	5	7	12	Conformada	9563	Actualizada
Total AGENCIA PLAZA LINCOLN	10	3	13	Conformada	9060	Actualizada
Total AGENCIA PLAZA SAN CARLOS	4	5	9	Conformada	9061	Inactiva
Total AGENCIA PLAZA VIQUEZ	5	6	11	Conformada	9417	Actualizada
Total AGENCIA POCOSOL	2	8	10	Conformada	9062	Actualizada
Total AGENCIA QUEPOS	5	7	12	Conformada	9426	Actualizada
Total AGENCIA SAN ANTONIO DE BELEN	8	4	12	Conformada	9051	Actualizada
Total AGENCIA SAN FRANCISCO DE DOS RIOS	6	5	11	Conformada	9427	Actualizada
Total AGENCIA SAN MARCOS TARRAZÚ	5	4	9	Conformada	9099	Inactiva
Total AGENCIA SANTA ANA	9	1	10	Conformada	9252	Actualizada
Total AGENCIA SANTA BARBARA	6	5	11	Conformada	9063	Actualizada
Total AGENCIA SANTO DOMINGO DE HEREDIA	8	3	11	Conformada	7749	Actualizada
Total AGENCIA SIQUIRRES	7	4	11	Conformada	9256	Actualizada
Total AGENCIA TERRAMAL	5	7	12	Conformada	9246	Actualizada
Total AGENCIA TIBAS	9	3	12	Conformada	9196	Actualizada

Información de Popular Valores

La Brigada de atención y prevención de emergencias es un equipo de prevención en materia de seguridad, el objetivo principal es salvaguardar vidas y bienes de la empresa, mediante planes y acciones directas para minimizar los riesgos y los efectos adversos de una emergencia.

La Brigada de atención y prevención de emergencias está comprometida con el valor de la vida. Conformada por un grupo de colaboradores, que, de forma voluntario o seleccionado por su jefatura, están distribuidos estratégicamente por las oficinas del Puesto de Bolsa, quienes son capacitados en primeros auxilios y reciben entrenamiento permanente.



Organismos de Salud y Seguridad en el Trabajo	Número de colaboradores miembros	Porcentaje de colaboradores miembros
Brigada de Atención y Prevención de emergencias	8	11,94%

Información de Popular Seguros

Popular Seguros cuenta con un equipo de Brigada de Emergencia, conformado por más del 8% del total de colaboradores y con representación de las diferentes áreas y departamentos. Asimismo, durante el 2018 se conformó formalmente la Comisión de Salud Ocupacional, con dos miembros titulares y dos suplencias, para un 4% adicional. Durante este mismo año se facilitó capacitación completa al equipo de brigada para certificarlos en prevención de incidentes, el manejo de eventos y logística de atención.

Información de Popular Pensiones

Popular Pensiones cuenta con una brigada de emergencias que representa un 3.61% del personal ubicado en las oficinas centrales de la operadora, los cuales tienen la responsabilidad de gestionar el proceder ante un evento considerado como emergencia.

Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional

En la siguiente tabla se presentan los tipos de accidentes que se registraron durante los últimos dos períodos.

Informe Accidentalidad 2017 - 2018			
INFORMACIÓN REQUERIDA	2017	2018	OBSERVACIONES 2018
Cantidad total de accidentes laborales reportados en el 2017 - 2018 - 2019	73	107	Aumenta la cantidad de accidentes 2018.
Cantidad de reaperturas 2017 - 2018- 2019	16	11	
5 principales causas de accidentes y de enfermedades laborales 2017y 2018	Caída al mismo nivel	Accidente en trayecto	
	Accidente en trayecto	Caída al mismo nivel	
	Sobreesfuerzo	Sobreesfuerzo	
	Golpeado por	Caída a diferente Nivel	
	No reportados a UBIP	Golpeado Contra	
	Ansiedad, Cuadro Depresivo	Estrés Laboral	
	Caída a Diferente Nivel		
Cantidad total de días de incapacidad reportados (por accidentes o enfermedades laborales)	1966	1582	Disminución en días de incapacidad 2018
Índice de accidentabilidad 2017 - 2018 - 2019	Índice de Frecuencia: 9,52 (Total Accidentes / Horas Hombre trabajadas * 1,000.000)	Índice de Frecuencia: 13,80 (Total Accidentes / Horas Hombre trabajadas * 1,000.000)	Horas Hombre trabajadas 2017: 7667001.64
	Índice de Gravedad: 256,42 (Total Días Perdidos/ Hombre trabajadas * 1,000.000)	Índice de Gravedad: 208,66 (Total Días Perdidos/ Hombre trabajadas * 1,000.000)	Funcionarios en planilla 2017: 3878
	Índice de Incidencia: 18,82 (Total Accidentes /Funcionarios Expuestos*1000)	Índice de Incidencia: 26,81 (Total Accidentes /Funcionarios Expuestos*1000)	Horas Hombre trabajadas 2018: 7533619.03
	Índice duración media: 26,93 (Total Días Perdidos / Total de Accidentes)	Índice duración media: 15,11 (Total Días Perdidos / Total de Accidentes)	Funcionarios en Planilla 2018: 3878
			Reducción horas trabajadas.

Información de Popular Valores

Para el ejercicio que contempla el presente reporte, no hubo accidentes laborales.

Información de Popular Seguros

Para efecto de Popular Seguros, se presenta el siguiente detalle de listado de indicadores de accidentabilidad. Detalle de cantidad de accidentes laborales para el 2018, para hombres, mujeres y días de incapacidad.

Detalle de accidentes y enfermedades laborales, días de incapacidad y licencias de maternidad

Cantidad	Hombres	Mujeres	Total
Accidentes Laborales	0	0	0
Enfermedades Laborales	0	0	0
Días de incapacidad	13	487	500
Licencia de maternidad	1	4	5
Victimas mortales	0	0	0

Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad

Durante el período 2018 se realizaron 74 Estudios Físico Ambientales, los cuáles fueron conocidos en el Consejo de Seguridad Ocupacional. De igual forma se llevaron a cabo 100 análisis de puestos de trabajo (Análisis de trabajo seguro (ATS)).

Análisis de Trabajo Seguro	Cantidad
Agencia Alajuela Este	5
Agencia Aserrí	4
Agencia Buenos Aires	4
Agencia El Coco	4
Agencia Escazú	1
Agencia Florencia	4
Agencia Siquirres	5
Agencia Tres Rios	4
BPT Ciudad Neily	10
BPT Multicentro Desamparados	10
BPT Grecia	10
BPT Liberia	1
BPT Limón	12
BPT Nicoya	10
BPT San Carlos	8
BPT Santa Cruz	1
Personal con Discapacidad	7

100

Información de Popular Seguros

Según la identificación de las áreas respectivas, en Popular Seguros no se tienen altos riesgos de enfermedades laborales, se trata de que los colaboradores están expuestos a riesgos ergonómicos. Por tanto, se chequea de forma periódica aspectos como ajuste en sillas, se promueven las pausas activas, entre otras acciones como la proporción de la actividad física en el Gimnasio de la organización.

Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos

La Convención Colectiva de trabajo incluye en el artículo 27 la cobertura de servicios médicos. Se cuenta con un Consultorio Médico Institucional que da cobertura al personal del Gran Área Metropolitana y demás regiones que lo requieran. Adicionalmente, se promueven convenios de salud para extender los servicios y brindar otras opciones al personal y sus familias con cobertura en todo el país.

Adicionalmente, la norma convencional establece en su artículo 26 inciso 8), la posibilidad de que el Banco cancele, previo estudio técnico y en casos muy calificados, hasta un 50% de los gastos por tratamientos médicos, exámenes especiales y medicamentos que la Caja Costarricense del Seguro Social no brinde.

Formación del capital humano

Formación y Enseñanza

El programa de formación anual brinda capacitación a todo el personal en los ejes principales definidos por la organización utilizando diferentes metodologías y canales que permitan ser 100% accesibles.

En los procesos formativos se busca capacitar y sensibilizar a todo el personal en los principales pilares que contribuyan al cumplimiento de los objetivos estratégicos y que impulsen la materialización de la misión, visión y pautas que dieron origen a los fines sociales y económicos que persigue la institución. Para la ejecución respectiva se considera:

- Promover la sostenibilidad desde todos sus ámbitos
- Contribuir al cierre de brechas y al cumplimiento de los derechos humanos
- Fortalecer el sentido de identidad institucional
- Desarrollar conciencia social y especialización en los segmentos vulnerables
- Desarrollar habilidades acompañadas de conocimiento, actualización constante y herramientas de capacitación

Durante el periodo reportado se desarrolló de manera continua y consecuente con años anteriores el Programa de Bienestar del Personal cuyo énfasis se concentra en la sensibilización de temas que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida laboral, así como la promoción de buenas prácticas laborales, esto a través de talleres y actividades con enfoque de género, discapacidad, capacitación en lesco, corresponsabilidad familiar, reconocimiento a pensionados, programas de prejubilación, finanzas sanas, entre otros.

Desde hace más de tres años se implementó el programa dirigido a **“Equipos de Mejora”**, cuyo objetivo principal es preparar al personal clave como facilitador de una cultura orientada a mejorar los ambientes laborales, a transmitir los mensajes institucionales, guiar a los equipos hacia los senderos estratégicos y construir conjuntamente con la Administración Superior las mejores prácticas laborales, de integración y trabajo en equipo.

Para dicho grupo de la población laboral se ejecutaron talleres formativos orientados a fortalecer las destrezas de comunicación, trabajo en equipo, innovación y además se prepararon en temas de sostenibilidad, identidad institucional y economía social solidaria con el fin de que repliquen las dinámicas en sus centros de trabajo para llegar al resto del personal.

Por su parte las jefaturas trabajaron en temas de liderazgo, habilidades gerenciales y directivas, gestión por competencias, ventas, ética y valores, derechos humanos, inserción laboral inclusiva, trabajo en equipo, entre otros. Las actividades formativas fueron dirigidas a la totalidad de jefaturas (hombres y mujeres de clase gerencial de oficinas comerciales como de áreas de soporte cerca de 320 personas), y en algunos casos dichos procesos se extendieron también a mandos medios.

La formación en gestión por competencias se enfoca en fortalecer conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos alineados con los objetivos y metas de Conglomerado.

El uso de las diferentes plataformas virtuales como un instrumento para ofrecer alternativas de capacitación a todo el personal mediante internet o intranet, ha diversificado la oferta académica permitiendo brindar mayor variedad de opciones al personal para su crecimiento abriendo mayores oportunidades en otros campos a través de cursos, foros, encuestas, chats, videos y artículos de interés sobre los temas de relevancia para la institución y para el crecimiento personal.

En los siguientes cuadros se muestra el detalle del periodo 2018 respecto a la participación del personal por género y la cantidad de horas invertidas en capacitación.

