

Resumen Accesible del Reporte de Sostenibilidad 2020

Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal

Índice de Contenidos

Acerca de este reporte	5
Nuestro Conglomerado	6
Construimos bienestar	7
Filosofía organizacional	7
Nuestras operaciones	7
Ingresos de las empresas del Conglomerado	8
Nuestra clientela	8
Cantidad de clientes de las empresas del Conglomerado	8
Modelo Especial de Gobernanza	8
Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras	9
Junta Directiva Nacional	10
Alianzas que construyen bienestar	10
Construimos desde la Sostenibilidad	13
Nuestros temas materiales	13
Nuestras partes interesadas	15
Cumpliendo nuestros compromisos	17
Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible	20
Adaptación ante COVID-19	21
Comprometidos con la ética	23
Crecimiento de la mano con el bienestar	24
Resultados destacados del período	25
Banco Popular	25
Banca de Personas	25
Resultados de captación Banca Personas 2020	25
Banca Empresarial y Corporativa	25
Banca Desarrollo Social	26
Popular Pensiones	27
Popular Fondos de Inversión	27
Popular Seguros	27
Colocación de seguros 2020	27

Popular Valores	28
Somos un Conglomerado Financiero Inclusivo	29
Personas adultas mayores	29
Microfinanzas	29
Personas con discapacidad	29
Innovación	31
Evaluamos y mejoramos nuestro servicio	31
Educación Financiera	32
Nuestro aporte al crecimiento de los proveedores	33
Bienestar de nuestra gente	34
Perfil de las personas colaboradoras	34
Beneficios	35
Inclusión Laboral	35
Fomento de la Salud	36
Salud y Seguridad Ocupacional	37
Capacitación	38
Evaluación y desempeño profesional	38
Gestión Ambiental	40
Portafolio de negocios sostenibles	40
Gestión Ambiental Interna	41
¿Qué acciones hemos tomado en cada uno de los ejes?	41
Consumo de combustibles fósiles	41
Consumo de agua	42
Consumo de electricidad	42
Consumo de papel	43
Generación de residuos	43
Otros logros del período	43
Educación ambiental	44

Índice de Tablas

Tabla 1. Cumplimiento de compromisos de sostenibilidad 2020	17
Tabla 2. Cartera activa por línea 2020	25
Tabla 3. Cartera de crédito empresarial por segmento 2020	25
Tabla 4. Cantidad de personas colaboradoras por puesto de trabajo	34
Tabla 5. Cantidad de personas colaboradoras por edad	34
Tabla 6. Personas colaboradoras que reciben evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo profesional	39

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1. Modelo Especial de Gobernanza	9
Ilustración 2. Íconos representativos de los Objetivos de Desarrollo 5, 8 y 13	20
Ilustración 3. Materiales de la campaña de sensibilización a personas colaboradoras sobre inclusión laboral	36
Ilustración 4. Materiales de comunicación sobre actividades virtuales para el fomento de la salud en las personas colaboradoras	37

Acerca de este reporte

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 este, compartimos nuestro desempeño en materia social, ambiental y económica durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020. La información presentada incluye datos del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S. A., Popular Sociedad de Fondos de Inversión S. A., Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A. y Popular Valores, Puesto de Bolsa S.A.

Este reporte fue elaborado de conformidad con los Estándares GRI en su opción Esencial, y constituye la Comunicación de Progreso (COP) del Pacto Global, correspondiente al período 2020.

Para más información sobre este reporte, puede contactarnos a través del siguiente correo electrónico:

responsabilidadsocialcorporativa@bp.fi.cr

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.

Empresas que conforman el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal

- Banco Popular y de Desarrollo Comunal: desde su fundación en 1969 ofrece servicios de ahorro y crédito.
- Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, S. A. (Popular Pensiones): fue fundada en el 2000 para la administración de planes de pensiones complementarias y servicios adicionales de planes de invalidez y muerte a las personas afiliadas de los fondos.
- Popular Sociedad de Fondos de Inversión, S. A. (Popular SAFI): se encarga de la administración de carteras mancomunadas de valores a través de la figura de fondos de inversión desde su fundación en el 2000.
- Popular Correduría de Seguros S. A. (Popular Seguros): nace en el 2009 para la intermediación de seguros bajo la figura de correduría de seguros.
- Popular Valores Puesto de Bolsa, S. A. (Popular Valores): se encarga de la intermediación bursátil en el mercado local e internacional desde su fundación en el 2000.

Construimos bienestar

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 de las empresas del Conglomerado

- Banco Popular: 449.187 millones de colones
- Popular Pensiones: 18.123 millones de colones
- Popular SAFI: 6.474 millones de colones
- Popular Seguros: 1.587 millones de colones
- Popular Valores: 15.674 millones de colones

Nuestra clientela

Trabajamos para brindar lo mejor de nuestro Conglomerado a la población costarricense, dando énfasis a:

- Trabajadores y Trabajadoras.
- Personas excluidas del sistema financiero tradicional atendidas a través de fondos especiales.
- Micro, pequeñas y medianas empresas.
- Organizaciones de la Economía Social Solidaria.
- Grandes empresas e instituciones.

