

# Reporte de Sostenibilidad 2021

Primer reporte  
**100 % accesible\***  
de Centroamérica  
y el segundo de  
Latinoamérica



\*Indispensable realizar la navegación en la versión más reciente de Adobe Acrobat.

Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal

**Banco Popular**  
Y DE DESARROLLO COMUNAL

**Popular**  
SEGUROS

**Popular**  
VALORES

**Popular**  
PENSIONES

**Popular**  
FONDOS DE INVERSIÓN

# Índice de contenidos



**3** Capítulo 1:  
**Acerca del  
reporte**



**5** Capítulo 2:  
**Mensajes de las  
Autoridades del  
Conglomerado**



**13** Capítulo 3:  
**Nuestra  
esencia**



**25** Capítulo 4:  
**Modelo de  
Gobernanza único**



**35** Capítulo 5:  
**Modelo de  
sostenibilidad  
de cara al futuro**



**49** Capítulo 6:  
**Desempeño  
Económico**



**64** Capítulo 7:  
**Enfoque social: somos  
un Conglomerado  
Financiero Inclusivo**



**74** Capítulo 8:  
**Pensamos en  
nuestra gente y  
su bienestar**



**92** Capítulo 9:  
**Cuidar y educar  
sobre nuestra casa  
común: el planeta**



**107** Capítulo 10:  
**Innovación y  
transformación  
digital**



**112** Capítulo 11:  
**Reconocimientos**



**115** Capítulo 12:  
**Anexos**

# 1

## Acerca del reporte



# Acerca del reporte

Es un honor para el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, que opera en la República de Costa Rica, presentar a nuestras partes interesadas el undécimo reporte de sostenibilidad con los principales resultados alcanzados en los ámbitos ambiental, social, de gobernanza y económico en el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2021.

**Nos enorgullece aún más que este informe sea el primer reporte de sostenibilidad en Centroamérica 100 % accesible para personas con discapacidad visual.**

Este reporte 2021 utiliza las pautas de Web Content Accessibility Guidelines, conocidas por sus siglas en inglés como WCAG 2.1 y World Wide Web Consortium (W3C), la cual trata de una comunidad internacional de accesibilidad, quienes han creado los lineamientos para contenido digital accesible.

Este documento de sostenibilidad fue validado por personas con discapacidad visual. Se consideraron aspectos relativos a contraste, justificación, tamaño de la letra, alineado e interlineado para los usuarios con baja visión.

Para los usuarios con ceguera total se utilizó un lector de pantalla para asegurar la navegación en el PDF y adicionalmente se verificó por medio del lector de pantalla Non Visual Desktop Access (NVDA) por ser universal y de libre uso, para hacerlo más accesible.

**Este informe está alineado con las mejores prácticas en reportes de sostenibilidad a escala internacional. Se elaboró de conformidad con los estándares universales 2021 del Global Reporting Initiative (GRI). Incluye la Comunicación de Progreso (COP) del Pacto Global, correspondiente al período 2021 y se encuentra alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).**

**Es, por tanto, un documento innovador, inclusivo, respetuoso de los derechos humanos de las personas con discapacidad visual, pero, sobre todo, que responde a la naturaleza social, solidaria, colaborativa y sostenible que desde sus orígenes nos ha caracterizado como institución.**

Este Reporte de Sostenibilidad 2021 está disponible en:  
[www.bancopopular.fi.cr/reportes-de-sostenibilidad-banco-popular/](http://www.bancopopular.fi.cr/reportes-de-sostenibilidad-banco-popular/)

Para mayor información sobre este reporte, puede contactarnos a través del siguiente correo electrónico:  
[responsabilidadsocialcorporativa@bp.fi.cr](mailto:responsabilidadsocialcorporativa@bp.fi.cr)



# 2

## Mensajes de las Autoridades del Conglomerado

Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras:

## 35 años apoyando a la población

El Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras se complace en compartir con ustedes el Reporte de Sostenibilidad GRI 2021 de nuestro Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Es un documento de gran valor porque resume las acciones, resultados y gestiones más relevantes llevadas a cabo durante el 2021 y significa un espacio propicio para reflexionar sobre la gestión realizada por la Asamblea durante los últimos 12 meses. El 2021 fue un año muy especial, al conmemorarse el 35° aniversario de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, máxima instancia de representación del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Desde su creación, el 14 de abril de 1986, la Asamblea ha representado a las personas

trabajadoras de Costa Rica, dueñas de nuestra institución. Por esta razón, es la responsable de definir el rumbo del Conglomerado mediante la definición de pautas.

Estas pautas se enfocan en la sostenibilidad como eje transversal para contribuir, de la manera más positiva a alcanzar el desarrollo sostenible. Buscan orientar la gestión del Conglomerado para que continúe cumpliendo con su objetivo de creación: brindar protección económica y bienestar social a la población trabajadora de Costa Rica.

Desde su creación, la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras ha cumplido, de forma permanente, con la función de vigilar el quehacer del Conglomerado. Al ser un órgano de representación de los dueños y dueñas de la organización, tiene la responsabilidad de vigilar que las acciones que se emprendan

respondan a las necesidades de las personas trabajadoras y de los sectores sociales a los que pertenecen.

Consciente del impacto creado por la pandemia del COVID-19 en Costa Rica y el mundo, el Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras inició en 2021 el proceso para la actualización de las pautas que definirán la orientación del rumbo futuro del Conglomerado.

Para ello se efectuó un amplio proceso de consulta con los diferentes grupos de interés de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras. Conocimos las necesidades y las recomendaciones de la población delegada que la integra, así como de las personas representantes de diferentes sectores sociales.

El proceso de consulta se realizó también a lo interno del Conglomerado, incluyendo a funcionarios y funcionarias, cuerpo gerencial y directivo e integrantes de las Juntas de Crédito Local. Sus opiniones serán el principal insumo para la formulación de las nuevas pautas, que serán aprobadas en Sesión Plenaria Extraordinaria de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, a celebrarse en mayo 2022.

Estas pautas se caracterizarán por dirigir la mirada a profundizar el objetivo de creación de nuestra institución y cómo nos hemos convertido en un Conglomerado Financiero. Sobresalen también temas como el fortalecimiento de productos diferenciados para los emprendimientos asociativos, así como para las poblaciones que son excluidas de la banca tradicional, entre otros.

Un elemento innovador es que se contará con un sistema de monitoreo y seguimiento, a través de un conjunto de indicadores que

permitirán generar una revisión permanente de la implementación de las pautas; lo que facilitará un adecuado alineamiento con la planificación estratégica, para fortalecer una rigurosa rendición de cuentas.

De esta forma, esperamos que las pautas y su sistema de monitoreo y seguimiento se conviertan en una brújula que guiará durante los próximos años al Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal para que continúe siendo una entidad de gran solidez financiera y con un alto compromiso social y ambiental.

Desde la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras continuaremos velando para que las acciones que realice la institución respondan a su objetivo de creación, logrando que se contribuya con el bienestar de miles de personas trabajadoras, familias, sectores sociales y organizaciones de la economía social.



**Fernando Faith Bonilla**

Presidente del Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras

Junta Directiva Nacional:

## Nuestros clientes, nuestro equipo y Costa Rica como prioridad

El Banco Popular y de Desarrollo Comunal cumplió 52 años de existencia en el 2021, siendo uno de los Conglomerados Financieros más importantes de Costa Rica y respondiendo de forma oportuna y eficiente a los desafíos del entorno, para generar un impacto positivo en la sociedad, la economía y el medioambiente.

Esto cobró especial relevancia en un contexto difícil como el que nos planteó la pandemia y sus efectos (contracción económica, alto desempleo, incertidumbre en la ciudadanía, entre otros), un panorama ante el cual debimos adaptarnos y evolucionar para brindar soluciones a cada cliente y a la sociedad en su conjunto.

Para ello, contamos con un Gobierno Corporativo coordinado en todas sus instancias y un extraordinario equipo de profesionales en 105 oficinas a lo largo y ancho del país, los cuales redoblaron sus esfuerzos y trabajaron

sobre la base de la ética, enfocados en mantener la lealtad y preferencia de cada uno de nuestros usuarios, buscando siempre alcanzar un desempeño excepcional.

Esta edición del Reporte de Sostenibilidad recoge precisamente las acciones que hemos impulsado para llevar apoyo y esperanza a miles de familias y a los distintos sectores sociales, productivos y económicos que hacen grande a esta tierra.

Desde la Junta Directiva Nacional, estamos seguros de que, gracias al trabajo multidisciplinario y el compromiso de todos los colaboradores, nuestro Conglomerado mantendrá la senda del fortalecimiento en sus indicadores (suficiencia patrimonial, utilidades, etc.), apalancados en la transformación digital, cultura de cambio, la eficiencia operativa, la debida gestión de riesgos y un esquema de gobierno corporativo robusto que responda al contexto en que se desenvuelve.

Esto es fundamental porque tenemos claro que, además de las cifras positivas alcanzadas con responsabilidad y planificación en el 2021, nuestra prioridad y enfoque estarán siempre en los públicos de interés y su bienestar, sobre todo en tiempos como los actuales de modernidad, interconexión y competencia.

Por eso aprovechamos la crisis como una oportunidad, con decisión, liderazgo y valentía, para sentar las bases de una Organización centrada en el cliente, que le brinda experiencias confiables, cercanas, con impacto real y positivo para su presente y su futuro.

Quiero destacar algunos ejemplos de lo anterior. Ante los propios efectos de la pandemia, pusimos en marcha toda una estrategia de atención prioritaria e integral hacia las organizaciones de la economía social, que nos ha permitido solo en los últimos años proporcionar soluciones financieras y el debido acompañamiento a 1860 de estas instancias



(incluyendo centros agrícolas, cooperativas, fundaciones, asociaciones, ASADAS, uniones, cámaras y sindicatos), por un monto total de ₡140 079 millones.

De esta forma, estuvimos a la par de sectores de la población que son prioritarios para el Banco Popular como son las mujeres jefas de hogar, indígenas, adultos mayores, personas con discapacidad, pequeños productores agrícolas, pescadores, artesanos y jóvenes profesionales, propiciando además la generación de empleo y el crecimiento local.

Con el mismo compromiso social, durante estos años de pandemia, desempeñamos un rol protagónico y determinante como Banco en la gestión que permitió a 239 116 personas recibir oportunamente los depósitos de la ayuda estatal del Bono Proteger – por una cifra total de ₡60 020 875 000 –, destacando el hecho de que 203 160 de esos ciudadanos pudieron ser bancarizados para contar con el beneficio.

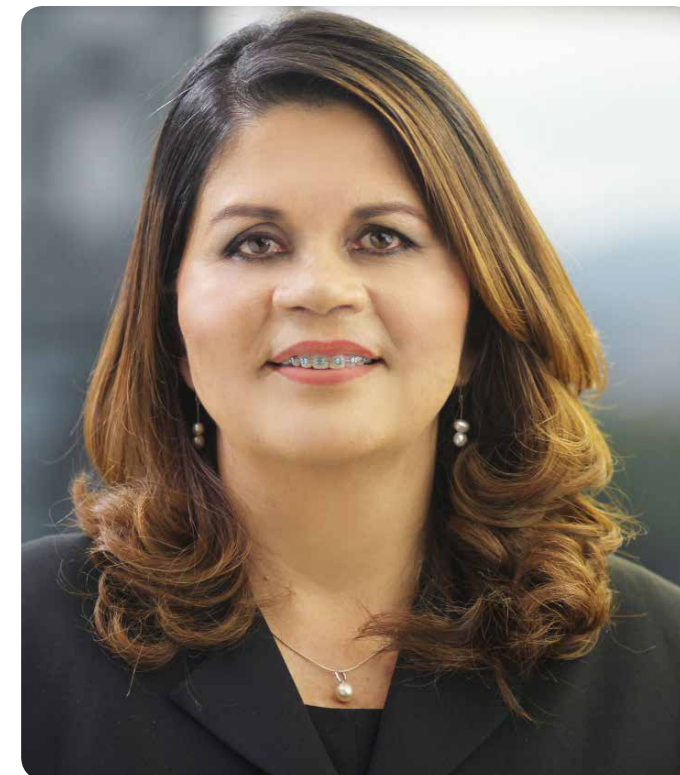
Al mismo tiempo, mantuvimos como un eje opciones de apoyo que nos hacen únicos en

el sistema como es la Pignoración, con una raíz social de más de 100 años de historia, y que funciona como un microcrédito donde la garantía son alhajas o joyas. Es muy relevante destacar que desde el 2018, el 71 % de los 13 572 créditos otorgados mediante esta modalidad son solicitados por mujeres, en particular en provincias como Limón y Puntarenas, y que a la fecha el monto total colocado asciende ya a los ₡9493 millones.

Este es solo un extracto del importante camino que juntos hemos recorrido en un año lleno de desafíos y que podrá ampliarse en este Reporte.

De nuestra parte, tenemos la convicción de que el desarrollo social, económico y ambiental - con la equidad y la solidaridad como pilares - solo será posible con el trabajo de la ciudadanía en su conjunto, y ratificamos que seguiremos apoyando con determinación, innovación y hombro a hombro a cada trabajador y trabajadora para concretar las metas y proyectos que contribuyan al bienestar de todos y todas.

Como equipo del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, que ocupa un lugar especial en el corazón de nuestra hermosa Costa Rica, responderemos siempre con eficiencia y eficacia ante esa gran misión.



**Grace Badilla López**

Presidenta Junta Directiva Nacional

Gerencia General Corporativa:

## El compromiso de pensar en grande

Les saludo cordialmente y les invito a conocer este importante Reporte, que resume el trabajo efectuado por el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal en el 2021 para construir bienestar, en la amplia dimensión de ese concepto y para toda Costa Rica.

En un año que nos planteó a lo interno y como sociedad enormes desafíos, es oportuno agradecer a cada una de las personas que depositan su confianza en esta gran Institución.

Estaremos siempre a su lado, sobre todo en momentos turbulentos como los que afrontamos a consecuencia de la pandemia, a través de un gran equipo humano - al que es necesario destacar - porque trabajó sin descanso para brindar a cada ciudadano,

familia, sector social y productivo, respuestas ágiles, apoyo oportuno y efectivo.

Pasamos de las palabras a los hechos y mediante un conjunto de acciones impulsadas a través del "Programa de Apoyo Solidario", durante la pandemia y al cierre del 2021 brindamos respaldo y tranquilidad a casi 140 000 clientes físicos y jurídicos, representando un alivio en el flujo de caja y cuotas de operaciones de nuestros clientes con un impacto en saldos de carteras por más de 1,6 billones de colones.

Paralelamente, y ratificando nuestro liderazgo en el sistema financiero, el Banco Popular fue la primera entidad en trasladar el 100 % de los recursos de financiamiento a mediano plazo que puso a disposición el Banco Central, los

cuales destinamos para la disminución de hasta 250 puntos básicos de la tasa de interés de más de 4000 operaciones, por una suma total de ₡127 291 millones.

Estos hechos, entre otros, corroboraron nuestro firme compromiso como Conglomerado para ser parte de la solución de una crisis de grandes proporciones, que se reflejó al cierre del año en una inflación del 3,30 % - la mayor desde el 2014 - y un desempleo por encima del 15 %.

Bajo esa realidad, actuamos con responsabilidad, planificación y visión de futuro, situando a los clientes y al país como eje central, permitiéndonos alcanzar resultados históricos en nuestros indicadores, gracias al trabajo corporativo, a la adopción de sinergias

y a un enfoque en el crecimiento de las diversas áreas de negocio, así como la debida contención de gastos.

Solo un ejemplo: con el aporte fundamental de las Sociedades del Conglomerado (Popular Pensiones, Popular Seguros, Popular Valores y Popular Fondos de Inversión) generamos utilidades por el orden de los ¢44 969 millones - un incremento del 235 % anual -, aspecto de la más alta relevancia porque ratifica el rol social que nos distingue, al destinarse el 25 % de dichos recursos para atender a los sectores desprotegidos y a la micro, pequeña y mediana empresa.

Esto ha permitido que entre los años 2014 y 2021 se hayan dirigido ¢31 511 millones a Fondos Especiales que facilitan el acceso a la casa propia a familias de clase media y sectores vulnerables, o el apoyo que requieren organizaciones sociales y proyectos productivos; así como ¢11 163 millones que han llevado respaldo

a nuestros emprendedores, a través del Fodemipyme; y también otros ¢10 474 millones que han impulsado a sectores como las mujeres empresarias, microfinanzas y el fortalecimiento de las Asadas para el debido acceso y cuidado del recurso hídrico, sobre todo en zonas rurales.

Esta es una triple línea base de acción (Social, Económica y Ambiental) que marca nuestra hoja de ruta, porque tenemos como Banco de las personas trabajadoras el deber de pensar en grande y de escribir con valentía nuestro aporte al futuro de toda Costa Rica.

Un claro ejemplo de lo anterior es el paso pionero que dimos al presentar al mercado la Primera Emisión de Bonos Verdes de Oferta Pública por un monto de ¢50 000 millones, la cual fue colocada en su totalidad y genera inversión para el financiamiento de proyectos que contribuyen de manera positiva al ambiente.

Al mismo tiempo, otra de las mejoras significativas en la que nos enfocamos fue la implementación de un nuevo Modelo Operativo de Negocios y Fuerzas de Venta, más integrado entre las bancas de Personas, Empresarial y Social, para brindar una mejora sustantiva en la calidad, eficiencia y cercanía de nuestro servicio al cliente, así como en la oferta de productos y servicios.

En esa línea, es fundamental también contemplar el ámbito interno, máxime en el contexto generado por el Covid-19, por lo que seguimos priorizando la salud de nuestros colaboradores, llevando las opciones que brinda el teletrabajo a un 70 % del personal y, ante todo, promoviendo el balance de la vida familiar y laboral, y estimulando la adopción de nuevas formas de interacción y aprendizaje.

Todo lo anterior es el resultado precisamente de un trabajo en equipo y de una importante etapa de transformación interna, impulsada desde el 2020, donde comprobamos que es posible simplificar los procesos, mantener nuestra solidez y posicionamiento en el sistema financiero y afrontar con éxito los nuevos retos del sector.

En este sentido, tenemos claridad de que en esta era digital existen oportunidades y amenazas que deben ser atendidas con tecnología de punta y procesos de clase mundial, y ahí estuvo otro eje prioritario para responder de manera óptima a la confianza otorgada al Banco Popular por más de 1 millón de clientes. Por eso mismo, continuamos invirtiendo en el plan de estabilización, modernización y

fortalecimiento tecnológico para estar siempre a la altura de las exigencias modernas de los distintos segmentos de la población a los que servimos y apoyamos.

Es así como todas las acciones destacadas en el presente Reporte demuestran nuestro audaz enfoque para seguir construyendo bienestar, sobre todo en momentos difíciles, y ratifican el compromiso de aportar en la construcción de una sociedad más equitativa, solidaria y sostenible, con productos y servicios financieros de la más alta calidad y que permitan hacer realidad una verdadera inclusión financiera.

En esta tarea fundamental, Costa Rica contará siempre con el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.



**Marvin Rodríguez Calderón**  
Gerente General Corporativo



# 3

**Nuestra  
esencia**

“

Sumamos 52 años de ofrecer opciones financieras, productos y servicios a trabajadores y trabajadoras de diferentes sectores, empresas y organizaciones de base asociativa en Costa Rica.”

En el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal marcamos una diferencia importante ya que las personas trabajadoras del país somos las dueñas de esta organización. Esta característica consolida nuestra naturaleza social de ofrecer protección económica y bienestar a las personas trabajadoras de diferentes sectores de la economía social, fomentando el ahorro y brindando productos y servicios que incentiven el desarrollo sostenible.



El Conglomerado Financiero Banco Popular está integrado por cinco organizaciones:

## Banco Popular y de Desarrollo Comunal

**El Banco Popular y de Desarrollo Comunal es una entidad pública, no estatal, creada el 11 de julio de 1969 mediante la Ley No. 4351. Forma parte del Sistema Bancario Nacional desde el 3 de noviembre de 1995, a partir de la emisión de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica (Ley No.7558). Como entidad, estamos sujetos a la fiscalización de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) y de la Contraloría General de la República (CGR).**

### Nuestra razón de ser según la ley

**Artículo 1°.-** “Créase el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, el que se regirá por la presente ley y su reglamento.

El Banco es propiedad de las personas trabajadoras por partes iguales y el derecho a la co-propiedad

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”.

**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 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 las personas trabajadoras, 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”.

---

Los artículos mencionados anteriormente fueron copiados textualmente de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.









Además del Banco Popular y Desarrollo Comunal, al Conglomerado lo integran cuatro Sociedades Anónimas:

Empresa	Principal actividad	Ente regulador
<p><b>Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, S.A.(Popular Pensiones)</b> Creada en el 2000.</p>	<p>Administración de planes de pensiones complementarias y servicios adicionales de planes de invalidez y muerte a las personas afiliadas a los fondos.</p>	<p>Superintendencia de Pensiones (Supen)</p>
<p><b>Popular Sociedad de Fondos de Inversión S.A. (Popular SAFI)</b> Creada en el 2000.</p>	<p>Administración de fondos de inversión y complementariamente la comercialización de fondos de inversión.</p>	<p>Superintendencia General de Valores (Sugeval)</p>
<p><b>Popular Seguros Correduría de Seguros S.A. (Popular Seguros)</b> Creada en el 2008.</p>	<p>Productos autoexpedibles, individuales y colectivos.</p>	<p>Superintendencia General de Seguros (Sugese)</p>
<p><b>Popular Valores Puesto de Bolsa S.A. (Popular Valores)</b> Creada en el 2000.</p>	<p>Intermediación bursátil en el mercado local e internacional.</p>	<p>Superintendencia General de Valores (Sugeval)</p>



## Distribución de las oficinas dentro del país

El Conglomerado Financiero Banco Popular cuenta con 105 oficinas.