Curso por Escuela y Actualización	Modalidad				Área				Tipo de Actividad					N° horas	Género		
	Mixto	E-Learning	Presencial	Total general	Negocio	Soporte	Mixto	Total general	Contratación Directa	Curso Interno	Inscripción	Elearning /Videoconferencia	Total general		F	M	Total general
Administración	0	41	229	270	86	118	66	270	38	94	96	40	268	3087	36755	33809	70564
I Trimestre	0	1	67	68	5	59	4	68	0	9	58	1	68	1464	348	392	740
II Trimestre	0	7	63	70	24	36	10	70	3	37	21	7	68	580	8666	7656	16322
III Trimestre	0	15	77	92	41	17	34	92	22	40	15	15	92	687	14841	13807	28648
IV Trimestre	0	18	22	40	16	6	18	40	13	8	2	17	40	356	12900	11954	24854
TOTAL Auditoría / Junta Directiva / Asamblea TT	0	0	78	78	0	78	0	78	0	0	77	0	77	1403	71	51	122
I Trimestre	0	0	31	31	0	31	0	31	0	0	31	0	31	554	31	14	45
II Trimestre	0	0	24	24	0	24	0	24	0	0	23	0	23	519	25	18	43
III Trimestre	0	0	15	15	0	15	0	15	0	0	15	0	15	234	10	14	24
IV Trimestre	0	0	8	8	0	8	0	8	0	0	8	0	8	96	5	5	10
Total General	0	41	307	348	86	196	66	348	38	94	173	40	345	4490	36826	33860	70686

Programas de formación continua:

Eje	Temas
Cultura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> Programa de Identidad Institucional Programa de ética y valores Programa de sostenibilidad (incluye Bandera Azul)
Gestión del desempeño	<p><u>Escuelas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Economía Social E Identidad Comercial Liderazgo Normativa

	<ul style="list-style-type: none">• Administrativa• Tecnología de Información
Crecimiento personal	<ul style="list-style-type: none">• Género• Corresponsabilidad familiar• Salud integral• Discapacidad (Ley 7600 y 7935)• Ambiente• Teletrabajo

El 100% de los colaboradores y colaboradoras realizan evaluaciones regulares de contenido y aprovechamiento en cursos institucionales que permite un mayor conocimiento en temas normativos. Estas son realizadas de forma virtual y requieren un promedio de aprobación de 80.

Actualmente no se cuenta con programas específicos que permitan la conclusión de carreras profesionales, sin embargo, ponemos a disposición convenios con universidades y opciones de financiamiento para la conclusión de estudios mediante créditos especiales del Banco o de las organizaciones sociales: Asebanpo y Coopebanpo, y en cuanto a la empleabilidad cada año se reciben estudiantes practicantes que en su mayoría tienen la oportunidad de posteriormente ser contratados.

Durante el año 2018 se realizaron las evaluaciones del desempeño que año con año nos permite premiar el esfuerzo adicional del personal y promover una cultura de excelencia.

Para el año mencionado, se incluyeron en todas las dependencias sub llaves de pago, la cuales son vistas como gestión ordinaria de la dependencia, mismas que se debían pasar todas juntas, para poder premiarse el esfuerzo adicional.

Es importante referirse a este tema, ya que este punto en particular no estaba incluido en los años anteriores, por lo que debido a esta nueva condición, el porcentaje de alcance de este índice fue muy inferior a los años anteriores.

De un total de 242 dependencias, 145 no cumplieron con una o varias Sub llaves de pago asignadas, es decir que un 59,92% de las dependencias totales no cumplieron con esta etapa del proceso de evaluación. Un 40,08% (97 dependencias), podrían seguir el proceso para un posible pago de incentivo por desempeño.

De la población total de colaboradores del Banco, solamente 1681 estarían logrando una calificación mayor a 90%, lo cual sería un aproximado de un 45.57%. Sin embargo, se debe destacar, que este rubro sería solamente por calificación de BSC o BDP obtenida que debía ser mayor al 90%, a esto se le debe añadir si la dependencia logró la calificación respectiva en Sub llaves de pago.

Solamente el 13,95% de la población total, estarían logrando ser acreedores de un premio al esfuerzo adicional. De 242 BSC solamente 35 habrían ganado algún incentivo y con respecto a los 3445 BDP's únicamente 463 ganaría un porcentaje de pago.

Media de horas de formación al año por empleado

Información del Banco Popular

72 horas por persona (al menos 9 cursos de 8 horas cada uno).

Información de Popular Seguros

Detalle de horas de capacitación según sexo en Popular Seguros

Detalle	2016	2017	2018
Total de horas de capacitación	4.957	9.759	4.598
Promedio por colaborador	57	107	47
Total horas de capacitación mujer	2.620	5.704	2 306
Promedio entre mujeres	52	108	40
Total horas de capacitación hombre	2.337	4.030	2 289
Promedio entre hombres	63	106	57

Según el cuadro anterior, en Popular Seguros tuvieron en promedio 6 días de capacitación anual durante el 2018, con 5 días para los hombres y 7,15 días para los hombres. Ahora se toma en cuenta que, con una reducción de más de la mitad en la cantidad de horas, se tiene que se pasó de un total de 79 eventos de capacitación para el 2017 a 87 eventos organizados en el 2018.

Información de Popular Pensiones

Promedio de horas de capacitación anuales por colaborador, desglosado por sexo y categoría laboral

	Cantidad personal masculino	Cantidad personal femenino	Promedio Horas de Capacitación Anual
Nivel Gerencial	5	2	40
Nivel Profesional	115	172	16
Nivel Técnico	2	2	24

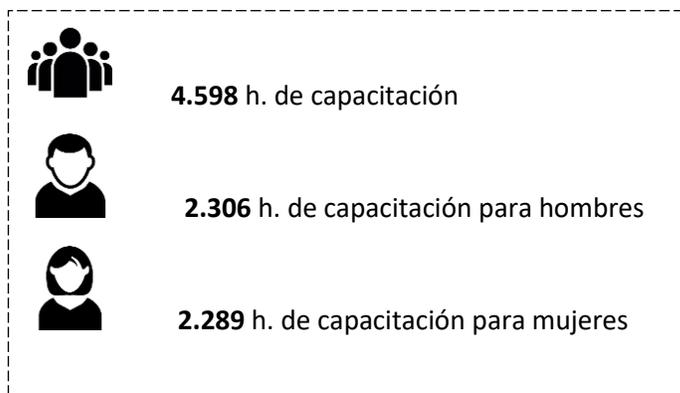
Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición

- Programa de Formación de Puestos de Sucesión de Jefatura
- Programa de Formación en Puestos Claves del Negocio

- Programa de Formación a equipos de mejora (Calidad, Servicio, ética y valores, Bienestar económico y Social, Educación Financiera, Equidad de Género, Accesibilidad, Acoso Laboral, Acoso Sexual).
- Programa de Formación en Competencias: según brechas de competencias se capacita en: Compromiso Social, Orientación al Cliente, Integridad (seguimiento de procedimiento), innovación y creatividad y manejo emocional.

Información de Popular Seguros

Popular Seguros trabaja en conjunto con el Conglomerado el tema de la estructura de apoyo para mejorar temas relacionados a Ambiente Laboral, cierre de brechas según evaluaciones individuales de competencias, gestión de la ética desde la interiorización del Código de Conducta y otros elementos de identidad organizacional. Esto son programas permanentes, que cada colaborador debe llevar de manera obligatoria y que son evaluados y registrados virtualmente y que desde Seguros se da todo el apoyo en seguimiento para verificar cumplimiento.



En relación a transición, se tiene que Popular seguros se planteó la posibilidad de transicional en su modelo de negocio de una comercializadora de seguros a una aseguradora, en este sentido se preparó un plan de comunicación y manejo de transición, sin embargo, para el año de reporte no se implementó. Dicho cambio en el modelo dependía de decisiones en el plano legislativo que no se efectuaron.

Adicional al trabajo conglomeral, en Popular Seguros producto de un proceso anual de Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC), se determinó la necesidad de trabajar en los temas de Inglés empresarial y habilidades blandas, esto de forma general para los colaboradores de la organización.

Por ello durante el 2018 se desarrollaron dos alianzas importantes, la primera con el Instituto Nacional de Aprendizaje para desarrollar en las instalaciones de Popular seguros un curso de inglés conversacional de negocios. Para ello se facilitaron coordinaciones y se evaluaron alternativas en cuanto a logística, requisitos para las personas participantes, así también se negociaron aspectos e interés organizaciones. Se logró concretar el desarrollo de un curso para 25 colaboradores a desarrollarse durante el 2019 en las instalaciones de la organización, programándose de antemano 3 días a la semana de curso.

El otro tema es el de habilidades blandas y proyecto de vida, en el cual se coordinó con una oferta de servicios de la Caja Costarricense del Seguro Social, con el Programa Vive Bien que contempla la formación y certificación de facilitadores que son colaboradores de la organización con un perfil no solo de buenas relaciones interpersonales sino también con habilidades de comunicación asertiva. Este también se gestión desde el año de reporte para cerrar la certificación de un equipo de réplica durante el 2019.



Información de Popular Valores

El proceso de ejecución de la Matriz Institucional del Plan de Capacitaciones de Popular Valores Puesto de Bolsa S.A. para el periodo 2018, se describen a manera de resumen los principales temas tratados en las diversas capacitaciones tomadas por el personal de Popular Valores durante el periodo 2018.

Se logra la capacitación de toda la brigada de emergencias en temas de primeros auxilios con RCP Y DEA, en cuanto al resto del personal, se realizan actualizaciones en temas como: pronunciamientos y jurisprudencia emitida por la Contraloría General de la República durante el periodo 2018, jurisprudencia en Contratación Administrativa, Ley de Control Interno y SEVRI, Cálculo e Interpretación de Indicadores Clave de Performance y Riesgo en Portafolios de Inversión, pruebas de software según ISTQB. Además se tomaron capacitaciones en temas de COBIT 5, Lesco (Lenguaje de señas), factura electrónica, Acreditación Belbin, competitividad e Innovación en las empresas, capacitaciones en relación a la ley 8204 sobre Terrorismo, Corrupción, Intercambio de Información, Tecnología; Administración del Riesgo, Sostenibilidad, ISO 26000, GRI y Responsabilidad Social, y se vieron capacitaciones en relación a temas de Ética, transparencia y prevención del Fraude.

En cuanto a la ejecución del presupuesto, hay que indicar que para el año 2018 se había presupuestado ¢40.000.000, de los cuales, se logra una ejecución de apenas el 40% de lo presupuestado (unos ¢16.001.529). Esta sub ejecución es producto de una baja oferta en cursos especializados, requeridos por las diferentes áreas de Popular Valores, no obstante, a este factor se logran capacitaciones en temas de importantes para la institución, tales como los mencionados anteriormente.

Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

Información del Banco Popular

Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño 2018

Total de empleados 2018	Total de empleados evaluados	% evaluado
3850	3597	93,42%

Información de Popular Valores

Número de colaboradores	de	Número de colaboradores de evaluación	de con	Porcentaje de colaboradores evaluados
67		67		100%



Información de Popular Seguros

Se tiene que en Popular Seguros se desarrollaron en un 100% de los colaboradores en planilla, lo correspondiente a la evaluación de desempeño. Con las mismas se entregan devoluciones cara a cara con la jefatura a cargo para buscar ese crecimiento y la mejora profesional.

Equidad e igualdad de oportunidades

Desde el año 2008 el Banco Popular se convirtió en la primera institución en Centroamérica en recibir la acreditación otorgada por el INAMU (Instituto Nacional de la Mujer), “Sello de Equidad” como reconocimiento a la gestión en materia de equidad e igualdad de género. Continuamente buscamos alternativas que nos permitan continuar con nuestro compromiso en el cierre de brechas y procuramos cada vez más lograr un equilibrio sano de género y un ambiente libre de discriminación.

Nos complace contar con una nueva Política de Equidad e Igualdad de Género la cual fue aprobada en el 2017 y reafirma nuestro compromiso en esa materia.

En el Conglomerado Banco Popular no existen diferencias salariales entre puestos de la misma naturaleza y género.

A continuación, se muestra un desglose del colectivo de trabajadores y trabajadoras por género, con corte al mes de diciembre del 2018:

GENERO	TOTAL	%
MUJERES	2045	53,12%
HOMBRES	1805	46,88%
TOTAL GENERAL	3850	100%

Contamos con profesionales altamente calificados y con una oferta favorable para su desarrollo personal y profesional. En el siguiente cuadro se muestra la distribución por género según su tipo de contrato laboral.

