



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Juan Francisco Rodríguez Fernández
Dependencia:	Subgerencia General de Negocios
Periodo de Gestión:	05-06-2018 al 19-11-2018 y del 23-03-2020 al 04-06-2023
Destinatarios:	Gerencia General Corporativa Dirección Capital Humano Subgerente sucesor de la Subgerencia General de Negocios
Firma:	
Fecha:	01/06/2023

INFORMACION DE USO PÚBLICO CBP- A1

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Índice de contenidos

I. Presentación.....	7
II. Resultados de la gestión	9
1. Labor Sustantiva Institucional.....	9
2. Cambios en el entorno.....	12
2.1. Entorno económico y social.....	12
2.2. Cambios normativos más relevantes	15
3. Estado de la autoevaluación de Control Interno y Riesgo Operativo.....	27
4. Acciones sobre el Control Interno.....	28
4.1 Actualización de la normativa interna	28
4.2 Atención de los planes de mitigación de riesgos	29
5. Principales Logros.....	30
5.1. Plan Estratégico Institucional 2019-2023.....	30
5.2. Resultados del Plan Estratégico 2019-2023	30
5.3. Proceso de formulación del Plan Estratégico del CFBPDC 2023-2025	32
5.4. Aportes a la reactivación económica en el periodo de pandemia y post pandemia ..	32
5.4.1 Uso de los recursos de la Facilidad especial y temporal de financiamiento a mediano plazo (ODP)- BCCR	33
5.4.2 Huella financiera del FODEMIPYME.....	35
5.5. Principales resultados financieros del BPDC	38
5.6. Cartera de crédito	39
5.6.1. Evolución de la cartera de crédito del Banco Popular en el SFN	39
5.6.2. Análisis del cierre contable 2021 – 2022	45
5.7. Estructura del pasivo y captación	49
5.8. Fortalecimiento de canales	56
5.7.1 Banca Fácil.....	57
5.7.2 Canales electrónicos.....	60
5.7.3 Canales alternos.....	68
5.9. Impactos en el desarrollo social	74
5.9.1 Modelo atención OES	76
5.9.2 Fondos especiales.....	78
5.9.3 Pignoración.....	83
5.9.4 Vivienda Interés Social	83
5.9.5 Plan BP Bienestar Social.....	84
5.9.6 La Banca Social en la atención del Covid-19.....	87



INFORME FINAL DE GESTIÓN

5.10.	Lanzamiento Tarjetas de crédito MasterCard	88
5.11.	Lanzamiento Programa BP Acelera	89
5.12.	Lanzamiento producto Crédito Fácil	92
5.13.	Producto BP Combo.....	93
5.14.	Operación blindaje cartera de consumo	94
5.15.	Producto BP Autos	94
5.16.	Indicadores de riesgos.....	95
5.17.	Negociación de la Convención Colectiva.....	96
5.18.	Cumplimiento de metas del PAO	96
5.19.	Participación en sesiones de Órganos Colegiados del CFBPDC.....	99
5.20.	Estado de atención de los acuerdos de órganos colegiados	100
6.	Proyectos más relevantes	103
6.1.	Programa Solución Integral de Crédito	103
6.2.	Herramienta Power BI (Click)	103
6.3.	Modelo Operativo y de Unificación de Fuerza de Ventas	104
6.4.	Prioridades gerenciales 2020 – 2021	105
7.	Administración de Recursos Financieros.....	106
8.	Sugerencias.....	108
9.	Observaciones	108
10.	Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	108
11.	Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo	109
12.	Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	109
13.	Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo	111
14.	Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	111



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Índice de Tablas

Tabla 1. Principales cambios normativos durante el periodo de gestión.....	15
Tabla 2. Resultados de Control Interno y Riesgo Operativo	27
Tabla 3. Escalas de calificación Control Interno y Riesgo Operativo	27
Tabla 4. Actualización de normativa.....	28
Tabla 5. Planes de mitigación de riesgos vigentes	29
Tabla 6. Resultados del PECFBPDC 2019-2023.....	31
Tabla 7. Evaluación Planes de Acción de la SGN	31
Tabla 8. Negociaciones de Pago a Clientes Jurídicos Enero 2020 - Mayo 2022	33
Tabla 9. Negociaciones de Pago a Clientes Físicos Enero 2020 - Mayo 2022	33
Tabla 10. Uso de los recursos de la Facilidad especial y temporal de financiamiento a mediano plazo BCCR	35
Tabla 11. Fodemipyme: Resultados Fondo de Avalos.....	35
Tabla 12. Fodemipyme: Avalos honrados o pagados	36
Tabla 13. Fodemipyme: Resultados Fondo de Crédito	36
Tabla 14. Mejora histórica en los principales indicadores financieros del BPDC	38
Tabla 15. Utilidades netas del BPDC 2018 - 2022.....	39
Tabla 16. Sistema Financiero Nacional: Ranking Top 10 posiciones, cartera de créditos bruta. Mayo 2018.	41
Tabla 17. Sistema Financiero Nacional: Ranking Top 10 posiciones, créditos vigentes, vencidos y en cobro judicial Abril 2023.....	43
Tabla 18. Sistema Financiero Nacional: Desglose de la Cartera de Crédito Bruta. Mayo 2018.	44
Tabla 19. Sistema Financiero Nacional: Desglose de la Cartera de Crédito Bruta. Abril 2023... ..	44
Tabla 20. Sistema Bancario Nacional: Cartera Crédito Directa Neta	47
Tabla 21. Sistema Bancario Nacional: Pasivo	50
Tabla 22. BPDC: Saldos de las captaciones consolidadas a diciembre de cada año	52
Tabla 23. Banca Fácil: nuevos canales y servicios.....	57
Tabla 24. Canales Alternos: Transaccionalidad ATM Multiservicios. 2018-2023	69
Tabla 25. Canales Alternos: Transaccionalidad Puntos BP. 2019-2023	74
Tabla 26. Impactos Estrategia OES 2021 -2022.....	77
Tabla 27. Traslado de utilidades a los fondos especiales 2018-2022	79
Tabla 28. Traslado de cartera fondos especiales al Banco Popular.....	80
Tabla 29. Fondo Especial de Vivienda: Colocación por cantidad de operaciones, principal y beneficiarios desde 2018 al 30 de mayo 2023.....	80
Tabla 30. Fondo de Avalos de Vivienda: Operaciones, avalos y beneficiarios.....	81
Tabla 31. Fondo Especial de Desarrollo: Colocación por cantidad de operaciones y principal.	81
Tabla 32. Financiamiento del Fondo BP Bienestar	82
Tabla 33. Fondo BP Bienestar: Beneficiarios, operaciones y monto colocado 2023.....	82
Tabla 34. Pignoración: Cantidad de operaciones y principal de 2018 a mayo 2023	83



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Tabla 35. Fondo Vivienda Interés Social, cantidad de operaciones y principal	84
Tabla 36. Características Programa BP Acelera.....	89
Tabla 37. Características Crédito Fácil	92
Tabla 39. Resultados metas PAO 2020.....	96
Tabla 40. Resultados metas PAO 2021.....	97
Tabla 41. Resultados metas PAO 2022.....	98
Tabla 42. Resultados metas PAO marzo 2023.....	98
Tabla 43. Acuerdos asignados y atendidos periodo de gestión	101
Tabla 44. Acuerdos de órganos colegiados en proceso de atención	101
Tabla 45. SGN: Presupuesto 2023.....	107
Tabla 46. Recomendaciones de Auditoría Interna en proceso de atención	109



