



Resumen

# Reporte de Sostenibilidad 2020

CONGLOMERADO FINANCIERO BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL

**Popular**  
SOCIEDAD AGENCIA  
DE SEGUROS

**Popular**  
VALORES

**Popular**  
PENSIONES

**Popular**  
FONDOS DE INVERSIÓN

**Banco Popular**  
Y DE DESARROLLO COMUNAL

# Acerca de este resumen

En el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal estamos comprometidos con la sostenibilidad. Diariamente, trabajamos de manera responsable con el ambiente y la sociedad costarricense para impulsar el crecimiento económico de nuestra clientela.

Es un orgullo presentar, a todas nuestras partes interesadas, el décimo reporte anual de sostenibilidad del Banco y el sexto como Conglomerado Financiero. En el presente documento, compartimos un resumen de dicho reporte. La información presentada incluye datos del período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020 para el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S. A., Popular Sociedad de Fondos de Inversión S. A., Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A. y Popular Valores, Puesto de Bolsa S.A.

Para más información sobre este resumen, puede acceder al reporte completo a través del siguiente código:



# Nuestro

# Conglomerado

Con 51 años de historia, hoy somos un conglomerado financiero sólido y fiel a su esencia social. Procuramos ofrecer productos y servicios ajustados a las necesidades de la población del país, las empresas, las organizaciones de base asociativa, con el propósito de contribuir al desarrollo de Costa Rica.



# Filosofía organizacional

## Nuestro Propósito

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.

## Nuestra Misión

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

## Nuestra Visión

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

### Valores organizacionales

 **Enfoque en el cliente**

 **Innovación**

 **Compromiso social**

 **Liderazgo**

 **Evolución constante**

# Nuestras operaciones

 **108 Oficinas**    **4.267 Trabajadores y trabajadoras**    **418 Cajeros Automáticos**

 **Ingresos totales**  
(datos en millones de colones)

 **Total de clientes**

<b>Banco Popular</b>	449.187	863.123
<b>Popular Pensiones</b>	18.123	1.799.742
<b>Popular SAFI</b>	6.474	2.097
<b>Popular Seguros</b>	1.587	76.901
<b>Popular Valores</b>	15.674	504

# Modelo Especial de Gobernanza

En el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal contamos con un modelo de gobernanza en el que las personas trabajadoras son copropietarias, ejercen el control de la institución y definen sus pautas y orientaciones estratégicas.

La Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras es el mayor órgano de autoridad y representación institucional, conformado por 290 personas delegadas de diez sectores sociales del país.



# Construimos desde la Sostenibilidad

La sostenibilidad forma parte intrínseca del modelo de negocio de nuestro Conglomerado Financiero. Hemos ampliado la perspectiva financiera y adoptamos una perspectiva de triple utilidad, que considera el valor social y ambiental como parte de los resultados de negocio.



**Contamos con un Consejo de Sostenibilidad Corporativo que facilita la gestión de la estrategia de negocio desde el enfoque de la sostenibilidad.**



**Durante este período efectuamos una actualización de nuestros temas materiales.**



**Cumplimos con los compromisos de sostenibilidad del 2020**

# Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

En el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal nos sumamos al esfuerzo de aportar a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), priorizando nuestra contribución a los objetivos 5, 8 y 13 los cuales corresponden a la igualdad de género, trabajo decente y crecimiento económico y acción por el clima.



# Adaptación ante COVID-19

Como respuesta a la llegada de la pandemia del COVID-19 a nuestro país, establecimos una Comisión de Crisis que tomó las medidas necesarias y trabajó en conjunto con el resto del Conglomerado para proteger el bienestar de la población colaboradora, adaptar las operaciones a las nuevas necesidades de la clientela y apoyar a la sociedad costarricense a mitigar el impacto de la pandemia.



## Principales acciones:

Ampliamos la modalidad de teletrabajo para que un **67%** de nuestros colaboradores continuaran sus labores de manera remota.

Establecimos protocolos de atención al cliente, adaptamos las instalaciones y reforzamos los procesos de limpieza siguiendo los lineamientos del Ministerio de Salud.

Fomentamos el uso de canales y herramientas digitales que le permiten realizar trámites de manera remota como la aplicación móvil, página web, Whatsapp y Banca Fácil.

Habilitamos un horario exclusivo para atención a la población adulta mayor y el pago de pensiones.

Realizamos negociaciones por **¢1.3** billones en arreglos de pago y refinanciamientos para el beneficio de **83.746** clientes.

Facilitamos la apertura de más de **203.000** cuentas en las que se depositaron alrededor de **¢59.984** millones correspondientes al Bono Proteger.

La Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de Desarrollo Comunal realizó una convocatoria abierta al Foro Multisectorial de Diálogo Nacional en el que participaron **156** organizaciones representantes de diferentes sectores sociales y regiones del país.