Distribución por tipo de nombramiento:

TIPO DE NOMBRAMIENTO	Mujeres	Porcentaje	Hombres	Porcentaje	Total	Porcentaje
FIJOS	1460	71,39	1439	79,72	2899	75,3
INTERINOS	483	23,62	301	16,68	784	20,36
TEMPORALES	102	4,99	65	3,6	167	4,34
TOTAL GENERAL	2045	100	1805	100	3850	100

Cantidad de funcionarios por edad:

RANGO EDADES	Mujeres	Hombres	Total	%
EDAD 20 AÑOS A 30 AÑOS	436	265	701	18,21
EDAD 31 AÑOS A 40 AÑOS	843	509	1352	35,12
EDAD 41 AÑOS A 50 AÑOS	528	510	1038	26,96
EDAD 51 AÑOS A 60 AÑOS	224	459	683	17,74
EDAD 61 A MAS AÑOS	14	62	76	1,97
TOTAL GENERAL	2045	1805	3850	100

El índice de rotación general para el periodo 2018 fue de 3,83%, en el caso de la rotación voluntaria fue de un 1.85%. Lo cual es relativamente bajo en una organización conformada por más de 3.900 funcionarios y funcionarias. Adicionalmente, entre las principales razones se destaca con un 80% de los casos presentados las razones de terminación por pensión o conclusión de contratos temporales.

A la fecha el índice de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad es de un 100%, no se reportan renunciaciones ni despidos relacionados con ese motivo.

Diversidad en órganos de gobierno y empleados

La conformación actual de la Junta Directiva Nacional es de 4 mujeres y 3 hombres.

Nombre del Director o Directora Propietario	Cargo	Grupos de interés
Raúl Espinoza Guido	Presidente	Gobierno
Grace Badilla López	Vicepresidenta	Cooperativo
Oscar Hidalgo Chaves	Director	Cooperativo
Margarita Fernández Garita	Directora	Gobierno
Carlos Arias Alvarado	Director	Profesionales
Gilberth Díaz Vázquez	Director	Sindicatos
Marta Villegas Alvarado	Directora	Comunal

**CANTIDAD DE FUNCIONARIOS POR GÉNERO**

Género	Total	Porcentaje
Mujeres	2045	53,12
Hombres	1805	46,88
Total general	3850	100,00

CANTIDAD FUNCIONARIOS POR EDAD

RANGO EDADES	Mujeres	Hombres	Total	Porcentaje
EDAD 20 AÑOS A 30 AÑOS	436	265	701	18,21
EDAD 31 AÑOS A 40 AÑOS	843	509	1352	35,12
EDAD 41 AÑOS A 50 AÑOS	528	510	1038	26,96
EDAD 51 AÑOS A 60 AÑOS	224	459	683	17,74
EDAD 61 A MAS AÑOS	14	62	76	1,97
Total general	2045	1805	3850	100,00

CANTIDAD FUNCIONARIOS POR NIVEL ACADEMICO

NIVEL ACADEMICO	Mujeres	Hombres	Total general	Porcentaje
BACHILLER ADICIONAL	1		1	0,03
BACHILLER UNIVERSITARIO	631	549	1180	30,65
DIPLOMADO	110	78	188	4,88
DOCTORADO		4	4	0,10
DOCTORADO ADICIONAL	1		1	0,03
ESPECIALIDAD	8	10	18	0,47
ESPECIALIDAD ADICIONAL	2		2	0,05
LICENCIATURA	968	726	1694	44,00
MAESTRIA	136	184	320	8,31
MAESTRIA ADICIONAL	2		2	0,05
POSTGRADO		1	1	0,03
PRIMARIA COMPLETA	1	13	14	0,36
SECUNDARIA COMPLETA	79	150	229	5,95
SECUNDARIA INCOMPLETA	1	12	13	0,34
SEGUNDO AÑO UNIVERSITARIO	1		1	0,03
TECNICO	78	57	135	3,51
TERCER AÑO EDUCACION DIVERSIFICADA	1		1	0,03
VOCACIONAL	17	20	37	0,96
#N/A	8	1	9	0,23
Total general	2045	1805	3850	100,00

CANTIDAD FUNCIONARIOS POR ANTIGÜEDAD

RANGO ANTIGÜEDAD	Mujeres	Hombres	Total	Porcentaje
ANTIGÜEDAD 1 AÑO A 5 AÑOS	469	312	781	20,29
ANTIGÜEDAD 11 AÑOS A 15 AÑOS	410	321	731	18,99
ANTIGÜEDAD 16 AÑOS A 20 AÑOS	413	388	801	20,81
ANTIGÜEDAD 21 AÑOS A 25 AÑOS	131	146	277	7,19
ANTIGÜEDAD 26 AÑOS A 30 AÑOS	152	241	393	10,21
ANTIGÜEDAD 31 AÑOS A 35 AÑOS	37	77	114	2,96
ANTIGÜEDAD 36 AÑO 0 MAS	27	39	66	1,71
ANTIGÜEDAD 6 AÑOS A 10 AÑOS	406	281	687	17,84
Total	2045	1805	3850	100,00

Distribución de personal por género según su tipo de contrato laboral

TIPO DE NOMBRAMIENTO	Mujeres	Porcentaje	Hombres	Porcentaje	Total	Porcentaje
FIJOS	1460	71,39	1439	79,72	2899	75,30
INTERINOS	483	23,62	301	16,68	784	20,36
TEMPORALES	102	4,99	65	3,60	167	4,34
Total general	2045	100,00	1805	100	3850	100,00

RESUMEN POR GENERO SEGÚN UBICACIÓN

UBICACIÓN	Mujeres	Porcentaje	Hombres	Porcentaje	Total	Porcentaje
NEGOCIO	993	48,56	715	39,61	1708	44,36
SOPORTE	1052	51,44	1090	60,39	2142	55,64
Total general	2045	100,00	1805	100,00	3850	100,00

EXFUNCIONARIOS

MOTIVO	Mujeres	Hombres	Total	Porcentaje
TERMINACION - POR JUBILACION	5	1	6	5,50
TERMINACION - DESPIDO SIN RESPONSABILIDAD	2	3	5	4,59
TERMINACION - PENSION POR VEJEZ	6	13	19	17,43
TERMINACION - RENUNCIA	37	35	72	66,06
TERMINACION - PENSION POR INVALIDEZ	2	1	3	2,75
TERMINACION - POR DEFUNCION	1	3	4	3,67
Total general	80	74	109	100,00

Información de Popular Seguros

Popular Seguros, en cuanto a la Junta Directiva hay una distribución del 50% en cuanto a género, para una representación equitativa.

Información de Popular Pensiones

Composición de los órganos de gobierno

	Masculino	Femenino	Categoría Profesional
Junta Directiva	6	2	Profesionales, sector social
Comité Gerencial	9	4	Profesionales
Comité Inversiones	7	0	Profesionales
Comité de riesgos	4	2	Profesionales
Comité de Cumplimiento	4	0	Profesionales

Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres

Información del Banco Popular

La relación salarial se expresa en las mismas proporciones y condiciones en todos los puestos y categorías sin diferencia de género u otros factores de diversidad.

No discriminación

Ambientes libres de discriminación

Anualmente como parte del programa de gestión ética institucional se desarrolla un módulo dedicado a la prevención de la violencia y la promoción de espacios libres de discriminación, durante el 2018 la totalidad de jefaturas y mandos medios (más de 300 personas) recibieron capacitación y herramientas para compartir los conocimientos con el resto del personal relacionada con valores, género, prevención de acoso sexual y laboral, derechos humanos, inserción laboral, entre otros temas de interés.

Gracias a una alianza con la Caja Costarricense del Seguro Social se ofrecieron diferentes talleres y charlas disponibles para todo el personal, con libre inscripción, inclusive podían asistir familiares. Los temas desarrollados fueron relacionados con los derechos para las personas con discapacidad, calidad de vida, manejo del estrés, prevención de la violencia, manejo de adicciones, etapas de la jubilación, etc.

En lo que refiere al concepto propiamente de "Discriminación", la Dirección de Capital Humano durante el 2018 no recibió ninguna denuncia, en los que existiera la necesidad de activar los protocolos de investigación.

En lo que refiere al concepto propiamente de "Discriminación", la Dirección de Capital Humano durante el 2018 no recibió ninguna denuncia, en los que existiera la necesidad de activar los protocolos de investigación.

Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas

En lo que refiere al concepto propiamente de "Discriminación", la Dirección de Capital Humano durante el 2018 no recibió ninguna denuncia, en los que existiera la necesidad de activar los protocolos de investigación.

Información de Popular Seguros

Durante el año de reporte no se identificaron casos de este tipo que demandaran acciones correctivas, ahora si se establecen acciones de prevención desarrolladas por el área de Talento Humano.

Derechos Humanos

Libertad de asociación y negociación colectiva

En el Banco Popular y de Desarrollo Comunal existe la libertad de asociación y negociación colectiva. Existe un permanente diálogo con las organizaciones sociales internas que existen en la organización que son:

- Sindicatos (existen tres sindicatos; SIBANPO, UNPROBANPO y SIPEBP)
- Cooperativa (Coopebanpo)
- Asociación Solidarista (Asebanpo)

Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo

Información de Popular Seguros

El 100% de proveedores de Popular Seguros fueron inspeccionados durante el 2018, dentro de los elementos más significativos y detonantes de un final en la relación es estar al día con la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS) en todas sus obligaciones.

Voluntariado

A modo de cierre en la gestión de desempeño social, debe indicarse que desde Popular Seguros se realizaron acciones de voluntariado, alineadas a temas de beneficio social colectivo y de gestión ambiental. En el siguiente cuando se detallan las acciones y participantes, donde sobresale que se tiene en promedio 2 horas de voluntariado por colaborador de la entidad.

Detalle de actividades de voluntariado en Popular Seguros, 2018

Actividad de voluntariado	Colaboradores(as)	Horas
Donación de sangre	38	19
Construcción de estaciones de reciclaje	15	127,5
Total	53	146,5

Trabajo infantil

El Banco Popular no realiza actividades que fomenten la mano de obra infantil y/o forzada en sus colaboradores y colaboradoras ni en sus proveedores, tanto en la prestación del servicio como en la generación de los productos que estos ofrecen.

Para supervisar su cumplimiento desde el 2004 se integraron políticas de contratación que definen un apartado de responsabilidad social que establece una serie de requerimientos orientados a cumplir todas las medidas de derechos humanos que eviten la discriminación en todos sus ámbitos y garantice mejores prácticas laborales. Como complemento, en el 2015 se definió una directriz interna y un instrumento de evaluación para su cumplimiento.

Trabajo forzoso u obligatorio

De la misma manera, tampoco se admite la mano de obra forzada ni toda aquella que esté en situación de vulnerabilidad expresamente prohibida por la legislación laboral costarricense, aplicado a través del mecanismo de calificación de proveedores según las cláusulas establecidas en los contratos.

Prácticas en materia de seguridad

El personal de seguridad recibe semestralmente formación en materia de derechos humanos, ley 7600 y ley 7935 del Adulto mayor. Todo ello refuerza las bases incluidas en el curso básico de seguridad privada impartido por el Ministerio de Seguridad Pública.

Derechos de los pueblos indígenas

Casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas

Durante el período 2018 no se presentaron caso de violación a derechos de los pueblos indígenas.

Evaluación de derechos humanos

Desde el 2009 la Institución firmó un compromiso con el Pacto Mundial, asumiendo la responsabilidad de impulsar el cumplimiento de los derechos humanos y velar porque los principios establecidos se cumplan en todos los procesos internos de la institución.