Tipo de oficina	Cantidad
	<b>2021</b>
 BP Total	24
 Agencias	74
 Ventanillas	2
 Centro de alhajas	1
<b>Subtotal oficinas BP</b>	<b>101</b>
 Oficina Puesto Bolsa	1
 Oficinas Pensiones	1
 Oficinas SAFI	1
 Oficinas Seguros	1
<b>Total CFBPDC</b>	<b>105</b>

**Contamos con un total de 401 cajeros automáticos en el país.**

## Canales de contacto y comunicación



**Teléfono Naranja**



**Chat virtual:**

Asistente Virtual



**Conexión BP**

(Adquirencia Bancaria)



**BOT:** atiende en primera línea al cliente que contacta por redes sociales.



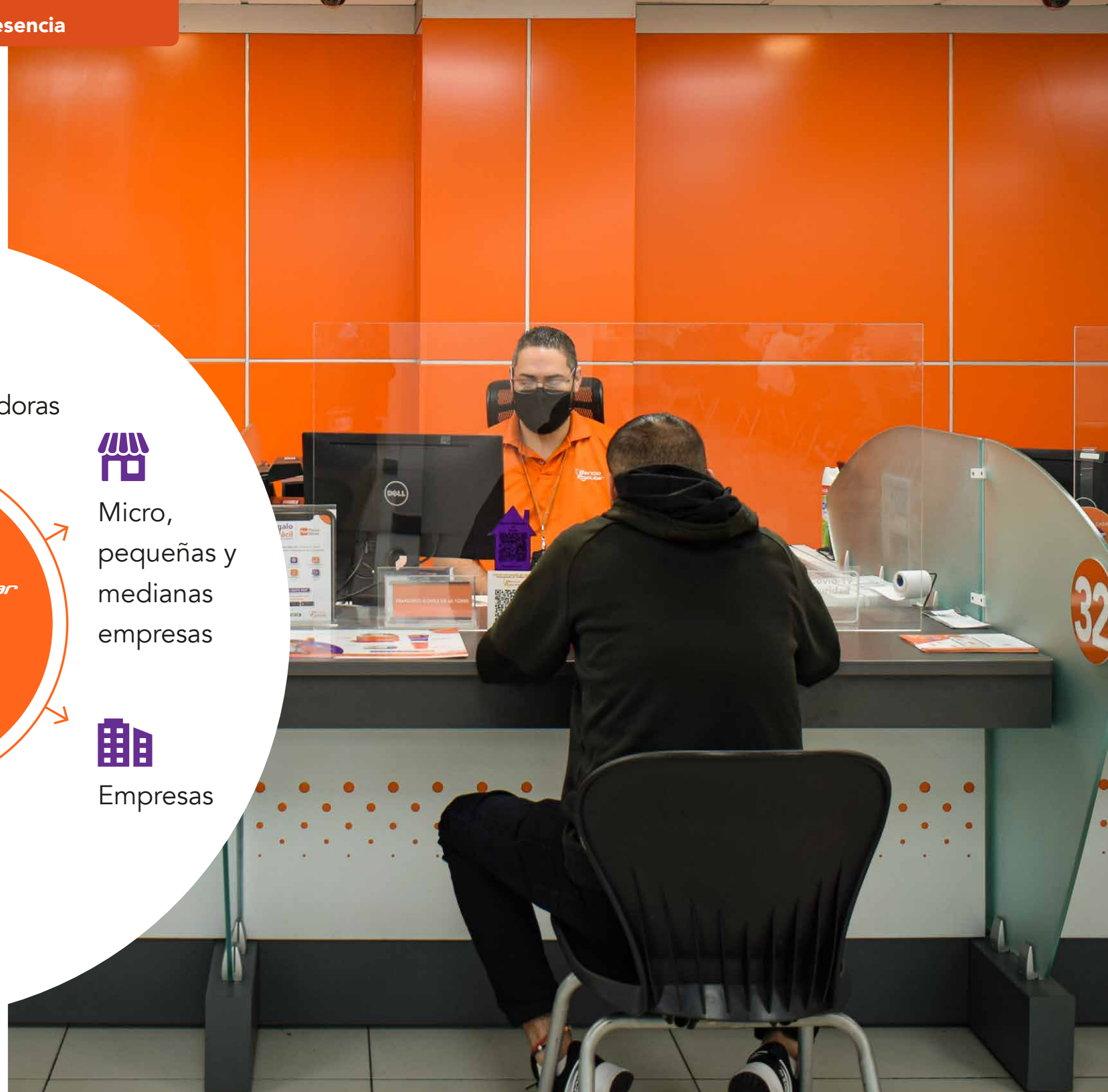
**Sitios webs transaccionales:** Tutoriales Web Transaccional | Web Comercial Corporativa



**Puntos BP**

(Pago a terceros)

# Enfocados en nuestra clientela





## Cambios significativos

**Cambio en el Modelo Operativo de Negocios y Fuerzas de Ventas del Banco Popular:** en un solo punto se atienden las necesidades de la clientela de todas las Bancas, por lo que se fusionaron los Centros Empresariales con los BP Totales.

**Con el cambio de modelo de negocios de Popular Seguros llevado a cabo en el 2020, Popular Seguros** pasa de ser una agencia comercializadora a una correduría de seguros, con lo que pasó de vender productos de un único asegurador (INS) a tener contratos con diversas aseguradoras. Esta es una oportunidad para que los clientes puedan ampliar su oferta de 200 productos a más de 800.

El Banco Popular, adquirió sus propios camiones remeseros en el 2021, lo cual significó un gran beneficio en la atención de los requerimientos de nuestros clientes y garantiza mayor agilidad en las operaciones.

## Medimos para mejorar

Mediante la División de Inteligencia de Negocios, en el Conglomerado se desarrolló un programa de Evaluación de Servicio al Cliente que incluye monitoreo permanente en canales físicos (Centros de Negocios) y digitales, la valoración del servicio y la medición de satisfacción en productos y servicios.

Esta medición está compuesta por tres Indicadores Claves de Desempeño (KPIs por sus siglas en inglés): satisfacción general, NPS=Net Promotor Score e índice de fidelidad y por seis KPIs de valores: accesible, humano, ágil, inclusivo, flexible e innovador.

Durante el 2021 se llevó a cabo un estudio de control físico y digital para identificar oportunidades de mejora.

### Oportunidades de mejora

Cumplimiento oportuno del horario de las citas.

Tiempo transcurrido de atención al trámite.

Ofrecimiento de productos o servicios adicionales a su trámite.

Diseño físico y la apariencia de los cajeros automáticos.

Gracias a esta retroalimentación, se realizó una divulgación de los resultados y hallazgos ante la Alta Administración y Directores del Conglomerado con el propósito de realizar los ajustes necesarios para mejorar nuestros servicios.

## Ideales concebidos para evolucionar

La historia del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal se plasma en una base filosófica dirigida a fomentar el bienestar y progreso de la sociedad costarricense.

Nuestra misión, visión y valores siempre han respondido a un contexto social, económico y ambiental determinado, y esto es gracias a la capacidad de adaptación que imprime la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y Desarrollo Comunal (ATTBPDC) en cada ejercicio de renovación y redefinición de pautas estratégicas y en el rumbo del Conglomerado.



### 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”.

En resumen: **Construimos bienestar.**



### 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



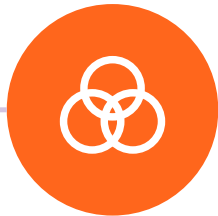
### Enfoque en el cliente:

Nuestra prioridad es el cliente. Le brindamos productos y servicios acorde a sus necesidades y expectativas mediante una actuación íntegra y ética con estándares de excelencia.



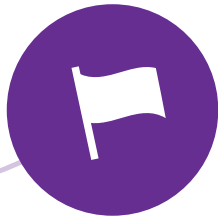
### Innovación:

Impulsamos nuevas formas de hacer las cosas, mediante el uso de la tecnología y el desarrollo de procesos ágiles, eficientes y modelos de negocio que generen valor al cliente.



### Compromiso Social:

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



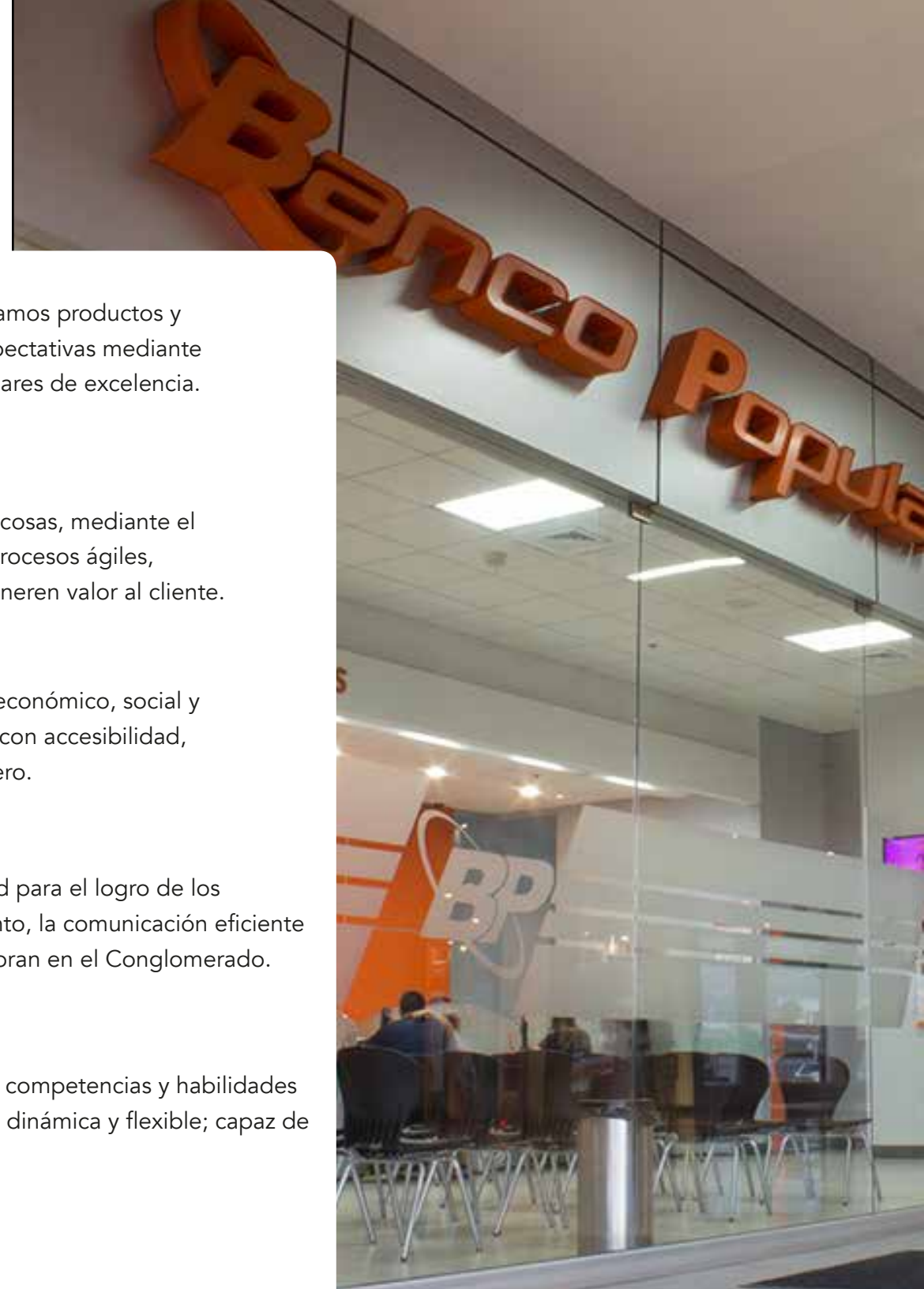
### Liderazgo:

Trabajamos con pasión y responsabilidad para el logro de los objetivos, por medio del empoderamiento, la comunicación eficiente y el trabajo colaborativo de quienes laboran en el Conglomerado.



### Evolución Constante:

Transformamos nuestros conocimientos, competencias y habilidades humanas para habilitar una organización dinámica y flexible; capaz de adaptarse a los cambios.



# Productos y servicios del Conglomerado

## Banco Popular

Trabajamos para brindar las mejores opciones en productos y servicios financieros para las personas trabajadoras, también para las personas que por medio de nuestros fondos especiales cuentan con acceso al Sistema Financiero Nacional, así como a las micro, pequeñas y medianas empresas; a las organizaciones de la Economía Social y a las instituciones del país.



**Banca para Personas** ofrece captación, BP salarios, BP Inversiones, ahorro a la vista y a plazo, planes naranja, cuenta corriente, crédito de consumo, cuenta naranja, crédito de vivienda, crédito prendario, tarjeta de crédito y créditos ambientales.



**Banca Empresarial y Corporativa** tiene disponibles los servicios de captación, cuentas corrientes, cuenta maestra, crédito empresarial, tarjeta BP Negocios, fondos y avales, programa BP Empresarias, pago a proveedores y Fondo especial para el Desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa (Fodemipyme).



**Banca de Desarrollo Social** cuenta con diferentes fondos: el Fondo Especial de Vivienda (FEVI), el Fondo Especial de Desarrollo (FEDE), Fondo de Avales para Vivienda (FAVI), Pignoración y Fondos de Vivienda de Interés Social.

## Principales productos y servicios de las Sociedades Anónimas

### Popular Valores



Ofrecemos ejecución de operaciones en los mercados bursátiles (locales e internacionales), asesoría y gestión individual de portafolios. Adicionalmente, brindamos suscripción de contratos de colocación de emisiones y servicio de custodia de valores.

### Correduría de Seguros



Nos dedicamos a asesorar clientes con distintas necesidades en el ámbito de los seguros, sean estos personas físicas o jurídicas. Brindamos productos autoexpedibles, individuales y colectivos tales como seguros de protección crediticia, de vida, incendio, vehículos, etc. A la fecha contamos con 10 contratos de diferentes aseguradoras del país para ofrecer las mejores opciones a nuestros clientes.

### Popular Pensiones



Responsables de la administración de los fondos de pensiones de los costarricenses y de facilitar productos de pensiones complementarias.

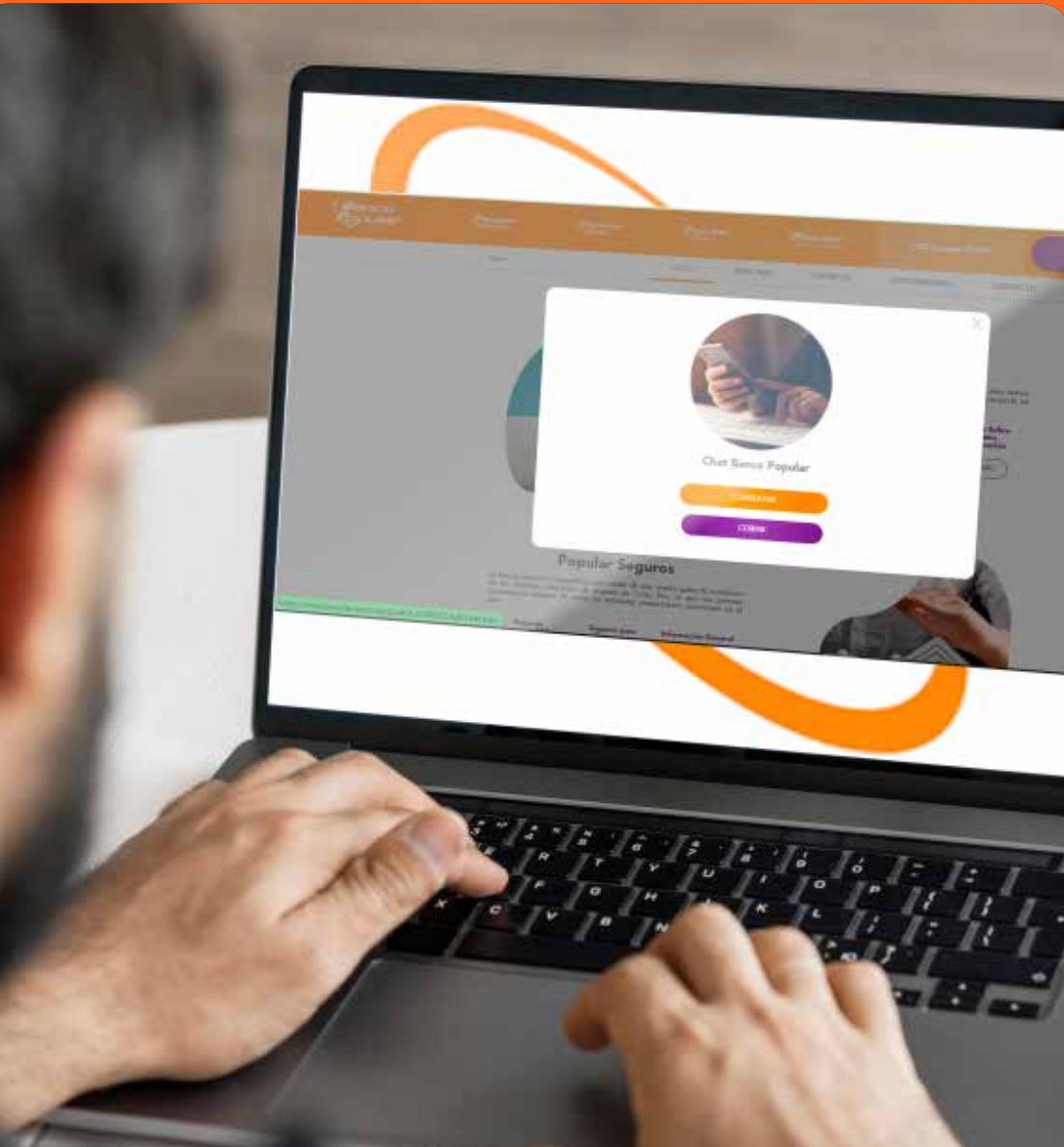
Entre los productos disponibles contamos con: Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias (ROP), el Fondo de Capitalización Laboral (FCL), el Régimen Voluntario de Pensiones Complementarias, convenios colectivos y fondos especiales.

### Popular SAFI



Ofrecemos a los inversionistas diferentes servicios para la administración de fondos de inversión (fondos inmobiliarios y fondos financieros), con un abanico de opciones para diversificar su cartera.





# 4

## Modelo de Gobernanza único

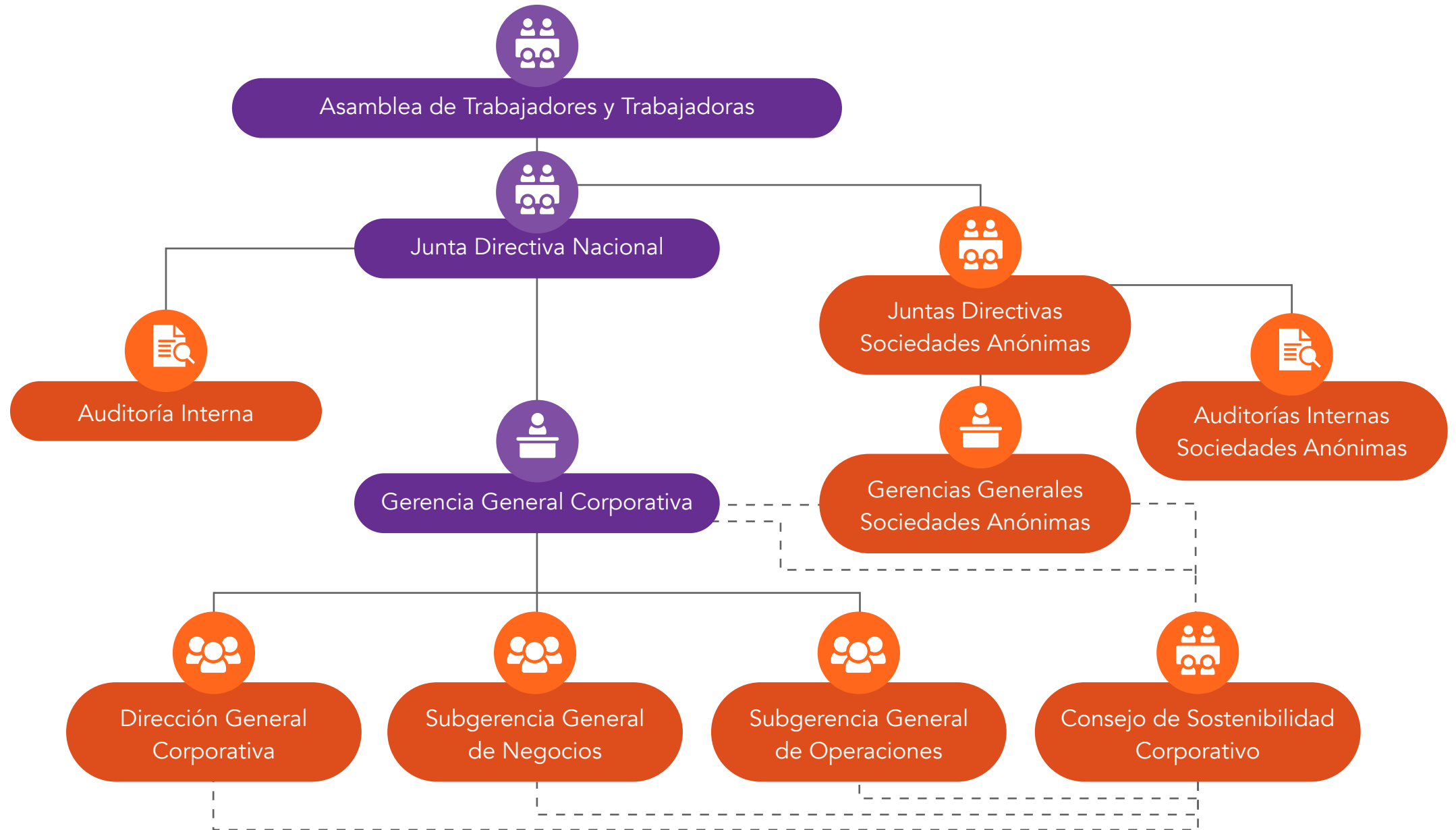
## Compromiso y orientación: gobernanza

Contamos con un sistema de gobernanza liderado por la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, creada en 1986 mediante una reforma a la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal No. 4351.

En sus artículos 1 y 2 la ley establece un modelo único y particular, por medio del cual las personas trabajadoras son copropietarias, ejercen el control de la institución y definen sus pautas y orientaciones estratégicas, dirigidas a cumplir el propósito, la misión y los fines de la entidad.



## Modelo especial de Gobernanza



# Conformación de órganos de gobernanza

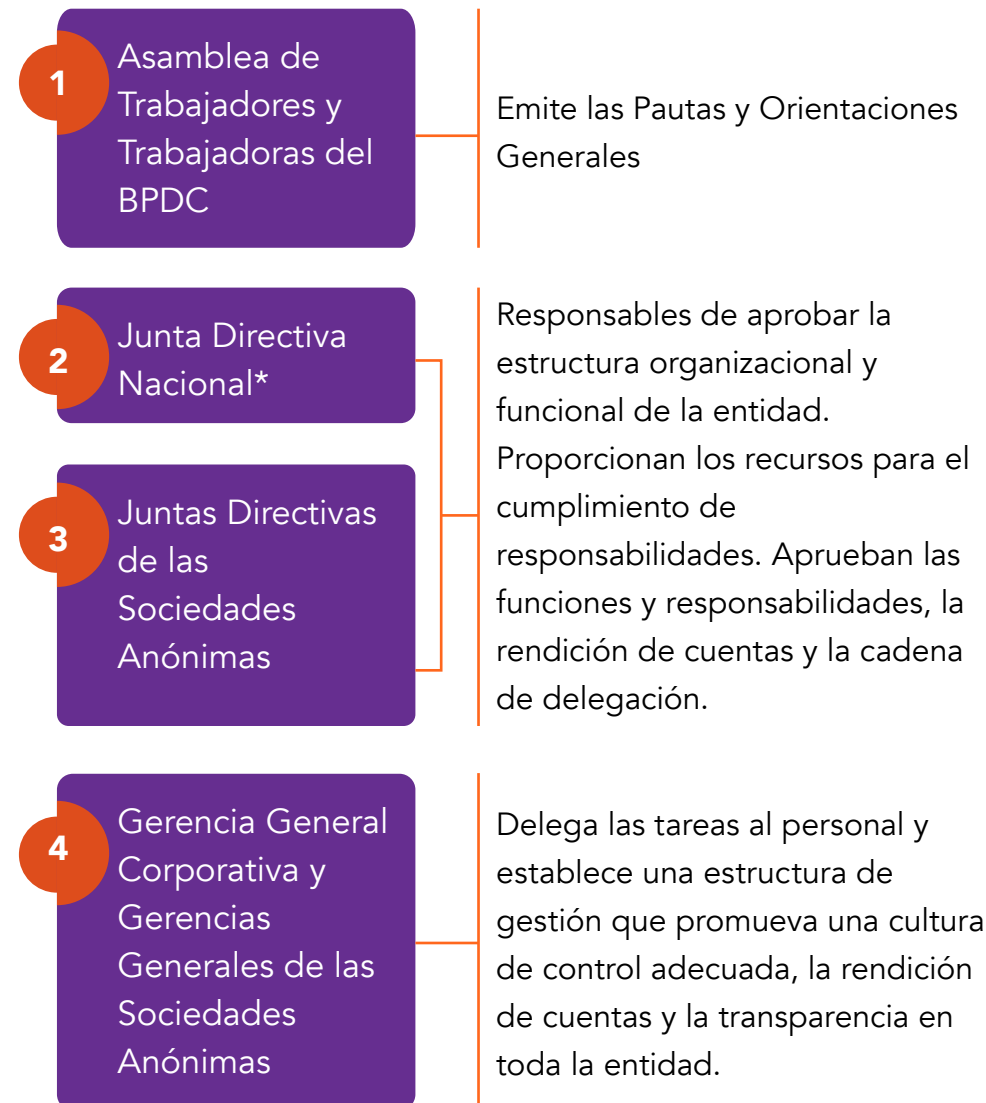
## Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras

Es el órgano de representación de la clase trabajadora a través de los sectores sociales y constituye la instancia que da la orientación política para la definición del rumbo estratégico del Conglomerado.

### Pautas y Orientaciones Generales

- La política institucional del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, surge de las Pautas y Orientaciones Generales cuyo eje central está basado en el modelo de la sostenibilidad para propiciar mayor desarrollo económico, social, ambiental y crear valor en el largo plazo.
- Fortalecimiento institucional: busca garantizar la sostenibilidad financiera del Conglomerado para incidir en el bienestar del personal y fortalecer las iniciativas internas de gestión ambiental.
- Fomento al desarrollo nacional: contribuye en la inclusión financiera de todas las regiones geográficas y de la población trabajadora del país.
- Ejes transversales: estos ejes tienen como objetivo que toda la gestión del Conglomerado responda a la prevención de la discriminación y al cumplimiento de los derechos humanos, así como a la cultura de innovación, el apoyo de iniciativas de desarrollo local y una sana gobernanza institucional.