Cantidad de clientes de las empresas del Conglomerado

- Banco Popular: 863.123 clientes
- Popular Pensiones: 1.799.742 clientes
- Popular SAFI: 2.097 clientes
- Popular Seguros: 76.901 clientes
- Popular Valores: 504 clientes

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 gobernanza de nuestro Conglomerado está alineada con el respeto, la integridad y la transparencia que, junto a los valores y principios éticos, definen nuestra forma de actuar y de relacionarnos con todas las partes interesadas.

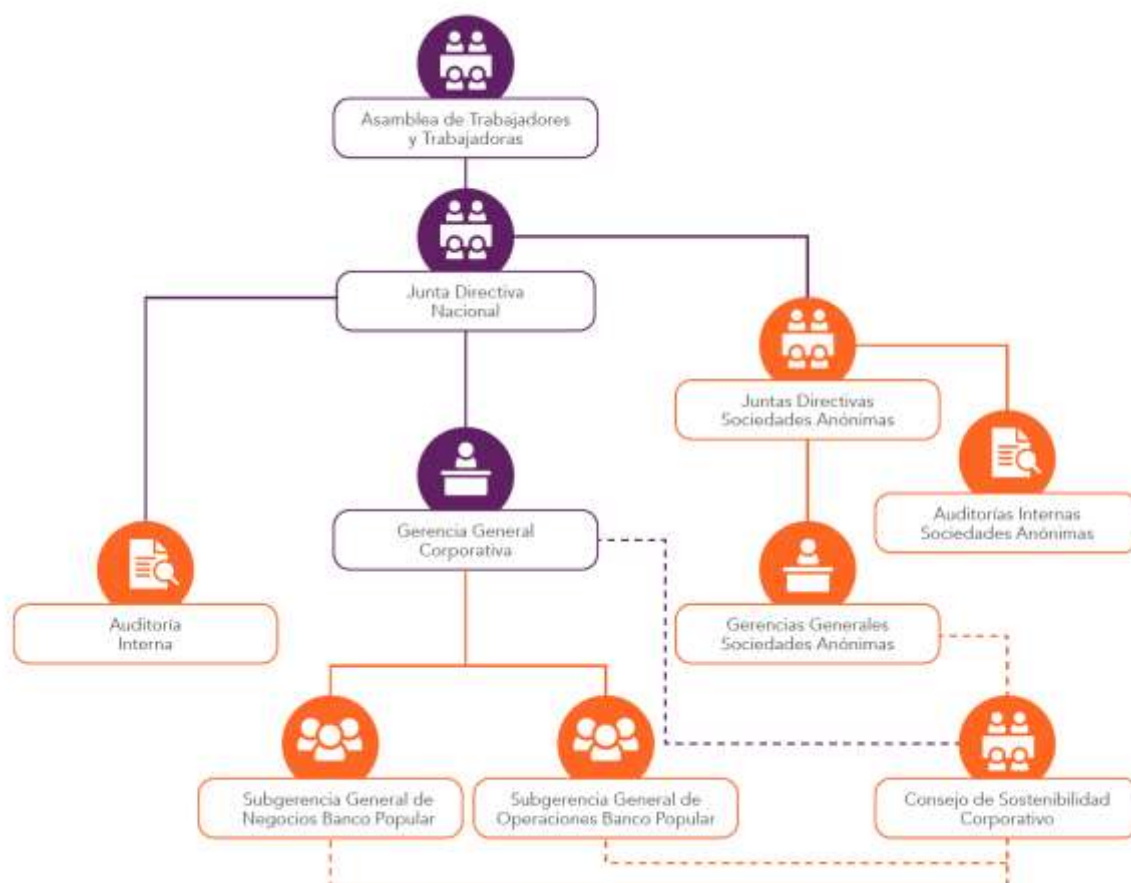


Ilustración 1. Modelo Especial de Gobernanza

Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras

Este es el mayor órgano de autoridad y representación institucional, conformado por 290 personas delegadas de 10 sectores sociales del país. Entre sus miembros se nombra un Directorio Nacional.

La Asamblea se encarga de emitir las Pautas y Orientaciones Generales que constituyen una guía política del que hacer institucional y están basadas en el concepto de sostenibilidad que busca la creación de valor a largo plazo.

Junta Directiva Nacional

Nuestra Junta Directiva (JDN) es el órgano de dirección del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y se conforma como la Asamblea de Accionistas de las Sociedades Anónimas.

La estructura de la Junta Directiva Nacional está conformada por siete integrantes, de los cuales cuatro son nombrados por el plenario de delegados y delegadas de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras. El resto, que corresponde a tres integrantes, son nombrados por la Presidencia de la República y al menos uno de ellos, debe ser ocupado por una mujer. Las personas representantes son nombradas por cuatro años para el ejercicio de sus funciones y pueden ser reelegidas. Además, la JDN elige cada año, por mayoría de votos, los puestos de Presidencia y Vicepresidencia y al menos uno de ellos, debe ser ocupado por una mujer.