A finales del año 2017, la Junta Directiva aprobó la Política de Derechos Humanos, la cual sirve como base para el establecimiento de planes que impulsen su cumplimiento.

Mecanismos de reclamación y denuncia

En un colectivo que sobrepasa los 3.800 colaboradores y colaboradoras, **durante el 2018** se recibieron siete denuncias por acoso: tres por acoso sexual y cuatro por acoso laboral. Las siete denuncias fueron atendidas conforme a las disposiciones normativas y procedimentales definidas para estos casos. Para un caso en particular, una misma persona, en un solo acto interpuso denuncia



Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos

Información del Banco Popular

Se capacitó a Jefaturas con replica a la población en general en el programa de Liderar en la Diversidad: ética y valores para liderar equipos en entornos inclusivos (Compromiso, equidad, solidaridad, sostenibilidad, trabajo y transparencia).

Información de Popular Valores

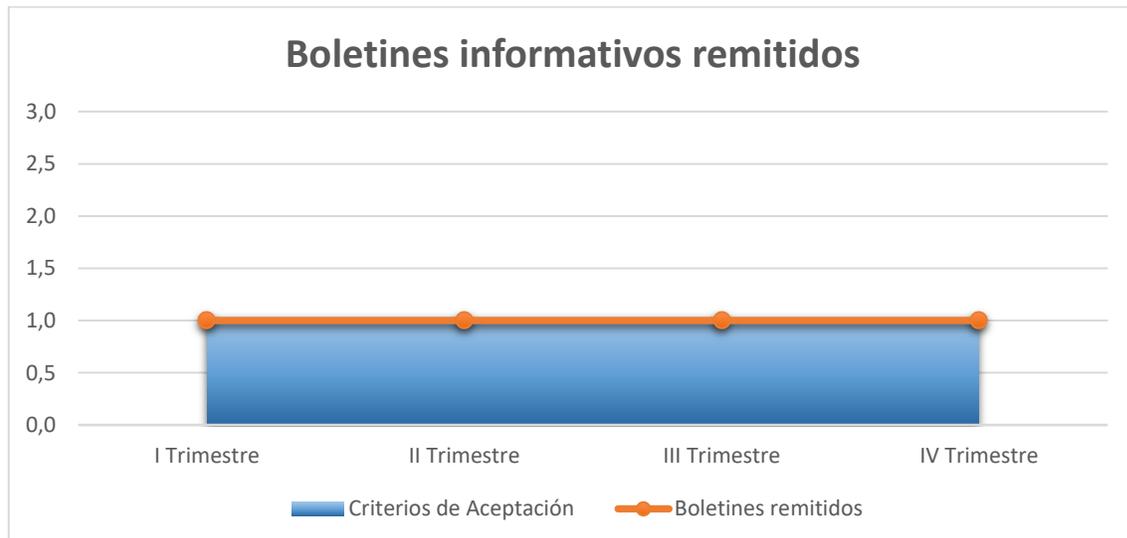
Según la definición de la cantidad de boletines que se deben de remitir al personal sobre aspectos relevantes de los Derechos Humanos, se acordó con él envío de cuatro comunicados al año, que correspondería a uno por trimestre.

El 27 de marzo de 2018, se compartió por medio de correo electrónico el primer boletín con información sobre los Derechos Humanos y su vinculación con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

Para el 29 de junio se circuló vía correo electrónico el segundo boletín sobre Derechos Humanos, aprovechando la actividad futbolística motivo del Mundial Rusia 2018, donde la FIFA anuncia el compromiso con los DDHH.

Recordamos el 01/10/2018 el Día Internacional de los Personal Adultas Mayores e hicimos énfasis en que esta población fueron los mayores defensores de los Derechos Humanos.

El 10 de diciembre celebramos los 70 años de la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Por medio de correo electrónico compartimos la Declaratoria completa para la lectura de los compañeros.



DIMENSION AMBIENTAL

Gestión Ambiental



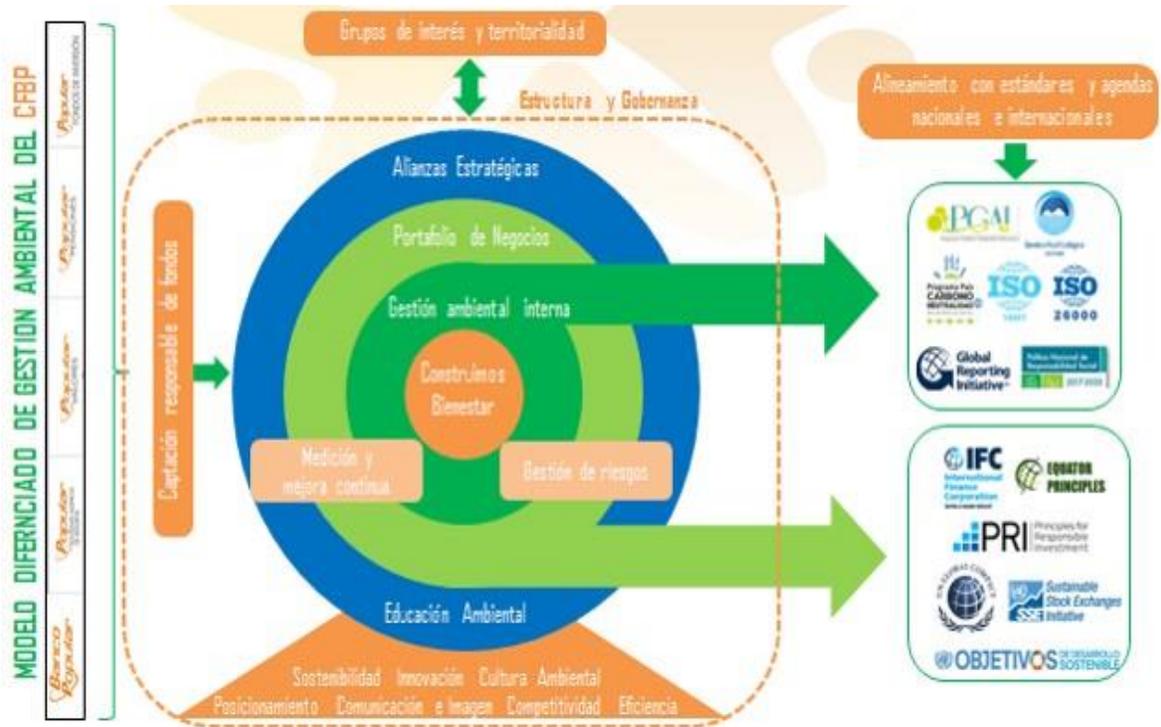
El Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal definió en el período 2018 un Modelo Diferenciado de Gestión Ambiental, el cual fue aprobado por la Junta Directiva Nacional, en el que se establecen tres grandes ejes de acción en materia ambiental que son los siguientes:

- Gestión Ambiental Interna, que abarca todas las actividades de índole interna que procuran una gestión de excelencia ambiental que abarca distintas variables como, energía, combustibles fósiles, agua, materiales, formación del personal, cultura. Este ámbito se ejecuta fundamentalmente a través de tres grandes líneas de acción que son, el Plan de Gestión Ambiental Institucional, el Programa Bandera Azul Ecológica, y la Certificación de Carbono Neutralidad. En el caso del período 2018 se inscribieron 8 oficinas del Banco y las 4 Sociedades Anónimas para la obtención del galardón de Bandera Azul Ecológica en la categoría de Cambio Climático. En el caso de la certificación de Carbono Neutralidad, Popular Valores y Popular Pensiones obtuvieron dicho reconocimiento.
- Portafolio de Negocios, que abarca la dimensión de negocios con enfoque ambiental. Este componente incluye el financiamiento que realiza la institución, algunas valoraciones asociadas al riesgo y construcción de soluciones integrales a las demandas del mercado. En este ámbito desde el Modelo Diferenciado de Gestión Ambiental del Conglomerado Financiero Banco Popular, se establecieron los siguientes ejes temático para trabajar en materia de negocios: Agua, movilidad eléctrica, energías limpias, construcción sostenible u otros.



- Alianzas estratégicas y educación ambiental, que tiene un alcance en el marco del relacionamiento que el CFBPDC pueda establecer para impulsar los negocios con enfoque ambiental y contribuir a las metas del país. En este marco, desde el Programa Bandera Azul Ecológica se promueven acciones de educación ambiental hacia la comunidad, y en ese contexto, el Banco Popular estableció un convenio con el Ministerio de Educación Pública (MEP), con el afán de apoyar a diferentes centros educativos, tanto de primaria y secundaria para promover la educación ambiental y se ha vinculado también con la educación financiera, que también es un tema de alianza estratégica con el MEP. Como parte de las acciones realizadas se impulsaron labores de voluntariado dirigidas a los centros educativos seleccionados de manera conjunta con el MEP, cercanos a las áreas de influencia de las oficinas inscritas en el Programa de Bandera Azul Ecológica durante el período. De igual forma se establecieron acciones conjuntas con otras organizaciones públicas y privadas a fin de efectuar acciones de educación ambiental en las comunidades, como el caso de las municipalidades, asociaciones administradoras de acueductos rurales entre otras.

En la siguiente figura se puede visualizar el esquema del Modelo Diferenciado de Gestión Ambiental del Conglomerado, el cual fue avalado por el Consejo de Sostenibilidad Corporativo y finalmente aprobado por la Junta Directiva Nacional.



Gestión ambiental interna

El Conglomerado Financiero Banco Popular, se propuesto impulsar la gestión ambiental en sus operaciones, cumpliendo con los requerimientos legales y ejecutando de manera voluntaria acciones sumatorias que fortalezcan la gestión ambiental. En tal sentido se cumple con los parámetros del Plan de Gestión Ambiental Institucional, se ha iniciado el proceso con el Programa Bandera Azul Ecológica y ya se cuenta en el caso dos sociedades anónimas con experiencia en Carbono Neutralidad. En el caso del Programa Bandera Azul Ecológica, se trabaja en la medición, reducción de los consumos en los principales rubros como electricidad, combustibles fósiles, agua, papel y se efectúan acciones de educación ambiental a lo interno y externo de la organización.

Materiales

Materiales utilizados por peso o volumen

Banco Popular

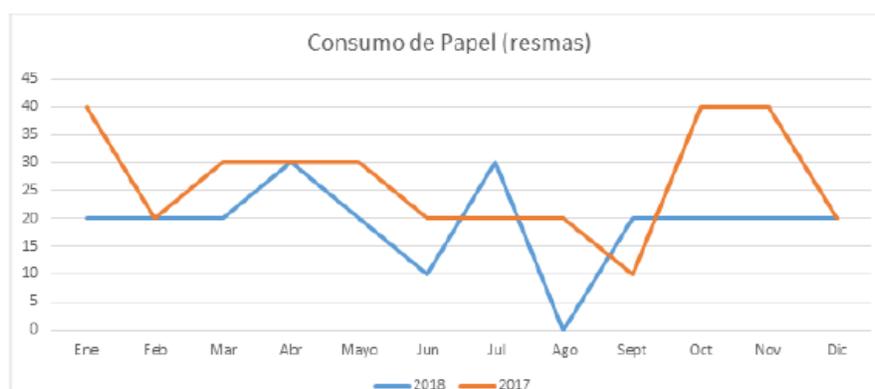
Consumo de papel

Total de resmas de papel		
Tipo de áreas	Cantidad	Monto en colones
Administrativa	13 490	28 108 145
Negocios	35 727	74 554 349
	49 217	102 662 494

Información de Popular Safi

Consumo Mensual de Papel de Oficina del año de participación AÑO 2018

DATOS ESTRICTAMENTE REQUERIDOS AÑO DE PARTICIPACIÓN 2018													
Consumo mensual de papel (Resmas)													
Cantidad/Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total
Resmas	20	20	20	30	20	10	30	0	20	20	20	20	230



Reducción en el Consumo de Papel de Oficina AÑO 2017 respecto al AÑO 2018

DATOS ESTRICTAMENTE REQUERIDOS					EQUIVALENCIAS	
	Material	Consumo Total (Resmas)			Árboles	Dinero
		Anterior 2017 (A)	Actual 2018 (B)	Ahorro		
Instrucciones	Resmas	Consumo Anterior 2017	Consumo Actual 2018	(A)-(B)	Ahorro en resmas*0,049	Ahorro en resmas*Precio de la resma
Datos específicos de sede participante	Consumo de papel	320	230	90	4.41	154 350.00

NOTA: El porcentaje de disminución entre el 2017 y el 2018 fue de un 28.13% de ahorro en papel resma.