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Sistema Financiero Nacional: Histórico del monto total en cartera de crédito y porcentaje de mora mayor a 90 días.	40
Gráfico 2. BPDC: Histórico del monto total en cartera de crédito y porcentaje de mora mayor a 90 días.	42
Gráfico 3. Sistema Financiero Nacional: Comportamiento histórico ranking Top 5 posiciones ..	45
Gráfico 4. Saldo de cartera de crédito directa neta.....	46
Gráfico 5. BPDC: Estructura saldos de cartera crédito directa bruta por moneda.....	46
Gráfico 6. Variación de la cartera de crédito directa bruta consolidada con respecto a diciembre de cada año	47
Gráfico 7. Rendimiento cartera crédito directa bruta en colones.....	48
Gráfico 8. Rendimiento cartera crédito directa bruta en dólares	49
Gráfico 9. Estructura del pasivo.....	51
Gráfico 10. BPDC: Cuentas Corrientes público y entidades	53
Gráfico 11. BPDC: Estructura saldos cuenta corriente por monedas.....	53
Gráfico 12. BPDC: Ahorro a la vista público y entidades	54
Gráfico 13. BPDC: Estructura saldo captaciones vista público y entidades por monedas.....	54
Gráfico 14. BPDC: Evolución del saldo de ahorro a plazo público y entidades.....	55
Gráfico 15. Estructura saldo captaciones a plazo público y entidades por moneda	56
Gráfico 16. Banca Fácil: Llamadas Call Center 2018-2023	59
Gráfico 17. Banca Fácil: Transaccionalidad canal IVR 2018-2023	60
Gráfico 18. Canales Electrónicos: Transaccionalidad app banca móvil colones 2019-2023	65
Gráfico 19. Canales Electrónicos: Transaccionalidad app banca móvil dólares 2019-2023.....	66
Gráfico 20. Canales Electrónicos: Transaccionalidad web en colones. 2018-2023.....	67
Gráfico 21. Canales Electrónicos: Transaccionalidad web en dólares. 2018-2023	67
Gráfico 22. Canales Alternos: Transaccionalidad Adquirencia. 2020-2023.....	72
Gráfico 23. BP Bienestar: Colocación 2023.....	86
Gráfico 24. BPDC: Porcentaje de Mora > 90 días	97



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1. SGN Organigrama.....	9
Ilustración 2. Programa Vivienda Comunitaria.....	84
Ilustración 3. Perfil de acceso Programa BP Bienestar.....	85
Ilustración 4. BP Bienestar Disponibilidad de Recursos.....	86
Ilustración 5. DIRBDS: Atención Covid-19.....	87
Ilustración 6. Resultados estrategia BP Combo.....	94
Ilustración 8. Resultados estrategia Expo Móvil 2022.....	95



INFORME FINAL DE GESTIÓN

I. Presentación

Se emite el presente documento en atención de las disposiciones de la **Circular DIRCH-C-014-2021** del 07 de abril de 2021 y en cumplimiento de la directriz emitida por la Contraloría General de la República **No. D-1-2005-CO-DFOE** denominada Directrices que deben de observar los colaboradores (as) obligados a presentar Informe Final de su Gestión, según lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley General de Control Interno.

Este informe final de gestión corresponde al periodo del 04 de junio de 2018 al 03 de junio de 2023. Sobre este periodo, se considera importante mencionar los siguientes aspectos relevantes:

- Mi nombramiento como Subgerente General de Negocios se realizó mediante acuerdo JDN-5565-Acd-429-2018-Art-3 del 04 de junio de 2018 por un periodo de cinco años a partir del 05 de junio de 2018.
- Mediante acuerdo JDN-5596-Acd-824-2018-Art-5 del 19 de noviembre de 2018 se dictó una medida cautelar y se suspendió los efectos del acuerdo JDN-5565-Acd-429-2018-Art-3 del 04 de junio de 2018.
- Mediante el acuerdo JDN-5715-Acd-211-2020-Art-3 del 09 de marzo de 2020 se dispone la reinstalación en el puesto de Subgerente General de Negocios a partir del 23 de marzo de 2020.
- Sobre los acuerdos anteriores se determina que durante el periodo del 19 de noviembre de 2018 al 22 de marzo de 2020 mi gestión como Subgerente General de Negocios estuvo suspendida según las disposiciones de la Junta Directiva Nacional.

Sobre este periodo de suspensión de la gestión, se resalta lo indicado en las conclusiones del Dictamen: C-068-2020, del 28 de febrero de 2020, emitido por parte de la Procuraduría General de la República, mediante el cual atendió la consulta de la Junta Directiva Nacional referente a la existencia o inexistencia de un vicio de nulidad absoluta, evidente y manifiesta en los acuerdos de la Junta Directiva Nacional que aprobó mi nombramiento, cuyo texto indica:

"IX. CONCLUSIÓN:

Con fundamento en el análisis efectuado, esta Procuraduría devuelve, sin el dictamen afirmativo solicitado, la gestión tendente a declarar la nulidad absoluta, evidente y manifiesta de los acuerdos de nombramiento del Gerente General Corporativo y Subgerente General del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, efectuados por la Junta



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Directiva Nacional nombrada para el periodo 2014-2018 -Acuerdos 396, artículo 13 de la sesión ordinaria No. 5562 del día 24 de mayo de 2018 y 429, artículo 3), del día 4 de junio de 2018- mediante los cuales se designó en dichos puestos a los señores Marvin Rodríguez Calderón y Juan Francisco Rodríguez Fernández, respectivamente. Básicamente, por no encontrarnos en el presente asunto ante una nulidad absoluta que revista el carácter de evidente y manifiesta, que impiden a esta Procuraduría emitir el dictamen favorable requerido por el Banco gestionante.

Remitimos adjunto el expediente administrativo que nos fue enviado con la gestión, el cual consta de un legajo principal, compuesto por siete tomos con un total de 4867 folios, así como por un legajo de prueba I: folios del 001 al 247; legajo de prueba II, folios del 001 al 673; legajo principal del expediente penal 09-001018-0612-PE, con un total de cuatro tomos, debidamente foliado del 001 al 2304 y su respectivo legajo de prueba (Tomo I y II, folios 001 a 933); legajo de medidas cautelares (folios 001 al 301) y legajo de querella (folios del 001 al 0206) los cuales guardan relación con el proceso penal señalado.

Igualmente, se devuelve el informe final rendido por el Órgano Director del Procedimiento Administrativo el 12 de noviembre del 2019, el cual consta de 134 páginas, elaborado por la Licenciada Carol Monge Arce, en su condición de última instructora del expediente ODP-JDN-5596-Acd-823-2018-Art. 5 y la copia certificada del acuerdo 894 tomado en la sesión ordinaria No. 5687 de la Junta Directiva Nacional del Banco Popular y de Desarrollo Comunal”.

Por otra parte, este Informe Final de Gestión va dirigido a: 1) Jefatura Superior Inmediata, señor Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo; 2) Jefatura Sucesora en el Puesto, pendiente de definir a esta fecha, razón por la cual se deja una copia del presente informe en la secretaría de la Subgerencia General de Negocios; 3) Dirección de Capital Humano, señora Silvia Astrid Goyez Rojas, Directora de Capital Humano a.i.

El informe contiene los resultados y logros obtenidos, así como el estado actual de los temas y elementos en trámite de atención y otras consideraciones relevantes.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

II. Resultados de la gestión

Esta sección del informe, presenta los siguientes aspectos:

1. Labor Sustantiva Institucional

De acuerdo con el **Manual de la Organización** vigente Código: **DGCA-MO-1** versión 29 de diciembre de 2022, la Subgerencia General de Negocios es un área sustantiva que se encarga de los resultados del negocio, le corresponde tomar las decisiones para traducir los lineamientos estratégicos en acciones planificadas y sistemáticas que permitan mantener actualizada las innovaciones del mercado, con la finalidad de atender las necesidades que emana el cliente y competir con los Bancos públicos y privados. Es responsable de planificar el curso de estas acciones juntamente con sus órganos subordinados y controlar la gestión por medio de los indicadores del negocio.