Durante el 2020, se acordó conformar las siguientes comisiones y comités que brindaron apoyo a las Juntas Directivas y otras instancias corporativas del Conglomerado:

- Comité Corporativo de Auditoría
- Comité Corporativo de Riesgos
- Comité Corporativo de Tecnología de Información
- Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones
- Comité de Cumplimiento
- Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local
- Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos
- Comité de Nominaciones Especiales
- Comisión Banca Social, Fodemipyme y Banca de Desarrollo Empresarial

Alianzas que construyen bienestar

En el Conglomerado Financiero, ampliamos nuestro rango de acción para construir bienestar por medio de suscripciones y adhesiones a iniciativas dentro y fuera del país, para darle mayor alcance y validación a nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y el cumplimiento legal, de cara a las principales plataformas colaborativas y mejores prácticas en sostenibilidad.

Alianzas internacionales

- Red de Empresas Contra el Trabajo Infantil y Adolescente
- Compromiso Empresarial para Aumentar la Ambición Climática
- Principios de Empoderamiento de la Mujer de ONU Mujer y la OIT
- Pacto Global de las Naciones Unidas
- Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo (ALIDE)

Asociaciones

- Asociación Bancaria Costarricense (ABC)
- Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED)
- Asociación Costarricense de Operadoras de Pensiones (ACOP)
- Comisión Interinstitucional de Jefes o Encargados de Archivos Centrales del Sector Público de Costa Rica (CIAP)
- Consejo Consultivo Nacional de Responsabilidad Social (CCNRS)

Cámaras

- Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica
- Cámara de Fondos de Inversión (CAFI)
- Cámara de Intermediarios de Seguros (CIS)

- Cámara de Intermediarios Bursátiles y Afines (CANBOLSA)
- Cámara de Puestos de Bolsa
- Cámara de Comercio de Costa Rica

Alianzas de gestión

- Programa de Gestión Ambiental Institucional
- Índice de Gestión Institucional del Sector Público
- Marca País Esencial Costa Rica
- Programa País de Carbono Neutralidad
- Programa Bandera Azul Ecológica

Suscripciones regulatorias

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

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.

Creamos el Consejo de Sostenibilidad Corporativo (COSC), un órgano deliberativo y auxiliar de la Gerencia General Corporativa que facilita la gestión de la estrategia y sus diferentes planes en el ámbito del negocio y las operaciones desde el enfoque de la sostenibilidad.

Funciones del Consejo de Sostenibilidad Corporativo:

1. Apoyar y brindar seguimiento al logro de metas y objetivos en materia de Sostenibilidad incorporados en el Plan Estratégico Corporativo y los Planes de Acción.
2. Proponer las acciones y medidas que en su juicio resulten necesarias para gestionar la sostenibilidad en el Conglomerado.
3. Impulsar la integración de la Sostenibilidad a nivel estratégico, operativo y de negocios del Conglomerado, en la triple línea base, económico-financiero, social y ambiental.
4. Impulsar el alineamiento estratégico de las acciones en materia de sostenibilidad con el objetivo de minimizar los impactos negativos, maximizar los impactos positivos y generar valor.

Nuestros temas materiales

Durante el período 2019-2020 efectuamos una actualización y ajuste de los temas materiales definidos por el Conglomerado. Este proceso se realizó a través de un ejercicio participativo con representación de la Alta Administración y la Alta Dirección del Conglomerado. Este ejercicio incluyó un análisis interno, análisis de contexto y revisión de documentos sectoriales. Se utilizaron dos criterios: el nivel de importancia de los temas identificados para la organización e impacto para las partes interesadas.

Eje económico:

- Educación financiera
- Contribución al desarrollo mediante productos y servicios
- Inclusión financiera
- Estrategias para responder a competidores emergentes
- Nuevo modelo de negocios corporativo
- Responsabilidad extendida de la cadena de valor
- Respuesta oportuna a regulaciones normativas
- Eficiencia operacional

Eje Ambiental:

- Financiamiento ambiental
- Negocios ambientales corporativos
- Educación ambiental
- Excelencia ambiental
- Cultura ambiental
- Cambio climático

Eje social:

- Atracción y retención de talento
- Bienestar laboral
- Inclusión laboral
- Desarrollo comunal
- Accesibilidad a productos y servicios
- Fomento de la empresariedad

Transversal:

- Transformación
- Gestión del riesgo ASG
- Comunicación responsable
- Gobernanza
- Identidad y ética

- Sostenibilidad

Nuestras partes interesadas

Un elemento esencial de nuestra vivencia de la sostenibilidad implica el relacionamiento transparente con las partes interesadas, esto pasa por tener claridad de quiénes son, cómo están compuestas y cuáles son sus necesidades y expectativas.

- Público interno:
 - Personal:
 - Trabajadores y trabajadoras
 - Familias de las personas trabajadoras
 - Organizaciones sociales
 - Cuerpo Directivo
 - Directorio Nacional
 - Junta Directiva Nacional
 - Juntas Directivas de S.A.
 - Juntas de Crédito Local
- Clientela:
 - Personas
 - Mipymes
 - Empresas
 - Instituciones
 - Organizaciones de la Economía Social
- Aliados estratégicos:
 - Sectores sociales

- Alianzas Público-Privadas
 - Relaciones comerciales
 - Relaciones corporativas
- Generadores de opinión:
 - Medios de comunicación
 - Líderes de opinión
- Entidades proveedoras:
 - Proveedor Estratégico
 - Proveedor Importancia media
 - Proveedores Complementarios
- Competidores:
 - Entidades financieras
 - Entidades comerciales
 - Casas de empeño
- Comunidad:
 - Gobiernos locales
 - Organizaciones sociales y comunales
 - Sociedad civil organizada
 - Cámaras y asociaciones empresariales
- Personas Copropietarias
 - Personas trabajadoras
 - Patronos
- Gobierno
 - Poder ejecutivo