**Reducción en la Tasa de Generación de Residuos Valorizables
AÑO 2017 respecto al AÑO 2018**

DATOS ESTRICTAMENTE REQUERIDOS				Equivalencias
Tipo de residuo valorizable	Generación Total (Kg)			
	Anterior 2017 (U)	Actual 2018 (V)	Reducción (W)	Contenedor industrial
Valorizables	Generación anterior 2017	Generación actual 2018	(U)-(V)	W/450
Orgánicos	*	0	0	0
Envases	*	10	10	0.022
Aluminio	*	5.75	5.75	0.013
Papel y cartón	*	111.57	111.57	0.248
Otro Vidrio	*	2	2	0.004

Nota: Esta clasificación de residuos valorizables responde a la Estrategia Nacional de Separación, Recuperación y Valorización de Residuos.

*Anterior a Julio/2018 en Popular SAFI no se contaba con un control de pesaje de residuos.

Energía

Consumo energético dentro de la organización

Información del Banco Popular

Consumo de electricidad en KWH		
Año	2017	2018
Total	8802665	7836870
Diferencia		965795



CONSUMO DE COMBUSTIBLE DE FUENTES MOVILES E INDICADORES DEL EDIFICIO

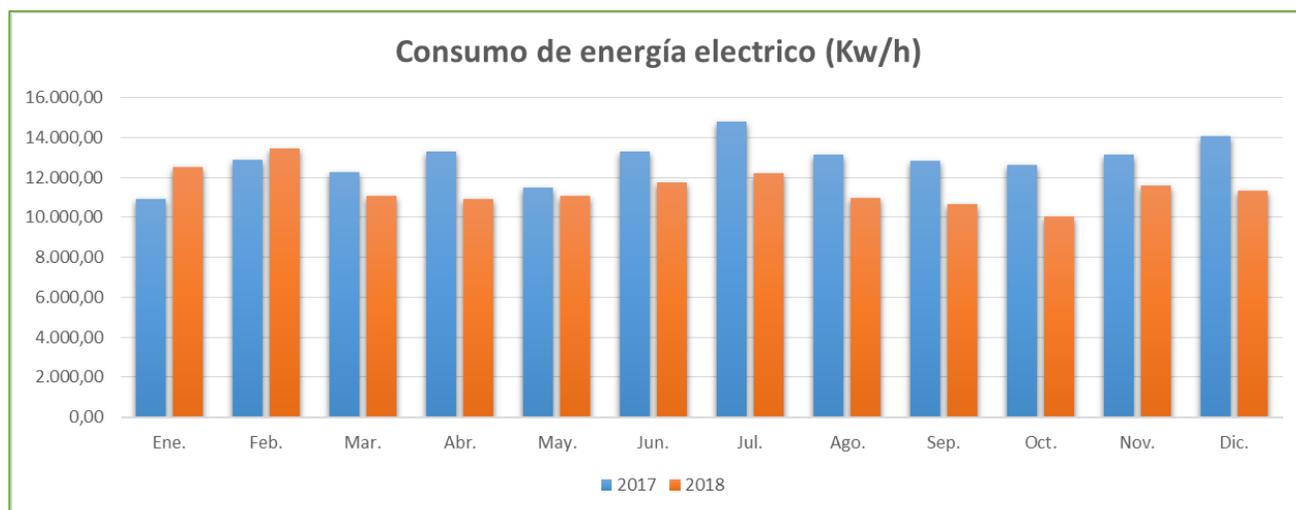
Total Diesel y Gasolina

Flotilla Institucional 2018

Mes	Empleados	Litros totales (l)	Importe (c)	Kilometros recorridos totales (km)	Kilometros recorridos totales/litros totales	Dióxido de carbono (kg CO2)	Metano (kg CH4)	Óxido nitroso (kg N2O)	Kilogramos de dióxido de carbono equivalente	Toneladas de dióxido de carbono equivalente
Enero		5 046	2 940 155	61 612	25	12 711,67	1,69	0,94	13 037,63	13,04
Febrero		7 007	4 007 277	75 790	24	17 780,54	2,09	1,26	18 214,30	18,21
Marzo		7 089	3 999 608	79 413	23	17 890,65	2,31	1,31	18 343,80	18,34
Abril		7 368	4 035 894	80 348	23	18 683,73	2,23	1,33	19 141,74	19,14
Mayo		7 803	4 360 828	82 697	22	19 849,53	2,24	1,38	20 325,61	20,33
Junio		7 957	4 630 002	90 069	24	20 092,10	2,58	1,46	20 599,44	20,60
Julio		9 234	5 403 996	103 983	23	23 104,11	3,41	1,77	23 723,73	23,72
Agosto		8 969	5 151 587	89 706	23	22 819,85	2,56	1,59	23 366,27	23,37
Septiembre		7 261	4 242 034	82 301	25	18 490,14	2,04	1,28	18 930,31	18,93
Octubre		7 314	4 417 342	92 701	25	18 496,16	2,31	1,33	18 958,28	18,96
Noviembre		8 085	4 915 829	120 593	37	20 710,91	2,03	1,38	21 182,81	21,18
Diciembre		5 461	3 251 286	47 936	18	13 844,50	1,66	0,99	14 184,72	14,18
Total	0	88 595	51 355 837,56	1 007 149,00	292,80	224 473,89	27	16	230 009	230

Información de Popular Valores

Consumo mensual de electricidad en kW/h													
Medidor/ Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total
NISE 446751	3 530	3 877	3 390	3 529	3 461	3 432	3 636	3 441	3 493	3 220	3 576	3 508	42 093
NISE 195256	2 906	3 168	3 095	2 975	2 869	3 263	3 218	2 443	2 576	2 480	2 870	2 848	34 711
NISE 191198	3 325	2 246	1 819	1 639	1 646	1 811	1 794	1 795	1 694	1 606	1 862	1 812	23 049
NISE 118892	2 420	2 439	1 870	1 868	2 097	2 026	2 357	2 323	1 957	1 710	2 248	2 212	25 527
NISE 468323	318	1 728	916	933	1 021	1 194	1 185	986	966	1 032	1 016	964	12 259



Consumo Total energía eléctrica 2017 (kW/h)	154 821
Consumo Total energía eléctrica 2018 (kW/h)	137 639
Diferencia (kW/h)	17 182
Porcentaje de ahorro	11,10 %

Información de Popular Seguros

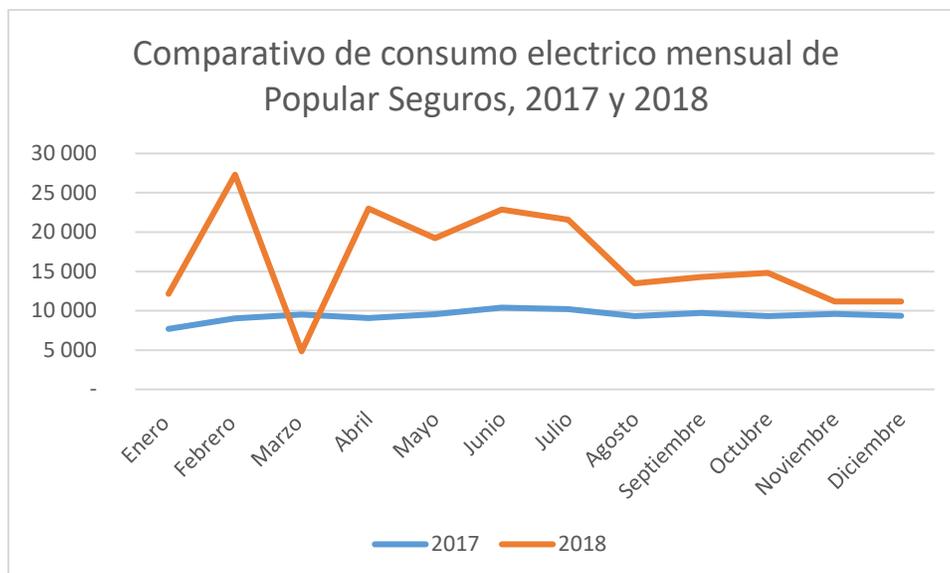
Se tiene que, para Popular Seguros, se da el siguiente consumo eléctrico, detallado por mes y para tres años previos. El siguiente cuadro detalla el consumo total de energía expresado en KWH.

Detalle de consumo energético en KWH, Popular Seguros

Mes	Año de consumo			
	2015	2016	2017	2018
Enero	6.524	8.258	7.695	12.140
Febrero	8.626	9.260	9.034	27.310
Marzo	9.575	9.628	9.525	4.842
Abril	8.764	9.953	9.065	22.992
Mayo	10.024	11.233	9.556	19.242
Junio	9.880	10.318	10.396	22.864
Julio	10.521	10.052	10.203	21.578
Agosto	10.469	9.154	9.320	13.470
Septiembre	10.036	9.986	9.716	14.290
Octubre	10.396	9.806	9.323	14.800
Noviembre	10.568	9.558	9.615	11.167
Diciembre	10.093	8.502	9.351	11.167
Total	115.476	115.708	112.799	195.862
Promedio por persona	1.539,68	1.329,98	1.239,55	1.998,59

Según el cuadro anterior, se tiene que Popular Seguros tanto en términos de consumo total anual como a nivel del promedio por colaborador, tiene un aumento en el consumo de energético. Esto se alude a la apertura del gimnasio para colaboradores y el aumento en metros cuadrados de uso en oficinas.