### Delegación de autoridad



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

## Sectores representados en la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras

La Asamblea está conformada por 290 personas delegadas de 10 sectores sociales del país, para un modelo especial de gobernanza a partir de la representación activa, participativa y paritaria de la clase trabajadora. La Asamblea nombra un Directorio Nacional, que está integrado por un presidente o presidenta, un secretario o secretaria y dos vocales.



## 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. Los otros tres integrantes son nombrados por la Presidencia de la República en su conformación debe garantizar una distribución equitativa en cuanto a género, los puestos de Presidencia y Vicepresidencia y al menos uno de ellos, debe ser ocupado por una mujer. Las personas representantes son nombradas por cuatro años y pueden ser reelegidas. En el 2021 la Junta Directiva Nacional estuvo conformada por:

- Grace Badilla López - Presidenta - Sector Cooperativo
- Francisco Cruz Marchena - Vicepresidente - Sector Profesional
- Mario Alberto Campos Conejo - Director - Sector Cooperativo
- Marta Villegas Alvarado - Directora - Sector Comunal
- Raúl Espinoza Guido - Director - Poder Ejecutivo
- Margarita Fernández Garita - Directora - Poder Ejecutivo
- Gilberth Díaz Vásquez - Director - Poder Ejecutivo



## Ética en cada proceso y medidas anticorrupción

“ Contamos con mecanismos claros que promueven una cultura ética en toda la organización”.

Para prevenir y administrar 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.

Para efectos de recepción de denuncias, disponemos de diferentes canales para facilitar la cercanía con los grupos de interés de acuerdo con diferentes temas, entre ellos:

## Mecanismos para fomentar la transparencia

El Conglomerado Financiero Banco Popular materializa su compromiso con este tema, facilitando canales para que sus diferentes grupos de interés externen consultas, quejas y denuncias. Con la información que se recaba, el Conglomerado revisa procesos, mejora procedimientos y acentúa temas específicos de capacitación. Los principales mecanismos son:

**Servicio al cliente:** la dependencia encargada es la Contraloría de Servicios.

**Actos dolosos:** se encarga la División de Seguridad Bancaria.

**Actos irregulares, debilidades de control, fraudes y otros:** la responsable es la Auditoría Interna.

**Acoso laboral, acoso sexual, discriminación y problemas de clima laboral:** pasan a la Dirección de Capital Humano y dependencias de Talento Humano en las Sociedades Anónimas.

**Programa Corporativo de Gestión de la Ética:** mide el nivel de madurez de la ética con el Modelo de la Contraloría General de la República

**Código de Gobierno Corporativo:** establece los requisitos y procedimientos para conformar la Junta Directiva del Banco Popular y de sus Sociedades Anónimas.

**Comisión Institucional de Prevención de Fraude:** estudia los informes y el registro de eventos sobre estos riesgos y activa el protocolo de administración de crisis, en caso necesario.

**Política Integral de Conflicto de Interés:** establece los procedimientos a seguir en materia de identificación, prevención y resolución de conflictos de interés.

**Código de Ética:** está disponible para todo el personal y los Órganos de Gobierno.

**Canal de denuncias confidencial:** disponible para todas las subsidiarias y para el Banco Popular. De manera virtual el canal se encuentra en la página web de Popular Valores, con el objetivo de garantizar transparencia en la función pública.

## Velamos por la atención de quejas y denuncias

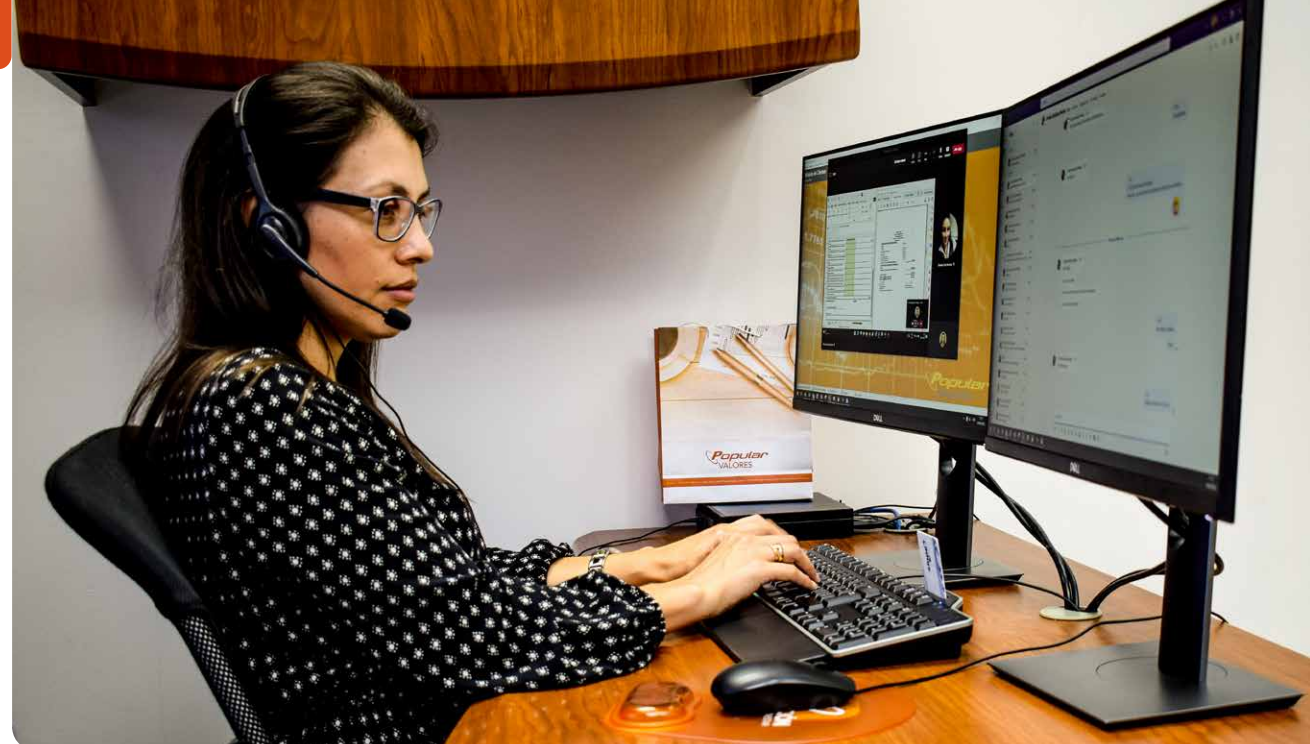
Tanto en el Banco como en las Subsidiarias se tienen a disposición dependencias de contralorías de servicios que ofrecen distintos canales y procedimientos para la atención de quejas, denuncias y disconformidades de personas usuarias.

## Ciberseguridad y protección de datos

Para gestionar adecuadamente la privacidad y protección de datos, contamos con un marco normativo que establece controles de seguridad para la protección de la información y sistemas del Conglomerado, este incluye:

Directrices Internas de Seguridad de la Información

Guía Gestión de Activos



Contamos con el "Security Emergency Response Team". Se trata del equipo de respuesta encargado de realizar el análisis y valoración de eventos, debilidades o vulnerabilidades e incidentes de seguridad a considerarse de prioridad alta, y que son escalados por el CSIRT (equipo de respuesta ante incidentes de seguridad), según lo establecido en los protocolos de seguridad.

Cumplimos con las regulaciones y buenas prácticas de seguridad en atención de las solicitudes del Comité Corporativo de Seguridad de la Información y de la Comisión Institucional de Prevención de Fraudes del Banco Popular.

**Durante el año 2021 no se registraron incidentes cibernéticos que hayan presentado compromisos en el resguardo de datos o violaciones a la privacidad de la información de nuestra clientela.**

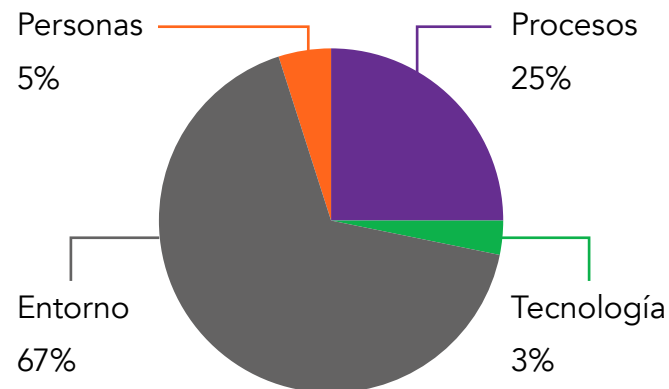


## Administración del riesgo como eje transversal

Cada uno de los procesos que realizamos incorpora la administración de riesgo.

La gestión de riesgos se aplica en todos y cada uno de los procesos que realizamos. La Dirección Corporativa de Riesgos realiza una evaluación a los productos, servicios, relanzamientos y otros, para identificar situaciones que puedan afectar el logro de los objetivos establecidos y ofrecer de forma preventiva medidas de mitigación.

### Cuantificación de incidentes materialización de riesgos



Junta Directiva Nacional  
y Juntas Directivas de las  
Sociedades Anónimas

Dirección  
Corporativa de  
Riesgo

Comité  
Corporativo de  
Riesgo

## Líneas de defensa para la gestión del riesgo:



Primera línea compuesta por las funciones de negocio y de apoyo que originan riesgos.



Segunda línea conformada por las funciones de Control de Riesgos y de Cumplimiento Normativo y Regulatorio. Ambos supervisan de manera independiente las actividades de riesgos realizadas por la primera línea de defensa.

Otros aspectos de esta segunda línea de defensa:

- Verificar la observancia de los límites globales, específicos y los niveles de tolerancia aceptables por tipo de riesgo.
- Recomendar prácticas de manejo sobre las exposiciones observadas y modificaciones a los límites de exposición y niveles de tolerancia.
- Fomentar una sólida cultura de riesgos en todo el Conglomerado.
- Investigar y documentar las causas que originan desviaciones a los límites establecidos de exposición al riesgo.
- Elaborar y presentar metodologías para la evaluación, medición y control de los riesgos de nuevas operaciones, productos y servicios.
- Facilitar orientación, consejo y juicio experto en todas las materias relevantes sobre riesgos.



Tercera línea conformada por la función de Auditoría Interna, la cual analiza de forma regular que las políticas, metodologías, modelos, procedimientos sean los adecuados y estén implantados de forma efectiva.



# 5

**Modelo de  
sostenibilidad de  
cara al futuro**

## Liderazgo para la sostenibilidad

Gracias al enfoque integrador del Consejo de Sostenibilidad Corporativo (COSC), construimos y maduramos acciones en torno a nuestro modelo de triple utilidad.

En el Conglomerado Financiero Banco Popular conformamos, desde 2014, el Consejo de Sostenibilidad Corporativo (COSC), instancia de alto nivel integrada por la Gerencia General Corporativa, las dos Subgerencias Generales de Negocios y Operaciones, las cuatro Gerencias Generales de las Sociedades Anónimas y el Director General Corporativo.

El Consejo constituye un órgano deliberativo y auxiliar de la Gerencia General Corporativa, cuyo objetivo es facilitar la puesta en marcha de la estrategia y sus diferentes planes en el ámbito del negocio y las operaciones desde un enfoque de triple utilidad en lo ambiental, lo social y lo económico.



El COSC apoya y brinda seguimiento al logro de metas y objetivos en materia de sostenibilidad incorporados en el Plan Estratégico Corporativo y los Planes de Acción, propone las acciones y medidas para el desarrollo de la sostenibilidad, e impulsa su integración en el corazón del negocio del Conglomerado, tanto en lo económico- financiero, como en lo social y en lo ambiental.

Iniciamos el impulso de la sostenibilidad desde hace más de 10 años y la gestión de los temas materiales desde hace más de cinco años.

Hemos avanzado en este camino hasta trabajar hoy con un enfoque ASG (ambiental, social y de gobernanza), ligado a una materialidad que incorpora también la gestión del riesgo.

# Enfoque integral orientado hacia el futuro

En el Conglomerado, la identificación y priorización de aspectos claves, llamados temas materiales, se lleva a cabo a partir de un análisis interno, análisis de contexto y revisión de documentos sectoriales, con el objetivo de recopilar nuevas tendencias y variantes claves del modelo de sostenibilidad que sean pertinentes para la organización.

Para definir los temas materiales hemos realizado procesos que cuentan con la participación de la Alta Dirección y Administración del Conglomerado Financiero Banco Popular, presentados y aprobados por el Consejo de Sostenibilidad Corporativo (COSC). Para fortalecer el ejercicio de materialidad, en el 2021 se realizó la consulta especializada a nuestros grupos de interés, dirigida por la empresa de investigación IPSOS Group S.A.

## Ejes de nuestra estrategia



Definimos los siguientes temas materiales:

### Detalle de nuestra estrategia



**Eje económico:** incluye educación financiera, contribución al desarrollo mediante productos y servicios, inclusión financiera, estrategias para responder a competidores emergentes, nuevo modelo de negocio corporativo, responsabilidad extendida de la cadena de valor, respuesta oportuna a regulaciones normativas y eficiencia operacional.



**Eje ambiental:** financiamiento ambiental, negocios ambientales corporativos, concienciación ambiental, excelencia ambiental, cultura ambiental y cambio climático.



**Eje social:** comprende atracción y retención de talento, bienestar laboral, inclusión laboral, desarrollo comunal, accesibilidad a productos y servicios y fomento de la empresariedad.



**Eje transversal:** como su nombre lo indica, está presente en todos y cada uno de los pilares estratégicos y toma en cuenta temas de transformación e innovación; administración de riesgos ambientales, sociales; comunicación responsable; gobernanza, identidad y ética y sostenibilidad.

## Cadena de valor

Sobre el tema de cadena de valor, en los últimos años hemos impulsamos acciones en materia de sostenibilidad. Una de ellas fue la incorporación de cláusulas contractuales, conforme lo permite la Ley de Contratación Administrativa, para incorporar criterios ambientales y sociales en los contratos de compra.

Contamos además con un manual de políticas institucionales, que contiene un apartado relativo a compras verdes.

Las políticas establecidas en el manual son aplicadas en el área de Contratación Administrativa con el objetivo de seleccionar la mejor oferta.

Para incentivar la adopción de mejores prácticas sostenibles en empresas u organizaciones a quienes les compramos bienes o servicios, realizamos monitoreos periódicos para conocer su grado de madurez o avance en temas de sostenibilidad.

**95 % de  
nuestras  
compras las  
realizamos  
a empresas  
nacionales.**



# Comunicación abierta y permanente

Nos caracterizamos por ser una organización de escucha, comunicación abierta y cercana con las partes interesadas por medio de los diferentes mecanismos de vinculación.

## Públicos internos



- Trabajadores y trabajadoras
- Familias de las personas trabajadoras
- Organizaciones sociales
- Directorio Nacional
- Junta Directiva Nacional
- Juntas Directivas de Sociedades Anónimas
- Juntas de Crédito Local

## Cientela



- 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
- Influencers

## Entidades proveedoras



- Proveedores estratégicos
- Proveedores de importancia media
- Proveedores complementarios

## Competidores



- Entidades financieras
- Entidades comerciales
- Casas de empeño

## Comunidades



- Gobiernos locales
- Organizaciones sociales y comunales
- Sociedad civil organizada
- Cámaras y asociaciones empresariales

## Personas copropietarias



- Personas trabajadoras
- Patronos

## Estado



- 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 (INS)



Escuchamos las opiniones e inquietudes de nuestros grupos de interés en el 2021”.

Con la guía de la empresa de investigación IPSOS, obtuvimos resultados que alimentaron tanto la comprensión de nuestros temas materiales, como la gestión de nuestras iniciativas para concretar la gestión de la sostenibilidad.

En el año 2021 se llevó a cabo un ejercicio de consulta a las partes interesadas, el cual incluía un apartado de análisis cualitativo y otro cuantitativo. En el análisis cualitativo se consultó a todas las partes interesadas y en el cuantitativo se tomó en cuenta el público bancarizado, mipymes, grandes empresas y público interno. La realización de este estudio es fundamental para la actualización de nuestros temas materiales.





# Sostenibilidad: pilar que nos acompaña desde nuestros orígenes

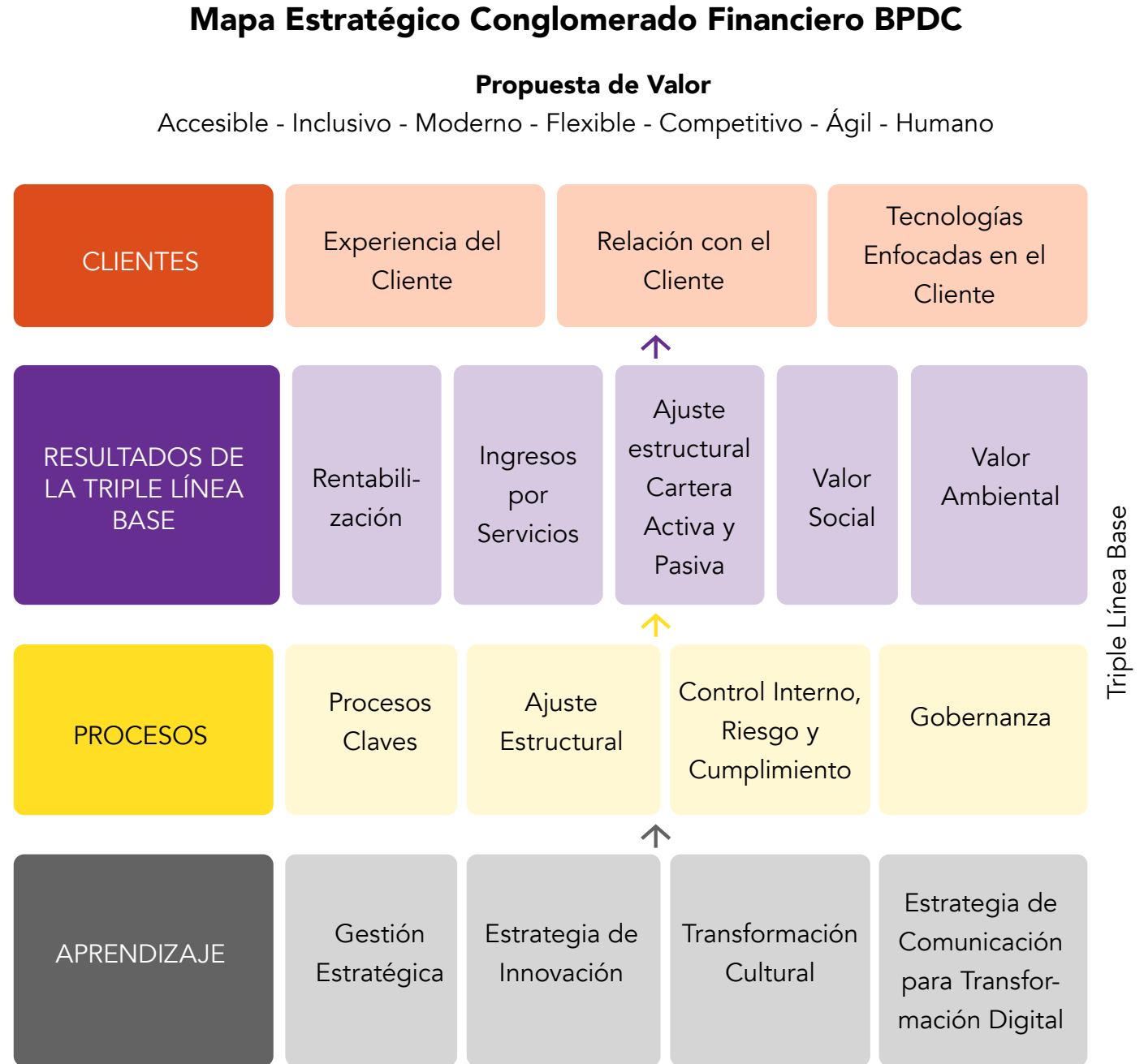
Basado en los insumos de la materialidad (consulta a partes interesadas, tendencias, riesgos, impactos y otros), el Consejo de Sostenibilidad Corporativo (COSC), emite líneas estratégicas, para la formulación de planes de trabajo, objetivos, metas e indicadores que permitan gestionar la sostenibilidad en el Conglomerado.

Estos planes ayudan a mitigar los riesgos e impactos que producen nuestras operaciones en nuestras partes interesadas y que se materializan en el mapa estratégico.

Los compromisos de sostenibilidad forman parte de nuestros instrumentos de planificación estratégica y operativa, los insertamos en el mapa estratégico del Conglomerado y le damos seguimiento trimestral a su cumplimiento. El seguimiento en algunas de las metas se efectúa de manera mensual.

Propósito-Misión-Visión-Valores

Transformación Digital e Innovación



# El resultado de nuestros compromisos

La consecución de acciones en planes estratégicos se realiza mediante una serie de compromisos cuya revisión y actualización también se efectúa de manera periódica. Para el 2021 se definieron las siguientes actividades que nos permitieron detectar retos y también avances en nuestro modelo de triple utilidad:



## Dimensión ambiental

Generar acciones que permitan crear valor ambiental, a través de la implementación del Modelo Diferenciado de Gestión Valor Ambiental.

Este modelo tiene como objetivo mantener un nivel de desempeño ambiental adecuado según los parámetros de consumos definidos para el período, y la canalización de recursos financieros a través de la comercialización de productos y servicios con impacto ambiental.

## Compromisos 2021

Obtener el galardón de Bandera Azul Ecológica en 29 sedes.

Obtener la nota de Excelencia Ambiental en la calificación del Plan de Gestión Ambiental Institucional.

Colocación de €4201,7 millones en productos alineados al Plan Nacional de Descarbonización.

## Resultado


- Obtención de 20 galardones.
- Nueve sedes con meta pendiente de cumplimiento.

- Obtención nota de excelencia.

- Se cumplió con la meta de colocación.



## El resultado de nuestros compromisos

Dimensión económica	Compromisos 2021	Resultado
<p>Fortalecer la integración de la sostenibilidad en el manejo institucional para generar rentabilidad financiera y crear valor social y ambiental.</p> 	<p>Impulsar de manera sostenida la integración del enfoque de riesgos.</p> <hr/> <p>Ejecutar el ejercicio de consulta a las partes interesadas.</p> <hr/> <p>Alinear los instrumentos de planificación con los temas materiales de sostenibilidad.</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Avance en el proceso de integración del enfoque de riesgos.</p> <hr/> <p><input checked="" type="checkbox"/> Realización del estudio completo de necesidades y expectativas a los grupos de interés.</p> <hr/> <p><input type="checkbox"/> Pendiente alinear los instrumentos de planificación con los temas materiales.</p>

# El resultado de nuestros compromisos

## Dimensión social

Contribuir a la generación de valor social a través de la implementación de un Modelo de Valor Social.

## Compromisos 2021

Desarrollar un modelo para la atención de las Organizaciones de la Economía Social.

Medir la percepción del impacto de valor social.

## Resultado

✓ Cumplimiento de las metas trazadas con la atención de 30 Organizaciones de la Economía Social.

✓ Se efectuó la medición de la percepción del valor social.



## Compromisos de sostenibilidad para el 2022

### Dimensión ambiental



- Aumentar la colocación de créditos dirigidos a temas ambientales.
- Mejorar la calificación de la emisión de bonos verdes.
- Desarrollar un programa de Educación Ambiental para público interno y externo.
- Fortalecer los Comités Locales de las BP Totales, edificios y agencias participantes en el Programa Bandera Azul Ecológica.
- Mantener la certificación de C-Neutralidad en Popular Valores, Popular Pensiones y Popular Seguros.
- Manejo del debido proceso para la emisión de un Fondo de Inversión con temática ambiental desde Popular SAFI.

### Dimensión económica



- Implementar la metodología integral de riesgos ASG en el Conglomerado.
- Alinear los instrumentos de planificación con los temas de materialidad.
- Mejora en la accesibilidad mediante canales digitales para la clientela.
- Propuesta de fortalecimiento en sostenibilidad para la cadena de valor de Popular Pensiones.
- Firmar e implementar el Protocolo de Conducta Empresarial Responsable del sector Asegurador Popular Seguros.