- Poder Legislativo
- Poder Judicial
- Gobiernos locales
- Entes reguladores y fiscalizadores
- Beneficiarios de fondos especiales
- Contraloría General de la República
- Banco Central de Costa Rica
- Bolsa Nacional de Valores
- Instituto Nacional de Seguros

Contamos con diferentes mecanismos de relacionamiento con nuestras partes interesadas con la intención de mantener una comunicación abierta y cercana. Para reforzar estos mecanismos, durante este período realizamos un estudio de mercados sobre la imagen de marca y mantuvimos un monitoreo constante de la opinión de las personas usuarias en las redes sociales.

Cumpliendo nuestros compromisos

Como un ejercicio de rendición de cuentas, presentamos un resumen de nuestros compromisos de sostenibilidad para el 2020 y su grado de cumplimiento. Los compromisos forman parte de los instrumentos de planificación estratégica y operativa, y se le da un seguimiento trimestral a su cumplimiento.

Tabla 1. Cumplimiento de compromisos de sostenibilidad 2020

Compromisos de Sostenibilidad 2020	Estado de cumplimiento	Resultado

Obtener galardón de Bandera Azul Ecológica en sedes inscritas	Completo	20 sedes (16 oficinas del Banco y 4 Sociedades Anónimas) cumplieron la meta de entrega del informe.
Obtener nota de excelencia en el Plan de Gestión Ambiental Institucional	Completo	Banco Popular, Popular Pensiones y Popular Valores obtuvieron la nota de excelencia
Actualizar el portafolio de productos estructurados según los ejes de acción del Plan Nacional de Descarbonización	Completo	Portafolio actualizado
Impulsar la gestión de riesgos ASG en la gestión del CFPDC	Completo	Realización de charlas de sensibilización
Efectuar ejercicio de consulta a las partes interesadas	Incompleto	Ejercicio trasladado para 2021
Aprobación de temas materiales del Conglomerado	Completo	Temas materiales aprobados por el Consejo de Sostenibilidad Corporativo
Colocación de productos alineados al Plan Nacional de Descarbonización por un total de 4.000 millones de colones	Completo	Se sobrepasa la meta de colocación 9.724 millones de colones

Diseñar el proceso de Gestión de Cambio	Completo	Proceso diseñado
Cumplir con el 100% de las acciones del Plan de Gestión de Cambio y Recurso Humano	Completo	Plan cumplido
Cumplir con el 100% de las acciones del plan de trabajo del Programa de Banca de Integración Comunitaria	Completo	Acciones cumplidas
Implementar las acciones del Plan de Valor Social	Completo	Acciones implementadas
Reformular el Programa de Educación Financiera del CFBPDC	Completo	Plan reformulado

A partir de los avances realizados en este período, establecimos los siguientes compromisos para el 2021:

- Alinear los instrumentos de planificación con los temas materiales de sostenibilidad.
- Ejecutar el ejercicio de consulta a las partes interesadas.
- Impulsar de manera sostenida la integración del enfoque de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza en la gestión del Conglomerado Financiero.
- Desarrollar una estrategia para la atención de Organizaciones de la Economía Social.
- Medir la percepción del impacto de valor social.
- Cumplir con el proceso para obtener el galardón de Bandera Azul Ecológica en 29 sedes.
- Cumplir con el proceso para obtener la nota de Excelencia Ambiental en la calificación del Plan de Gestión Ambiental Institucional.

- Colocación de ¢4.201,7 millones en productos conforme al Plan Nacional de Descarbonización.

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.



Ilustración 2. Íconos representativos de los Objetivos de Desarrollo 5, 8 y 13

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.

Personas colaboradoras:

- Ampliamos la modalidad de teletrabajo para que un 67% de nuestros colaboradores continuaran sus labores de manera remota.
- Trasladamos el servicio de consultorio médica que se le ofrece a las personas colaboradoras del Banco Popular a una modalidad de telemedicina.
- Organizamos charlas informativas y capacitaciones que le permitieron a los colaboradores y colaboradoras obtener consejos para prevenir el contagio y proteger su salud física y mental.

Clientela:

- 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.

Sociedad costarricense:

- Facilitamos la apertura de más de 203.000 cuentas en las que se depositaron alrededor de ¢59.984 millones correspondientes al Bono Proteger.
- Entregamos paquetes de alimentos no perecederos a 800 familias de pescadores y molusqueros del Pacífico Sur
- 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.

Comprometidos con la ética

Para prevenir y gestionar de forma oportuna los posibles casos de corrupción o incumplimientos, contamos con instancias institucionalizadas y mecanismos claros que promueven una cultura ética en toda la organización, estos se fortalecen y renuevan con el tiempo.

Principales logros del 2020:

- Actualización del Código de Conducta.
- Capacitación a toda la población laboral sobre temas relacionados a la Ley 8204, Ética, Riesgo General, Código de Conducta y Riesgo de Fraude.