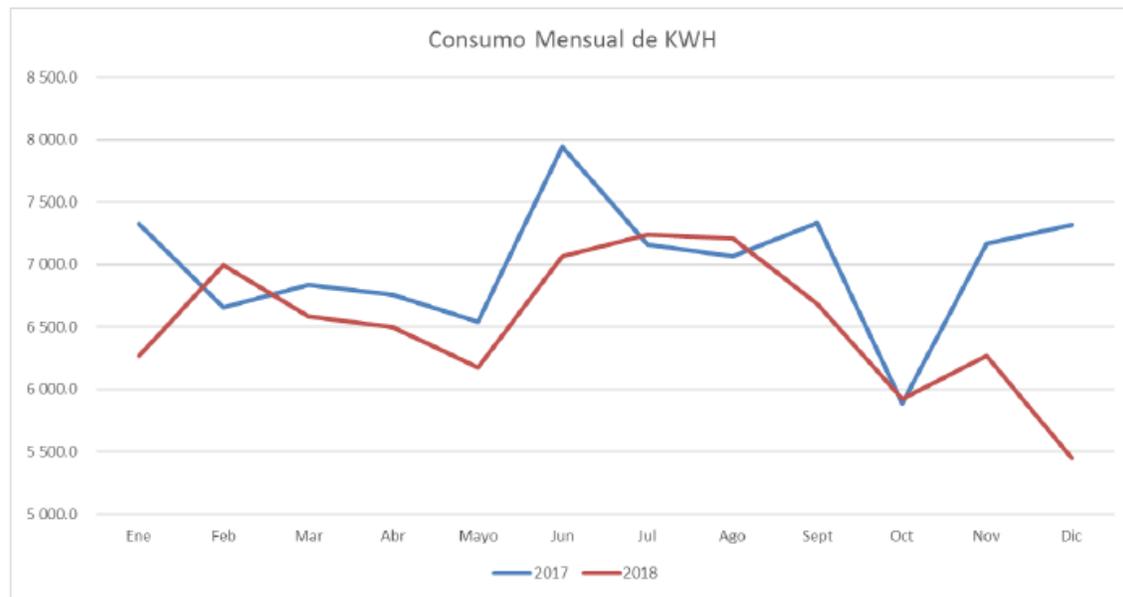
Consumo mensual de electricidad en KWH en Popular Seguros, del 2015 al 2017



Información de Popular Safi

Consumo Mensual de Electricidad del año de participación AÑO 2018

DATOS ESTRICTAMENTE REQUERIDOS DEL AÑO DE PARTICIPACIÓN 2018													
Consumo mensual de electricidad en kW/h													
Medidor/Me s	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total
NISE 1159377	1 833	1 960	1 939	2 000	1 975	2 125	2 070	2 133	1 971	1 858	2 160	2 095	24119
NISE 18485034	2215	2207	2086	2077	2110	2398	2575	2847	2726	2124	2157	1616	27138
NISE 18490534	2219	2827	2563	2421	2092	2548	2595	2232	1991	1942	1952	1741	27123



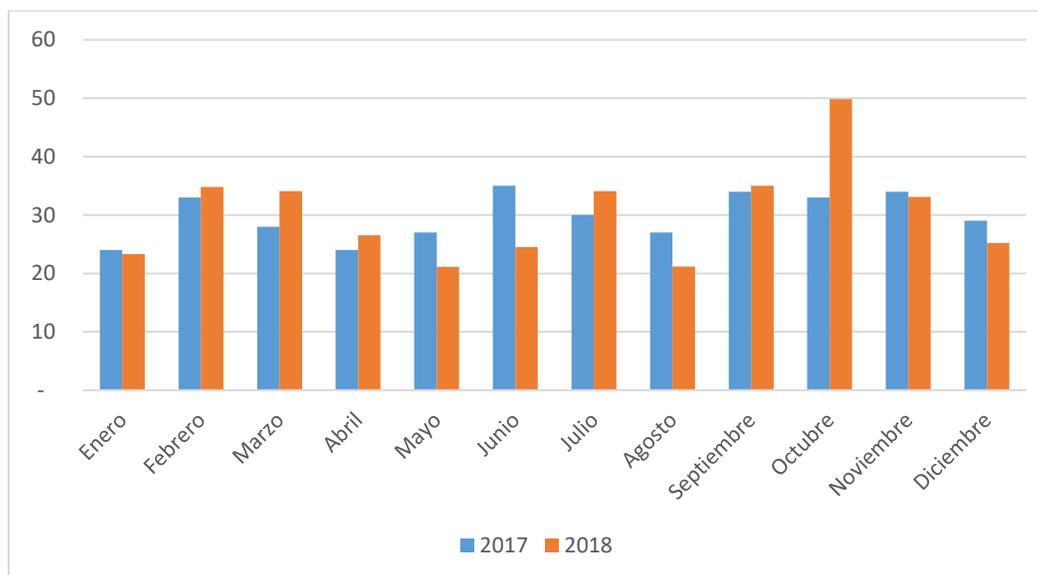
Consumo de Agua

Consumo de Agua de Popular Seguros del 2015 al 2018

Mes	2015	2016	2017	2018
Enero	24	26	24	23
Febrero	53	49	33	35
Marzo	22	28	28	34
Abril	20	61	24	27
Mayo	18	25	27	21
Junio	23	31	35	25
Julio	27	30	30	34
Agosto	44	25	27	21
Septiembre	24	35	34	35
Octubre	24	31	33	50
Noviembre	26	31	34	33
Diciembre	37	32	29	25
Total	341	404	358	363
Promedio consumo mensual	28	37	33	33
Promedio por Colaborador	5	5	4	5

Se tiene que para el mes de octubre del 2018 se dio el consumo muy por encima del promedio mensual que está en 33 m², este es el mismo consumo que se mantuvo para el 2016, con 10 colaboradores menos para ese año.

Distribución de consumo de agua para Popular Seguros del 2017 y 2018



Emisiones

Emisiones directas de GEI (alcance 1)

Información Banco Popular

CONSUMO DE COMBUSTIBLE FÓSIL E INDICADORES DEL EDIFICIO

INSTITUCION:	Banco Popular
NOMBRE DEL EDIFICIO/DEPENDENCIA:	Flotilla vehicular del Banco Popular
NÚMERO DE UNIDADES:	90
AÑO DE REPORTE:	Enero - Diciembre 2018
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	dic-18
ENCARGADO DE REGISTRO:	Lic. Walter Vargas Navarro

CONSUMO DE COMBUSTIBLE DE FUENTES MOVILES E INDICADORES DEL EDIFICIO

Mes	Empleados	Diesel								
		Litros totales (l)	Importe (c)	Kilometros recorridos totales (km)	Kilometros recorridos totales/litros totales (km/l)	Dióxido de carbono (kg CO2)	Metano (kg CH4)	Óxido nitroso (kg N2O)	Kilogramos de dióxido de carbono equivalente (kg CO2e)	Toneladas de CO2 equivalente (ton CO2)
Enero		3.807	2.197.854	45.428	11,93	9.946,94	0,57	0,59	10.141	10
Febrero		5.624	3.166.343	57.023	10,14	14.694,81	0,84	0,87	14.981	15
Marzo		5.433	2.966.612	58.684	10,80	14.197,36	0,81	0,84	14.474	14
Abril		5.879	3.121.991	60.750	10,33	15.363,02	0,88	0,91	15.662	16
Mayo		6.388	3.464.980	66.110	10,35	16.692,13	0,95	0,98	17.017	17
Junio		6.123	3.432.169	65.300	10,66	15.999,66	0,91	0,94	16.311	16
Julio		6.553	3.655.832	71.059	10,84	17.122,28	0,98	1,01	17.456	17
Agosto		7.356	4.095.188	67.882	9,23	19.221,65	1,10	1,13	19.596	20
Septiembre		5.995	3.402.451	63.976	10,67	15.664,94	0,89	0,92	15.970	16
Octubre		5.703	3.349.226	74.039	12,98	14.901,94	0,85	0,88	15.192	15
Noviembre		7.000	4.185.844	95.208	13,60	18.291,00	1,04	1,08	18.647	19
Diciembre		4.345	2.552.611	36.797	8,47	11.354,49	0,65	0,67	11.576	12
Total		70.207	39.591.101	762.256	130,02	183.450,20	10,46	11	187.022	187
Promedio	0,00	5.851	3.299.258	63.521	10,83	15.287,52	0,87	1	15.585	16

CONSUMO DE COMBUSTIBLE FÓSIL E INDICADORES DEL EDIFICIO

INSTITUCION:	Banco Popular
NOMBRE DEL EDIFICIO/DEPENDENCIA:	Flotilla vehicular del Banco Popular
NÚMERO DE UNIDADES:	90
AÑO DE REPORTE:	Enero - Diciembre 2018
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	dic-18
ENCARGADO DE REGISTRO:	Lic. Walter Vargas Navarro

CONSUMO DE COMBUSTIBLE DE FUENTES MOVILES E INDICADORES DEL EDIFICIO

Mes	Empleados	Gasolina (con catalizador)								
		Litros totales (l)	Importe (c)	Kilometros recorridos totales (km)	Kilometros recorridos totales/litros totales (km/l)	Dióxido de carbono (kg CO2)	Metano (kg CH4)	Óxido nitroso (g N2O)	Kilogramos de dióxido de carbono equivalente (kg CO2e)	Toneladas de dióxido de carbono equivalente (t CO2e)
Enero										
Febrero		1.239	742.301	16.184	13	2.764,73	1,12	350,70	2.897,05	2,90
Marzo		1.383	840.934	18.767	14	3.085,73	1,25	391,42	3.233,41	3,23
Abril		1.655	1.032.996	20.729	13	3.693,29	1,50	468,49	3.870,05	3,87
Mayo		1.488	913.903	19.598	13	3.320,71	1,35	421,23	3.479,64	3,48
Junio		1.415	895.848	16.587	12	3.157,40	1,28	400,51	3.308,52	3,31
Julio		1.834	1.197.833	24.769	14	4.092,44	1,66	519,12	4.288,31	4,29
Agosto		2.681	1.748.164	32.924	12	5.981,83	2,43	758,79	6.268,13	6,27
Septiembre		1.613	1.056.399	21.824	14	3.598,21	1,46	456,43	3.770,42	3,77
Octubre		1.266	839.583	18.325	14	2.825,20	1,15	358,37	2.960,42	2,96
Noviembre		1.611	1.068.116	18.662	12	3.594,22	1,46	455,92	3.766,24	3,77
Diciembre		1.085	729.985	25.385	23	2.419,91	0,98	306,96	2.535,72	2,54
Total		1.116	698.675	11.139	10	2.490,01	1,01	315,85	2.609,18	2,61
Promedio	0,00	18.388	11.764.737	244.893	163	41.023,68	16,68	5.203,81	42.987,10	42,99
		1.532	980.395	20.408	14	3.418,64	1,39	433,65	3.582,26	3,58

Flotilla vehicular completa Banco Popular

CONSUMO DE COMBUSTIBLE FÓSIL E INDICADORES DEL EDIFICIO

INSTITUCION:	Banco Popular
NOMBRE DEL EDIFICIO/DEPENDENCIA:	Flotilla vehicular del Banco Popular
NÚMERO DE UNIDADES:	90
AÑO DE REPORTE:	Enero - Diciembre 2018
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	dic-18
ENCARGADO DE REGISTRO:	Lic. Walter Vargas Navarro

CONSUMO DE COMBUSTIBLE DE FUENTES MOVILES E INDICADORES DEL EDIFICIO

Total Diesel y Gasolina									
Flotilla Institucional 2018									
Mes	Litros totales (l)	Importe (c)	Kilometros recorridos totales (km)	Kilometros recorridos totales/litros totales (km/l)	Dióxido de carbono (kg CO2)	Metano (kg CH4)	Óxido nitroso (kg N2O)	Kilogramos de dióxido de carbono equivalente (kg CO2e)	Toneladas de dióxido de carbono equivalente (t CO2e)
Enero	5.046	2.940.155	61.612	25	12.711,67	1,69	0,94	13.037,63	13,04
Febrero	7.007	4.007.277	75.790	24	17.780,54	2,09	1,26	18.214,30	18,21
Marzo	7.089	3.999.608	79.413	23	17.890,65	2,31	1,31	18.343,80	18,34
Abril	7.368	4.035.894	80.348	23	18.683,73	2,23	1,33	19.141,74	19,14
Mayo	7.803	4.360.828	82.697	22	19.849,53	2,24	1,38	20.325,61	20,33
Junio	7.957	4.630.002	90.069	24	20.092,10	2,58	1,46	20.599,44	20,60
Julio	9.234	5.403.996	103.983	23	23.104,11	3,41	1,77	23.723,73	23,72
Agosto	8.969	5.151.587	89.706	23	22.819,85	2,56	1,59	23.366,27	23,37
Septiembre	7.261	4.242.034	82.301	25	18.490,14	2,04	1,28	18.930,31	18,93
Octubre	7.314	4.417.342	92.701	25	18.496,16	2,31	1,33	18.958,28	18,96
Noviembre	8.085	4.915.829	120.593	37	20.710,91	2,03	1,38	21.182,81	21,18
Diciembre	5.461	3.251.286	47.936	18	13.844,50	1,66	0,99	14.184,72	14,18
Total	88.595	51.355.837,56	1.007.149,00	292,80	224.473,89	27	16	230.009	230

Información de Popular Valores

Para Popular Valores de acuerdo al análisis realizado de sus emisiones, establece dentro de los límites operacionales los alcances 1, 2 y 3, donde se reportará lo siguiente:

Alcance	Tipo
Alcance 1	Consumo de combustible por parte de los vehículos de Popular Valores.
	Emisiones por el uso de lubricantes en los vehículos de Popular Valores.
	Emisiones los refrigerantes de los sistemas de aires acondicionados.
	Emisiones por el uso o recarga de gases refrigerantes de los equipos de refrigeración.
	Emisiones de GEI de los extintores de fuego recargados con CO ₂ .
Alcance 2	Emisiones generadas producto de la utilización de la energía eléctrica.
Alcance 3	Consumo de combustible por parte las motos de mensajería.
	Emisiones por el uso de lubricantes en las motos de mensajería.