A la Subgerencia General de Negocios se le subordinan en línea directa las Direcciones Banca de Personas, Banca Empresarial y Corporativa, Banca de Desarrollo Social, Canales y la División Gestión Experiencia del Cliente; según se muestra en el siguiente organigrama:

Ilustración 1. SGN Organigrama



Fuente: DGCA-MO-1 Manual de la Organización.

No obstante, no se encuentra actualizada la información en el diagrama de la estructura organizaciones supra citada, como Subgerente General de Negocios del Banco Popular y de Desarrollo Comunal funjo como superior jerárquico de la Dirección de Investigación y Desarrollo de Mercados, delegada como Dirección que reporta a la Subgerencia General de Negocios, según Circular: GGC-641-2020, del 30 de abril de 2023.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Por otra parte, mediante acuerdo JDN-5681-Acd-845-2019-Art-5 del 21 de octubre de 2019, la Junta Directiva Nacional acuerda lo siguiente en relación con la Dirección de Fodemipyme:

Solicitar a la Gerencia General Corporativa que gire instrucciones a la Subgerencia General de Negocios, área a la cual le reporta la Dirección Ejecutiva del Fodemipyme de manera administrativa, para que ejerza un estricto control y supervisión sobre su desempeño e informe a esta Junta Directiva cualquier situación que considere oportuno hacer de su conocimiento.

En virtud del acuerdo anterior, esta Subgerencia cuenta con un rol de coordinación administrativa en relación con la Dirección Ejecutiva de Fodemipyme, quien tiene bajo su responsabilidad la administración del Fodemipyme según lo dispuesto en la Ley N°8262 Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas.

Objetivo de la Subgerencia General de Negocios:

Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar todas las actividades relacionadas con el Plan de Negocios del Conglomerado Financiero. Asegurar juntamente con las Direcciones a su cargo, el cumplimiento de objetivos y metas esbozadas en el Plan Estratégico Corporativo.

Funciones:

Ejecutar las políticas y directrices comerciales provenientes de la estrategia general definida por la Gerencia General Corporativa.

Según el Manual de Puestos y Cargos Institucional vigente, el puesto de Subgerente General de Negocios cuenta con los siguientes objetivos:

- Responsable de los procesos del negocio bancario requeridos por el Conglomerado Financiero para la venta y prestación de los productos y servicios financieros, relacionado con el rol en el desarrollo económico, social y ambiental del Banco.
- Responsable de la administración, planificación, organización y control de los objetivos estratégicos y específicos del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y en lo que corresponda a las Sociedades Anónimas del Conglomerado Financiero, vinculados con las áreas de negocio y asignados bajo su cargo, esbozados en el Plan Estratégico, respondiendo a la Gerencia General Corporativa.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Vela porque se cumplan todos los principios de control interno y en general la legislación y normativa externa e interna que, regula la actividad en la cual se encuentra inmerso el Banco.

Asimismo, en el Manual de referencia, se detalla 34 funciones principales para el puesto de Subgerente General de Negocios en relación con la gestión estratégica y administrativa para el desarrollo del negocio bancario, los resultados en la triple línea base económico, social y ambiental, mantenimiento y perfeccionamiento del Sistema de Control Interno, la gestión integral de riesgos, el liderazgo para el fomento de un clima organizacional propicio para la productividad y articulación para el logro de los resultados y fines establecidos en la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

2. Cambios en el entorno

Durante el periodo de gestión se presentaron cambios relevantes que impactaron la economía global y nacional, así como reformas legales relacionadas con la gestión y de los cuales se refiere en los siguientes apartados.

2.1. Entorno económico y social

El periodo de gestión estuvo marcado por importantes situaciones sociales y económicas que iniciaron con la crisis sanitaria provocada por la pandemia del virus SARS-CoV-2 conocido como Covid-19 que alertó las alertas sanitarias mundiales.

En Costa Rica, el primer caso de contagio se identificó el 06 de marzo de 2020 y cuyo desarrollo de acontecimientos llevaron a una serie de decisiones a nivel Gubernamental para extremar las medidas para contener la propagación del virus con un inminente impacto social y económico.

A nivel global, el impacto económico del Covid-19 generó un panorama económico sombrío y complejo con una desaceleración económica importante y caídas récord en la producción, afectando la cadena de suministros y la demanda.

En Costa Rica se genera un impacto importante en el comercio exterior y los servicios, las empresas enfrentan serios problemas logísticos (no hay rotación de contenedores, congestionamiento de los muelles, aumento en los costos por servicios portuarios) en la importación y exportación de materias primas, movilización de mercancías y otros bienes; lo que impactó de manera importante a los sectores productivos del país.

Según estudios realizados por el INEC, la pandemia tuvo afectación en más del 90% de las empresas, donde las consecuencias más mencionadas fueron la reducción de las ventas o de los ingresos y el aumento de los gastos de operación. Otras consecuencias por Covid-19 fueron la disminución de la jornada laboral, la disminución de la planilla y la implementación del teletrabajo.

Otra de las afectaciones que destacó fue en el sector turismo con la prohibición de ingreso de extranjeros y no residentes al país, además de las medidas de confinamiento que obligó a la cancelación de reservaciones.

Entre las medidas y disposiciones del Gobierno como parte de las acciones económicas para la mitigación del impacto del Covid-19, dispuso aplicar una reducción significativa de la tasa de política monetaria para abaratar el costo de los créditos, medidas para protección del empleo y en las obligaciones tributarias, así como el lanzamiento del Plan Proteger.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

En cuanto a las medidas relacionadas con el crédito, se destacan acciones tendientes a mejorar las condiciones crediticias para los hogares y empresas costarricenses, donde se mencionan las siguientes:

- La Junta Directiva del Banco Central valoró la posibilidad de un estímulo monetario adicional para seguir empujando a la baja las tasas de interés.
- El CONASSIF consideró ajustes temporales a la normativa prudencial con el fin de ampliar el espacio para la readecuación de créditos, de forma tal que los bancos puedan reducir las cuotas de servicio de crédito de sus deudores.
- El CONASSIF también valoró la reducción temporal de provisiones contra cíclicas, para permitir una mayor ampliación del crédito en esta coyuntura.
- El presidente de la República instruyó a los bancos comerciales del estado para que readecúen los créditos de deudores, incluyendo una posible moratoria en el pago del principal y/o los intereses por tres meses prorrogables, en particular para los sectores más afectados.

Ante este panorama, el Banco Popular y de Desarrollo Comunal asumió desde el primer momento el compromiso de ser parte de la solución a la grave crisis que generó el Covid, poniendo a disposición de nuestros clientes diversas soluciones financieras adecuadas a sus necesidades, para que pudieran enfrentar la caída en sus niveles de ingresos y flujos de caja; así, por ejemplo, las operaciones de prórrogas y readecuaciones fueron documentadas mediante la emisión de pagarés. Todo lo anterior con el propósito de no hacer incurrir al cliente en gastos mayores. De igual forma, cuando ha sido necesario hacer un crédito nuevo o un refinanciamiento de deudas, dependiendo de las particularidades del cliente y del monto de la operación, efectivamente se hizo uso de la figura del fideicomiso de garantía, de acuerdo con la normativa de crédito institucional.

Cabe destacar que el conjunto de acciones de apoyo impulsadas por el Banco - mediante el Programa de Apoyo Solidario en sus fases I, II y III, desde marzo del 2020 - permitieron brindar tranquilidad a más de 120 mil clientes físicos y jurídicos, lo cual representó un alivio en el flujo de caja y cuotas de operaciones de nuestros clientes, que impactó saldos de carteras por el orden de 1.4 billones de colones.