## Crecimiento de la mano con el bienestar

A través del crecimiento financiero de nuestra institución, aportamos reactivación económica al país, pues un 96% de los ingresos generados en este período se distribuyeron en los diferentes públicos de interés a través de los salarios y prestaciones a nuestros

trabajadores y trabajadoras, de pagos a proveedores de capital, adquisiciones de bienes y servicios a diferentes empresas, de pagos a Gobierno y de las participaciones sobre la utilidad destinadas a financiar organizaciones de índole social.

### ¿Cómo distribuimos el valor?

En el 2020, generamos ingresos por **412.212** millones de colones.

Un **96,75%** de esos ingresos se distribuyeron entre las partes interesadas.

Participaciones sobre la utilidad	Otros gastos
<b>0,67%</b>	<b>8,94%</b>
Pagos a gobierno	Estimaciones
<b>2,33%</b>	<b>10,22%</b>
Pago a proveedores	Sueldos y prestaciones
<b>5,24%</b>	<b>21,70%</b>
Gastos operativos diversos	Gastos a proveedores de capital
<b>6,17%</b>	<b>41,48%</b>

El valor retenido corresponde al **3,25%** de los ingresos.

El valor económico distribuido en el año 2020 fue de **¢398.800 millones**, un **1,11%** superior al del año anterior.

## Principales resultados del período

Total de utilidades del Conglomerado Financiero Banco Popular: **¢13.412 millones**

Utilidades  
(en millones de colones)

**Popular Pensiones** 2.349

**Popular Fondos de Inversión** 2.040

**Popular Seguros** 1.587

**Popular Valores** 4.276

## Principales resultados 2020

**Banco Popular**

Banca de Personas

El saldo principal de ahorro a la vista, ahorro a plazo y de crédito social tuvieron un crecimiento respecto al 2019.

Banca Empresarial y Corporativa

El 69% de las operaciones se colocaron a microempresas.

Banca Desarrollo Social

Se destinaron **¢6.634 millones** de nuestras utilidades a Fondos Especiales para atender a poblaciones vulnerables.

**Popular Pensiones**

Crecimiento neto de 41,982 personas.

**Popular Fondos de Inversión**

Alcanzó el mayor indicador de rentabilidad, superior al promedio de la industria.

**Popular Seguros**

Alcanzó un primaje de **¢23 mil millones**.

**Popular Valores**

Se mantuvo en el primer lugar de la industria en volumen transado.

# Principales componentes de la Banca Social

## Fondos especiales:

creados para el financiamiento de proyectos que mejoran la calidad de vida de las personas que no son sujetos de crédito en la banca tradicional

**Fondo Especial de Vivienda (FEVI):** Ofrece financiamiento de vivienda en condiciones muy ventajosas a familias de ingresos bajos y que no son sujetas de crédito del sistema financiero nacional.

**Fondo de Avals de Vivienda (FAVI):** fondo de avals que permite garantizar hasta un 20% del crédito para vivienda a familias de ingresos medios.

**Fondo Especial de Desarrollo (FEDE):** orientado a operaciones de crédito de Banca de Segundo Piso, a través de Empresas de Economía Social, cuyos beneficiarios finales son pequeñas unidades productivas con escaso o nulo acceso al financiamiento formal; también se financian proyectos que impactan a una comunidad en general.

## FODEMIPYME:

fondo especial creado por la Ley de Fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas, administrado por el Banco Popular para el desarrollo de este tipo de emprendimientos.

## Fondos de vivienda de interés social:

facilitan el acceso a vivienda digna a familias de escasos recursos o con dificultades para tener acceso a crédito.

## Pignoración:

otorgamiento de un crédito sobre alhajas de aprobación inmediata, que permite tener acceso a un sistema de financiamiento ágil y oportuno.

# Somos un Conglomerado Financiero Inclusivo

## Personas adultas mayores

En el Conglomerado contamos con un Modelo de Atención para la Persona Adulta Mayor (MAPAM) para ofrecer servicio personalizado a más de 300.000 clientes que pertenecen a esta población

## Microfinanzas

El Fondo Financiero de Desarrollo (FOFIDE) se nutre con recursos del Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) y se conforma del 5% de las utilidades netas anuales de los bancos públicos. Estos fondos se utilizan para atender tres programas específicos: ASADAS, Microfinanzas y BP Empresarias.

## Personas con discapacidad

Capacitamos a nuestras personas colaboradoras en el Lenguaje de Señas Costarricense (LESCO), contamos con más de 300 personas certificadas y estamos en un proceso de actualización.

En este período, 566 mujeres microempresarias tuvieron acceso a financiamiento mediante el programa BP Empresarias.