Durante este período en Popular Seguros se presentaron 5 casos de acoso laboral, incumplimiento al Código de Conducta e incumplimiento a los procedimientos internos, que fueron, abordados y resueltos por Talento Humano. En el resto de nuestro Conglomerado no recibimos denuncias que activaran los protocolos de investigación en estas materias.

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.

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

Esta cifra es significativa si se considera que, como resultado del COVID-19, se redujo la demanda de crédito y se presentó una baja generalizada en el mercado de las tasas de interés activas, por lo cual los ingresos totales generados por la institución disminuyeron en un 3,63% con respecto al 2019.

Además de la distribución de valor propia de una entidad financiera, un elemento que nos hace únicos, es la posibilidad que nos brinda la ley de destinar nuestras utilidades a fondos y programas sociales. Según lo defina nuestra Junta Directiva Nacional, las utilidades del Conglomerado pueden destinarse a fortalecer el patrimonio de la institución, a crear reservas o fondos especiales con el fin de promover la inclusión financiera, a financiar a la pequeña y mediana empresa y a contribuir con la Comisión Nacional de Préstamos para la Educación (CONAPE) y la Comisión Nacional de Emergencias.

Para el 2020, la crisis sanitaria impactó el valor económico retenido, el cual se redujo en un 59,73% con respecto al 2019, sin embargo, logramos un balance positivo con un cierre de ¢13.412 millones. Ratificado el compromiso social de nuestro Conglomerado, la Junta Directiva Nacional aprobó el traslado de más de ¢6.634 millones, provenientes de las utilidades del año 2019, tanto a nuestros Fondos Especiales que buscan el beneficio de los sectores más vulnerables de la población como hacia el Fondo Especial para el Desarrollo de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (FODEMIPYME).

Resultados destacados del período

Banco Popular

Banca de Personas

Durante el período 2020, el saldo principal de ahorro a la vista, ahorro a plazo y de crédito social tuvieron un crecimiento respecto al 2019. Mientras que el saldo de cartera de Crédito Financiero presentó un decrecimiento de 20.094 millones con respecto al 2019.

Resultados de captación Banca Personas 2020

- Ahorro a la vista: cerró con un saldo de 514.284 millones de colones y 1.757.367 operaciones, esto significó un crecimiento anual de 98.335 millones de colones.
- Ahorro a plazo: cerró con un saldo de 821.642 millones de colones y 50.142 operaciones, esto significó un crecimiento anual de 6.169 millones de colones.

Tabla 2. Cartera activa por línea 2020

Línea	Saldo principal (en millones de colones)	Operaciones
Crédito Financiero	1.041.705	298.350
Crédito Social	650.895	38.004

Banca Empresarial y Corporativa

En lo que respecta a ahorro a la vista y cuenta corriente, el saldo alcanzó un crecimiento anual de ₡514.344 millones. De igual forma, la colocación de crédito reflejó un crecimiento en el saldo de cartera de ₡20.587 millones. Un 69% de las operaciones de Banca Empresarial y Corporativa se colocaron a microempresas.

Tabla 3. Cartera de crédito empresarial por segmento 2020

Segmento	Operaciones	Saldo (en millones de colones)
Micro	12.637	210.894

Pequeña	3.908	106.512
Mediana	1.561	110.925
Corporativa	195	459.965
Total	18.301	888.296

Banca Desarrollo Social

Mediante la Banca de Desarrollo Social, ofrecemos servicios financieros solidarios y nos distinguimos de la banca convencional por la naturaleza social de los proyectos que financiamos y la orientación ética de las empresas en las que invertimos; además, proporcionamos servicios a las personas excluidas del sistema financiero, tanto desde el punto de vista del ahorro como del crédito.

Los fondos especiales fueron creados para promover el desarrollo del país, por medio del 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)
- Fondo de Avaes de Vivienda (FAVI)
- Fondo Especial de Desarrollo (FEDE)

Adicionalmente FODEMIPYME es un 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.

El producto de Pignoración, exclusivo del Banco Popular en el sector financiero formal, consiste en un crédito cuya garantía son joyas de oro y diamantes. En el 2020 se colocaron ¢2.566 millones en 3.031 operaciones.

Popular Pensiones

Para el 2020, Popular Pensiones cumplió al 100% los indicadores financieros y alcanzó una utilidad de ₡2.349 millones. Además, se logró un crecimiento en cartera de clientela administrada de un 0,16%, que corresponde a 81.724 personas, producto de un crecimiento neto para el año de 41.982 personas.

Popular Fondos de Inversión

En este período, Popular Fondos de Inversión alcanzó una rentabilidad superior al promedio de la industria, tanto como Sociedad Administradora, como de los fondos financieros administrados, logrando la mayor utilidad anual: 2.040 millones de colones y el mayor volumen administrado 529.000 millones de colones.

Su desempeño financiero también le permitió obtener el tercer lugar a nivel de volumen administrado y el segundo lugar en crecimiento interanual a nivel país.

Popular Seguros

Durante el año 2020, Popular Seguros, Correduría de Seguros, S.A. evoluciona a cambiando el modelo de negocio, pasa de Sociedad Agencia que comercializaba productos de seguros exclusivamente del Instituto Nacional de Seguros, a ser una Corredora de Seguros, con posibilidad de hacer contratos con múltiples aseguradoras, ya sean de carácter nacional o internacional.