Cuantificación de emisiones año de reporte periodo 2017 – 2018

En la siguiente tabla, se muestra la cantidad de emisiones del año de reporte periodo de Octubre 2017 a Diciembre 2018, expresada en los datos totales de cada fuente, así como en toneladas de CO₂ equivalente.

Fuente	Unidades	Totales	Calculo					Toneladas de Co ₂ e
			CO ₂	Ch ₄	N ₂ O	HFC	HCFC	
Gasolina	Kg/l	2.391,40	5,335	0,059	0,087			5,481
Diésel	Kg/l	406,92	1,063	0,001	0,019			1,084
Lubricantes	l	75,49	0,039					0,039
A/CR22	Kg	2,41					3,615	3,615
A/CR134A	Kg	0,282				0,367		0,367
A/CR410A	Kg	0,00				-		-
Extintores	Kg	90,92	0,091					0,091
Electricidad	Kwh	177.484	13,382					13,382
			Total					24,059

Emisiones del año de reporte de	Total t CO ₂ e	CO ₂	Ch ₄	N ₂ O	HFC	HCFC
Alcance 1	5,3851	1,3759	0,0035	0,0241	0,3666	3,615
Alcance 2	13,3825	13,3825				
Alcance 3	5,2913	5,152	0,0567	0,0826		

Con el fin de reducir o evitar las emisiones de gases de efecto invernadero generadas por el consumo de energía eléctrica, para el año de reporte Popular Valores realizó una redistribución de los aires acondicionados en el centro de cómputo, se implementó una mejora en la red informática de Popular Valores, lo que generó la desconexión permanente de 8 equipos de comunicaciones de alto consumo de energía y la Gerencia General se emitió una directriz “*Lineamientos para el uso eficiente de recursos para contribuir a la Gestión Ambiental*” en la cual se ordena a los funcionarios de Popular Valores a aplicar prácticas que repercutirán en un uso eficiente de la energía eléctrica.

Información de Popular Safi

Actualmente no se cuenta con inventario de Gases de Efecto de Invernadero, sin embargo se contabiliza a febrero del 2019, el adecuado uso del consumo de combustibles fósiles y una curva de reducción generada a partir de políticas ambientalmente amigables.

Diagrama del Consumo Mensual de Combustibles Fósiles del AÑO 2017 y 2018



Residuos por tipo y método de eliminación

Insumos Reciclados

Se muestra el detalle de las campañas de reciclaje (unidad de medida Kg) correspondientes al Banco Popular

RESUMEN DE RECOLECCION RECICLAJE 2018										
Mes	Papel	Cartón	Tetra Brik	Plástico	Aluminio	Vidrio	Electrónico	Cartuchos	Totales	
enero/febrero	11.110,0	3.191,5	1.064,6	41,5	34,2	21,2	34,6	0,0	15.497,6	
marzo	5.920,2	2.010,0	660,4	51,8	29,0	22,0	11,0	0,0	8.704,4	
abril	4.572,4	1.558,0	647,8	30,3	38,5	5,5	12,5	0,0	6.865,0	
mayo	4.489,2	1.373,8	683,2	35,5	30,5	6,0	0,0	0,0	6.618,2	
junio	3.296,6	1.219,9	662,2	46,0	10,7	0,0	3,7	0,0	5.239,1	
julio	3.161,4	1.002,3	36,2	549,3	25,0	53,2	0,0	7,5	4.834,9	
agosto	3.349,3	1.184,3	11,3	524,7	26,0	69,0	0,0	0,0	5.164,6	
septiembre	3.735,2	838,0	6,6	271,2	13,5	0,0	0,0	0,0	4.864,5	
octubre	2.674,8	1.188,3	0,0	356,2	0,0	0,0	0,0	0,0	4.219,3	
noviembre	2.823,7	1.486,7	11,3	493,7	227,5	5,0	0,0	0,0	5.047,9	
diciembre	2.459,4	1.308,1	6,3	449,1	24,0	0,0	0,0	38,3	4.285,2	
Totales	47.592,2	16.360,9	3.789,9	2.849,3	458,9	181,9	61,8	45,8	71.340,7	

Información de Popular Seguros

En Popular Seguros, no se generaron residuos clasificados como de tipo peligrosos según la Ley 8839. Pero sí se dio continuidad al proceso de gestión de residuos sólidos según la Estrategia Nacional de Reciclaje, mediante una gestión eficiente, para ello se entrega el material valorizable a una empresa local de clasificación que cuenta con los permisos y validaciones respectivas del Ministerio de Salud Pública y el Gobierno Local, recolectando para el periodo de reporte, los siguientes materiales según pesaje definido.

Cuadro N°8

Detalle de entrega en Kg de residuos valorizables, Popular Seguros 2016, 2017 y 2018

Material	2016	2017	2018
Envases	94	240	345
Aluminio	7	50	65
Papel y Cartón	1 067	1 502	2 116
Electrónico		9	-
Vidrio	2	7	9
Total	1 170	1 808	2 535

Se tiene que se da un aumento en la entrega de materiales reciclables, pasando de 13,43kg en promedio anual por colaborador para el 2016 a 20,09kg en el 2017 y para el 2018 son poco más de 26kg de material valorizable. Lo anterior es indicador de la mejora en la gestión de residuos sólidos y un aumento en la clasificación según tipo de material.

Como en otras actividades administrativas, sigue siendo el papel y cartón los materiales de mayor manejo, lo que es congruente con el tipo de actividad económica. Sin embargo, al analizar los

materiales como plástico, aluminio y tetrapak, se dan aumentos significativos, lo que denota cambios en el modelo de gestión y el apoyo de los colaboradores.

Información de Popular Valores

Tipo de residuo valorizable	Generación Total (Kg)			Equivalencias
	Anterior 2017 (U)	Actual 2018 (V)	Reducción (W)	Contenedor industrial
Valorizables	Generación anterior 2017	Generación actual 2018	(U)-(V)	W/450
Orgánicos	0	9	-9	0,02
Envases	110,50	121,50	-11	0,024
Aluminio	37	35	2	0,004
Papel y cartón	615	376	239	0,531
Otro (no valorizables)	3 020	3 508	-488	1,084

Gestión ambiental de negocios

El Conglomerado Financiero Banco Popular ha definido una serie de productos con enfoque ambientales tanto desde el Banco como en Sociedades Anónimas. Los productos definidos por el Banco procuran atender diferentes segmentos de mercado y tipos de necesidades.

Políticas con componentes ambientales y sociales, aplicados a las líneas de negocios

Con respecto a los temas ambiental y social en el Banco Popular, estos se incorporan como ejes transversales que impactan mediante todos los productos y servicios del Banco, a los indicadores sociales. Como parte de los productos con componentes ambientales, durante el año pasado se ofreció la línea de crédito denominada Ecocrédito dirigida a planes de financiamiento de compra de productos o equipo amigables con el medio ambiente.

Se ofrecen los productos denominados Crédito Sector Acueductos Rurales y Crédito Gestión Ambiental. El primero está dirigido a asociaciones administradoras de acueductos rurales (ASADAS) y financia planes de inversión correspondientes a este sector, mientras que el segundo tiene como destino personas físicas y jurídicas, instituciones públicas y organizaciones sociales, y se focaliza en planes de inversión tales como:

- 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.

A partir de la creación de la Dirección de Banca Social, la Junta Directiva Nacional solicitó dar prioridad a la atención de indicadores sociales como generación y protección de empleo, así como soluciones de vivienda, de ahí que la atención de MIPYMES y proyectos a través de empresas de la economía social se orientan principalmente a impactar mediante estos indicadores.

Asimismo, el Banco dispone de opciones de financiamiento dirigidas a facilitar la adquisición de bienes y servicios que mejoren la calidad de vida de las personas. Al respecto, se tienen definidos productos para la adquisición de vivienda y el financiamiento de Educación y Gastos Médicos.

Por su parte en cuanto a captación de recursos, los programas para niños (Kids) y Jóvenes (O2) se mantienen en crecimiento realizando actividades para motivar a los futuros ciudadanos de nuestro país a utilizar servicios bancarios de una forma amigable.

Además, se creó una política para vehículos ecoamigables, la cual contiene condiciones diferenciadas con respecto a otros productos para vehículos, dado el impacto en la disminución de la emisión de CO2.

Como medio de control para el cumplimiento de las líneas de crédito verde, se verifica el plan de inversión para el cual fue otorgado el financiamiento sea a la persona física o jurídica.

Información de Popular Seguros

Se tiene que, durante el 2018, Popular Seguros actualizo una serie de documentos a modo de normativa relacionada con el cierre de brechas específicas, estos son los siguientes:

- Lineamiento Institucional de Derechos Humanos
- Directriz de Gestión Ambiental
- Lineamiento Prácticas Justas con Consumidores
- Lineamiento Institucional de Inversión Social
- Lineamiento Institucional para Priorizar Proveedores de la Región

Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específicos para cada línea de negocios desglosada según su propósito

La línea de Crédito denominada Ecocrédito permite llevar a cabo proyectos de inversión para el mejoramiento y beneficio ambiental. Esta línea tiene varios años de ofrecer alternativas para nuestros clientes, para el financiamiento de compra de productos o equipo amigables con el medio ambiente; la cual ha conllevado mejoras para ofrecer un producto más integral a la clientela, el saldo de la cartera del producto Gestión Ambiental (de la Banca Empresarial) fue de 895 millones de colones para el año 2018.