## Educación Financiera

En el Conglomerado, contamos con un Programa de Educación Financiera que se alinea al cumplimiento de la Estrategia Nacional de Educación Financiera impulsada por el Gobierno de la República. Por medio de este programa, brindamos capacitación sobre temas como ahorro, crédito, seguros, pensiones, finanzas personales, ética y otros.

### Poblaciones beneficiadas por el programa:

- Niñez y adolescencia
- Población laboral activa
- Población próxima a jubilarse
- Población pensionada
- Personas colaboradoras del Conglomerado Financiero

Durante el 2020, más de 8.000 personas participaron en el Programa de Educación Financiera.

## Bienestar de nuestra gente

El Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal se ha convertido en una entidad de alto desempeño, gracias al talento y dedicación diaria de cada uno de nuestros trabajadores y trabajadoras. Por eso invertimos recursos y esfuerzos para brindar los beneficios que se merecen, ofrecer igualdad de oportunidades, proteger su salud, asegurar su capacitación continua y crear entornos laborales que fomenten su bienestar.

### Total Conglomerado

**4.267**  
personas  
colaboradoras

Hombres  
**45%**  
(1.930)



Mujeres  
**55%**  
(2.337)

### Personal del Conglomerado

#### Diversidad de personas colaboradoras por edad

	Menores de 30 años	Entre 30-50 años	Mayores de 50 años	Total
Gerencias y direcciones	0	14	31	45
Jefaturas	1	166	115	282
Administrativo	94	1.621	461	2.176
Operativo	493	1060	211	1.764
<b>Total</b>	<b>588</b>	<b>2.861</b>	<b>818</b>	<b>4.267</b>

**226.219**  
horas de capacitación

**4.207**  
personas colaboradoras capacitados

**53**  
horas de capacitación por persona colaboradora

## Gestión Ambiental

Contamos con un Modelo Diferenciado de Gestión Ambiental que se implementa por medio de tres ejes de acción: apoyo a negocios con enfoque ambiental, gestión ambiental interna y educación ambiental. El desempeño ambiental alcanzado en el 2020 es producto de nuestro compromiso por mitigar la huella de nuestras operaciones y fortalecer la cultura ambiental de todas las personas colaboradoras.

### Principales resultados del período:

 **Colocación de €1.738 millones en líneas específicas de productos con enfoque ambiental.**

 **Significativa reducción de consumo:**

 **-30%**  
agua

 **-14%**  
electricidad

 **-25%**  
papel

 **-14%**  
combustible

 **Más de 800 horas de capacitación ambiental.**

 **Participación de 29 sedes en el Programa Bandera Azul Ecológica.**

 **Popular Pensiones y Popular Valores obtuvieron, nuevamente, la certificación Carbono Neutral Plus, categoría organizacional.**



# Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal

## Banco Popular y de Desarrollo Comunal

📍 San José, La Uruca, 75 metros noroeste de la rotonda Juan Pablo II, costado norte del Instituto Costarricense de Turismo.

📞 **WhatsApp / SMS:** 8502-2020

📘 Banco Popular y de Desarrollo Comunal

🐦 @BancoPopularCR

📷 bancopopularcr

✉ **Correo electrónico:** popularenlinea@bp.fi.cr

📞 **Banca Fácil:** 2202-2020

📞 **Call Center Tarjetas:** 800-2570- 422

📞 BPDC (BP Bot)

[www.bancopopular.fi.cr](http://www.bancopopular.fi.cr)

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

📍 Edificio anexo al Club Unión

📞 8421-8824

✉ **Correo electrónico:** popularpensiones@bp.fi.cr

📞 **Central:** 800-247-0111

[www.popularpensiones.fi.cr](http://www.popularpensiones.fi.cr)

## Popular Sociedad de Fondos de Inversión S. A.

📍 Paseo Colón, edificio Torre Mercedes, piso 2.

✉ **Correos electrónicos:**

tramitesafi@popularvalores.com

clientessafi@popularvalores.com

📞 Central: 2010-8900/2010-8901

[www.popularsafi.com](http://www.popularsafi.com)

## Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A.

📍 San José, Montes de Oca, Ofiplaza del Este, Edificio B, piso 3.

📞 **WhatsApp Ventas/SMS:** 8815-0782

📞 **WhatsApp Servicio al cliente/SMS:** 8703-3520

📘 Popular Seguros

📷 popularseguroscr

✉ **Correo electrónico:** popularseguros@bp.fi.cr

📞 **Central:** 2104-5700

[www.popularseguros.com](http://www.popularseguros.com)

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

📍 Paseo Colón, edificio Torre Mercedes, piso 8.

✉ **Correo electrónico:** clientes@popularvalores.com

📞 8979-8383

📞 **Central:** 2010-8900/2010-8901

[www.popularvalores.com](http://www.popularvalores.com)