A esos recursos se suma el hecho de que el Banco Popular fue la primera entidad en trasladar del 100% de los recursos de financiamiento a mediano plazo bajo la figura Facilidad Especial y Temporal de Financiamiento a mediano plazo ODP – Operaciones Diferidas a Plazo, otorgado a los intermediarios financieros regulados por la SUGEF, que puso a disposición el Banco Central de Costa Rica, los cuales se destinaron a la disminución de hasta 250 puntos básicos en la reducción de la tasa de interés de más de 5.800 operaciones de nuestra cartera de clientes físicos



INFORME FINAL DE GESTIÓN

y jurídicos que demostraron haber tenido una afectación por los efectos del COVID, por una suma total de ¢127.291 millones.

En relación con la actualidad de la economía nacional, se tiene que en marzo de 2023 la producción creció 4,8% en términos interanuales, medida con la serie tendencia ciclo del IMAE. El régimen especial aumentó 21,1%, mientras en el régimen definitivo la producción creció 1,8%.

El aumento en la producción nacional se sustenta, en mayor medida, por la producción de bienes y servicios de los regímenes especiales (21,1%), de productos como implementos médicos, servicios profesionales y servicios de desarrollo informático. Sin embargo, se observa una ligera desaceleración en el nivel de actividad de este conjunto de empresas, explicada básicamente por un menor ritmo de crecimiento de algunos servicios de investigación y desarrollo.

De acuerdo con cifras del mercado mayorista de divisas al pasado 10 de mayo de 2023, el tipo de cambio se ubicó en ¢540,25 para una caída de 9,6% en el transcurso del año 2023, o casi 20% durante los últimos 12 meses (cuando el precio de la divisa rondaba ¢675 por cada US\$). Los montos negociados que dan soporte al establecimiento de precios de este mercado se mantienen significativos, con promedios diarios -calculados en horizontes de tres meses- cercanos a \$50 millones, muy por encima de los volúmenes entre \$10 millones y \$20 millones que eran habituales entre 2014 y 2021.

A partir del resultado del mercado cambiario, los intermediarios continúan presentando fuertes excesos en sus ventanillas, con acumulados mensuales que desde el pasado mes de marzo de 2023 promedian más de \$700 millones (acumulado de \$751 millones de superávit de acuerdo con las cifras al 9 de mayo).

Luego de la moderación de tarifas en la industria logística y precios de materias primas, así como los mayores volúmenes de turismo receptivo, se mantiene la hipótesis de que los fuertes incrementos en la tasa de política monetaria incentivaron la entrada de capitales a través de un atractivo premio por invertir en colones.

Además del impacto relativo en el mercado cambiario, la moderación de los precios de combustibles y alimentos ha sido el factor de mayor peso en la tendencia del Índice de Precios al Consumidor (IPC), que alcanzó su máximo el pasado mes de agosto (113,06) y desde entonces ha mostrado una fuerte tendencia a la baja, para mostrar una inflación interanual de 2,4%, así como una tasa de variación del índice de -2,7% desde dicho máximo presentado ocho meses atrás. Es relevante mencionar que, durante el presente año, el índice de precios ha disminuido en tres de los cuatro meses transcurridos, lo que sumado al efecto base, ha permitido un resultado de inflación dentro del rango meta del Banco Central.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Los principales rubros que explican el comportamiento del índice de precios durante abril son los de combustibles y alimentos. Los bienes y servicios con mayores rebajas en sus precios fueron los combustibles, turismo internacional y algunos comestibles como cebolla, tomate y huevos, mientras que la resistencia a una menor inflación fue aportada por las tarifas de energía eléctrica y alquileres de vivienda, entre otros.

Con respecto a los agregados monetarios y de acuerdo con cifras al mes de abril, la liquidez total continúa mostrando una relativa moderación, luego de los presentar crecimientos superiores a 8% cada año (en promedio), durante el último trienio. Esta evolución de la liquidez total es afectada principalmente por la tendencia a menores saldos de cuasidinero (dada su mayor ponderación respecto al medio circulante), lo cual a su vez se debe en parte al efecto cambiario del cuasidinero en moneda extranjera.

2.2. Cambios normativos más relevantes

Por otra parte, durante el periodo de gestión que abarca este informe, se presentaron cambios normativos y en el ordenamiento jurídico importantes, de los cuales se hace referencia a los que se consideran más relevantes y que afectan la gestión del negocio; lo anterior a partir del inventario de normas con que cuenta el Banco y de los cuales se hace el siguiente resumen.

Tabla 1. Principales cambios normativos durante el periodo de gestión

Nombre cambio normativo	Detalle del cambio normativo	Fecha de Publicación
DECRETO EJECUTIVO N° 44019-MP-MTSS	"EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA, LA MINISTRA DE LA PRESIDENCIA Y EL MINISTRO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL DECRETAN: REFORMA PARCIAL A LOS DECRETOS EJECUTIVOS N° 38685-MP DEL 10 DE OCTUBRE DE 2014 Y SU MODIFICACIÓN MEDIANTE DECRETO N° 43638-MPMTSS DEL 27 DE JULIO DEL 2022, REGLAMENTO AL INCISO C) DEL ARTÍCULO 14 BIS DE LA LEY ORGÁNICA DEL BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL, DETERMINACIÓN DE CRITERIOS Y REQUISITOS PARA LA ACREDITACIÓN DE DELEGADOS Y DELEGADAS DE LA ASAMBLEA DE TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DEL BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL. Publicado en el Alcance N° 88 a La Gaceta N° 85 - pág. 72"	16/5/2023



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre cambio normativo	Detalle del cambio normativo	Fecha de Publicación
DECRETO N° 44000-MEIC	DECRETAN: REFORMA AL REGLAMENTO A LA LEY DE FORTALECIMIENTO DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS, LEY N° 8262, DECRETO EJECUTIVO N° 39295-MEIC DEL 22 DE JUNIO DE 2015, PUBLICADO EN EL ALCANCE N° 99 DEL DIARIO OFICIAL LA GACETA N° 227 DEL 23 DE NOVIEMBRE DE 2015 Publicado en el Alcance No. 80 a La Gaceta No. 79 - pág. 44 https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2023/05/08/ALCA80_08_05_2023.pdf	8/5/2023
DECRETO EJECUTIVO N° 43980-MEIC- MAG- TUR	EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA Y LOS MINISTROS DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMERCIO, DE AGRICULTURA Y GANADERÍA Y DE TURISMO DECRETAN: REGLAMENTO DE LA LEY N° 8634, LEY DEL SISTEMA DE BANCA PARA EL DESARROLLO Publicado en el Alcance No. 71 a La Gaceta No. 71 - pág. 30 https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2023/04/25/ALCA71_25_04_2023.pdf	25/4/2023
REGLAMENTO Acuerdo N° 142, Sesión Ordinaria N° 5975 celebrara del 07-02-2023	BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL Junta Directiva Nacional Acuerda modificar: REGLAMENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y LA VENTA DE LOS BIENES ADJUDICADOS O TRANSFERIDOS EN PAGO DE OBLIGACIONES DEL BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL Publicado en La Gaceta No. 32 - pág. 66 / https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2023/02/21/COMP_21_02_2023.pdf	21/2/2023
REGLAMENTO Acuerdo N° 081, sesión ordinaria N° 5972 del 26-01-2023 inciso 5)	BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL JUNTA DIRECTIVA Acuerda modificar la Tabla N° 2 del Reglamento General de Crédito Publicado en La Gaceta No. 28 - pág. 3 / https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2023/02/15/COMP_15_02_2023.pdf	15/2/2023
REGLAMENTO Acuerdo No. 081 inciso 2), Sesión Ordinaria No. 5972 del 26/01/2023	BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL Junta Directiva Nacional Acuerda modificar: REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LOS FONDOS ESPECIALES Publicado en el Alcance No. 24 a La Gaceta No. 29 - pág. 47 / https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2023/02/16/ALCA24_16_02_2023.pdf	16/2/2023