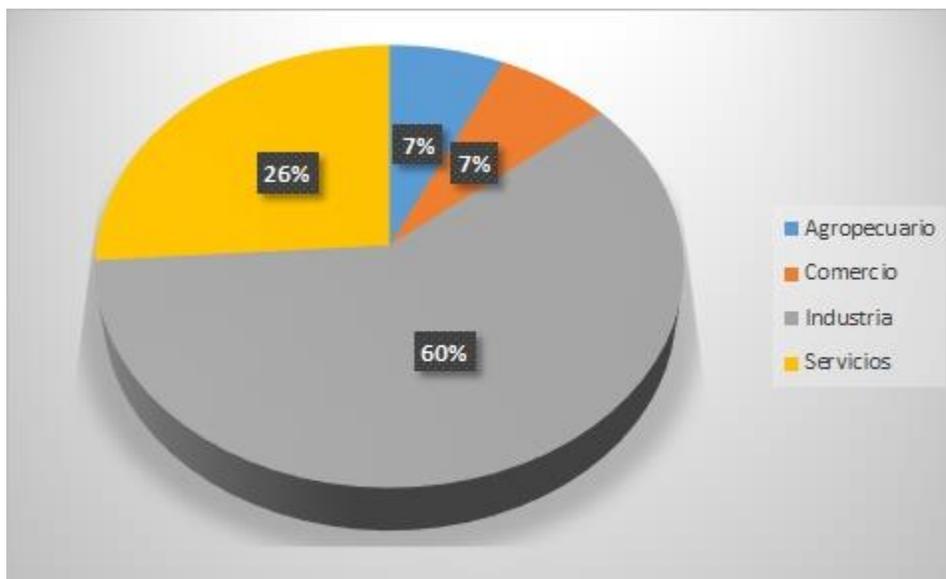
Se ofrecen los productos denominados Crédito Sector Acueductos Rurales y Crédito Gestión Ambiental. El primero está dirigido a asociaciones administradoras de acueductos rurales (ASADAS) y financia planes de inversión correspondientes a este sector, mientras que el segundo tiene como destino personas físicas y jurídicas, instituciones públicas y organizaciones sociales, y se focaliza en planes de inversión tales como:

- 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.

Financiamiento con enfoque ambiental

Al cierre del período 2018, el Banco Popular acumulaba una colocación de crédito por un monto de \$346.347.715.130 y una distribución porcentual por sectores según se muestra en la siguiente gráfica.



Durante el ejercicio anual, se colocaron \$1.139.200.000

Información de Popular Seguros

Durante el 2017, se inició la comercialización del único producto de composición ambientalmente responsable que tiene aprobado por el INS para comercialización de Popular Seguros es “BP Autos”. En este producto se obtiene un descuento adicional al % de bonificación de cada cliente de 10% para los vehículos eficientes en el consumo energético, basados en el listado del Programa de Adquisición de Vehículos Eficientes (PAVE) que posee el Ministerio de Ambiente Energía (MINAE) y un 15% adicional al % de bonificación de cada cliente para vehículos híbridos o eléctricos.

A partir junio 2017 se colocaron 12 de pólizas de estas son 3 para vehículos híbridos, mientras que para el 2018 paso a 39 pólizas colocadas. Distribuidas en 1 para vehículo eléctrico, 9 para híbridos y 29 para listado PAVE, que más que triplica la colocación del año inicial en cuanto a cantidad de pólizas. El total de colocación en primas para el 2018 es de 4.161.270,73

Implicaciones financieras y otros riesgos financieros derivados del cambio climático

Detalle: El Banco Popular cuenta con diferentes productos relacionados con cambio climático, los cuales se detallan a continuación:



Ahorros:

Cuenta verde:

Ahorro a la vista en colones y dólares. El Banco Popular se compromete a destinar un monto igual al saldo de estas cuentas de ahorro para financiar proyectos amigables con el ambiente.

Créditos:

- 1) Eco-Crédito
- 2) Crédito de Vivienda Amigable con el Ambiente
- 3) Vehículos Híbridos, eléctricos y PAVE (Programa de Adquisición de Vehículos Eficientes por parte del MINAE)
- 4) Crédito Gestión Ambiental para empresas y organizaciones de la economía social solidaria
- 5) Crédito para ASADAS

Crédito Especial para atención de emergencias:

Existe, además, un crédito especial para emergencias, aprobado por Gerencia General y con valoración de la Dirección de Riesgo, el cual ha sido utilizado para los huracanes Otto y Nate de años anteriores.

Modelo para Gestionar Riesgos Ambientales y Sociales en el otorgamiento de crédito.

El modelo de gestión de riesgos ambientales y sociales para el otorgamiento de créditos en el Banco Popular se construyó mediante una revisión exhaustiva de las mejores prácticas a nivel internacional y un proceso de adaptación que consideró tanto la realidad nacional como las circunstancias particulares de nuestro Banco. Para ello, se llevaron a cabo sesiones de trabajo conjuntas con un grupo selecto de colaboradores de la institución que fueron retroalimentando y validando las distintas etapas del modelo.

Dicho modelo contempla la valoración de riesgos ambientales y sociales, mediante la discriminación de la actividad por financiar mediante una lista de actividades excluidas, y la evaluación de tres factores: monto, plazo y actividad de riesgo.

Debida Diligencia Ambiental y Social:

El proceso de debida diligencia A&S que se seguirá depende de la categoría de la solicitud de crédito.

Debida Diligencia A&S para Solicitudes de Crédito Tipo C:

El Tipo C se refiere al riesgo A&S más bajo. En este caso no será necesario realizar una debida diligencia A&S. Se seguirá el proceso regular de otorgamiento de crédito, según procedimientos del Banco Popular.

Debida Diligencia A&S para Solicitudes de Crédito Tipo B:

En las solicitudes de crédito Tipo B se realizará una debida diligencia A&S abreviada. Esto consiste en la revisión de dos formularios:

- Identificación de impactos ambientales y mitigadores de riesgo



- Identificación de impactos sociales y mitigadores de riesgo

Debida Diligencia A&S para Solicitudes de Crédito Tipo A:

Las solicitudes Tipo A se refieren a aquellas categorizadas como de riesgo A&S más alto. Para estos casos se debe realizar una debida diligencia A&S exhaustiva.

La debida diligencia A&S deberá ser realizada por uno o más expertos calificados, ya sean personas independientes o empresas. Dichos expertos deben estar debidamente capacitados en las Normas de Desempeño sobre Sostenibilidad Ambiental y Social del IFC.

Análisis de Cadena de Valor con proveedores:

Se está en proceso de aprendizaje para realizar análisis de cadena de valor a proveedores del Banco para mitigar impactos sobre riesgos ambientales y sociales con apoyo de empresa Asociación Empresarial para el Desarrollo.

Análisis de factores externos que afecten la exposición al riesgo de la cartera de crédito:

El personal de la División de Riesgo Financiero, realiza estudios, advierte y recomienda a través del informe mensual de riesgo u oficios a la administración sobre situaciones determinadas en una actividad económica específica.

Información de Popular Seguros

En Popular seguros se ha identificado un riesgo asociado al tema de cambio climático, mismo que repercute en otros ámbitos. Se relaciona a que no es generador de productos, sino comercializador, esta limitante se traduce en riesgo al no poder responder de manera más expedita a las necesidades y demandas presentadas por la clientela.

A nivel de implicaciones financieras a nivel de impactos del cambio climático se han contemplado desde la gestión ambiental, mitigando acciones según identificaciones. Esto se actualiza anualmente.

Alianzas estratégicas

Como parte de las acciones que realiza el Conglomerado Financiero en materia de negocios, la entidad ha establecido una importante cantidad de relaciones con actores públicos y privados, con los cuales se han definido líneas de trabajo que procuran generar impactos positivos en materia, económica, social y ambiental. Entre esas organizaciones se encuentran:

- Instituto Costarricense de Electricidad
- Cooperativas de electrificación
- Universidades
- Ministerio de Educación Pública
- Municipalidades
- Otros

Índice GRI

Indicador	Descripción	Página
CONTENIDOS GENERALES		
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
102-1	Nombre de la organización	3
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	67
102-3	Ubicación de la sede	3
102-4	Ubicación de las operaciones	3
102-5	Propiedad y forma jurídica	12
102-6	Mercados servidos	66
102-7	Tamaño de la organización	5
102-8	Información sobre los empleados y otros trabajadores	106
102-9	Cadena de suministro	25
102-10	Cambios significativos en la organización o su cadena de suministro	27
102-11	Principio o enfoque de precaución	27
102-12	Iniciativas externas	28
102-13	Afiliación a asociaciones	28
ESTRATEGIA		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	7
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	61
ETICA E INTEGRIDAD		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	55
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	57
GOBERNANZA		
102-18	Estructura de gobernanza	40
102-19	Delegación de autoridad	42
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, sociales y ambientales	51
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	51
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	43
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	43
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	45
102-25	Conflictos de interés	47
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	48
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	49
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	49
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	50
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	63
102-31	Evaluación de temas económicos, sociales y ambientales	51
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	54
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	54
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	54
102-35	Políticas de remuneración	54
102-36	Proceso para determinar la remuneración	54
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	54
102-38	Ratio de compensación total anual	55
102-39	Ratio del incremento de la compensación total anual	55
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES		
102-40	Lista de grupos de interés	38
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	111
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	39
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	39
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionadas	40
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES		
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	82
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	30
102-47	Lista de temas materiales	30
102-48	Reexpresión de la información	6
102-49	Cambios en la elaboración de informes	6
102-50	Período objeto del informe	6
102-51	Fecha del último informe	6
102-52	Ciclo de elaboración de informes	6
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	3
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	6
102-55	Índice de contenidos GRI	151
102-56	Verificación externa	6



Indicador	Descripción	Página
ENFOQUE DE GESTION		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	32
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	32
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	32
GRI 200		
ECONOMICOS		
201	Desempeño económico	81
201-1	Valor económico generado y distribuido	81
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	149
204	Prácticas de adquisición	25
205	Anticorrupción	58
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	59
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	60
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	60
206	Competencia desleal	60
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre co	60
GRI 300		
AMBIENTALES		
301	Materiales	135
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	135
301-2	Insumos reciclados	145
302	Energía	137
302-1	Consumo energético dentro de la organización	137
303	Agua	
303-1	Extracción de agua por fuente	141
305	Emisiones	
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	142
400 SOCIALES		
401 Empleo		
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	109
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que se dan a los empleados a tiempo parcial o tempor	110
401-3	Permiso parental	110
402	Relaciones trabajador - empresa	111
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	111
403	Salud y seguridad en el trabajo	111
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador - empresa de salud y seguridad	114
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, abs	115
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	116
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	117
404	Formación y enseñanza	118
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	121
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	122
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	123
405	Diversidad e igualdad de oportunidades	124
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	125
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	128
406	No discriminación	128
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	129
407	Libertad de asociación y negociación colectiva	129
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar e	129
408	Trabajo infantil	130
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	128
409	Trabajo forzoso u obligatorio	128
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	126
410	Prácticas en materia de seguridad	130
411	Derechos de los pueblos indígenas	130
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	130
412	Evaluación de derechos humanos	130
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	131
413	Comunidades locales	95
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarroll	95
417	Marketing y etiquetado	83
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	83
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	84
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	84



Indicador	Descripción	Página
	418 Privacidad del cliente	84
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	84
	Suplementos sectorial del sector de servicios financieros	
	Cartera de productos (enfoque de gestión)	66
FS1	Políticas con componentes ambientales y sociales, aplicados a las líneas de negocio	147
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio	62
FS4	Proceso para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos de gestión	118
	Cartera de productos (indicadores de desempeño)	
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocios según la región, la dimensión (ej.: microempresa/PYM)	89
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social para cada línea de negocio	89
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental para cada línea de negocio	148
	Activismo accionarial	95
FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informa	96
	Comunidad (indicadores de desempeño de sociedad específicos para el sector de servicios financieros)	97
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	97
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros para las personas desfavorecidas	99
	Etiquetado de productos y servicios (enfoque de gestión de responsabilidad sobre productos específicos para el sector de servicios financieros)	85
FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de productos y servicios financieros	85
	Etiquetado de productos y servicios (Indicadores de desempeño de responsabilidad sobre productos específicos para el sector de servicios financieros)	85
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	101



**CONGLOMERADO FINANCIERO
BANCO POPULAR
Y DE DESARROLLO COMUNAL**

**REPORTE DE SOSTENIBILIDAD
GRI ESTANDARES 2018**