Colocación de seguros 2020

- Seguros tradicionales, total de primas por 1.980.884.516 colones
- Seguros autoexpedibles, total de primas por 964.008.764 colones

Aumentamos en un 23% la cantidad de indemnizaciones tramitadas y canceladas respecto al 2019. El 98% de los casos de indemnizaciones canceladas corresponden a la línea de desempleo

Popular Valores

Popular Valores logra en el 2020 una utilidad neta de 4.276 millones de colones, el segundo mejor resultado financiero desde su constitución en el 2000, esto los ubica en primer lugar a nivel de la industria. La rentabilidad alcanzada al cierre de este período fue de un 12,04%, considerando un patrimonio promedio de ₡35.514,5 millones.

El monto de patrimonio al cierre de diciembre 2020 fue de 36.670,4 millones de colones, el cual se ubica en segundo lugar en el ranking de Puestos de Bolsa, confirmando la fortaleza patrimonial del Conglomerado. Así mismo, y de forma congruente en la gestión se mantuvo en primer lugar en volumen transado.

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. En el 2020, ajustamos el modelo según las nuevas condiciones sanitarias, poniendo a disposición las herramientas tecnológicas y los procedimientos que les permitieran a las personas adultas mayores realizar los trámites de forma expedita sin exponer su salud.

Servicios diferenciados para esta población:

- **Tarjetas:** tarjeta sin costo de anualidad, disponibilidad de pólizas, mensajes de alerta por transacciones, entre otros.
- **Crédito:** descuentos en las comisiones de hasta 50%, disminución de hasta 2 puntos porcentuales en líneas de crédito destinadas a la educación, gastos médicos y mejoras al hogar.
- **Ahorro:** sin cobro de impuestos, cuentas inembargables y acceso a Planes Naranja.
- **Pensiones:** asesoría personalizada.
- **Seguros:** nuevo seguro autoexpedible para la protección ante quebraduras de los huesos.

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 estatales, entre ellos el Banco Popular y de Desarrollo Comunal. Estos fondos se utilizan para atender tres programas específicos: Asadas, Microfinanzas y BP Empresarias.

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

Personas con discapacidad

Contamos con la Comisión Institucional de Accesibilidad y Discapacidad (CIAD), la cual busca cerrar las brechas existentes en línea con el Plan Estratégico Conglomerado y la Política de Accesibilidad, para ello cuenta con un plan de trabajo con los siguientes ejes:

1. Comunicación e imagen
2. Tecnología
3. Infraestructura
4. Capacitación y concientización
5. Productos y servicios
6. Inclusión laboral
7. Cumplimiento y riesgo

Además, 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.

Innovación

La innovación es un eje transversal de nuestro Conglomerado, contamos con una Estrategia de Innovación con tres objetivos específicos enfocados en promover una cultura de innovación, transformación digital y experiencia del cliente.

El Programa de Transformación Digital concentra los esfuerzos en consolidar el modelo de trabajo para construir las bases de una organización ágil, con miras a lanzar cada vez más productos y proyectos en esta línea de trabajo. Contamos con dos iniciativas en su etapa inicial:

- **Estructura de Datos:** arquitectura para administrar todo tipo de información mediante la aplicación de modelos de predicción y prescripción de información que permita tomar acciones anticipadas a las señales o cambios del mercado.
- **Neobanco:** es un Banco que brinda todo tipo de productos y servicios financieros mediante dispositivos móviles 100% digitales de forma intuitiva, de fácil acceso, inclusiva y adaptada a las necesidades de la clientela.

Evaluamos y mejoramos nuestro servicio

Con el propósito de identificar oportunidades de mejora en los servicios que brindamos a la clientela, en el año 2020 contratamos un programa de Evaluación de Servicio al Cliente.

Las evaluaciones iniciaron en junio del 2020 y tendrán una duración de 4 años, se espera tener una visión 360° sobre la satisfacción y recomendación de los clientes sobre tres ejes fundamentales:

- Monitoreo permanente en canales físicos (centros de negocios) y digitales
- Valoración del servicio en centros de negocios
- Evaluación de satisfacción en productos y servicios

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.

Nuestro aporte al crecimiento de los proveedores

Apoyamos a nuestros proveedores en la mejora continua, por medio de un proceso de evaluación en temas de responsabilidad social. En el 2020, el Banco aplicó esta evaluación a 60 proveedores que constituyen el Portafolio de Servicios Tercerizados.

Como resultado nuestras contrataciones consideran aspectos de sostenibilidad, mediante dos mecanismos:

1. Especificando las condiciones ambientales en los productos y servicios, según la necesidad.
2. Reconociendo a aquellas organizaciones con programas de gestión ambiental y certificaciones.

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.

Perfil de las personas colaboradoras

Contamos con un total de 4.267 personas trabajadoras de las cuales el 55% son mujeres y el 45% restante son hombres.