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre cambio normativo	Detalle del cambio normativo	Fecha de Publicación
REGLAMENTO inciso I, artículo 7 del acta de la sesión 1775-2022 del 14-12-2022	CONSEJO NACIONAL DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO A. Respecto al Reglamento para la Calificación de Deudores, Acuerdo Sugef 1-05 1. Eliminar los párrafos 3 y siguientes del Artículo 7bis. Análisis de la capacidad de pago para deudores del Grupo 2. 2. Modificar el párrafo primero y el cuadro único del Artículo 10. Calificación del deudor 3. Modificar el segundo cuadro del Artículo 12. Estimación mínima 4. Aplicar las siguientes medidas regulatorias del 1° de enero hasta el 31 de diciembre de 2023: 5. Añadir el Transitorio XXVIII B. En relación con el Reglamento sobre Suficiencia Patrimonial de Entidades, Acuerdo Sugef 3-06: 1. Añadir el Transitorio XXVI Publicado en La Gaceta No. 5 - pág. 71 https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2023/01/13/COMP_13_01_2023.pdf	13/1/2023
DECRETO 43826-MEIC	EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA Y EL MINISTRO DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMERCIO Por tanto; DECRETAN: REFORMA AL REGLAMENTO DE LA LEY DE FORTALECIMIENTO DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS, LEY N° 8262 DEL 2 DE MAYO DE 2002, DECRETO EJECUTIVO N° 39295-MEIC DEL 22 DE JUNIO DEL 2015, PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL LA GACETA N° 227 DEL 23 DE NOVIEMBRE DEL 2015, ALCANCE N° 99 Publicado en el Alcance No. 273 a La Gaceta No. 238 - pág. 31 https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2022/12/14/ALCA273_14_12_2022.pdf	14/12/2022
REGLAMENTO En los numerales 2 y 3, del artículo 8 del acta de la sesión 6095-2022, del 8-12-2022	BANCO CENTRAL DE COSTA RICA, JUNTA DIRECTIVA Dispuso en firme: 2. Aprobar el documento técnico y el Reglamento del Sistema de Tarjetas de Pago Publicado en el Alcance No. 269 a La Gaceta No. 236 - pág. 11 https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2022/12/12/ALCA269_12_12_2022.pdf	12/12/2022

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre cambio normativo	Detalle del cambio normativo	Fecha de Publicación
Sesión Ordinaria No. 5908 del 4/4/2022, mediante acuerdo No. 285	BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL, acuerda: "1. Aprobar la propuesta de modificación del Reglamento para el Funcionamiento de los Fondos Especiales avalada por la Dirección Corporativa de Riesgo y la Dirección Jurídica mediante los oficios DRF-296-2021 y DIRJ-SUB-303-2021. Publicado en el Alcance No. 81 de La Gaceta No. 76 - pág. 16 https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2022/04/27/ALCA81_27_04_2022.pdf	27/4/2022
Texto Dictaminado LEY DE FORTALECIMIENTO AL EMPRENDIMIENTO Y A LAS PYMES Expediente N° 22847 Aprobado el 06-04-2022	LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA, DECRETA: LEY DE FORTALECIMIENTO AL EMPRENDIMIENTO Y A LAS PYMES Publicado en La Gaceta No. 76 - pág. 7 https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2022/04/27/COMP_27_04_2022.pdf	27/4/2022
Ley No. 10112	LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA, DECRETA: LEY PARA CAMBIAR LA REFERENCIA DE LA TASA LIBOR EN NORMATIVA RELACIONADA CON SISTEMA DE BANCA PARA EL DESARROLLO. Publicado en el Alcance No. 39 de La Gaceta No. 36 - pág. 6	23/2/2022
AG-096-19-2021	SISTEMA DE BANCA PARA EL DESARROLLO CONSEJO RECTOR DE BANCA PARA EL DESARROLLO Acuerdo AG-096-19-2021: 1°—Aprobar los Lineamientos para uso de Recursos del Fondo de Servicios no Financieros y de Desarrollo Empresarial (SDE). Publicado en LA GACETA No. 21 - pág. 58	2/2/2022
BCCR, artículo 7, del acta de la sesión 6043-2022, celebrada el 12 de enero del 2022	Dispuso en firme: 1. Aprobar la propuesta de documento técnico y Reglamento del Sistema de Tarjetas de Pago cuyo texto es el siguiente: Fijación ordinaria de comisiones del sistema de tarjetas de pago Año 2021 Publicado en el Alcance No. 5 a La Gaceta No. 8 - pág. 123	14/1/2022
DECRETO EJECUTIVO N° 43387-MEIC	REFORMA AL REGLAMENTO DE LA LEY DE FORTALECIMIENTO DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS, LEY N° 8262 DEL 2 DE MAYO DE 2002, DECRETO EJECUTIVO N° 39295-MEIC DEL 22 DE JUNIO DEL 2015, PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL LA GACETA N° 227 DEL 23 DE NOVIEMBRE DEL 2015, ALCANCE N° 99	14/1/2022

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre cambio normativo	Detalle del cambio normativo	Fecha de Publicación
DECRETO LEGISLATIVO N.º 10106	CREACIÓN DEL FONDO NACIONAL DE AVALES PARA EL APOYO A LAS EMPRESAS AFECTADAS POR EL COVID-19 Y LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA Publicado en el Alcance No. 5 a La Gaceta No. 8 - pág. 2	14/1/2022
Sesión Ordinaria N° 5878 del 06-12-2021 acuerdo N° 967	Aprobar la modificación de la Tabla N° 2: "Plazos máximos" del Reglamento General de Crédito, Anexo 1, Publicado en LA GACETA No. 246 pág. 75 https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2021/12/22/COMP_22_1_2_2021.pdf	22/12/2021
SUGEF 15-16: Reglamento sobre gestión y evaluación del riesgo de crédito para el sistema de banca para el desarrollo	Regulación para los intermediarios financieros supervisados por SUGEF, que participan del Sistema de Banca para el Desarrollo Estas medidas rigen a partir del 1° de enero de 2022. Publicado en el Diario Oficial La Gaceta 225 del lunes 22 de noviembre del 2021. https://www.sugef.fi.cr/ver/normativa/normativa_vigente/SUGEF%2015-16%20(v12%2022%20de%20noviembre%20de%202021).pdf#.YZ5nnNDMLIU	22/11/2021
CNS-1697-2021, art.09	El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, en el inciso I, artículo 9, del acta de la sesión 1697-2021, celebrada el 1° de noviembre del 2021, dispuso lo siguiente en torno a la modificación regulatoria relacionada con la continuidad o suspensión de las medidas de flexibilización regulatoria, a raíz de la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19.	4/11/2021
"1. Aprobar la modificación a los artículos 2, 14, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 52, 53, 54, 55 y 56 del Reglamento Operativo del Fodemipyme.	Artículo 2º—Definiciones. Artículo 14.—Entidades operadoras. Artículo 45.—Propósito del Fondo de Servicios de Desarrollo Empresarial Artículo 46.—De las fuentes Artículo 47.—Beneficiarios finales del fondo Artículo 48.—Lineamientos para el uso del Fondo de Servicios de Desarrollo Empresarial. Artículo.49.—Propuestas de programas y proyectos Artículo 50.—Participantes del proceso de presentación y ejecución de proyectos o programas: Artículo 52.—Presentación de Programas y proyectos. Artículo 53.—Monto máximo de los proyectos a financiar Artículo 54.—Pagos a los oferentes de servicios de desarrollo empresarial. Artículo 55.—Incumplimiento Artículo 56.—Aprobación y giro de fondos.	13/10/2021