### Dimensión social



- Incrementar la cantidad de Organizaciones de la Economía Social (OES) atendidas con la estrategia integral.
- Incrementar la cantidad de personas y organizaciones alcanzadas con acciones de Educación Financiera dirigidas hacia clientela, personas colaboradoras y comunidad.
- Avanzar en la definición de indicadores que permitan medir el valor social de la institución.

# Contribución al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible

En el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, a través de nuestro trabajo en la gestión de la sostenibilidad, contribuimos de forma prioritaria a tres ODS:



Igualdad de Género (5)



Trabajo Decente y Crecimiento Económico (8)



Acción por el Clima (13)

Nuestro aporte al cumplimiento de los ODS se materializa en programas e iniciativas que contribuyen al desarrollo sostenible, el detalle es el siguiente:



**#1. Fin de la pobreza:** Opciones diferenciadas para poblaciones vulnerables a través de la oferta de productos y servicios. Canalización de recursos generados a partir de las utilidades para crear fondos especiales.



**#4. Educación de calidad:** Formación financiera para población estudiantil de primaria, con el Ministerio de Educación Pública.



**#5. Igualdad de género:** Impulso al programa BP Empresarias para empresariedad en las mujeres y fomento a emprendimientos asociativos. Promoción de la participación de la mujer en puestos de toma de decisión en el banco.



**#6. Agua limpia y saneamiento:** Financiamiento y apoyo a Asociaciones Administradoras de los Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Comunales (ASADAS) para protección de las nacientes y eficiencia en la institución.



**#7. Energía asequible y no contaminante:** Financiamiento para modernización de infraestructura eléctrica. Cobertura de seguros a generadores de energía y cooperativas de electrificación. Productos financieros para personas y empresas que fomenten el consumo y la generación de energía limpia.



**#8. Trabajo decente y crecimiento económico:** Financiamiento y cobertura de seguros para micro, pequeñas y medianas empresas para estimular la creación de mejores condiciones de empleo. Generación de emprendimientos con base asociativa y empresas de la Economía Social. Cobertura de desempleo colectiva para hacer frente a compromisos de crédito.



**#9. Industria, innovación e infraestructura:** a través de la Banca Corporativa apoyamos el financiamiento y el desarrollo de proyectos de infraestructura pública y privada que contribuyen al desarrollo del sector empresarial, el sector público y el país en general.



**#11. Ciudades y comunidades sostenibles:** apoyamos proyectos que tienen como objetivo solventar necesidades de las poblaciones, con especial énfasis en poblaciones vulnerables, a través de iniciativas que inciden en materia de vivienda, emprendimientos productivos y acceso a servicios esenciales.



**#12. Producción y consumo responsables:** impulsamos la disminución de la huella ambiental mediante Planes de Gestión Ambiental Institucional (PGAI) y del Programa Bandera Azul Ecológica en la categoría cambio climático. Con la convicción de lograr cambios puntuales, incorporamos criterios de sostenibilidad a las compras públicas en el área de contratación administrativa.



**#13. Acción por el clima:** realizamos esfuerzos puntuales para reducir nuestros impactos ambientales a través del Programa Bandera Azul Ecológica en la categoría cambio climático y el financiamiento con impacto ambiental en el sector de Banca de Personas y Banca Empresarial. Contamos con la certificación Carbono Neutralidad para las subsidiarias: Popular Valores, Popular Pensiones y Popular Seguros.



**#17. Alianzas para lograr los objetivos:** con organizaciones públicas y privadas para contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Somos parte de la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED), la cual cuenta con vínculos con el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, el Ministerio de Educación Pública, la Universidad Técnica Nacional, la Universidad Nacional.

# Nos aliamos a organizaciones con impacto para fomentar la sostenibilidad en el Conglomerado Financiero Banco Popular



Firmamos compromisos formales con:



En el Conglomerado, contamos también con alianzas internacionales como la Red de Empresas Contra el Trabajo Infantil y Adolescente y el Compromiso Empresarial para Aumentar la Ambición Climática.





# 6

## Desempeño Económico

## Generamos valor económico y bienestar al país

En el 2021 se realizó una mayor transferencia de recursos para la Comisión Nacional de Préstamos para la Educación (Conape) y la Comisión Nacional de Emergencias, Fodemipyme.

Con el incremento de las utilidades se fortaleció la capacidad de transferir recursos a los fondos especiales creados para apoyar poblaciones vulnerables.

### Valor económico generado

Para el 2021, el valor económico generado por el Conglomerado fue de ¢426 346 millones, cifra 3,43 % superior a lo alcanzado en el 2020, debido a un incremento de ingresos financieros del 4,40 %.

Este aumento financiero se relaciona directamente con el incremento de ingresos en la rentabilidad de las inversiones y de otros ingresos financieros, entre ellos ganancias de capital por ¢28 974 millones en comparación con los ¢1053 millones del 2020. También fue producto de un incremento en la generación de utilidades por parte de las Sociedades Anónimas.

### Valor económico distribuido

En cuanto al valor económico distribuido, la cifra obtenida en el 2021 fue inferior en un 4,37 % a la consignada en el 2020, para un total de ¢381 377 millones, debido a estimaciones específicas, genéricas y contra cíclicas, diversos gastos operativos como comisiones por servicios, entre otros. Se suma a lo anterior sueldos y prestaciones de las personas colaboradoras y componentes relativos al pago de servicios como: seguridad, limpieza, mensajería, mantenimiento de edificios, mobiliario y equipo, alquileres, publicidad y servicios públicos.

### Valor económico retenido

El valor económico retenido para el 2021 alcanzó la suma de ¢44 969 millones, lo que representa un aumento del 235,29 % con respecto al 2020, cuando el valor económico retenido fue de ¢13 412 millones. El incremento en nuestras utilidades nos fortalece para seguir cumpliendo una labor de inclusión financiera a través de los fondos especiales que alimentamos cada año por medio de nuestras utilidades.



## Resultados económicos afianzan liderazgo

Durante el 2021, uno de los principales logros del Conglomerado fue reportar una utilidad neta de ¢44 969 millones, una cifra muy superior a lo contabilizado en el 2020, cuando la utilidad neta fue de ¢13 412 millones. Lo anterior equivale a un incremento de 235 % respecto al año previo que responde a las inversiones, ganancias de capital y utilidades reportadas por las Sociedades Anónimas.


Se reportaron además importantes disminuciones en los volúmenes de morosidad y se registró un aumento en la eficiencia operativa, en cuanto a rentabilidad sobre el patrimonio.


En el período reportado el indicador de mora mayor a 90 días pasó de un 2,90 % a un 2,64 % del 2020 al 2021, y el indicador de eficiencia se redujo de un 69,65 % a un 53,27 %. Por su parte, el nivel de rentabilidad sobre el patrimonio se incrementó de un 1,93 % a un 5,75 %.

En el 2021 hubo un incremento de un 235 % en la utilidad neta del Conglomerado.


Como consecuencia de la pandemia, en el 2021 se reportó una disminución de los ingresos por intereses de la cartera de crédito (disminuyeron un 7,12 % en comparación con el año anterior). Este resultado afectó la demanda de crédito y la baja generalizada en el mercado de las tasas de interés activas.

Se reporta además una disminución en los ingresos por comisiones por servicios de un 3,33 %, y los otros ingresos de operación en un 13,04 %, ambos respecto al 2020.

 **Popular Pensiones** se consolidó como líder en la industria de pensiones complementarias en cartera total administrada (ROP, FCL, Pensiones Voluntarias), con un 39,8 % a diciembre de 2021. Por 18 años consecutivos, se realizó la distribución de utilidades por un monto ₡2210 millones entre las personas afiliadas al ROP.


 En el año 2021 **Popular Valores** obtuvo el primer lugar en volumen transado en el ranking de puestos de bolsa en Costa Rica. Se ubicó además en el primer lugar en custodia total, de acuerdo al ranking de la industria.

Además, se posicionó en el segundo lugar en utilidad neta, siendo esta la mayor de los últimos 20 años. Las utilidades netas en el 2021 para Popular Valores fueron de ₡5850 millones, cifra mayor a la alcanzada en el 2020 (₡4275 millones).

 **Popular SAFI** cerró con el capital de Fondos de Inversión Financiera más grande del mercado durante el periodo 2021, (Fondo Mercado de Dinero Colones ₡213 999,8 millones).

Aportamos al crecimiento de la industria en un 17,97 %.

Popular SAFI también obtuvo el mayor volumen histórico con respecto a años anteriores (₡602 138,2 millones) y superó las expectativas en cuanto a las utilidades proyectadas (₡1 719,99 millones reales vs ₡1 317,99).

 **Popular Seguros** obtuvo ganancias de Capital por ₡291 millones, además de que superó la utilidad neta del 2021 en comparación al 2020 en un 15,42 %. La utilidad neta del 2021 fue de ₡1 831 729 372,8, y la utilidad neta del 2020 de ₡1 587 075 531,20.



# Impulsamos el desarrollo económico para la sociedad

El Banco Popular promueve el desarrollo de la economía del país a través de tres modelos de banca:

- Banca de Personas
- Banca Empresarial y Corporativa
- Banca Desarrollo Social

## Banca de Personas

Nuestra razón de ser gravita en torno a las personas trabajadoras, por lo que esta Banca es una de las áreas de negocios prioritarias para el Banco Popular. Para ello contamos con diferentes productos de captación y crédito.



Incluso con la crisis generada por la pandemia, los ahorros a la vista crecieron en saldo principal y en número total de operaciones en un 5 % y 6 % respectivamente.

### Resultados de captación - Banca de personas (en millones de colones)

Captación	Ahorro a la vista			Ahorro a plazo		
	2020	2021	Variación	2020	2021	Variación
Saldo principal	514 284	543 051	5 %	821 642	783 524	-5 %
Operaciones	1 757 367	1 863 460	6 %	50 142	47 877	-5 %

En el 2021 se experimenta una significativa disminución en la colocación de crédito para personas para satisfacer necesidades de consumo y vivienda, situación motivada por un contexto económico adverso para el país.

### Resultados de colocación - Banca de personas (en millones de colones)

Crédito	Crédito Financiero			Crédito Social		
	2020	2021	Variación	2020	2021	Variación
Saldo principal	1 041 852	1 051 984	1 %	650 895	647 832	0 %
Operaciones	298 350	284 052	-5 %	38 004	35 517	-7 %

## Banca Desarrollo Social

En la Banca de Desarrollo Social brindamos servicios a 3063 clientes (personas físicas, jurídicas, Organizaciones de Economía Social) relacionados con proyectos productivos que impactan la generación, protección, innovación y mejoramiento del empleo.

Nuestros productos, además, atendieron a poblaciones vulnerables mediante iniciativas ambientales, de salud, educación, acueductos y otros.

Con el objetivo de operativizar productos, durante el 2021 trabajamos fuertemente en modificar el “Reglamento de Fondos Especiales”. El resultado fue el cambio del primer Fondo de Avalos de Vivienda (FAVI) a Fondo de Avalos Especiales (FAE).

Con el FAE aprobaremos, no solo los créditos de vivienda, sino otros programas de microfinanzas, salud, educación y vivienda. Se proyecta la aprobación del reglamento por parte de la Junta Directiva Nacional, en abril del 2022.

La mayoría de clientes atendidos en la Banca Desarrollo Social durante el 2021 solicitaron crédito pignoraticio (aquel que se otorga a cambio de un objeto en calidad de garantía) y las personas físicas optaron por el Fondo de Avalos de Vivienda (FAVI).



Del total de la cartera atendida por medio del crédito pignoraticio, un 26 % correspondió a la atención de personas adultas mayores.

Se postularon bonos para la atención del Programa del Adulto Mayor por 31,2 millones de colones.

### Tipo de cliente y porcentaje



El Banco Popular cuenta con una estructura de Banca de Desarrollo Social, la cual se caracteriza por canalizar recursos financieros a poblaciones que están excluidas del Sistema Financiero Nacional por razones de cumplimiento de requisitos. La Banca de Desarrollo Social se nutre cada año hasta un 15 %

de las utilidades a la creación de reservas o fondos especiales que permiten brindar soluciones financieras. Desde esta Banca se coordina el servicio de Pignoración, el cual constituye nuestro génesis como entidad al servicio de la población.

Fondos especiales	Principales resultados	Datos destacados del 2018 al 31 de diciembre 2021
<b>Fondo Especial de Vivienda (FEVI)</b>	52 operaciones por <b>¢1848 millones</b>	Colocamos un total de 399 operaciones por un monto ¢15 698,41 millones.
<b>Fondo Avaes de Vivienda (FAVI)</b>	37 operaciones por <b>¢292,4 millones</b>	Colocamos un total de 731 operaciones por un monto ¢4696,85 millones.
<b>Fondo Especial de Desarrollo (FEDE)</b>	5 operaciones por <b>¢1387,3 millones</b>	Colocamos un total de 16 operaciones por un monto ¢4833,13 millones.
<b>Fondo de vivienda de interés social (Fonavi)</b>	224 operaciones por <b>¢5790 millones</b> en crédito y <b>¢1915 millones</b> en bono	Colocamos un total de 614 operaciones por un monto ¢15 738 millones.
<b>Pignoración</b>	2252 operaciones por <b>¢1901 millones</b>	Colocamos un total de 13 572 operaciones por un monto ¢9493 millones.

## Banca Empresarial y Corporativa



El Banco Popular cuenta con un portafolio de productos de crédito y ahorro dirigido a los sectores productivos del país representados por las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas, Organizaciones de la Economía Social e Instituciones del Estado. Estos productos son gestionados desde la Banca Empresarial y Corporativa.

Un total de 295 empresas lideradas por mujeres fueron apoyadas por el Banco Popular en el 2021

# Banco Popular

## Nuestros clientes

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

**Cantidad** **Porcentaje**

125

8%

Organizaciones de la Economía Social

**Cantidad** **Porcentaje**

47

3%

Micro, pequeñas y medianas empresas

**Cantidad** **Porcentaje**

911

62%

Grandes empresas e instituciones

**Cantidad** **Porcentaje**

24

2%

Otras (sociedades anónimas)

**Cantidad** **Porcentaje**

371

25%

**Colocación**

¢ 86 000 millones

**Total**

**Cantidad** **Porcentaje**

1478

100%





En el **2021** con la Banca Empresarial realizamos desembolsos para **proyectos ambientales por un monto total de ¢9 275 161 943**

Banca Empresarial Corporativa cuenta con una oferta de productos y servicios para proyectos que incluye un componente ambiental, los cuales están dirigidos al sector empresarial, organizaciones sociales y el sector público.

- Gestión del 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
- Protección del medio ambiente

En Banca Empresarial Corporativa registramos un aumento en la cantidad de operaciones en los segmentos de Micro (del 7 %), y Banca Corporativa (del 168 %), al comparar el 2021 respecto al 2020.

En saldo reportamos un crecimiento en el segmento corporativo de 12 % en comparación con el 2020. El resto de sectores consignaron disminuciones entre ambos períodos:

### Cartera de crédito por segmento (tamaño)

Segmento	Operaciones			Saldo en millones de colones		
	2020	2021	Variación	2020	2021	Variación
Micro	12 637	13 580	7 %	210 894	210 089	0 %
Pequeña	3908	2613	-33 %	106 512	100 086	-6 %
Mediana	1561	805	-48 %	110 925	52 168	-53 %
Corporativa	195	523	168 %	459 965	514 635	12 %
<b>Total</b>	<b>18 301</b>	<b>17 521</b>	<b>-4 %</b>	<b>888 296</b>	<b>876 978</b>	<b>-1 %</b>

En cuanto a créditos, en el 2021 registramos una disminución de las colocaciones en todos los segmentos, al comparar las cifras obtenidas el año anterior. El sector agropecuario fue el que registró la disminución más significativa en cantidad de operaciones, con un 41 % respecto al 2020, debido a la contracción económica del período reportado.

Por medio del Fodemipyme se colocaron 22 avales para un total de **¢364,8 millones.**

### Cartera de crédito por sector económico


Sector económico	Operaciones			Saldo en millones de colones		
	2020	2021	Variación	2020	2021	Variación
Agropecuario	5589	3285	-41 %	97 708	91 444	-6 %
Comercio	5462	4473	-18 %	119 445	116 317	-3 %
Industria	2407	1931	-20 %	328 049	325 733	-1 %
Servicios	8990	7832	-13 %	343 095	343 484	0 %
<b>Total</b>	<b>22 448</b>	<b>17 521</b>	<b>-22 %</b>	<b>888 297</b>	<b>876 978</b>	<b>-1 %</b>

## Soluciones en tiempos de pandemia


En el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal asumimos el compromiso de ser parte de la solución a la grave crisis que generó el COVID-19. Para ello, concentramos esfuerzos en brindar soluciones a nuestra clientela para hacer frente a sus efectos tras la ralentización de la actividad económica.

Facilitamos a nuestra clientela diversas soluciones financieras adecuadas a sus necesidades, para que pudieran enfrentar la caída en sus niveles de ingresos y flujos de caja.


En este sentido establecimos nuevas soluciones de apoyo, entre ellas, la posibilidad de ampliar los plazos de crédito o aplicar nuevos periodos de gracia de capital e intereses; ofrecer opciones de refinanciamiento y las readecuaciones de crédito.



**1** **Arreglos de pago:**  
para modificar las condiciones del crédito original, ampliar el plazo, readecuar la morosidad y cuotas a pagar.



**2** **Moratorias:**  
ofrecer un período donde las cuotas no se pagan y se adaptan en el plazo restante del crédito.



**3** **Refinanciamiento:**  
permite unificar y readecuar las condiciones de las deudas y ofrecer un mayor plazo y mejores condiciones de cuotas.



En 2021 concretamos 1023 operaciones para clientes jurídicos, por una suma superior a los ¢54 799 millones:

### Negociaciones de pago a clientes jurídicos:

Año	 Arreglo de pago		 Moratorias		 Refinanciamiento		<b>Total</b>	
	Operaciones	Saldos	Operaciones	Saldos	Operaciones	Saldos	Operaciones	Saldos
2020	74	¢14 098 009 658	4307	¢346 017 169 715	11	¢1 163 751 101	4392	¢361 278 930 473
2021	218	¢8 280 988 031	771	¢37 127 394 839	34	¢9 391 150 545	1023	¢54 799 533 415
Total general	292	¢22 378 997 689	5078	¢383 144 564 553	45	¢10 554 901 646	5415	¢416 078 463 888

En el caso de clientes físicos, concretamos 22 022 trámites, para un total de ¢188 858 millones, de enero a diciembre de 2021:

### Negociaciones de pago a clientes físicos:

Año	 Arreglo de pago		 Moratorias		 Refinanciamiento		<b>Total</b>	
	Operaciones	Saldos	Operaciones	Saldos	Operaciones	Saldos	Operaciones	Saldos
2020	6427	¢28 533 120 921	101 636	¢946 996 208 337	2639	¢33 160 819 960	110 702	¢1 008 690 149 218
2021	9210	¢54 131 459 734	7297	¢71 327 688 315	5515	¢63 399 122 186	22 022	¢188 858 270 235
Total general	15 637	¢82 664 580 655	108 933	¢1 018 323 896 652	8154	¢96 559 942 146	132 724	¢1 197 548 419 453

Con el objetivo de brindar soluciones a los clientes para hacer frente a la crisis económica producto de la pandemia, y contribuir a reactivar la economía, se procedió a aplicar nuevas soluciones de apoyo, entre ellas la posibilidad de ampliar los plazos de crédito y/o aplicar nuevos periodos de gracia de capital e intereses, refinanciamientos y readecuaciones de crédito.

Para los clientes jurídicos, se implementaron 218 operaciones en arreglos de pago, 771 moratorias y 34 refinanciamientos. El monto en millones de colones corresponde a ₡8 280 988 031, ₡37 127 394 839 y ₡54 799 533 415 respectivamente.



Por otra parte, avanzamos en la documentación de las operaciones de prórrogas, y readecuaciones mediante la emisión de pagarés con el objetivo de evitarle al cliente gastos mayores.

Dependiendo de la situación del cliente y del monto de la operación, fue posible hacer uso del fideicomiso de garantía, de acuerdo con la normativa de crédito institucional.

En negociaciones a clientes físicos, durante el 2021 se efectuaron 9210 operaciones en arreglos de pago correspondientes a un total de ₡54 131 459 734 millones.

Además, se implementaron 7297 operaciones en moratorias y 5515 en refinanciamientos, lo que corresponde a un monto en millones de colones de ₡71 327 688 315 y ₡63 399 122 186 respectivamente.





Fuimos la primera entidad en trasladar el 100 % de los recursos de financiamiento a mediano plazo que dispuso el Banco Central, para alcanzar una reducción de la tasa de interés de más de 4000 operaciones de los clientes físicos y jurídicos afectados por el COVID-19. Lo anterior representó una suma total de ₡127 291 millones.

Por otra parte, utilizamos recursos del plan: “La facilidad especial y temporal de financiamiento a mediano plazo Operaciones Diferidas a Plazo (ODP)”, otorgado a los intermediarios financieros regulados por la Superintendencia de Entidades Financieras (SUGEF); aprobado para el Banco Popular y de Desarrollo Comunal con las siguientes condiciones:

Se aplicó dicho beneficio a operaciones que poseen afectación debido a la pandemia de COVID-19.

La totalidad de los recursos otorgados están siendo destinados a clientes de la cartera activa del Banco.

Al otorgarse una tasa fija durante el periodo, el Banco se compromete a mantener las mejores condiciones.

Todas las operaciones a las que se les ha otorgado el beneficio son operaciones ya constituidas.


Los créditos beneficiados debían estar en colones en su totalidad.

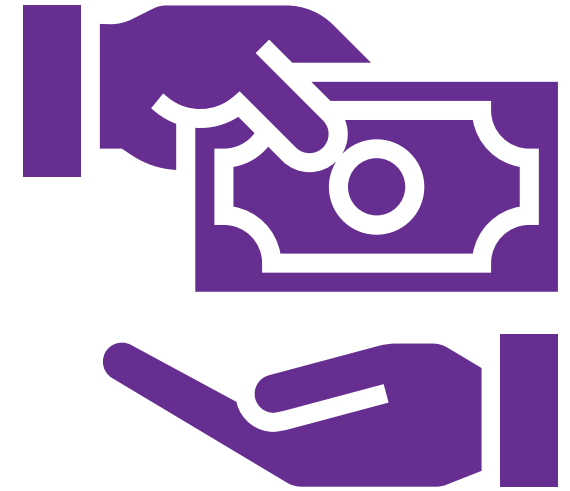
No se han establecido tasas piso a las operaciones beneficiadas.