Tabla 4. Porcentaje de personas colaboradoras por puesto de trabajo

Puesto de trabajo	Cantidad de colaboradores
Gerentes y directores	45
Jefaturas	282
Administrativo	2176
Operativo	1764

Tabla 5. Cantidad de personas colaboradoras por edad

Edad	Cantidad de colaboradores
Menores de 30 años	588
Entre 30 y 50 años	2.861
Mayores de 50 años	818

Beneficios

De acuerdo con los compromisos de nuestro Conglomerado, los siguientes son algunos de los beneficios con los que cuentan las personas trabajadoras:

- El 100% del personal del Banco Popular, con excepción de la clase gerencial, está amparado por la Convención Colectiva de Trabajo.
- Existe libertad de asociación para representación por la organización sindical de preferencia.
- No existen diferencias entre el personal fijo y el temporal en cuanto a prestaciones.
- Garantizamos estabilidad laboral para las trabajadoras y los trabajadores que no cuentan con una plaza en propiedad, hasta tanto la plaza que esté ocupando sea objeto de concurso interno.
- Contamos con organizaciones como Asociación Solidarista y Cooperativa, las cuales brindan acceso a beneficios adicionales en temas de salud, recreación, educación y otros.

Inclusión Laboral

A través de la Comisión Institucional de Accesibilidad y Discapacidad (CIAD) trabajamos en el cumplimiento de las políticas del Consejo Nacional de la Persona con Discapacidad (CONAPDIS) e impulsamos la capacitación y sensibilización de nuestra gente.

Durante el 2020, pusimos en marcha el Protocolo de Adecuación del personal con condición de discapacidad. Desarrollamos una campaña de información y sensibilización a las personas colaboradoras y aplicamos una encuesta con el objetivo de conocer mejor a las personas colaboradoras con discapacidad e identificar las expectativas internas.



Ilustración 3. Materiales de la campaña de sensibilización a personas colaboradoras sobre inclusión laboral

Fomento de la Salud

En el Conglomerado ejecutamos acciones concretas para promover los estilos de vida saludable y cuidar el bienestar de nuestra gente.

- Brindamos servicio de atención médica para la mayoría de los funcionarios y funcionarias.
- Tenemos convenios con centros médicos privados que ofrecen servicios a precios accesibles para nuestros colaboradores.
- Contamos con programas de medicina preventiva que incluyen la realización de campañas y charlas de sensibilización sobre temas como prevención de enfermedades, salud mental, estrés, ergonomía, agotamiento durante el teletrabajo, entre otros.
- Organizamos actividades virtuales orientadas a la prevención de riesgos y la promoción de la actividad física y la alimentación saludable.



Ilustración 4 Materiales de comunicación sobre actividades virtuales para el fomento de la salud en las personas colaboradoras

- El Banco Popular y Popular Valores cuentan con salas de lactancia acondicionadas para la comodidad de nuestras colaboradoras y clientas.

Salud y Seguridad Ocupacional

En el Conglomerado trabajamos continuamente para mejorar las condiciones de trabajo y prevenir los riesgos laborales.

Contamos con Comisiones de Salud Ocupacional conformadas por personal del Conglomerado en todos los centros de trabajo donde laboran diez o más personas. Algunas de las principales acciones, realizadas durante el período para atender y reducir los riesgos laborales, incluyeron:

- Incorporación de aspectos de salud ocupacional en carteles de licitación de proveedores.
- Capacitación de las brigadas de emergencia.
- Colocación de señalización de salvamento y evacuación.
- Reubicación de extintores y equipos de salvamento.
- Compra insumos de botiquines.
- Revisión y adaptación de puestos de trabajo.
- Compra de equipo de protección personal.
- Charlas y capacitaciones sobre riesgos psicosociales y ergonómicos.

- Participación en el Simulacro Nacional Virtual llevado a cabo el 13 de octubre del 2020.

En este periodo se registraron un total de 133 lesiones laborales, lo que representa una tasa de 4,17. Estos datos implican una notable disminución de lesiones laborales con relación al 2019, ya que en este período se registro una tasa de lesiones de 5,38.

Capacitación

Con el fin de continuar impulsando el desarrollo profesional y personal de nuestras personas colaboradoras, anualmente llevamos a cabo un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación. A partir de las necesidades de formación identificadas para cada puesto y área, se elabora un Plan de Capacitación Anual en

correspondencia con los valores y la visión estratégica del Conglomerado.

Durante el 2020, impartimos más de 200 cursos de capacitación virtual, tanto internos como externos. Se aprovecharon herramientas digitales como Teams y la Intranet para impartir los cursos en modalidad virtual.

Los esfuerzos realizados nos permitieron impartir un total de 226.219 horas de capacitación a 4.207 colaboradores, lo que significa una media de 53 horas de capacitación por persona colaboradora.

Evaluación y desempeño profesional

En el Conglomerado evaluamos de manera periódica e integral el desempeño laboral de las personas colaboradoras con el fin de identificar oportunidades de mejora y potenciar su desarrollo continuo. A partir de los resultados de la evaluación de desempeño, elaboramos planes de trabajo y le damos seguimiento a los aspectos que han sido objeto de incumplimiento por cada una de las jefaturas y áreas correspondientes.

Tabla 6. Personas colaboradoras que reciben evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo profesional

Empresa	Porcentaje personas colaboradoras que reciben evaluación de desempeño
Popular Pensiones	89%
Popular Fondos de Inversión	100%
Popular Seguros	100%
Popular Valores	100%

Gestión Ambiental

Nuestro Modelo Diferenciado de Gestión Ambiental se implementa por medio de tres ejes de acción: gestión ambiental interna, negocios con enfoque ambiental, alianzas y educación ambiental.