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre cambio normativo	Detalle del cambio normativo	Fecha de Publicación
	Publicado en LA GACETA N° 197, pág 54. https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2021/10/13/COMP_13_10_2021.pdf	
“Aprobar la modificación al Reglamento para el Funcionamiento de los Fondos Especiales, avalada por la Dirección Jurídica mediante oficio DIRJ-1141-2021 y por la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos.	Artículo 1. Del objeto. Se dicta el presente Reglamento con fundamento en los artículos 2, 24 b. y 40 de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, con el fin de establecer los lineamientos que permitan implementar los objetivos, mecanismos e instrumentos necesarios para el funcionamiento de los Fondos Especiales: FEDE, FAVI y FEVI. El Propósito de los Fondos Especiales es promover el desarrollo económico y social del país, por medio del otorgamiento de crédito y avales a personas físicas, jurídicas, organizaciones y empresas de la economía social solidaria con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas. Publicado en el ALCANCE N° 206 A LA GACETA N° 196, pág 26. https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2021/10/12/ALCA206_12_10_2021.pdf	12/10/2021
SGF-1721-2021 SGF-PUBLICO	Asunto: Debida diligencia en el trámite de autorizaciones para consulta en el CIC de conformidad con lo dispuesto en el Acuerdo SUGEF 7-06 “Reglamento de Centro de Información Crediticia, en el Manual del Centro de Información Crediticia (CIC) y en el Centro de Información Crediticia para Oferentes de Crédito (CICOC) según las Circulares Externas SGF 2712-2020, SGF-4101-2020.	23/6/2021
POLÍTICA PARA LA ATENCIÓN DE LOS SECTORES PRIORITARIOS DE LA LEY DEL SISTEMA DE BANCA PARA EL DESARROLLO	1°—Objetivo y Alcance. Esta Política define las líneas o ejes estratégicos y los ámbitos de interés para la atención de los sectores prioritarios establecidos en la Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo y sus reformas (en adelante LSBD). Esta Política aplica para todos los integrantes-participantes del SBD en su calidad de Operador Financiero administrador de alguno de los fondos amparados a la LSBD de conformidad con el artículo 9 de la Ley. (...) 2°—Asignación de Recursos y vinculación Estratégica. Cada Operador Financiero administrador debe diseñar e implementar programas cuya población meta la constituya uno o más sectores prioritarios dispuestos en la LSBD. (...) Publicado en La Gaceta N° 104, pág. 45.	1/6/2021

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre cambio normativo	Detalle del cambio normativo	Fecha de Publicación
Ley N° 9967 APOYO A BENEFICIARIOS DEL SISTEMA DE BANCA PARA EL DESARROLLO, PARA LA REACTIVACIÓN DE UNIDADES PRODUCTIVAS EN LA COYUNTURA DE LA SITUACIÓN ECONÓMICA DEL PAÍS	ARTÍCULO 1- Objetivo La presente ley tiene como objetivo el apoyo y el fortalecimiento de los sectores productivos ante la situación de emergencia presentada por el COVID-19, por medio de la condonación del saldo de las deudas de micro, pequeños y medianos productores agropecuarios de zonas rurales y el sector pesquero y acuícola nacional de las zonas costeras del país, así como el fortalecimiento del Fondo Nacional para el Desarrollo (Fonade), mediante la creación de los bonos de desarrollo, con el fin de que cuenten con la disponibilidad de recursos necesarios para propiciar la reactivación de los sectores beneficiarios de la Ley 8634, Sistema de Banca para el Desarrollo, de 23 de abril de 2008, durante y con posterioridad a la situación de emergencia. Publicado en La Gaceta N°74, pág. N°2.	19/4/2021
Reglamento Tarjetas de Crédito y Débito	Este Reglamento tiene como objetivo definir las reglas para la interpretación y aplicación de los artículos 32, 34 y 44-Bis, de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley No 7472, en relación al tema de Tarjetas de Crédito y Débito. Fecha de cumplimiento: Diciembre 2021	30/3/2010
Reglamento BCCR-sistemas-tarjetas de pago	Este Reglamento regula las comisiones máximas que podrán ser cobradas por los proveedores del sistema de tarjetas sobre el procesamiento de transacciones que utilicen dispositivos de pago, así como todos los elementos que permiten desarrollar la eficiencia y seguridad del sistema de tarjetas, y garantizar el menor costo posible para los afiliados, conforme con lo dispuesto en la Ley de comisiones máximas del sistema de tarjetas (Ley 9831). Fecha de cumplimiento: Julio 2010	21/9/2020
Resolución N° 018-2021 Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC)	Dirección General de Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa Se resuelve: actualizar los valores de referencia de los parámetros monetarios de ventas netas, activos fijos y activos totales, de los sectores de industria, comercio, servicios y subsector servicios de tecnologías de información, señalados en los artículos 15, 16 y 17 del Reglamento a la Ley N° 8262, de conformidad con la siguiente fórmula: $P = [(Fpe * pe/Dpe) + (Finpf * inpf/Dinpf) + (Fan * an/Dan)] * 100$ Además de lo que se indica en la regulación y considerando la referencia de índices que utiliza el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) para el índice de Precios al Consumidor (IPC 2020=100) y del Banco Central de Costa Rica (BCCR) para el Índice Precios al Productor de la Manufactura (IPP-MAN 2012=100) y los siguientes parámetros por sector (...) Rige a partir del 31/3/2021. Publicado en La Gaceta N°58, pág. N° 4.	24/3/2021



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre cambio normativo	Detalle del cambio normativo	Fecha de Publicación
Reglamento Operativo del Fondo de la micro, pequeña y mediana empresa (FODEMIPYME)	La Junta Directiva Nacional en Sesión Ordinaria N° 5808 celebrara el 1 de marzo del 2021 mediante acuerdo N° 187, acuerda por unanimidad aprobar la adición de un nuevo artículo 73 en el Reglamento Operativo del Fondo de la micro, pequeña y mediana empresa (FODEMIPYME), para que se lea de la siguiente manera: 1. Aprobar la adición de un nuevo artículo 73 en el Reglamento Operativo del Fodemipyme, el cual se leerá de la siguiente manera: Publicado en La Gaceta N°52, pág. N°32. https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2021/03/16/COMP_16_03_2021.pdf	16/3/2021
Reglamento General de Crédito del Banco Popular y de Desarrollo Comunal	La Junta Directiva Nacional en Sesión Ordinaria No. 5809 celebrara el 3 de marzo del 2021 mediante acuerdo No. 200 inciso 1), acuerda por unanimidad aprobar la modificación al artículo 21 y la tabla 4 del Reglamento General de Crédito. Publicado en La Gaceta N°52, alcance N°56, pág. N°98 https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2021/03/16/ALCA55_16_03_2021.pdf	16/3/2021
JD-5986-2021, art.9: modificación al artículo 5 del acta de la sesión 5955-2020 celebrada el 2 de setiembre de 2020.	Con respecto a la facilidad especial y temporal de financiamiento a mediano plazo (operaciones diferidas a plazo, ODP) otorgada a los intermediarios financieros regulados por la Superintendencia General de Entidades Financieras (IFR), se modifica lo siguiente con respecto al artículo 5 del acta de la sesión 5955-2020 celebrada el 2 de setiembre de 2020.	25/2/2021
Lineamientos para el apoyo a proyectos de capital de riesgo - Sistema Banca para el Desarrollo	Aprobar los Lineamientos para el apoyo a proyectos de capital de riesgo, del Sistema de Banca para el Desarrollo. Publicado en La Gaceta N°38, alcance N°39, pág. N°16. https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2021/02/24/ALCA39_24_02_2021.pdf	24/2/2021
CNS-1641-2021, art.08 disposiciones Acuerdo SUGEF 1-05, Reglamento sobre calificación de deudores	Tomando en cuenta las consideraciones sobre la flexibilización regulatoria aplicada en el 2020 frente a la crisis causada por la Covid-19 y sobre las medidas de flexibilización regulatoria en el 2021, se acuerda: I. Con respecto al Acuerdo Sugef 1-05, Reglamento sobre calificación de deudores dispuso en firme aprobar las siguientes disposiciones: a. Extender el plazo de los transitorios XV, XVI, XVII, XIX y XX hasta el 31 de diciembre de 2021. Publicado en La Gaceta N°25, pág. N°38. https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2021/02/05/COMP_05_02_2021.pdf	5/2/2021