Estos fondos fueron otorgados a cinco grandes sectores de la economía:

## Recursos del beneficio de financiamiento a mediano plazo






\*Cifras en millones de colones

	Desarrollo	¢79 995 000
	Vivienda	¢26 353 250
	Consumo	¢14 252 750
	Corporativo	¢6 400 000
	Lechero	¢290 000
<b>Total</b>		<b>¢127 291 000</b>



## Arreglos de pago y refinanciamientos

\*Cantidad de operaciones al 31 de diciembre de 2021

	Consumo	1909
	Desarrollo	1772
	Vivienda	1179
	Corporativo	20
	Sector lechero con aval de Dos Pinos	11
<b>Total general</b>		<b>4891</b>



# 7

**Enfoque social:  
somos un  
Conglomerado  
Financiero Inclusivo**



## La inclusión: nuestro estandarte

Convencidos que nuestra esencia social debe estar presente en los diferentes grupos de interés trabajamos en cuatro grandes programas:

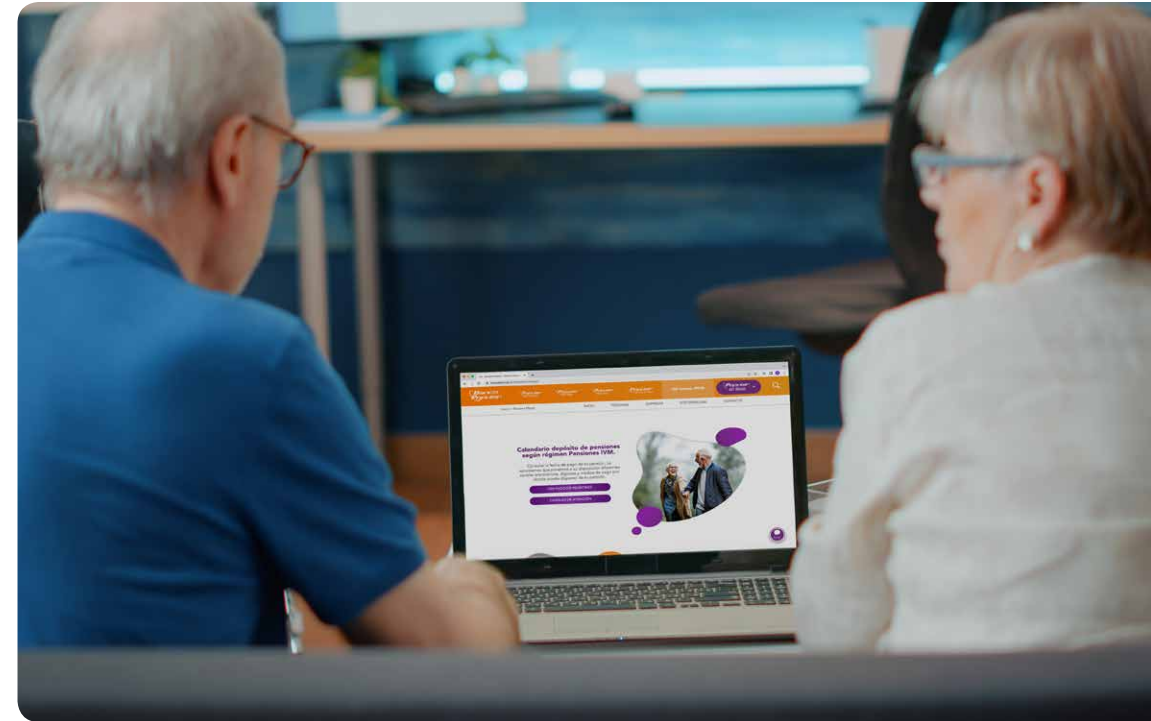
- Población adulta mayor
- Microfinanzas
- Organizaciones de la Economía Social
- Educación financiera

### Modelo de Atención de la Persona Adulta Mayor (MAPAM)

El Modelo de Atención de la Persona Adulta Mayor (MAPAM) es un programa creado hace más de 10 años que está orientado a facilitar servicios y productos para esta población, la cual representa el 38 % de la cartera total del Banco.

Durante la pandemia se implementaron protocolos de atención inmediata para brindar los cuidados necesarios a más de 10 000 personas adultas mayores que nos visitan en las oficinas comerciales.

Por ello innovamos para darles acompañamiento en el uso de canales digitales. Creamos un sitio exclusivo en la Web Comercial del Banco Popular y la App.



El sitio exclusivo en la Web Comercial del Banco Popular y la App representan una nueva oportunidad para brindar atención a las personas adultas mayores.

## Nos transformamos digitalmente: con un solo clic entramos a su casa

En el sitio Web Exclusivo se puede acceder a una serie de productos y servicios, así como descuentos especiales.



Lo invitamos a ingresar al sitio exclusivo para las personas mayores en: <https://www.bancopopular.fi.cr/persona-mayor/>.

## Programas con sentido social

En el Banco Popular realizamos programas especiales dirigidos al desarrollo y fortalecimiento de nuestra clientela:

El Fondo Financiero de Desarrollo (Fofide) forma parte del Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD), el Banco destina el 5 % de las utilidades netas anuales para apoyar iniciativas sociales. Se divide en 3 programas: BP Empresarias, Asociaciones Administradoras de los Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Comunes (Asadas) y Microfinanzas.



En **BP Empresarias** atendemos las necesidades de todo tipo de mujeres, así como emprendedoras y colectivos organizados bajo la figura de cooperativas.



El Banco Popular apoya a las **Asociaciones Administradoras de los Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Comunes (Asadas)**, las cuales promueven el desarrollo de las comunidades a través de sus servicios, que son vitales para mejorar la calidad de vida de las personas y la protección del ambiente.



Con el programa **Microfinanzas** apoyamos a otros sectores prioritarios, entre ellos, personas adultas mayores, jóvenes emprendedores, minorías étnicas, cooperativas, asociaciones de desarrollo, proyectos en zonas de menor desarrollo relativo e iniciativas de producción más limpia.



En el período reportado hubo un crecimiento de más del 15 % en el monto colocado respecto al 2021, lo que permitió realizar un total de 471 operaciones con un valor de ¢5 145 125 414, que se divide de la siguiente manera:

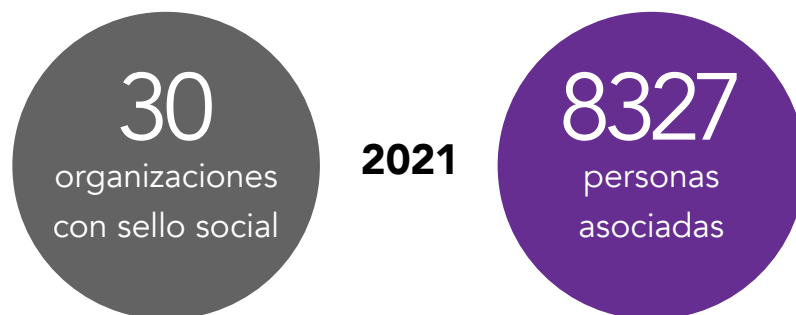
#### Colocación Fofide 2021 según programa

	Operaciones	Monto
BP Empresarias	295	¢3 471 072 926
Microfinanzas	173	¢1 451 611 230
Asadas	3	¢222 441 258
<b>Total</b>	<b>471</b>	<b>¢5 145 125 414</b>

## Nuestra contribución a las Organizaciones de la Economía Social (OES)

Las Organizaciones de la Economía Social, son entidades sin ánimo de lucro, que se constituyen para realizar actividades caracterizadas por la cooperación, la ayuda mutua, solidaria y la autogestión de sus personas asociadas.

Dentro de este enfoque social que nos caracteriza, resalta el acompañamiento y la asesoría para alcanzar nuestros objetivos sociales y ambientales, los acercamientos claves para desarrollar sinergias con terceros y los productos de calidad. Con las OES impulsamos y articulamos políticas para fortalecer el sector privado de la Economía Social, para generar trabajo y combatir la pobreza y la desigualdad.



El Trabajo con las OES es una de las mejores formas en las que el Conglomerado contribuye de manera positiva al desarrollo de las comunidades por el rol dinamizador que generan.

En el 2021 atendimos de diversas formas a un total de 30 organizaciones con sello social e impactamos positivamente a 8327 personas.

### Organizaciones de la Economía Social.



### Resultados de nuestro relacionamiento con las OES

- Desarrollo de una herramienta para medir la gestión de las OES, la cual fue aplicada a las organizaciones de base asociativa.
- 30 OES seleccionadas en todo el país.
- Aplicación de herramienta en las OES base.
- 30 planes de acción ejecutados con este tipo de organizaciones.
- Seguimiento y acompañamiento a los planes de acción a partir de agosto 2021.
- Solicitudes tramitadas ante instituciones aliadas para Servicios de Desarrollo Empresarial.
- Productos del Banco integrados en OES y/o asociados como los mencionados anteriormente.

## Acciones para el desarrollo social y económico



### Municipalidades

Acompañamiento en proyectos: Coopeachiote, Coopeambiente R.L., Asociación Cámara Nacional de Artesanos, Coopasae R.L., Fundación PROPAM, Asociación Comerciantes de Playa Puntarenas, Asociación de Mujeres Artesanas Agroindustriales Orgánicas y Afines, Heredia por Media Calle (HPMC), Coope San Gabriel R.L.



### Ministerio de Agricultura y Ganadería

Apoyo a: Asociación de Mujeres Artesanas Agroindustriales Orgánicas y Afines, HPMC, Centro Agrícola Cantonal de Turrubares, Asociación de Productores del Cerro de Turrubares APROCETU, Asociación de Mujeres Apícolas de San Pedro de Turrubares (AMAESPET) y Asociación de Productores de Concepción (ASOPROCONCEPCION).



### Instituto Nacional de Desarrollo Rural (INDER)

Acompañamiento a Asociación de Productores Ambientalistas de Bijagua, FEDEAGUA Mujeres del Maíz, Centro Agrícola Cantonal Turrubares (CACTUC), Asociación de Productores del Cerro de Turrubares (APROCETU) y Asociación de Mujeres Apícolas Ecologistas de San Pedro de Turrubares (AMAESPET).



### Academia

#### 1. Universidad de Costa Rica (UCR)

Para prácticas profesionales y estudios de mercado en OES agrícolas; Centro Agrícola Cantonal Turrubares (CACTUC) y Asociación de Mujeres Apícolas Ecologistas de San Pedro de Turrubares (AMAESPET).

#### 2. Universidad Técnica Nacional (UTN)

Quienes realizaron estudios de mercadeo y costos. Se promovió entre la UTN, la Unión Cantonal de San Carlos y la ADI de San Juan de San Carlos y la OES con la que venimos acompañando con un convenio de 4 años a Coopeambiente R.L.



### Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)

Apoyo a Coopeambiente R.L., Fundación Parque Metropolitano De La Libertad (FPLL), Asociación Cámara Nacional de Artesanos, Asociación Comerciantes de Playa Puntarenas, Asociación de Desarrollo Integral de Guaitil, Coop. Autogestionaria Pequeña Industria de Guanacaste (COOPEINGUA), Cámara de Pescadores de Guanacaste, FEDEAGUA Mujeres del Maíz, Asociación de Mujeres Artesanas Agroindustriales Orgánicas y Afines/ HPMC, Asociación de Productores del Cerro de Turrubares APROCETU y Asociación de Mujeres Apícolas Ecologistas de San Pedro de Turrubares (AMAESPET).



### Instituto de Fomento Cooperativo (Infocoop)

Fortalecer organizativamente a las cooperativas: Coopeachiote, Coopeambiental R.L., Coop. Autogestionaria Pequeña industria de Gte (COOPEINGUA), Centro Agrícola Cantonal Turrubares (CACTUC), Asociación de Productores del Cerro de Turrubares (APROCETU), Asociación de Productores de Frutas de la Región Brunca (ASOFRUBRUNCA) y Asociación de Productores Comunidades Unidas en Veracruz (ASOPROVERACRUZ).



### Asociaciones solidaristas

Asociación Solidarista de Empleados del ITCR (Asetec) y el BPDC: juntos promovimos Kakaomarket, una plataforma online para la comercialización de productos varios. Al proyecto se unieron siete OES y 19 Mipymes asociadas. Invitamos a participar a pymes de otros cursos del programa Dinámica Empresarial INA.



### Acompañamiento no financiero

Promovimos y acompañamos a tres OES a participar en el concurso "Fondo Mujeres Empresarias" auspiciado por la Alianza Empresarial de Desarrollo (AED), y se invitaron a actividades de proyección empresarial y a programas de formación financiera, de las cuales dos fueron beneficiadas:

1. **Coopeambiente R.L.:** por €7 millones.

2. **Microempresaria Asociación de Desarrollo Integral (ADI) Pital:** por €4 millones.

## Logros obtenidos de las alianzas con las OES

# 26

organizaciones atendidas en formación de servicios de desarrollo empresarial en cinco regiones. Para ello se mantienen alianzas con el Instituto el Nacional de Aprendizaje (INA) y sus programas: Impulsa, Dinámica Empresarial y Centros Empresariales.

# 1

con formación en Gobierno Corporativo.

# 2168

matrículas canalizadas al INA, para 16 módulos, (69 % mujeres y 31 % hombres).

# 3

recibieron acompañamiento por el Centro de Desarrollo Empresarial de San Carlos del INA.

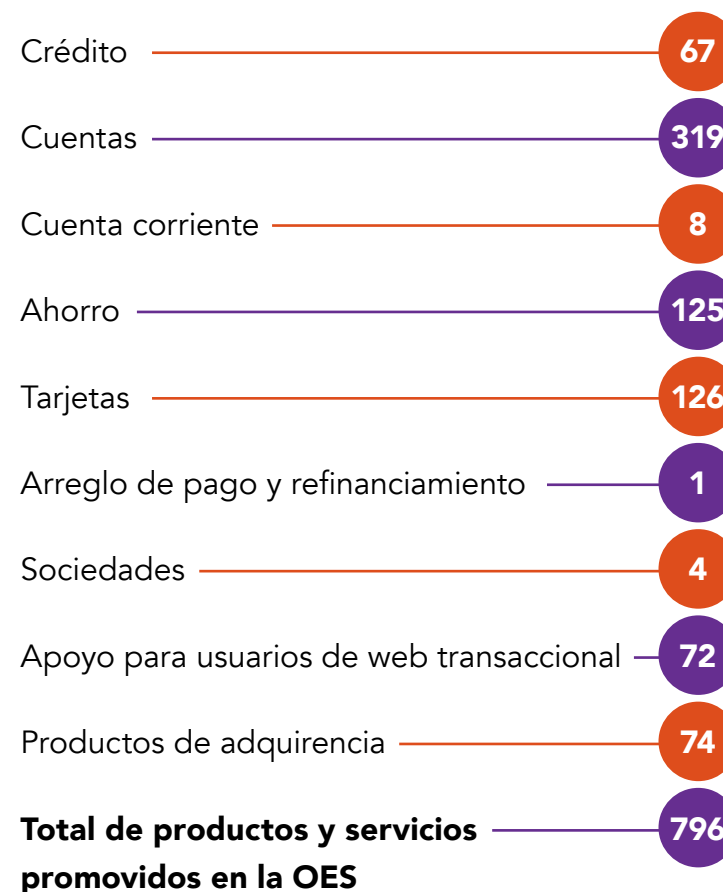
# 269

personas que han recibido formación, cuatro módulos (78 % mujeres y 22 % hombres).

# 3

organizaciones en asesorías de coaching por cuatro meses.

Los productos y servicios promovidos a este sector se detallan a continuación:



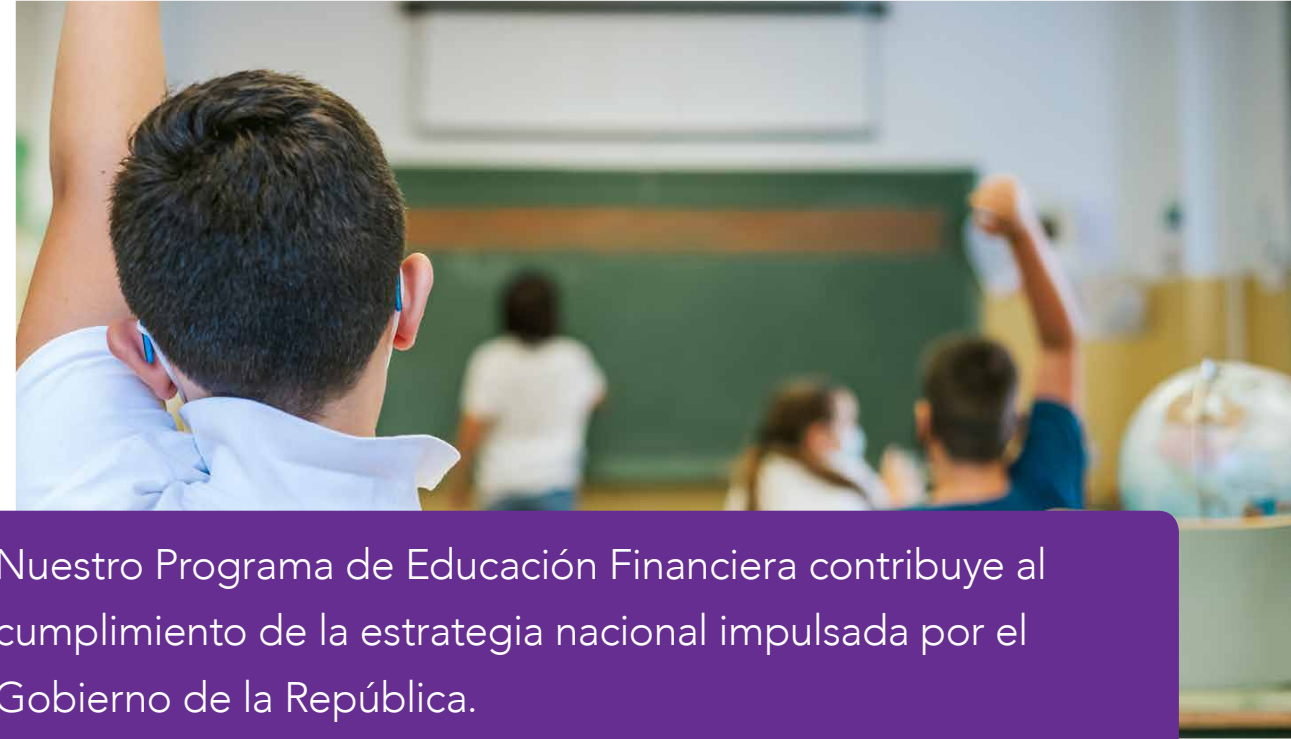


## Promoviendo mayor bienestar financiero

Fieles a nuestro compromiso con nuestras personas colaboradoras, comunidades y clientela, en el Conglomerado Financiero hemos desarrollado un Programa de Educación Financiera dirigido a todas las personas y familias costarricenses.

El programa nos permitió contribuir con el cumplimiento de la Estrategia Nacional de Educación Financiera impulsada por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), así como participar de forma activa en la mesa sectorial de Educación Financiera de la Cámara de Bancos y en la Feria Nacional de Educación Financiera.

Alcanzamos más de 20 mil personas en los ámbitos de clientes, colaboradores y comunidades con especial énfasis en poblaciones en condiciones de vulnerabilidad.



Nuestro Programa de Educación Financiera contribuye al cumplimiento de la estrategia nacional impulsada por el Gobierno de la República.

Durante el 2021:

Con temas como emociones financieras, ahorro, presupuesto, manipulación familiar y co-dependencia financiera, lanzamos una serie de podcast que tuvieron una excelente acogida por parte del público.

Alcanzamos alrededor de **700** personas en situación de desempleo a través de charlas educativas impulsadas por la Fundación Saber y su Escuela de Oficio La Luciérnaga, en diferentes zonas del país como Cartago, Turrialba, Quepos y Puntarenas.

Participamos en la mesa sectorial de **Educación Financiera** de la Cámara de Bancos.



# 8






**Pensamos en  
nuestra gente y  
su bienestar**

## Perfil de las personas colaboradoras

Gracias al equipo humano que conforma el Conglomerado podemos cumplir con los objetivos e ideales corporativos y caminar firmes hacia el cumplimiento de nuestro propósito. Ellos y ellas son un foco primordial en todo lo que hacemos.

El equipo de personas trabajadoras de nuestro Conglomerado es amplio, diverso y heterogéneo. A continuación, detallamos algunas de sus características:

### Cantidad de colaboradores por tipo de contrato

	 Banco Popular	 Popular Pensiones	 Popular SAFI	 Popular Seguros	 Popular Valores
Definido	361	19	1	3	1
Indefinido	3558	254	58	86	68
<b>Total</b>	<b>3919</b>	<b>273</b>	<b>59</b>	<b>89</b>	<b>69</b>
















Total de personas colaboradoras con contrato indefinido

**91,27 %**


Total de personas colaboradoras con contrato definido


**8,73 %**

### Personal por género

	 Banco Popular		 Popular Pensiones		 Popular SAFI		 Popular Seguros		 Popular Valores	
	 H	 M	 H	 M	 H	 M	 H	 M	 H	 M
Gerencias y Direcciones	38	9	4	2	4	2	0	1	2	2
Jefaturas	111	70	4	4	6	2	8	2	5	3
Administrativos	69	96	87	129	9	13	10	14	16	12
Operativo	1554	1972	12	31	9	14	21	33	16	13
Total	1772	2147	107	166	28	31	39	50	39	30
% del total	45 %	56 %	39 %	61 %	47 %	53 %	44 %	56 %	56 %	44 %
<b>Total hombres y mujeres</b>	<b>3919</b>		<b>273</b>		<b>59</b>		<b>89</b>		<b>69</b>	

Total de personas colaboradoras:

 **1985 (45,02 %)**

 **2424 (54,98 %)**

## Datos relevantes

En el 2021, el Conglomerado contrató 291 nuevas personas colaboradoras, lo que equivale a un aumento de un 60 % con respecto al 2020, lo anterior es el reflejo de la reactivación de empleo a un año de haber iniciado la pandemia sanitaria.

La composición de los equipos humanos del Conglomerado Financiero muestra una brecha de género para las mujeres, en los puestos de decisión (gerencias, direcciones y jefaturas). La diferencia entre ambos géneros tiende a cerrarse para puestos administrativos y operativos.



### Tasa de rotación 2021

Tasa de rotación 2021 - En porcentajes				
Banco Popular	Popular Pensiones	Popular SAFI	Popular Seguros	Popular Valores
0,0217	7,08	1,72	15	4,35

**Tasa conglomeral: 5,77**

Durante el 2021, se contrató un total de

**291**

nuevas personas colaboradoras, entre las cuales 138 son hombres y 153 mujeres.

## Inclusión laboral

En el Conglomerado, reconocemos la importancia de la inclusión laboral, por ello contamos con el Programa de Inserción Laboral que realiza actividades para promover buenas prácticas como la adecuada relación con personas con discapacidad y el uso de lenguaje inclusivo.

A través de la Comisión Institucional sobre Accesibilidad y Discapacidad (CIAD), conformada por representantes de diferentes dependencias del Banco, Sociedades Anónimas y una persona colaboradora con discapacidad visual, se promueve a nivel estratégico la accesibilidad y la inclusión de las personas con discapacidad y la igualdad de oportunidades.

La División de Gestión del Talento mantiene una base de datos de personas con alguna condición de discapacidad precalificada para brindar oportunidades laborales a esta población.



Obtención del primer lugar en el Índice de Gestión en Discapacidad y Accesibilidad (IGEDA 2021):

- Primer lugar general
- Primer lugar en el Sistema Financiero Nacional

Más de 300 personas colaboradoras se han certificado en el lenguaje de señas costarricense (LESCO), y por medio del Club de Lenguaje LESCO, más de 70 personas del Conglomerado participaron en el nivel 1.

En el Banco Popular y las subsidiarias creamos lazos estratégicos en materia de discapacidad con instituciones como:



El Consejo Nacional de Personas con Discapacidad.



La Fundación PLURA como proveedor para el curso de LESCO.



El Instituto Nacional de la Mujer.



La Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED), para trabajar con aspectos relacionados con la igualdad y equidad de género.



## Un entorno sin diferencias ni discriminación



Dentro de los principales logros en materia de inclusión laboral durante el 2021, se encuentran los siguientes:



Contratación de una persona sorda en el Área Recuperación de Incobrables.



Lanzamiento del Protocolo de adecuación para personal con discapacidad.



Se facilitaron cuatro charlas conglomerales en colaboración con el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (Conapdis) y la Dirección de Canales Digitales del Banco con un alcance de 257 personas (71 hombres y 186 mujeres).



Realización del webinar: "Inclusión laboral de Personas con Discapacidad, una buena decisión".



Implementación del Café informativo: "Derechos de las personas con discapacidad".



Implementación del sitio web institucional accesible.



Creación de las Directrices de Reclutamiento y Selección, las cuales contemplan aspectos en materia de inclusión y accesibilidad.

# Beneficios para nuestro personal

Con el propósito de reconocer el esfuerzo, la vocación y la lealtad de quienes son parte de nuestra institución, establecimos diferentes beneficios en cada una de las subsidiarias del Conglomerado Financiero Banco Popular.

En el Conglomerado contamos con los siguientes beneficios:



Sistemas de ahorro



Teletrabajo



Actividades de entretenimiento o bienestar



Campañas de solidaridad



Campañas de vacunación



Capacitaciones



Administración de la Cesantía, en donde a través de las Asociaciones o Cooperativas se pueda administrar la cesantía.