Portafolio de negocios sostenibles

La Banca Empresarial y Corporativa cuenta con una línea de crédito específica, denominada **Gestión Ambiental**, con la cual brindamos servicio a Instituciones del sector público, organizaciones sociales y empresa privada (físicas y jurídicas). Aportamos a nuestros clientes soluciones sostenibles relacionadas con temas como:

- 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.
- Otros planes de inversión.

En el 2020, en la línea correspondiente a la cartera empresarial, colocamos 30 operaciones de crédito por un monto de ¢195,5 millones y realizamos desembolsos en la cartera corporativa por ¢8.346,9 millones en créditos asociados a proyectos con un componente ambiental.

A través de la Dirección de Banca de Personas, disponemos de líneas específicas de productos con enfoque ambiental, los cuales denominamos Productos Verdes, como la línea de Ecocrédito y Vehículos, para financiar autos nuevos, eléctricos e híbridos. En el período 2020, en las líneas de Productos Verdes, colocamos un total ¢1.738 millones de colones.

En Popular Seguros, desde el 2017 se comercializa un beneficio en productos ambientales, mediante el que ofrecemos un descuento adicional del 10% al porcentaje de bonificación de cada cliente para los vehículos que se encuentren dentro del listado del Programa de Adquisición de Vehículos Eficientes (PAVE) del Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE) y un 15% de descuento en la prima del seguro para clientes interesados en adquirir vehículos híbridos y eléctricos.

Gestión Ambiental Interna

El desempeño ambiental interno alcanzado en el 2020 refleja nuestro compromiso por mitigar la huella de nuestras operaciones y fortalecer la cultura ambiental de todas las personas colaboradoras. Los resultados obtenidos son producto de la gestión que realizamos a través del Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI) en sus seis ejes:

1. Consumo de combustibles fósiles
2. Consumo de agua
3. Consumo de electricidad
4. Consumo de papel
5. Generación de residuos
6. Aguas Residuales

¿Qué acciones hemos tomado en cada uno de los ejes?

Consumo de combustibles fósiles

Diésel

Consumo total: 68.141 litros

Variación porcentual de consumo en relación con el 2019: -14,1%

Gasolina

Consumo total: 18.893 litros

Variación porcentual de consumo en relación con el 2019: -14,2%

Acciones para reducir el consumo de combustibles fósiles

- Sensibilización de las personas colaboradoras sobre el ahorro y uso eficiente de los combustibles fósiles.
- Planes de mantenimiento preventivo y correctivo de la flota vehicular.
- Video con recomendaciones para implementar la movilidad sostenible, tales como: caminar, usar la bicicleta, aprovechar el transporte público, entre otros.

Consumo de agua

Consumo total: 37.794,6 m³ (no incluye el consumo de Popular Fondos de Inversión y Popular Valores)

Variación porcentual de consumo en relación con el 2019: -30%

Acciones para reducir el consumo de agua

- Gestión oportuna de fugas para su reparación y reducción del desperdicio.
- Campañas y procesos de toma de conciencia sobre el uso responsable del recurso hídrico.

Consumo de electricidad

Consumo total: 10.375.740,4 kWh

Variación porcentual de consumo en relación con el 2019: -14%

Acciones para reducir el consumo eléctrico:

- Sesiones de capacitación relacionadas con eficiencia energética con aliados como la Compañía Nacional de Fuerza y Luz (CNFL).
- Programa de reemplazo de luminarias a tecnología LED.

Consumo de papel

Consumo total: 36.896 resmas de papel

Variación porcentual de consumo en relación con el 2019: -25%

Acciones para reducir el consumo de papel:

- Ampliación de la digitalización de documentos.
- Uso de la firma digital.

Generación de residuos

Reciclaje: 57.304 kg

Acciones para reducir la generación de residuos:

- Apoyo de la empresa GEEP con un proceso de entrenamiento sobre “Cómo clasificar adecuadamente los residuos para la entrega al gestor autorizado”.
- Campañas de comunicación sobre la reducción de plásticos de un sólo uso, implementación de ecobloques en casa, consejos para reducir la generación de residuos, así como colocación de afiches como ayuda visual en el proceso de reciclaje.
- Campaña de clasificación y limpieza de residuos valorizables.
- Participación en la campaña DonaTapa, en la cual, de junio a diciembre 2020, se recolectaron 18.5 kg de tapas plásticas.

Otros logros del período

- 29 de sedes se inscribieron en el Programa Bandera Azul Ecológica.
- Popular Pensiones y Popular Valores obtuvieron, nuevamente, la certificación Carbono Neutral Plus, categoría organizacional.

Educación ambiental

En particular para el 2020, en respuesta a la atención de la pandemia por COVID-19, y debido a que gran parte de nuestro personal se trasladó a modalidad de teletrabajo, migramos de presencial a virtual los procesos de capacitación, de manera que contribuimos con la construcción de una cultura de sostenibilidad, no solo en el sitio de trabajo, sino que impactamos las prácticas ambientales en sus hogares de forma indirecta. De esta forma, logramos ejecutar más de 800 horas de capacitación ambiental en el 2020.