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre cambio normativo	Detalle del cambio normativo	Fecha de Publicación
Sesión 1637-2021 y 1638-2021 Reglamento para la prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva. Sugef 12-21.	Aprobar el Reglamento para la prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva, de conformidad con el siguiente texto. El presente reglamento rige a partir del 1° de enero de 2022; no obstante, las entidades que consideren conveniente pueden comenzar a aplicar las disposiciones establecidas en este reglamento previo a este plazo. Publicado en la Gaceta N°19, alcance N°17, pág 164. Vínculo de consulta: https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2021/01/28/ALCA17_28_01_2021.pdf	28/1/2021
Reglamento del Centro de información conozca a su cliente, Acuerdo Sugef 35-21.	Aprobar el Reglamento del Centro de información conozca a su cliente. El presente reglamento rige a partir del 1° de enero de 2022. Publicado en la Gaceta N°19, alcance N°17, pág 220. Vínculo de consulta: https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2021/01/28/ALCA17_28_01_2021.pdf	28/1/2021



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre cambio normativo	Detalle del cambio normativo	Fecha de Publicación
SUGEF 1-05	Sesión 1624-2020, artículo 4 del Reglamento para la Calificación de Deudores, Acuerdo SUGEF 1-05, de conformidad con el siguiente texto: “Artículo 12. Estimación mínima (...) Como excepción para la categoría de riesgo E, la entidad con operaciones crediticias con un deudor cuyo nivel de Comportamiento de Pago Histórico está en Nivel 3, debe calcular el monto mínimo de la estimación específica para dichos deudores. 2°—Adicionar al Acuerdo SUGEF 1-05 el Transitorio XXII de conformidad con el siguiente texto: “Transitorio XXII A partir de la vigencia de la modificación al artículo 12 de este Reglamento y hasta el 31 de diciembre de 2021, el saldo de estimaciones registrado para los deudores en Categoría de Riesgo E con CPH3 no podrá disminuirse como resultado de esta modificación. Únicamente se admite que los importes de disminución sean reasignados a apoyar incrementos en estimaciones específicas por concepto de deudores recalificados a las categorías de riesgo C1, C2, D y E según los artículos 10 y 11 del Acuerdo SUGEF 1-05.” Rige a partir del primero de diciembre de 2020, inclusive. Documento de referencia: La Gaceta #294 pág. 40 Vínculo de consulta: https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2020/12/16/COMP_16_12_2020.pdf	16/12/2020



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre cambio normativo	Detalle del cambio normativo	Fecha de Publicación
SGF-4178-2020 SGF-PUBLICO	Asunto: modificación a los Lineamientos Generales del Acuerdo SUGEF 1-05 “Reglamento para la Calificación de Deudores. Modificar la tabla incluida en el apartado 2) “Definición de niveles de capacidad de pago para reporte a la SUGEF”, de la Sección “E. Calificación de la capacidad de pago de los deudores del grupo 1 y del grupo 2”, de la siguiente manera: a) Modificar el inciso c) de los criterios de clasificación correspondientes al Nivel 2, para que se lea de la siguiente manera: “c. Los resultados muestran que bajo un escenario normal existen debilidades en la capacidad de pago, las cuales podrán ser superadas para atender las obligaciones crediticias en los términos pactados.” b) Modificar el inciso a) de los criterios de clasificación correspondientes al Nivel 3, para que se lea de la siguiente manera: “a. Los resultados muestran que bajo un escenario normal existen debilidades en la capacidad de pago que no podrán ser superadas para atender las obligaciones crediticias en los términos pactados.” Rige a partir de su comunicación. Documento de referencia: La Gaceta #286 pág. 45 Vínculo de consulta: https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2020/12/04/COMP_04_12_2020.pdf	4/12/2020
SGF-4178-2020 - Acuerdo SUGEF 1-05	“Del Acuerdo SUGEF 1-05, se modifican los Lineamientos Generales: • El inciso c) de los criterios de clasificación correspondientes al Nivel 2, para que se lea de la siguiente manera: “c. Los resultados muestran que bajo un escenario normal existen debilidades en la capacidad de pago, las cuales podrán ser superadas para atender las obligaciones crediticias en los términos pactados.” • El inciso a) de los criterios de clasificación correspondientes al Nivel 3, para que se lea de la siguiente manera: “a. Los resultados muestran que bajo un escenario normal existen debilidades en la capacidad de pago que no podrán ser superadas para atender las obligaciones crediticias en los términos pactados.””	9/12/2020



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre cambio normativo	Detalle del cambio normativo	Fecha de Publicación
CNS-1624/04 - Modificaciones al Art 12 y Transitorio XX11 del ACUERDO SUGEF 1- 05	"resolvió en firme: 1. Modificar la tabla incluida en párrafo cuarto del artículo 12 del Reglamento para la Calificación de Deudores, Acuerdo SUGEF 1-05. Rige a partir del primero de diciembre de 2020, inclusive."	27/11/2020
BCCR-5968-2020, Art 4	1. Modificar el texto actual de la "La facilidad especial y temporal de financiamiento a mediano plazo (operaciones diferidas a plazo, ODP) a los intermediarios financieros regulados por la Superintendencia General de Entidades Financieras (IFR)" para que se incorpore al área de riesgos dentro de las áreas independientes facultadas para validar la información. Documento de referencia: La Gaceta #270 pág. 49 Vínculo de consulta: https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2020/11/11/COMP_11_1_1_2020.pdf	11/11/2020
CNS 1617-2020, artículo 8	Resolvió en firme: 1°—Adicionar el Transitorio XVII bis del Reglamento para la Calificación de Deudores, Acuerdo SUGEF 1-05, Rige a partir de su publicación en el diario oficial La Gaceta. Documento de referencia: La Gaceta #269 pág. 46 Vínculo de consulta: https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2020/11/10/COMP_10_1_1_2020.pdf	10/11/2020
Reglamentos: REGLAMENTO GENERAL DE CRÉDITO DEL BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL	La Junta Directiva Nacional en Sesión Ordinaria No. 5737 del 27 de mayo del 2020 mediante acuerdo No. 489 inciso 11) aprobó reformar el Reglamento General de Crédito del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, en los siguientes términos: 11. Aprobar las modificaciones presentadas al Reglamento General de Crédito Documento de referencia: Alcance #176 a La Gaceta #171 pág. 9 Link de consulta: https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2020/07/14/ALCA176_14_07_2020.pdf	14/7/2020

Fuente: Elaboración propia a partir del inventario de normas de ACUN.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

3. Estado de la autoevaluación de Control Interno y Riesgo Operativo

La Ley General de Control Interno N°8292 en el artículo 17. Seguimiento del Sistema Control Interno en el inciso c), establece que la Administración Activa debe realizar por lo menos una vez al año, autoevaluaciones que conduzcan al perfeccionamiento del sistema de control Interno del cual es responsable.