## Teletrabajo 2021

Oficina	%	Cantidad personas
Banco Popular	70 %	2664
Popular Pensiones	84 %	229
Popular SAFI	100 %	59
Popular Seguros	99 %	88
Popular Valores	93 %	64
<b>Total Conglomerado</b>	<b>70 %</b>	<b>3104</b>



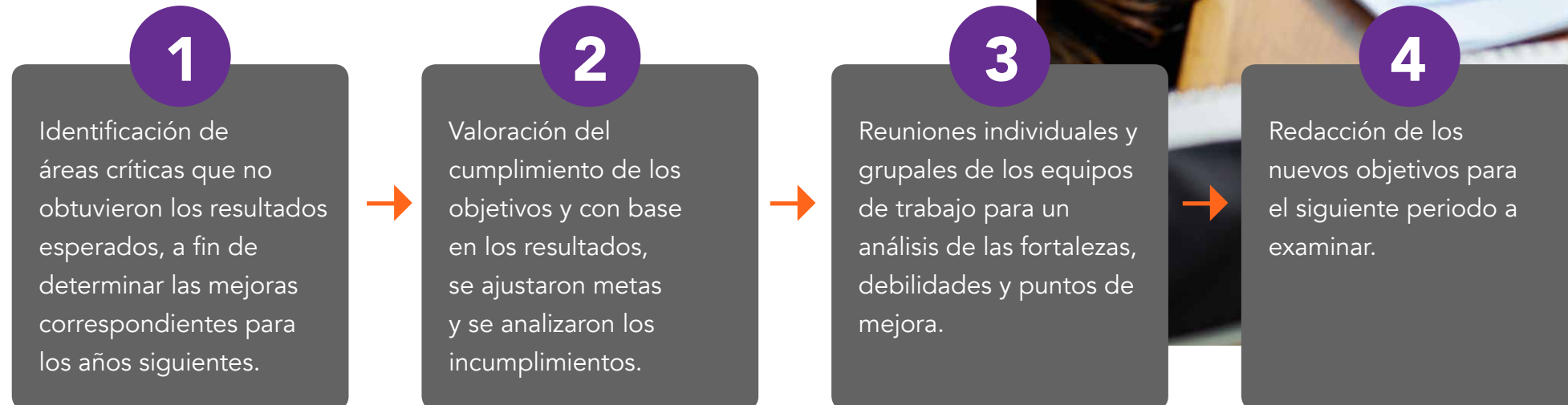


## Desarrollo y crecimiento profesional

Estamos convencidos que la educación es un motor de desarrollo y crecimiento para la institución y para cada una de las personas trabajadoras. Por esa razón diseñamos una serie de programas de capacitación y actualización en temas diversos que se imparten a lo largo del año.

A partir de nuestros programas de capacitación y fortalecimiento, anualmente evaluamos al 100 % del personal para establecer metas que les permita desarrollarse aún mejor en su trabajo. Adicionalmente verificamos el rendimiento de forma mensual por medio del Cumplimiento del Cuadro de Mando Integral (CMI). A las personas con un desempeño menor al esperado, se les fortaleció mediante la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC).

### Proceso para la mejora del desempeño



# Formación por categoría laboral

Las Sociedades Anónimas del Conglomerado Financiero Banco Popular realizan diferentes iniciativas para aportar al desarrollo de las personas que trabajan en sus empresas.

- **Popular Pensiones** realizó el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación según requerimientos de cada área y se impartieron inducciones sobre temas normativos, reglamentarios y del giro del negocio de la Operadora.
- En **Popular Fondos de Inversión** el desarrollo profesional de las personas colaboradoras se impulsa a través del Plan de Capacitaciones Internas y Externas.
- **Popular Seguros** estableció un plan de capacitación con 5 ejes transversales que se llevaron a cabo con metodologías como webinars, cafés informativos, cortos virtuales Capa 15 y talleres de coaching, entre otras.
- Para **Popular Valores** es relevante el desarrollo profesional de los colaboradores y colaboradoras a partir del Plan de Capacitación que se estable considerando los requerimientos de las áreas y es aprobado anualmente. Mensualmente se realizan reuniones de “Construyamos bienestar” para compartir presentaciones de temas relevantes normativos y del negocio.

## Formación por categoría laboral 2021

	Banco Popular			Popular Pensiones			Popular SAFI			Popular Seguros			Popular Valores		
	Horas de capacitación	Cantidad total de personas colaboradoras	Media de horas de capacitación	Horas de capacitación	Cantidad total de personas colaboradoras	Media de horas de capacitación	Horas de capacitación	Cantidad total de personas colaboradoras	Media de horas de capacitación	Horas de capacitación	Cantidad total de personas colaboradoras	Media de horas de capacitación	Horas de capacitación	Cantidad total de personas colaboradoras	Media de horas de capacitación
Gerentes y directores*	21 730	22	988	252	6	42	172	6	29	NA	1	NA	290	9	32
Jefaturas*	39 098	182	215	245	7	35	229	8	29	NA	10	NA	273	8	34
Administrativo*	260 560	2091	125	1537	23	67	543	19	29	NA	24	NA	1443	27	53
Operativo*	82 518	1590	52	3060	13	235	543	19	29	NA	54	NA	2395	29	83
<b>Total</b>	<b>403 906</b>	<b>3885</b>	<b>104</b>	<b>5094</b>	<b>49</b>	<b>104</b>	<b>1487</b>	<b>52</b>	<b>29</b>	<b>4652</b>	<b>89</b>	<b>52</b>	<b>4401</b>	<b>73</b>	<b>60</b>

# Lanzamiento e inauguración de la Universidad Corporativa

El desarrollo profesional y capacitación de nuestro Conglomerado Financiero es un aspecto muy significativo. Para ello, elaboramos un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación; con los resultados identificamos oportunidades de mejora y preparamos un Plan de Capacitación Anual.

Desde el 2021 contamos con la Universidad Corporativa en donde el personal tiene acceso a diferentes cursos en una modalidad virtual y cuyas temáticas están orientadas a reforzar conocimientos técnicos y desarrollo de competencias. En el 2021 capacitamos a más de 1800 personas.

**El Conglomerado Banco Popular implementó las "Masterclass", un espacio de conversación para la actualización de tendencias globales, facilitado por personas líderes del CFBPDC y "Tómame un café con nosotros", para exponer temas de interés institucional.**



**1800**  
personas recibieron  
capacitación a través  
de la Universidad

**19**  
Masterclass  
facilitadas al  
personal

En el marco del Proceso de Gestión de Cambio:

# TÓMATE UN CAFÉ

Con nosotras...

Y hablemos de la importancia de contar con un proceso de gestión de cambio en la organización y cuáles son los objetivos que se quieren conseguir.

El café será dirigido por:



Jennifer Rodríguez Chaves  
Kimberly Setoguchi Sánchez  
Dayana Arguello Gómez  
Hellen Serrano Abarca

**Acompáñanos y Evolucionemos**

Viernes 22 octubre  
de 8:00 a.m. a 9:00 a.m.

¡Dale CLIC a esta imagen!

T

DIRECCIÓN CAPITAL HUMANO

Popular TELECOMUNICACIONES Popular VALORES Popular SEGUROS Popular FONDOS DE PENSIONES Banco Popular

## Realizamos 10 sesiones:

de "Tómame un café con nosotros", actividad para intercambiar conocimiento e involucrar al personal de la institución en los principales proyectos.



## Planes que mejoran la calidad de vida

Durante el 2021 en cada empresa promovimos diferentes planes para mejorar la calidad de vida del personal:



El **Programa Bienestar**: ofrece charlas y atención individual y familiar con el objetivo de promover calidad de vida a la población laboral. Se compartieron los siguientes temas:

- Medicina preventiva y curativa.
- Sostenibilidad.
- Finanzas Sanas.
- Cultura de Presencia Virtual.
- Riesgo Psicosocial.

## Equilibrio, salud y cuidados personales

El fomento de la salud de las personas colaboradoras es un aspecto relevante para la organización. Nos interesa su bienestar integral y por tanto implementamos acciones e iniciativas para el cuidado y beneficio de nuestro equipo.

La Unidad Bienestar al Personal, a la que están adscritos los profesionales en Medicina, Enfermería, Salud Ocupacional, Riesgos Psicosociales y Trabajo Social, es la responsable de la integración y seguimiento de la ejecución anual de los planes de trabajo definidos bajo un enfoque interdisciplinario y psicosocial, orientados al bienestar del personal para cada una de las especialidades profesionales mencionadas.

Realizamos:

- Conversatorios de medicina preventiva.
- Campañas de vacunación.
- Promoción de estilos de vida saludables.
- La semana del Bienestar Laboral.
- Actividades de prejubilación.
- Prevención de las adicciones.



## Actividades para la promoción de la salud durante 2021

Desarrollo de actividades específicas para los siguientes subprogramas:

- Seguridad en el Trabajo
- Higiene del Trabajo
- Medicina del Trabajo
- Ergonomía
- Contenido y organización del trabajo

Implementación de la campaña de vacunación contra la influenza.

Realización de barridos médicos para coordinar las citas o consultas médicas para todo el personal.

Facilitación de webinars E-Commerce en donde se trataron los siguientes temas:

- "Tecno Estrés y Alternativas de Intervención en el Teletrabajo"
- "¿Cuáles son las tendencias para un mundo post pandemia?"
- "Ser feliz es parte de tu calidad de vida"

Realización de charlas sobre los siguientes temas:

- Prevención del cáncer
- Ansiedad
- Uso de calzado adecuado y su impacto
- Cáncer de piel
- Prevención de enfermedades estacionales
- Manejo del estrés

Promoción de diferentes campañas de bienestar:

- Día Internacional del Hombre
- Lucha Contra el Cáncer de Próstata

Invitación a las personas colaboradoras a que se acerquen con sus datos a abrir el expediente personal médico para referencia del profesional de salud de la empresa.



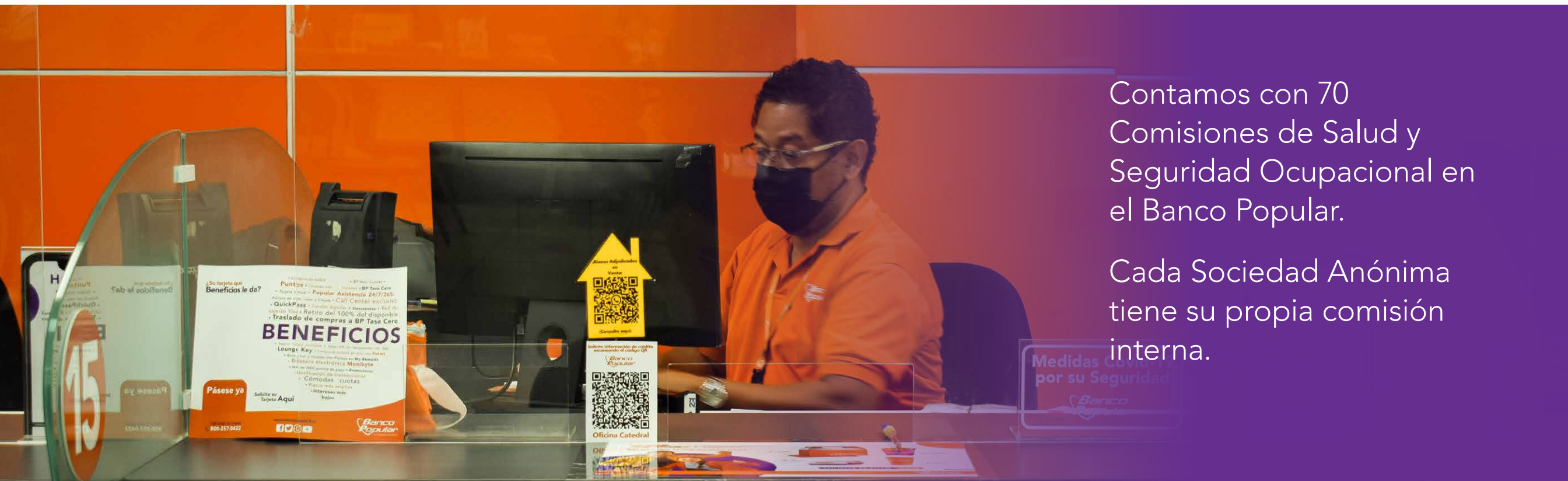
## Seguridad Ocupacional

La Salud Ocupacional de la institución se implementa desde la Unidad Bienestar al Personal bajo los requisitos legales a cumplir según el principio de protección de las personas trabajadoras, normado en el título IV del Código de Trabajo.

Para velar por el cumplimiento de la salud ocupacional nos aseguramos de atender el 100 % de la normativa nacional relacionada, cuyo alcance cubre a todos los trabajadores y

trabajadoras. Esto se traduce en un beneficio directo de la seguridad de los clientes que acceden a las diferentes oficinas de la organización, ya que la mejora en las condiciones de infraestructura, seguridad y emergencia son integrales.

Aunado a ello, el Conglomerado cuenta con Comisiones de Salud y Seguridad Ocupacional, cada una de ellas es responsable de supervisar la integridad física de las personas trabajadoras por medio de una ardua verificación y revisión de riesgos laborales.



Contamos con 70 Comisiones de Salud y Seguridad Ocupacional en el Banco Popular.

Cada Sociedad Anónima tiene su propia comisión interna.

Medidas COVID-19  
por su Seguridad

Banco Popular



## Acciones y logros para evitar accidentes laborales



Actualización del Plan de Continuidad en Materia de Seguridad, Infraestructura y Emergencias "PSIE", correspondiente al año 2021.



Actualización de las actividades del Plan de Trabajo en el nuevo portal del Consejo de Salud Ocupacional (CSO).








Ejecución de un 95 % del plan de simulacros del 2021, con un aproximado de 315 simulacros realizados.

Inclusión del Centro de Soporte Logístico "CSL", en la Intranet para el registro de reportes de riesgos físicos y ambientales identificados por parte de la CSO Locales.

## Desempeño en la prevención de accidentes laborales

La modalidad de teletrabajo, sumado a la implementación de buenas prácticas para enfrentar de manera más eficiente los posibles riesgos de accidentes, permitieron una reducción en la tasa de accidentes durante el 2021, con respecto al 2020.

### Cantidad de accidentes laborales

	 Banco Popular	 Popular Pensiones	 Popular SAFI	 Popular Seguros	 Popular Valores
Año	2021	2021	2021	2021	2021
Cantidad de lesiones por accidente laboral	119	2	0	1	1
Tasas de lesiones laborales registrables	3,03	0,3	0	0	1

### Cantidad de lesiones por tipo de accidente - Banco Popular

Tipo	Cantidad
Accidentes en trayecto	15
Sobre esfuerzo	15
Caída al mismo o diferente nivel	14
Golpes, heridas y cortes	9
Riesgos psicosociales	7
Accidente tránsito	6
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>

## Libertad para asociarse


Las personas trabajadoras del Conglomerado pueden formar parte de diferentes organizaciones de trabajadores y trabajadoras, para analizar sus derechos y necesidades y dialogar con el patrono. Este diálogo y negociación incide en el bienestar, la calidad de vida, la resolución de conflictos y el clima laboral. La afiliación a organizaciones sindicalistas, cooperativistas y solidaristas, nos permite trabajar temas de interés para las personas colaboradoras y aumentar posibilidades de alcanzar metas. Además con estas dinámicas se fortalecen las bases asociativas.


Organizaciones de afiliación laboral disponibles:

- Asociación Solidarista de Empleados de Popular Valores (Asepval)
- Cooperativa del Banco Popular (Coopebanpo)
- Sindicato del Banco Popular (Sibanpo)
- Sindicato Pro-Empleados del Banco Popular (Sipebp)
- Sindicato de Profesionales, Técnicos y Similares del Banco Popular (Unprobanpo)
- Asociación Solidarista de Empleados Popular Pensiones (Aseppsa)
- Asociación Solidarista de Trabajadores del Banco Popular (Asebanpo)

	
Tipo de organización	Personas colaboradoras
Asociaciones	1895
Sindicatos	2049
Cooperativas	2485

	
Tipo de organización	Personas colaboradoras
Asociaciones solidaristas	182
Sindicatos	1
Cooperativas	182

	
Tipo de organización	Personas colaboradoras
Asociaciones solidaristas	70
Cooperativas	47

	
Tipo de organización	Personas colaboradoras
Asociaciones solidaristas	29
Cooperativas	15

	
Tipo de organización	Personas colaboradoras
Asociaciones solidaristas	44
Sindicatos	1
Cooperativas	66



# 9

**Cuidar y educar  
sobre nuestra casa  
común: el planeta**

## Nuestro modelo diferenciado

Mantenemos un firme compromiso con el desarrollo sostenible del país y es por eso que desarrollamos un modelo diferenciado de gestión ambiental, cuyo objetivo es mejorar nuestro desempeño, facilitar instrumentos financieros para la clientela, impulsar la educación de las personas y la generación de relaciones de confianza con actores clave de la sociedad.

En el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal abordamos la materia ambiental con tres ejes de acción:

1. Gestión ambiental interna
2. Negocios con enfoque ambiental
3. Alianzas y educación ambiental

### 1. Gestión ambiental interna

En el Conglomerado la gestión ambiental interna tiene tres líneas de acción, sobre las cuáles hemos ido mejorando cada año: el Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI), el Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE) en la categoría de cambio climático, y en el Programa País Carbono Neutralidad 2.0, como parte de un compromiso ambiental fundamental del Conglomerado.

## Resultados obtenidos durante el 2021 en cada uno de los siguientes programas:

### Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI)

El Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE) otorgó calificaciones de excelencia en el PGAI a tres de las empresas del Conglomerado Financiero:

Calificaciones obtenidas en desempeño ambiental tras la implementación de los PGAI:

**Banco Popular:**

**104,27**

**Popular Pensiones:**

**103,65**

**Popular Valores:**

**100,57**

**En el caso de Popular SAFI y Popular Seguros, las subsidiarias trabajan para contar con su programa interno**

## Cinco frentes de acción en los PGAI

Para llevar a cabo la premisa de actuar de conformidad con el desarrollo sostenible, hemos puesto en marcha Programas de Gestión Ambiental en cada una de las empresas que conforman el Conglomerado, cuyos compromisos abordan los siguientes temas:

### Aire (Cambio Climático)



Mantener permanentemente una política de seguimiento y evaluación de las emisiones de CO<sub>2</sub>, con el compromiso de buscar e implementar acciones de mejora en la disminución del consumo de combustibles fósiles.

### Agua



Diseñar un plan de ahorro para la reducción del consumo de agua para las personas colaboradoras, en el cual se registre y monitoree el consumo de agua, incentivando en el personal del Conglomerado el uso responsable del recurso hídrico, conforme al Plan de Ahorro Diseñado.

### Suelo y residuos sólidos



Implementar un plan de concientización para que las personas colaboradoras clasifiquen de mejor manera los residuos que se generan en las oficinas, de manera que aumente la cantidad de residuos valorizables gestionados.

### Energía



Elaborar y ejecutar un programa de sensibilización, capacitación y comunicación sobre ahorro de energía.

### Adquisición de bienes (compras sostenibles)



Incorporar en el 80 % de los procesos de adquisiciones de bienes de consumo y equipos para el desarrollo de los procesos operativos del Banco Popular, principios de la política de compras verdes.

# Consumo de Combustibles Fósiles

En consumo de combustibles fósiles el Banco Popular, Popular SAFI y Popular Valores presentaron el mayor incremento durante 2021. El Banco Popular reportó un aumento de un 11,52 % en consumo de diésel y un 1 % en gasolina. En el caso de Popular Valores el porcentaje de variación muestra un 7,74 % con respecto al año anterior, y Popular SAFI un incremento de un 14,97 %.

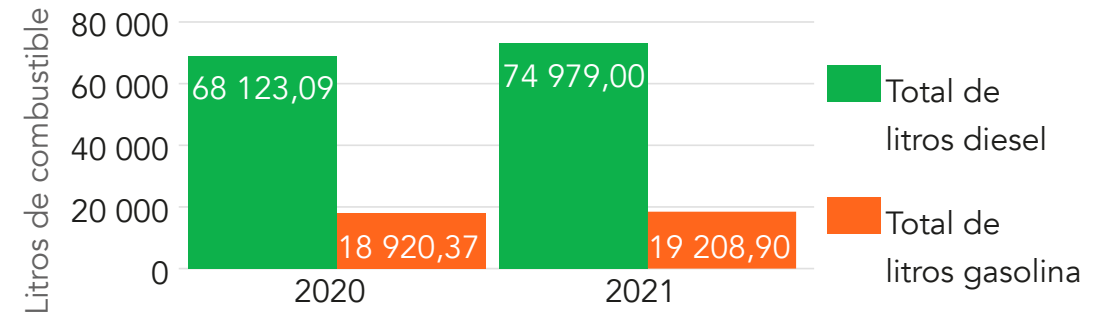
Lo anterior obedece a la reactivación de actividades, como visitas a puntos de negocio para las diferentes subsidiarias, así como el regreso al trabajo presencial.

## Consumo de combustibles fósiles en litros

Oficina	2020		2021		Variación %	
	Diésel	Gasolina	Diésel	Gasolina	Diésel	Gasolina
Banco Popular	61 913,35	15 392,43	69 044,71	15 573,33	11,52 %	1 %
Popular Pensiones	5821,58	1790,79	5704,29	1714,08	-2,01 %	-4 %
Popular SAFI	0,00	689,87	0,00	793,13	0,00 %	15 %
Popular Seguros	230,00	0,00	230,00	0,00	0,00 %	0 %
Popular Valores	158,16	1047,28	0,00	1128,36	-100 %	8 %
Total	68 123,09	18 920,37	74 979,00	19 208,90	10,06 %	2 %

Popular Pensiones y Popular Seguros fueron las sociedades anónimas con menor consumo de combustibles fósiles durante el 2021.

## Consumo de combustible en litros (Conglomerado)



## Medidas desarrolladas durante 2021 para el adecuado consumo de combustibles fósiles:

Planificación de rutas y giras.

Mantenimiento preventivo de los vehículos.

Control del uso de los vehículos con el fin de calendarizar su uso, además se determina si en un solo viaje se pueden hacer varias gestiones para aprovechar el auto.

Charlas en colaboración con los Comités Locales del Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE) de las Oficinas Comerciales, donde se abordaron temas como:

1. Particularidades de los Vehículos Eléctricos.
2. Conducción Eficiente.
3. Movilidad Eléctrica en Costa Rica.

# Consumo de Agua

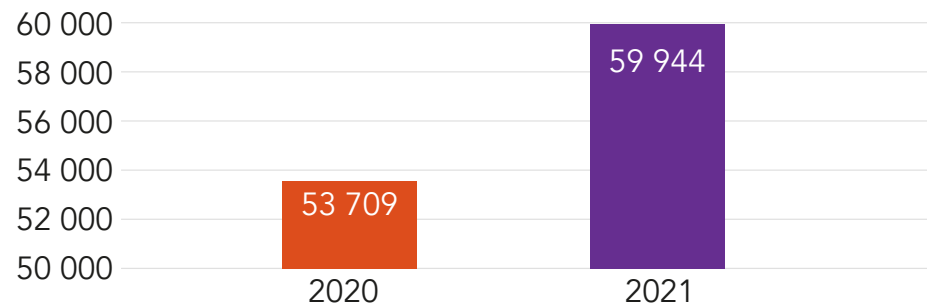
Para el año 2021, se evidenció un aumento significativo en el consumo de agua en el Banco Popular. Debido a la reactivación económica se registró una mayor afluencia de clientes a las oficinas.

## Consumo de agua (en metros cúbicos)

Oficina	2020	2021	Variación %
Banco Popular	36 970	45 859	24 %
Popular Pensiones	720	510	-29 %
Popular SAFI	15 911	13 521	-15 %
Popular Seguros	108	54	-50 %
Total	53 709	59 944	12 %

Popular Pensiones, Popular SAFI y Popular Seguros, reportaron una disminución de consumo muy significativa durante el 2021, producto de una menor cantidad de personas colaboradoras con trabajo presencial y de las buenas gestiones realizadas.

## Consumo de agua en m<sup>3</sup> Conglomerado



\*Gráfico excluye datos de Popular Valores.

## Medidas desarrolladas durante 2021 para el adecuado consumo de agua:

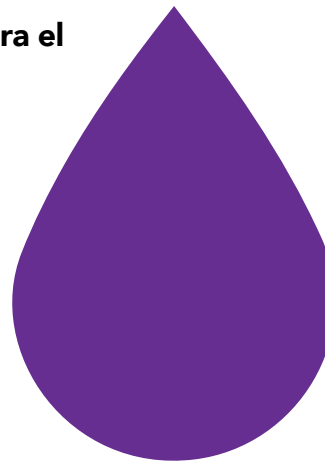
Tres charlas sobre aspectos relevantes en el tema de recurso hídrico:

- Aguas Residuales.
- Gestión del Recurso.
- Agua Cuidémosla.

Sustitución de las griferías e inodoros por un equipo de bajo consumo. Para el año 2021 se instalaron en total:

- 20 inodoros salvagua.
- 20 llaves push.
- 2 fregaderos con llave economiza agua.

Colocación de rótulos en las áreas de alimentación sobre el ahorro del agua.



Comunicados por parte de la Unidad de Comunicación Corporativa – Gestión Sostenible CBP en la cual se invita al personal del Conglomerado a apoyar la agenda responsable del agua.

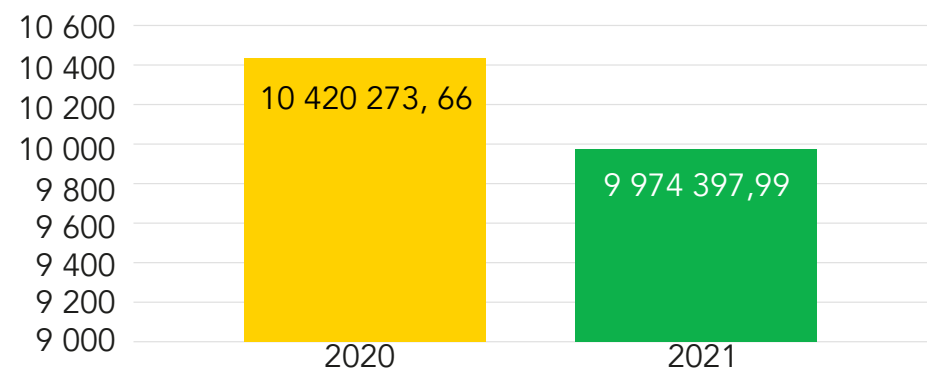


# Consumo de electricidad

El trabajo conjunto en las oficinas del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, en temas de aprovechamiento de la luz natural y medidas austeras en consumo energético, nos permitió una importante reducción del 4,28 % en el consumo de electricidad durante 2021.

Consumo de electricidad			
Oficina	2020	2021	Variación %
Banco Popular	9.898.695,66	9.543.570,93	-4 %
Popular Pensiones	396.520	318.240	-19,74 %
Popular SAFI	43.731	32.072	-26,66 %
Popular Seguros	81.327	80.515	-1,00 %
Popular Valores	99 896	88 980	-10,93 %
Total	10 420 273,66	9 974 397,99	-4,28 %

## Consumo de electricidad en kWh



## Medidas desarrolladas durante 2021 para el adecuado consumo de electricidad:

Sustitución de iluminación LED en 23 oficinas comerciales y administrativas del Conglomerado.

Charlas y comunicados sobre prácticas de ahorro de electricidad en las oficinas y en el hogar.

Rotulación en oficinas sobre el ahorro de la electricidad.

Mantenimiento a la instalación eléctrica en las oficinas.

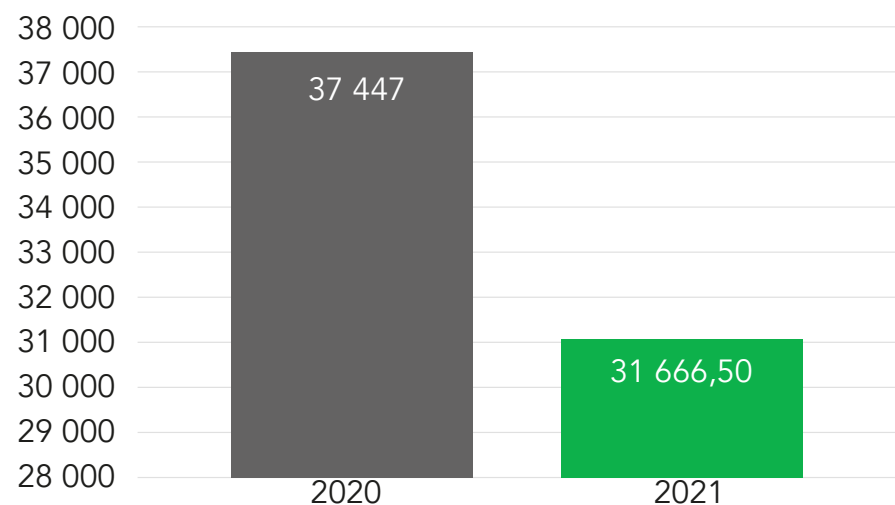


# Consumo de papel

Al adoptar diferentes métodos de trabajo logramos una reducción de 15,44 % en el consumo total de papel en todas las oficinas que conforman la organización.

Consumo de papel			
Oficina	2020	2021	Variación %
Banco Popular	35 636	31 061	-13 %
Popular Pensiones	947	370	-60,93 %
Popular SAFI	50	21,5	-57,00 %
Popular Seguros	590	104	-82,37 %
Popular Valores	224	109	-53,57 %
Total	37 447	31 666,50	-15,44 %

## Cantidad de resmas de papel del Conglomerado



## Medidas desarrolladas durante 2021 para lograr un adecuado consumo de papel:

Aplicar la política institucional informada por la Gerencia General Corporativa para el envío y recepción de correspondencia mediante certificados de firma digital para fomentar políticas para el uso racional del recurso.

Digitalización de servicios a través del desarrollo y adquisición de herramientas informáticas.

Se impartieron charlas de sensibilización y se colocaron en las impresoras rótulos con consejos útiles para ahorrar papel en los procesos de impresión.

## Generación de residuos

Trabajamos la gestión integral de los residuos valorizables de manera responsable y educando a cada una de las personas colaboradoras que forman parte de nuestro Conglomerado.

### Generación de residuos (Kg) - 2021

Tipo de residuo	Cantidad en kg
Valorizables (reciclables)	51 254,04
Manejo especial	90 029,50
Ordinarios (relleno sanitario)	1 060 483,78
<b>Total de residuos</b>	<b>1 201 767,32</b>

Disminuimos considerablemente la cantidad de residuos acumulados, los cuales han sido tramitados por gestores de residuos autorizados por el Ministerio de Salud. El cambio se logró mediante campañas diseñadas para promover la gestión integral de residuos y una labor especial de limpieza en bodegas, que no se realizaba desde 2014.

### Medidas desarrolladas durante 2021 para la adecuada gestión de residuos:

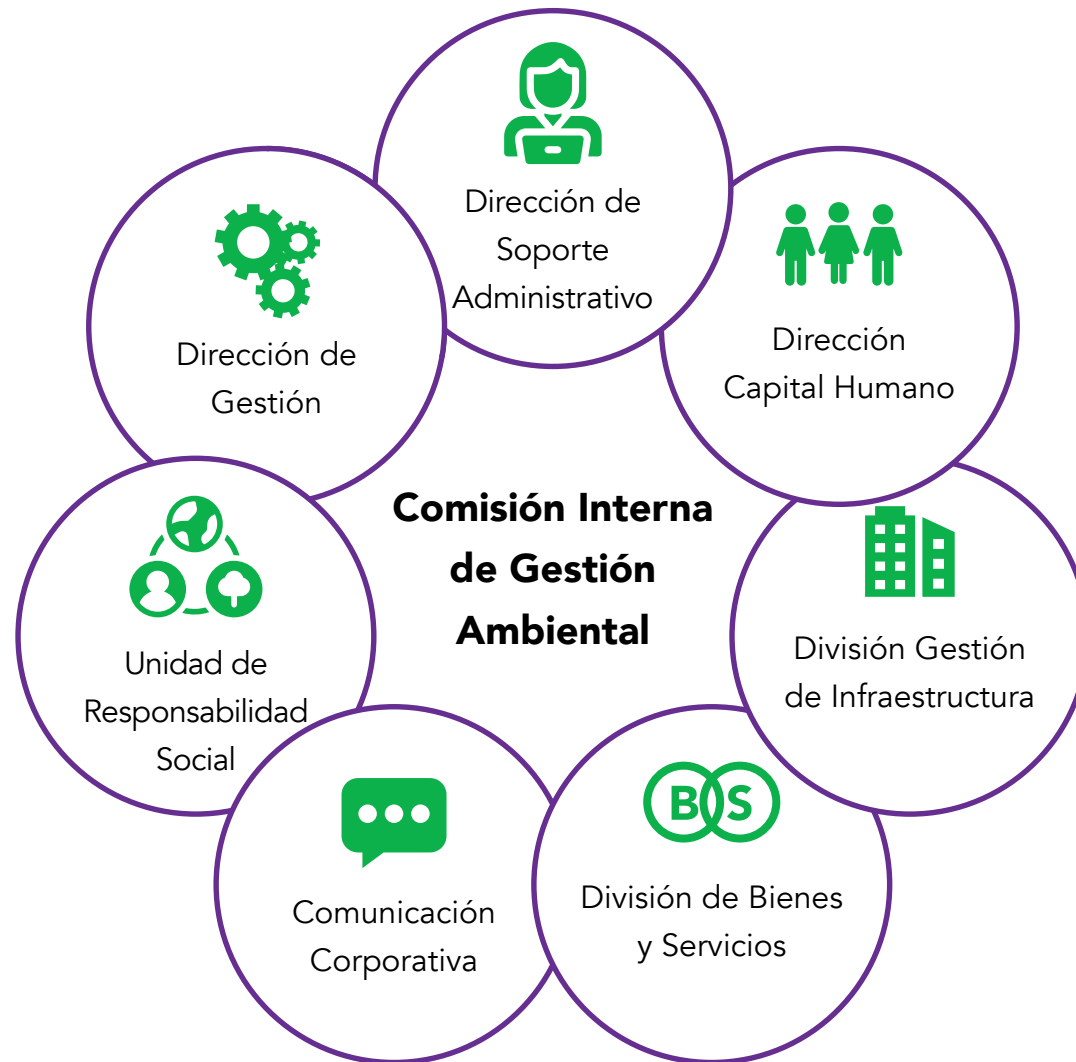
Trabajamos con la política de preferencia en alquiler de equipos electrónicos como política interna.

Mantenemos estaciones de reciclaje en las diferentes oficinas.

Impartimos charlas de concienciación sobre separación de residuos valorizables y talleres para realizar compostaje.



Contamos con Comisiones Ambientales Internas conformadas por diferentes dependencias en cada una de las empresas, y con equipos de coordinación responsables de organizar acciones puntuales, entre ellas: buenas prácticas, capacitaciones y otros asuntos de interés para las personas colaboradoras.





## Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE)

Nuestra participación en el PBAE nos permite cada año ir generando una cultura de mayor conciencia en materia ambiental a lo interno de nuestras oficinas.

En el 2021, para el Programa Bandera Azul Ecológica participamos con un total de 53 sedes. En ese mismo año, y como resultado de la gestión del período 2020, obtuvimos el galardón del PBAE en un total de 20 sedes: 17 BP Totales y tres Sociedades Anónimas: Popular Pensiones, Popular Valores y Popular Seguros.



El Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal obtuvo 20 galardones distribuidos de la siguiente manera:

### Banco Popular:

- **BPT Paseo Colón:** Tres estrellas blancas, una estrella verde, una estrella plateada
- **BPT Santa Cruz:** Tres estrellas blancas
- **BPT Liberia:** Dos estrellas blancas
- **BPT Catedral:** Dos estrellas blancas
- **BPT Guápiles:** Dos estrellas blancas
- **BPT Cañas:** Dos estrellas blancas
- **BPT Multicentro Desamparados:** Dos estrellas blancas
- **BPT Puntarenas:** Dos estrellas blancas
- **BPT San Ramón:** Una estrella blanca
- **BPT Cartago:** Una estrella blanca
- **BPT Nicoya:** Una estrella blanca
- **BPT Heredia:** Una estrella blanca
- **BPT Alajuela:** Una estrella blanca
- **BPT Puriscal:** Una estrella blanca
- **BPT San Pedro:** Una estrella blanca
- **BPT Goicoechea:** Una estrella blanca
- **BPT Moravia:** Una estrella blanca

**Popular Valores:**  
6 estrellas blancas

**Popular Pensiones:**  
6 estrellas blancas

**Popular Seguros:**  
Una estrella blanca

Para el período 2022, el Conglomerado Financiero incorporará un total de 79 sedes.

## Programa País Carbono Neutralidad 2.0 (PPCN)

El Conglomerado Financiero recibió en 2021 el reconocimiento del Programa País Carbono Neutralidad 2.0 en tres de nuestras Sociedades Anónimas. La obtención de estos importantes resultados implica un gran esfuerzo realizado por el Conglomerado.



## 2. Negocios con enfoque ambiental



En los últimos años, el Banco Popular ha puesto a disposición de la clientela una oferta de productos financieros con enfoque ambiental que procura satisfacer principalmente necesidades de financiamiento, de personas físicas y sus familias, y de entidades jurídicas como instituciones y empresas de todo tamaño.

Nuestro portafolio de productos financieros está comprometido con el medio ambiente por ello contamos con créditos y productos de diferente naturaleza.



Las necesidades financieras del mercado ambiental se redujeron en los dos últimos años debido a las secuelas que dejó la pandemia en la economía. Pese a ello, en el 2021 el Banco Popular colocó créditos con enfoque ambiental por un total de ₡11 102 millones distribuidos en:

### Monto colocado en productos verdes durante el 2021

### Monto en colones

Eco crédito – Personas	₡1827 millones
Crédito Gestión ambiental - Empresas	₡9275 millones
<b>TOTAL</b>	<b>₡11 102 millones</b>

En el 2021 los productos verdes fueron una de las novedades, en especial la línea eco créditos, con el financiamiento para vehículos híbridos y eléctricos, con un total de 286 operaciones (para un valor superior a los ₡1827 millones).

## Primera emisión de bonos verdes

- En materia de negocios, un acontecimiento relevante durante el 2021 fue la decisión del Conglomerado Financiero de efectuar en la Bolsa Nacional de Valores la primera emisión de bonos verdes de oferta pública. Esta emisión se realizó por un total de ¢50 000 millones colocados en su totalidad en el mercado nacional y amparada en una cartera de proyectos financiados con enfoque ambiental.

En este sentido, Popular Valores puso a disposición de sus clientes los Bonos Verdes, productos que funcionan como un instrumento de deuda mediante el cual se obtiene capital exclusivamente para financiar o refinanciar, parcial o totalmente proyectos que generan beneficios ambientales específicos.

## Mitigación de emisiones en la cartera

- Durante 2021 Popular Seguros avanzó con el programa de compensaciones voluntarias de la huella de carbono en pólizas de seguros. Este programa consiste en incluir en los seguros un porcentaje de la prima para contribuir en la disminución de la huella de carbono en coberturas como incendio, automóviles y equipo electrónico.

Popular Seguros cuenta además, con un portafolio de productos de seguros autoexpedibles, seguros colectivos, seguros empresariales y seguros individuales con impacto ambiental de distintas aseguradoras.





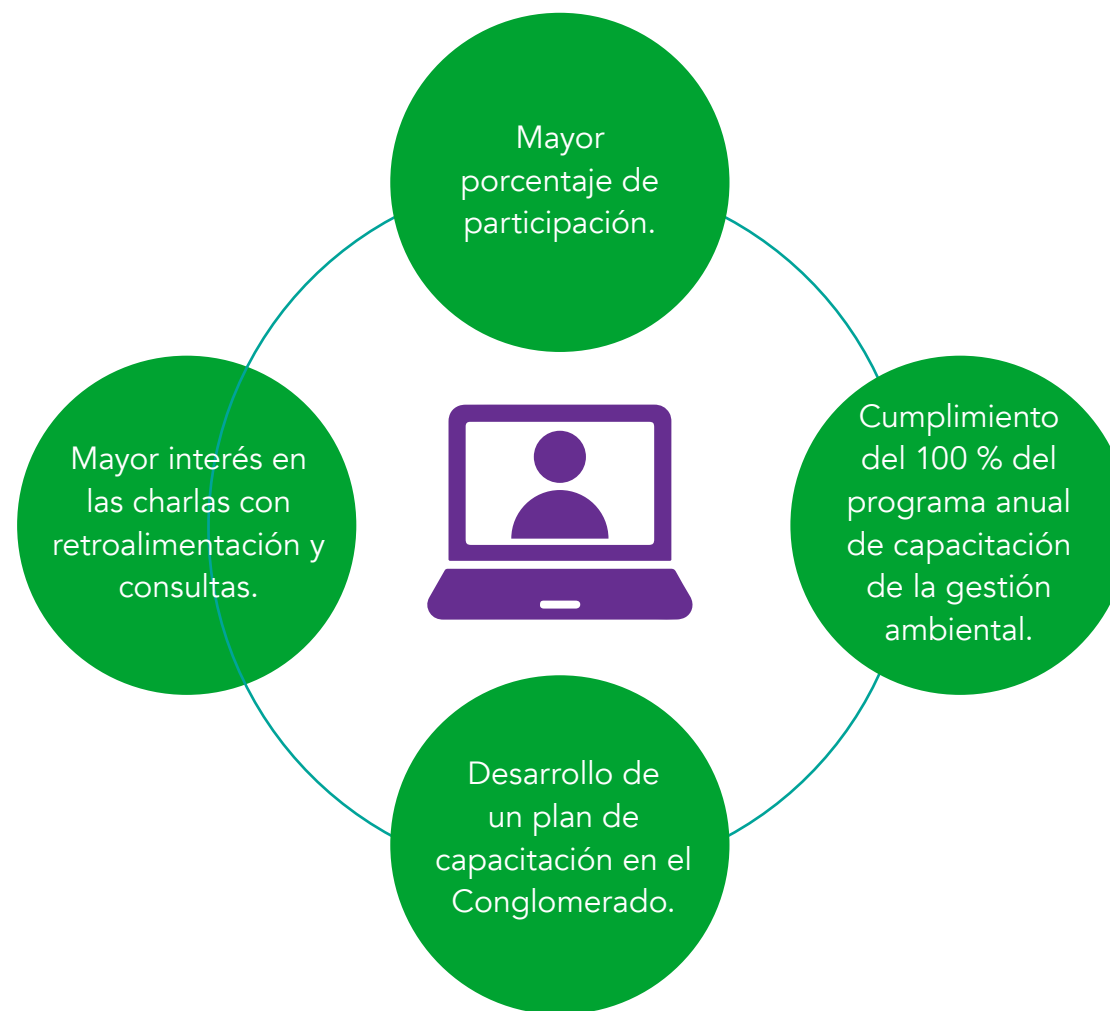
### 3. Alianzas y educación ambiental

Este tercer eje de acción procura impulsar una promoción de la cultura ambiental en la organización y en nuestra relación con los grupos de interés, de forma que permita crear la mayor conciencia en la sociedad costarricense de la importancia de actuar y decidir con responsabilidad en materia ambiental.

Con el Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGA) y el Programa de Bandera Azul Ecológica (PBAE), impartimos charlas virtuales, talleres ambientales y compartimos distintos contenidos para crear una conciencia eco amigable en el recurso humano del Banco Popular y sus diferentes subsidiarias.

Un total de  
**26 capacitaciones**  
 virtuales, con un promedio de 39 horas impartidas para 1281 personas participantes.

Principales logros alcanzados con las capacitaciones impartidas en 2021:



## Buenas prácticas en marcha

Elaboramos un reporte a nivel del Sistema Integrado de Presupuesto (Sipre) para obtener el consumo y monto facturado del servicio de electricidad y agua. Se trata de un logro del 2021, pues antes no se contaba con reportes de la totalidad de edificios.

Completamos el reporte de compras unificadas según lo establecido en tres directrices.

Las oficinas comerciales y administrativas que participan en el Programa de Bandera Azul Ecológica incentivan la recolección de tapas de envases plásticos para el proyecto de responsabilidad ambiental y social de la Red Costarricense de Turismo Accesible.

Confeccionamos calcomanías para comunicar buenas prácticas y hacer conciencia sobre el uso y consumo eficiente de agua, energía eléctrica, papel, aguas residuales y residuos ordinarios. Los adhesivos fueron colocados en 45 edificios.

La Dirección de Capital Humano junto con varias dependencias del Conglomerado gestionó como parte de su Plan de Educación Ambiental, por charlas en varios temas con el objetivo de incrementar el conocimiento de las personas colaboradoras en materia ambiental.

**DONATAPA**



Mostramos datos comparativos de los resultados obtenidos a escala Conglomerada en los distintos ejes de consumo durante los períodos 2020 y 2021.

# 10

**Innovación y  
transformación  
digital**



## Innovación y transformación digital

El Conglomerado innova para ser una organización ágil y proveer las mejores herramientas tecnológicas a las personas usuarias que utilizan nuestros servicios.

Es por esa razón que contamos con 3 principios:

- 1**

Propiciar el desarrollo de una cultura organizacional enfocada en la innovación.
- 2**

Adaptar la plataforma tecnológica a las necesidades de la clientela.
- 3**

Fortalecer programas de capacitación continua al personal.

Durante los últimos años trabajamos en una cultura de cambio con el objetivo de construir una organización ágil, con personal y procesos que nos conduzcan a una transformación digital.

## Iniciativas en evolución

- **Estructura de Datos:** plataforma para administrar todo tipo de información con modelos de predicción y prescripción que permitan actuar con anticipación a los cambios del mercado.
- **Neobanco:** 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.
- **Modelo operativo ágil:** se dirige hacia un entretrejido organizacional basado en procesos de aprendizajes y decisiones rápidas. Se trata de una meta con un avance del 91 % en su implementación al cierre del 2021.

Estimados compañeros y compañeras:

Tomen el **control** de sus **Tarjetas** con la nueva app **MONIBYTE**

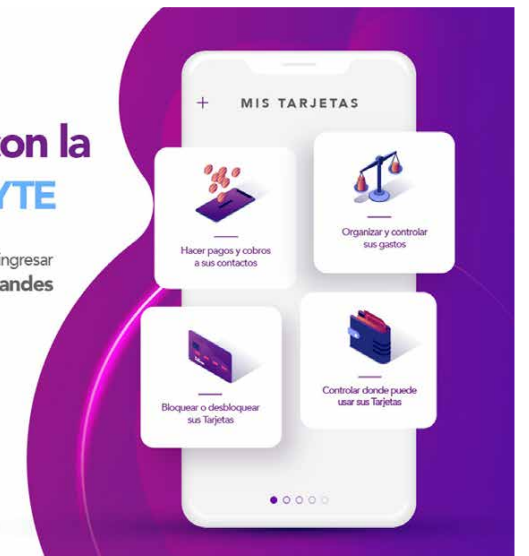
Esta nueva herramienta digital le permite ingresar sus **Tarjetas Visa** y aprovechar **grandes beneficios**:



Descárguela en:

¡Con el Banco Popular y Monibyte, ahora es más fácil!

**Banco Popular**  
Banco de Desarrollo Comunal



De las acciones ejecutadas en innovación y transformación digital durante el 2021, podemos destacar:



Campaña de Innovación “Innová en tu equipo de trabajo...”, seis ideas premiadas como ganadoras, con representación en todo el Conglomerado.



Elaboración de Productos Mínimos Viables: Neobanco y Estructura de Datos.



Programa de Evaluación Servicio al Cliente en oficinas y canales digitales.



Realizamos el Servicio de atención “BP BOT” para agilizar las respuestas de los usuarios en forma automatizada en la subsidiaria **Banco Popular**.



Implementamos mejoras de atención del cliente por todos los canales, logrando incrementar la calificación de innovación.



64 propuestas



En **Popular SAFI** logramos la apertura de los fondos de inversión Confianza BP dólares y Confianza BP colones.



En **Popular Pensiones** obtuvimos la aplicación de autonomía para realizar retiros por parte de los afiliados.



En **Popular Seguros** implementamos una web transaccional propia y el funcionamiento al 100 % del *E-commerce* con varios productos.



En **Popular Valores** desarrollamos una plataforma de autogestión para agilizar el trasiego de la documentación por parte de los inversionistas.

## Avances en innovación alcanzados en el Conglomerado Financiero

### Banco Popular



- Creación de una herramienta automatizada y estandarizada para administrar la elaboración, seguimiento, aprobación y firma de las minutas institucionales.
- Elaboración del Carné Inteligente, el cual proporciona ciberseguridad en el acceso a los sistemas informáticos, comunicaciones seguras y demás funciones.

### Popular Valores



- Implementación del podcast Financiero para fortalecer la presencia e imagen del Puesto de Bolsa ante el mercado de inversionistas.

### Popular Seguros



- Automatización del Área de Cobro en las siguientes actividades: cargos automáticos, avisos de vencimiento y llamadas con el fin de cumplir los plazos exigidos por la empresa y mejorar los temas normativos.
- Implementación de la Web Transaccional Popular Seguros, con módulo informativo, y módulo de e commerce, la cual cuenta con cinco productos digitales ya en producción. La web cuenta con reportes de Google Analytics y data Studio para monitorear el sitio y su calidad constantemente.

### Popular Pensiones



- Creación del Plan de Reconocimiento de Logros en actividades sensibles para el CFBPDC, con especial énfasis en el área comercial.

### Popular SAFI



- Automatización en la atención a clientes.

# Innovación en canales de comunicación

Con el objetivo de mejorar el servicio para nuestros clientes, durante el 2021 implementamos nuevas funcionalidades en la innovación de diferentes canales de comunicación:

-  Implementación del BOT (para dar respuesta en redes sociales).
-  Puesta en marcha del canal Telegram.
-  Nueva página Web Comercial.
-  Mejoras en el Canal Virtual App Banca Móvil.
-  Realización de Encuestas de Satisfacción en todos los canales, la más reciente es la del canal Telegram y BOT.
-  Introducción de diferentes intenciones en el BOT (Persona Mayor, envío de mensajes ante contingencia por caída de sistemas).
-  Bloqueo de tarjeta de crédito en Banca Móvil.
-  Aumento de límite de retiro diario por ATM de 590 000 a 750 000.
-  Pago de servicios públicos y privados en Puntos BP.
-  SINPE Móvil en Cajeros Automáticos.
-  Implementación de Master Card en Adquirencia.
-  Firma Digital en los productos de Ahorros, Planes e Inversiones.

LA  
INTELIGENCIA  
ARTIFICIAL  
LLEGÓ AL  
BANCO  
POPULAR



Estimados compañeros y compañeras.

Los servicios de atención han evolucionado con el paso del tiempo junto a los avances tecnológicos, es por esto que les presentamos nuestro nuevo aliado BP Bot.

Un chatbot que nos permitirá incrementar la atención de solicitudes a 24/7 por medio de respuestas automatizadas.

En nuestro Banco estamos constantemente innovando para brindar la mejor atención a todos nuestros clientes.



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



**Estimadas compañeras y compañeros:**

En el Banco Popular sabemos que la comunicación es importante, por eso les informamos que ahora también puede encontrarnos en Telegram, una **NUEVA OPCIÓN** para brindarle el mejor servicio a nuestros clientes.





Búsquenos en Telegram como **BPDC (BP Bot)**

☎ 2202-2020  
☎ 8502-2020





# 11

## Reconocimientos



## Reconocimientos del Conglomerado

En el Conglomerado nos incentiva madurar las prácticas sociales, ambientales y de gobernanza que hemos venido ejecutando para el fortalecimiento de los valores y de la mejora continua.

Obtuvimos un reconocimiento por la emisión del primer bono verde de oferta pública en el mercado, en la categoría de emisiones temáticas. Este bono está destinado a refinanciar líneas de crédito verdes, específicamente relacionadas con proyectos de energía renovable, eficiencia energética y gestión de agua.

En los BNV Awards Sustainability, (impulsados por la Bolsa Nacional de Valores), obtuvimos un reconocimiento por la emisión del primer bono verde de oferta de pública en el mercado, en la categoría de emisiones temáticas.



En la categoría de igualdad de género

En 2021, con la firma de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (WEPs) emitidos por ONU Mujeres, nos convertimos en el primer Conglomerado Financiero en alcanzar el 100 % de adhesión de todas sus subsidiarias.





### Reconocimiento a las acciones para la accesibilidad

- Primer lugar en el Índice de Gestión en Discapacidad y Accesibilidad (IGEDA) del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (Conadpis) en las categorías:
  - Primer lugar general
  - Primer lugar en el Sistema Financiero Nacional



### Galardones ambientales

- Galardón del Programa Bandera Azul Ecológica para 20 sedes, 17 para oficinas del Banco Popular en su modelo de BP Totales y tres para las Sociedades Anónimas: Popular Pensiones, Popular Valores y Popular Seguros.
- Renovación del reconocimiento Carbono Neutralidad Plus para Popular Valores, Popular Pensiones y Carbono Neutralidad por primera vez para Popular Seguros.
- Excelencia en desempeño ambiental por el Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI) con calificaciones de:
  - Banco Popular: 104,27
  - Popular Pensiones: 103,65
  - Popular Valores: 100,57



### Gestión

- Banco Popular alcanzó el tercer lugar en el ranking del Sistema Bancario Nacional gracias a un incremento de 235 % en las utilidades alcanzadas durante el 2021 respecto al 2020.
- Popular Pensiones renovó su certificación como Empresa Socialmente Responsable según el Sistema de Gestión de Responsabilidad Social INTE G35:2012 tras cumplir con el proceso de auditoría por parte del Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica, con ello reafirma su interés por contribuir al desarrollo sostenible, atendiendo factores económicos, éticos, laborales, sociales, de derechos humanos y ambientales.



# 12

## Anexos

## Anexo 1

### Conformación de Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas

#### Conformación de la Junta Directiva de Popular Pensiones (al cierre del 2021)

Nombre	Puesto
Fernando Faith Bonilla	Presidente
Alejandra Mora Chacón	Vicepresidente
Marcos Arce Cerdas	Tesorero
Lilliam González Castro	Secretaria
Víctor Mora Schlager	Vocal 1
Evelyn Salazar Hernández	Vocal 2
Alfonso Molina Rodríguez	Vocal 3
Damaris Solano Chacón	Fiscal

Nombrados hasta el 23 de diciembre según acuerdo JDN-5884-Acd-1039-2021-Art-6c

#### Conformación de la Junta Directiva de Popular SAFI (al cierre del 2021)

Nombre	Puesto
Silvia Morales Jimenez	Presidente
Juan Rafael Tuk Mena	Vicepresidente
Alexander Villegas Rojas	Secretario
Tatiana Loaiza Rodríguez	Tesorera
Olga Tossi Vega	Vocal
Janry Gonzalez Vega	Fiscal

Nombrados hasta el 23 de diciembre 2022 según acuerdo JDN-5884-Acd-1038-2021-Art-6b

#### Conformación de la Junta Directiva de Popular Seguros (al cierre del 2021)

Nombre	Puesto
Grethel Mora Chacón	Presidente
Carlos Rogelio Nieto Vargas	Vicepresidente
Fernando Sánchez Matarrita	Secretario
Erick Valverde Obando	Tesorero
Patricia Sánchez Villalta	Vocal
Carlos Alberto Retana López	Fiscal

Nombrados hasta el 23 de diciembre según acuerdo JDN-5884-Acd-1040-2021-Art-6d

#### Conformación de la Junta Directiva de Popular Valores (al cierre del 2021)

Nombre	Puesto
Ronald Chinchilla González	Presidente
Kimberly Campell McCarthy	Vicepresidente
Krissia María Coto Morales	Secretaria
Steven Oreamuno Herra	Tesorero
María José Fonseca Madrigal	Vocal
Guido Alberto Monge Fernández	Fiscal

Nombrados hasta el 23 de diciembre según acuerdo JDN-5884-Acd-1037-2021-Art-6a

### Conformación de alta administración del Banco Popular y de Desarrollo Comunal (al cierre del 2021)

Nombre	Puesto
Marvin Rodríguez Calderón	Gerente General Corporativo
Juan Francisco Rodríguez Fernández	Subgerente General de Negocios
José Daniel Mora Mora	Subgerente General de Operaciones
Maurilio Aguilar Rojas	Director General Corporativo

### Juntas Directivas por género (al cierre del 2021)

	Mujeres		Hombres	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Banco Popular y de Desarrollo Comunal	3	43 %	4	57 %
Popular Pensiones	4	50 %	4	50 %
Popular Fondos de Inversión	3	50 %	3	50 %
Popular Seguros	2	40 %	3	60 %
Popular Valores	3	50 %	3	50 %

## Anexo 2

### Valor económico generado y distribuido

**Banco Popular Valor Económico generado, retenido y distribuido 2021 - En millones de colones**

	Participación				Variación	
	Dic-20	Dic-21	Dic-20	Dic-21	Absoluta	Relativa
<b>Valor Económica Generado</b>	<b>412 212</b>	<b>426 346</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>14 134</b>	<b>3,43 %</b>
<b>Ingresos financieros</b>	<b>359 391</b>	<b>375 201</b>	<b>87,19 %</b>	<b>88,00 %</b>	<b>15 810</b>	<b>4,40 %</b>
Inversiones	48 869	59 581	11,86 %	13,97 %	10 712	21,92 %
Crédito*	306 260	284 440	74,30 %	66,72 %	-21 820	-7,12 %
Personas Físicas	247 265	223 997	59,98 %	52,54 %	-23 267	-9,41 %
Banca Desarrollo	1 732	1 440	0,42 %	0,34 %	-292	-16,84 %
Empresarial	25 095	27 255	6,09 %	6,39 %	2 160	8,61 %
Corporativo	10 813	14 875	2,62 %	3,49 %	4 062	37,57 %
Sector Público	8 242	5 844	2,00 %	1,37 %	-2 398	-29,10 %
Sector Financiero	13 114	11 029	3,18 %	2,59 %	-2 085	-15,90 %
Otros ingresos financieros	4 262	31 180	1,03 %	7,31 %	26 918	631,57 %
<b>Ingresos Operativos Diversos</b>	<b>52 820</b>	<b>51 145</b>	<b>12,81 %</b>	<b>12,00 %</b>	<b>-1 676</b>	<b>-3,17 %</b>
Comisiones por servicios	25 234	24 393	6,12 %	5,72 %	-842	-3,33 %
Utilidades de las Sociedades Anónimas	10 253	11 679	2,49 %	2,74 %	1 426	13,90 %
Otros Ingresos Operativos	17 333	15 073	4,20 %	3,54 %	-2 260	-13,04 %

Continúa en la siguiente página

## Banco Popular Valor Económico generado, retenido y distribuido 2021 - En millones de colones

	Participación				Variación	
	Dic-20	Dic-21	Dic-20	Dic-21	Absoluta	Relativa
<b>Valor Económico Distribuido</b>	<b>398 800</b>	<b>381 377</b>	<b>96,75 %</b>	<b>89,45 %</b>	<b>-17 423</b>	<b>-4,37 %</b>
<b>Pagos a proveedores de capital</b>	<b>170 978</b>	<b>120 952</b>	<b>41,48 %</b>	<b>28,37 %</b>	<b>-50 026</b>	<b>-29,26 %</b>
<b>Estimaciones específicas, genéricas y contracíclicas</b>	<b>42 148</b>	<b>51 009</b>	<b>10,22 %</b>	<b>11,96 %</b>	<b>8 861</b>	<b>21,02 %</b>
Gastos Operativos Diversos	25 431	30 610	6,17 %	7,18 %	5 179	20,37 %
Comisiones por Servicios	7 294	7 920	1,77 %	1,86 %	626	8,58 %
Otros gastos Operativos	18 137	22 690	4,40 %	5,32 %	4 554	25,11 %
<b>Sueldos y prestaciones de los empleados</b>	<b>89 456</b>	<b>89 401</b>	<b>21,70 %</b>	<b>20,97 %</b>	<b>-54</b>	<b>-0,06 %</b>
<b>Pago a proveedores</b>	<b>21 606</b>	<b>20 697</b>	<b>5,24 %</b>	<b>4,85 %</b>	<b>-909</b>	<b>-4,21 %</b>
Servicios de Seguridad	4 294	4 617	1,04 %	1,08 %	323	7,52 %
Servicios de Limpieza	1 265	1 315	0,31 %	0,31 %	50	3,95 %
Servicios de Mensajería	1 265	1 083	0,31 %	0,25 %	-183	-14,43 %
Mantenimiento de edificios, mobiliario y equipo	2 731	3 238	0,66 %	0,76 %	507	18,55 %
Alquileres	5 481	4 742	1,33 %	1,11 %	-739	-13,48 %
Publicidad	2 752	2 349	0,67 %	0,55 %	-404	-14,66 %
Servicios Públicos	3 818	3 354	0,93 %	0,79 %	-464	-12,15 %
<b>Otros gastos</b>	<b>36 836</b>	<b>35 792</b>	<b>8,94 %</b>	<b>8,40 %</b>	<b>-1 043</b>	<b>-2,83 %</b>
<b>Pagos a Gobierno</b>	<b>9 602</b>	<b>24 779</b>	<b>2,33 %</b>	<b>5,81 %</b>	<b>15 178</b>	<b>158,07 %</b>
<b>Participaciones sobre la Utilidad</b>	<b>2 745</b>	<b>8 136</b>	<b>0,67 %</b>	<b>1,91 %</b>	<b>5 392</b>	<b>196,44 %</b>
Conape	1 336	3 849	0,32 %	0,90 %	2 513	188,07 %
Comisión Nacional Emergencias	575	1 961	0,14 %	0,46 %	1 386	241,15 %
Fodemipyme	833	2 326	0,20 %	0,55 %	1 492	179,03 %
<b>Valor Económica Retenido</b>	<b>13 412</b>	<b>44 969</b>	<b>3,25 %</b>	<b>10,55 %</b>	<b>31 557</b>	<b>235,29%</b>

\*A partir del 2020 con base en el Reglamento de Información Financiera SUGEF 30-18 la clasificación de la cartera de crédito y por ende, los ingresos generados se clasifican por segmentos.

## Anexo 3

### Personas Trabajadoras

#### Personal por tipo de jornada

	Banco Popular	Popular Pensiones	Popular SAFI	Popular Seguros	Popular Valores
Completa	3919	273	59	89	68
Medio tiempo	0	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>3919</b>	<b>273</b>	<b>59</b>	<b>89</b>	<b>69</b>

#### Personal por edad

	Banco Popular			Popular Pensiones			Popular SAFI			Popular Seguros			Popular Valores		
	Menores de 30 años	30 -50 años	Más de 50 años	Menores de 30 años	30 -50 años	Más de 50 años	Menores de 30 años	30 -50 años	Más de 50 años	Menores de 30 años	30 -50 años	Más de 50 años	Menores de 30 años	30 -50 años	Más de 50 años
Gerencias y Direcciones	0	4	23		3	3		3	3		1				4
Jefaturas	0	161	149		5	3		7	1	1	8	1		6	2
Administrativo	16	674	263	25	169	22	5	13	5	1	21	2	1	21	6
Operativo	411	1765	453	7	30	6	2	18	2	16	35	3	1	14	14
Total	427	2604	888	32	207	34	7	41	11	18	65	6	2	41	26
<b>Total incluyendo hombres y mujeres</b>	<b>3919</b>			<b>273</b>			<b>59</b>			<b>89</b>			<b>69</b>		



## Formación por categoría laboral 2021

Banco Popular			Popular Pensiones			Popular SAFI			Popular Seguros			Popular Valores			
	Horas de capacitación	Cantidad total de personas colaboradoras	Media de horas de capacitación	Horas de capacitación	Cantidad total de personas colaboradoras	Media de horas de capacitación	Horas de capacitación	Cantidad total de personas colaboradoras	Media de horas de capacitación	Horas de capacitación	Cantidad total de personas colaboradoras	Media de horas de capacitación	Horas de capacitación	Cantidad total de personas colaboradoras	Media de horas de capacitación
Gerentes y directores*	21 730	22	988	252	6	42	172	6	29	NA	1	NA	290	9	32
Jefaturas*	39 098	182	215	245	7	35	229	8	29	NA	10	NA	273	8	34
Administrativo*	260 560	2091	125	1537	23	67	543	19	29	NA	24	NA	1443	27	53
Operativo*	82 518	1590	52	3060	13	235	543	19	29	NA	54	NA	2395	29	83
<b>Total</b>	<b>403 906</b>	<b>3885</b>	<b>104</b>	<b>5094</b>	<b>49</b>	<b>104</b>	<b>1487</b>	<b>52</b>	<b>29</b>	<b>4652</b>	<b>89</b>	<b>52</b>	<b>4401</b>	<b>73</b>	<b>60</b>

## Evaluación de Desempeño por categoría laboral Banco Popular

Conglomerado	Cantidad total de personas colaboradoras	Cantidad de personas colaboradoras que recibieron una evaluación de desempeño	Porcentaje de personas colaboradoras que recibieron una evaluación de desempeño
Asesores	6	100 %	0,15 %
Asistentes	29	100 %	0,74 %
Directores	16	100 %	0,41 %
Gerencial	6	100 %	0,15 %
Jefaturas	243	100 %	6,20 %
Operativo	136	100 %	3,47 %
Profesionales	928	100 %	23,68 %
Soporte	1418	100 %	36,18 %
Supervisión	53	100 %	1,35 %
Técnicos	1084	100 %	27,66 %
<b>Total</b>	<b>3919</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

## Evaluación de Desempeño por categoría laboral Popular Valores

Conglomerado	Cantidad total de personas colaboradoras	Cantidad de personas colaboradoras que recibieron una evaluación de desempeño	Porcentaje de personas colaboradoras que recibieron una evaluación de desempeño
Gerentes y directores*	4	4	100 %
Jefaturas*	8	8	100 %
Administrativo*	28	27	96 %
Operativo*	29	29	100 %
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>68</b>	<b>98,5 %</b>

## Evaluación de Desempeño por categoría laboral Popular Seguros

Conglomerado	Cantidad total de personas colaboradoras	Cantidad de personas colaboradoras que recibieron una evaluación de desempeño	Porcentaje de personas colaboradoras que recibieron una evaluación de desempeño
Gerentes y directores*	1	1	100 %
Jefaturas*	10	10	100 %
Administrativo*	24	24	100 %
Operativo*	54	54	100 %
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>89</b>	<b>100 %</b>

## Evaluación de Desempeño por categoría laboral Popular SAFI

Conglomerat	Cantidad total de personas colaboradoras	Cantidad de personas colaboradoras que recibieron una evaluación de desempeño	Porcentaje de personas colaboradoras que recibieron una evaluación de desempeño
Gerentes y directores*	6	6	100 %
Jefaturas*	8	8	100 %
Administrativo*	22	22	100 %
Operativo*	23	23	100 %
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>59</b>	<b>100 %</b>

## Evaluación de Desempeño por categoría laboral Popular Pensiones

Conglomerat	Cantidad total de personas colaboradoras	Cantidad de personas colaboradoras que recibieron una evaluación de desempeño	Porcentaje de personas colaboradoras que recibieron una evaluación de desempeño
Gerentes y directores*	6	6	100 %
Jefaturas*	8	7	87,5 %
Administrativo*	216	208	96,29 %
Operativo*	43	41	95,34 %
<b>Total</b>	<b>273</b>	<b>262</b>	<b>95 %</b>

## Teletrabajo 2021

	%	Cantidad de personas
Banco Popular	70 %	2664
Popular Pensiones	84 %	229
Popular SAFI	100 %	59
Popular Seguros	99 %	88
Popular Valores	93 %	64
<b>Total</b>	<b>70 %</b>	<b>3104</b>

## Anexo 4

### Cantidad de lesiones laborales

Cantidad de lesiones en el Conglomerado Financiero					
	Banco Popular	Popular Pensiones	Popular SAFI	Popular Seguros	Popular Valores
Año	2021	2021	2021	2021	2021
Cantidad de lesiones por accidente laboral	66	3	0	1	1
Tasas de lesiones laborales registrables	2	1	0	1	1
<b>Total Conglomerado Financiero</b>	<b>71</b>				

#### Cantidad de lesiones por tipo de accidente - Banco Popular

Tipo	Cantidad
Accidentes en trayecto	15
Sobre esfuerzo	15
Caída al mismo o diferente nivel	14
Golpes, heridas y cortes	9
Riesgos psicosociales	7
Accidente tránsito	6
<b>Total</b>	<b>66</b>

## Anexo 5

### Índice GRI

Sección del reporte	Estándar GRI	Indicador	Página
Acerca del reporte	2-3	Período del reporte	4
	2-3	Frecuencia del reporte	4
	2-3	Justificación de período reportado	4
	2-3	Contacto	3
Mensaje de las autoridades	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	5-12
Nuestra Esencia	2-1	Nombre de la organización	14
	2-1	Propiedad y forma jurídica	15
	2-2	Subsidiarias o entidades incluidas en el reporte	16
	2-6	Cambios significativos servicios, actividades y cadena de valor	19
	2-6	Actividades, marcas, productos y servicios, entes reguladores.	23-24
Gobierno corporativo	2-9	Estructura de gobernanza	26
	2-9	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	27
	2-10	Proceso de selección y gobernanza de máximo órgano	28-29
	2-11	Presidencia del máximo órgano de gobierno	29
	2-15	Manejo del conflicto de interés	30-31
	2-23	Compromisos de la política (ej: Código de Conducta, Derechos Humanos, Principio de Precaución)	31
	2-24	Aplicación de política de código de conducta	31
	2-16	Gestión de quejas y mejoramiento continuo	32
	2-26	Mecanismo para buscar asesoramiento y plantear preocupaciones	31-32
		102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo

Sección del reporte	Estándar GRI	Indicador	Página
Modelo de Sostenibilidad de cara al futuro	2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	36
	2-22	Estrategia de Sostenibilidad	37
	3-1	Proceso para determinar los temas materiales (ESG). Partes interesadas involucradas	37
	3-2	Lista de temas materiales	37
	3-3	Gestión de temas materiales: impactos de las operaciones, derechos humanos, políticas o medidas de control de temas materiales	37-45
	2-6	Cadena de valor	38
	2-29	Relacionamiento con partes interesadas	39-40
Desempeño Económico	201-1	Valor económico directo, generado y distribuido	50-52
	203-2	Impactos indirectos económicos	53-63
Enfoque social: Somos un Conglomerado Financiero inclusivo	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local. Evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	64-73

Sección del reporte	Estándar GRI	Indicador	Página
Pensamos en nuestra gente y en su bienestar	2-7	Información sobre colaboradores y otros trabajadores	75
	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	76
	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	82
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de colaboradores y programas de ayuda a la transición	81-84
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	86
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	86-87
	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	87-88
	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	86-89
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	87
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	88-89
	403-9	Lesiones por accidente laboral	90
	2-30	Asociación interna (Cooperativa, Sindicato, entre otras)	91
	404-3	Porcentaje de colaboradores que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	121-123
Cuidar y educar sobre nuestra casa común: el planeta	305-1	Consumo de combustible fósiles	95
	303-5	Consumo de agua	96
	302-1	Consumo energético dentro de la organización	97
	301-1	Consumo de papel	98
	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	99
	2-1	Ubicación de la sede	128

# Conglomerado Financiero

## Banco Popular y de Desarrollo Comunal



📍 Oficinas Centrales  
Administrativas: 75 metros  
noroeste de la rotonda  
Juan Pablo II, costado  
norte del Instituto  
Costarricense de Turismo  
(ICT).

☎ **Central Telefónica:**  
2202-2020

👤 **Línea gratuita de servicio  
al cliente:**  
800 2470111

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



📍 San José, contiguo al Club  
Unión, frente a Correos de  
Costa Rica.

☎ **Central telefónica:**  
2210-0300

📱 **WhatsApp:**  
8421-8824

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



📍 75 metros este de la  
Rotonda de la Bandera,  
frente al Colegio  
Anastasio Alfaro,  
Condominio Ofiplaza del  
Este, Edificio B, tercer  
piso.

☎ **Central telefónica:**  
2104-5700

📠 **Fax:**  
2104-5446

📱 **WhatsApp:**  
8703-3520

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



📍 Calle 22-24, Avenida  
Primera, frente a la Escuela  
Juan Rafael Mora, edificio  
Torre Mercedes, piso No. 8.

☎ **Central telefónica:**  
2539-9000  
**Fax:** 2255-3686

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



📍 Calle 22-24, Avenida Primera,  
frente a la Escuela Juan Rafael  
Mora, edificio Torre Mercedes,  
piso No. 2.

☎ **Central telefónica:**  
2210-8900 /2210-8901

📠 **Fax:** 2210-8901

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