En ese sentido, durante el periodo que abarca este informe de gestión, se realizó la autoevaluación del sistema de control donde se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 2. Resultados de Control Interno y Riesgo Operativo

Periodo	Control Interno	Riesgo Operativo
2020	2% Nivel Excelente	3% Nivel Excelente
2021	0% Nivel Excelente	1% Nivel Excelente
2022	0% Nivel Excelente	1% Nivel Excelente
2023	La autoevaluación se realiza en noviembre 2023	

Fuente: Elaboración propia a partir de información de UTEG.

Si bien es cierto los resultados son “excelentes” en todos los años, se debe resaltar la mejora significativa que se ha presentado en el tiempo. Asimismo, en la siguiente tabla se indica la escala aplicada por el Banco en la evaluación de ambos aspectos:

Tabla 3. Escalas de calificación Control Interno y Riesgo Operativo

Nivel	Calificación	% riesgo
1	Excelente	De 0 a 5
2	Bueno	De 6 a 8
3	Regular	De 9 a 15
4	Deficiente	De 16 a 20
5	Inaceptable	21 o más

Fuente: UTEG



INFORME FINAL DE GESTIÓN

4. Acciones sobre el Control Interno

Con el propósito de establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno de la Subgerencia General de Negocios, durante el periodo de gestión que abarca este informe, se ha procedido con la atención de los siguientes elementos relevantes.

4.1 Actualización de la normativa interna

Como parte de la cultura de fortalecimiento permanente del sistema de control interno, durante el periodo de gestión se ha observado, mantenido y actualizado los diferentes documentos de la normativa interna de la Subgerencia, según el detalle de la siguiente tabla se presenta la normativa actualizada durante el último año:

Tabla 4. Actualización de normativa

Código	Clasificación	Nombre	Versión	Fecha
REG-20	Reglamento	Reglamento de Negociaciones de Pago Del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.	09	Abril 2022
SGN-MREG-01	Manual Regulatorio	Plan de Reanudación de las Operaciones del Negocio (PRON).	02	Mayo 2022
SGN-IPRO-02	Instructivo de proceso	Gestión Comercial y Mercadeo.	01	Junio 2022
SGN-PROC-01	Procedimiento	Distribución de la meta de Crédito del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.	08	Setiembre 2022
SGN-PROC-02	Procedimiento	Otorgamiento, modificación o cancelación de poderes.	04	Octubre 2022
SGN-PROC-04	Procedimiento	Plan Comercial.	04	Noviembre 2022
SGN-PROC-06	Procedimiento	Gestión Venta de Bienes.	04	Noviembre 2022
SGN-IPRO-01	Instructivo de proceso	Gestión de la Continuidad y Recuperación del Negocio (Contingencia General o Local).	03	Diciembre 2022
REG-25	Reglamento	Reglamento General de Crédito.	06	Febrero 2023

Fuente: Sistema Gestión Aseguramiento de la Calidad.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

4.2 Atención de los planes de mitigación de riesgos

Durante el periodo de gestión se han atendido el 100% de los planes de mitigación de riesgos asignados a esta Subgerencia, según el sistema OpRisk, a la fecha de este informe se cuenta con el siguiente plan en proceso de ejecución.

Tabla 5. Planes de mitigación de riesgos vigentes

N°	Descripción del plan	Responsable	Delegado a:	Vencimiento
3157	Gestionar las actividades correspondientes para elaborar el portafolio de fuentes generadoras de ingresos por servicios bancarios en el transcurso del año.	SGN	DCNT	21/12/2023

Fuente: Sistema OpRisk



INFORME FINAL DE GESTIÓN

5. Principales Logros

En este apartado se resumen los principales logros alcanzados durante el periodo de este informe de gestión, según se detalla.

5.1. Plan Estratégico Institucional 2019-2023

Como Subgerente General de Negocios fui partícipe de la actualización de la Estrategia Global del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal 2019-2023, la cual se aprobó mediante acuerdo JDN-5738-Acd-495-2020-Art-6 del 01 de junio de 2020, que tuvo un alcance de ajuste en los elementos filosóficos de Visión, Misión, Valores, objetivo estratégico #4 e indicadores de Cuadro de Mando Integral.

Esta actualización de la estrategia fue parte de las decisiones que se tomaron a nivel del equipo gerencial del Banco para enfrentar la crisis que provocó la pandemia COVID-19 y la declaratoria de los servicios financieros y bancarios como esenciales para la sociedad y la economía; de ahí que la estrategia debía redireccionarse como reto fundamental a la continuidad de los servicios de forma remota en el periodo de confinamiento, donde las instituciones y los clientes dependían del uso de la tecnología como medio para resolver situaciones que antes se atendían físicamente.

Este enfoque estratégico hacia la transformación digital tuvo como fin acceder a la tendencia de adopción acelerada en el uso de canales digitales, el teletrabajo y la cultura de atención integral al cliente que motivó la pandemia.

Para la ejecución de la estrategia se formularon planes de acción con alcance de mediano plazo, de los cuales fueron asignados bajo la responsabilidad de esta Subgerencia los siguientes:

- Plan Acción Gestión del Pasivo
- Plan Acción Ingresos por Servicios
- Plan Acción Experiencia del Cliente
- Plan Acción Transformación de la Red Comercial
- Plan de Acción Gestión de la Reputación
- Plan de Acción Gestión del Valor Social

5.2. Resultados del Plan Estratégico 2019-2023

Según la recopilación, análisis y valoración de la información que se recopila a nivel institucional para realizar el ejercicio de evaluación de los resultados del Plan Estratégico, en función de los



INFORME FINAL DE GESTIÓN

indicadores incluidos en el Cuadro de Mando Integral, el BPDC obtiene las siguientes calificaciones para los instrumentos de planificación de largo plazo:

Tabla 6. Resultados del PECFBPDC 2019-2023

Unidad estratégica	Calificación al 31-12-2020	Calificación al 31-12-2021	Calificación al 31-12-2022
Banco Popular y de Desarrollo Comunal	98.63%	91.12%	97.09%

Fuente: División Planificación Estratégica

Por su parte, los planes de mediano plazo que contienen la estrategia de nivel táctico para el logro del Plan Estratégico mostraron las siguientes calificaciones a nivel de resultados y de gestión:

Tabla 7. Evaluación Planes de Acción de la SGN

Nombre del Plan	Calificación al 31-12-2020		Calificación al 31-12-2021		Calificación al 31-12-2022	
	Indicadores resultados	Indicadores de gestión	Indicadores resultados	Indicadores de gestión	Indicadores resultados	Indicadores de gestión
Plan de Acción Gestión del Pasivo	100%	70%	10%	97%	100%	100%
Plan de Acción Gestión de Ingresos por Servicios	96%	87%	90%	87%	95%	100%
Plan de Acción Gestión de la Experiencia del Cliente	100%	100%	69%	100%	99%	97%
Plan de Acción Transformación de la Red Comercial	100%	100%	100%	100%	96%	97%
Plan de Acción Gestión del Valor Social	96%	96%	67%	86%	98%	97%
Plan de Acción Gestión de la Reputación	100%	97%	100%	96%	100%	100%

Fuente: División Planificación Estratégica



INFORME FINAL DE GESTIÓN

5.3. Proceso de formulación del Plan Estratégico del CFBPDC 2023-2025

Como Subgerente General de Negocios fui partícipe de la formulación de los “Lineamientos y Acciones estratégicas para el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, período 2023–2025”, lo cual ha llevado a la aprobación del Cuadro de Mando Integral 2023-2025 según acuerdo JDN-5999-Acd-532-2023-Art-12 del 02 de mayo de 2023 y que marcan la ruta estratégica para el periodo indicado.

Esta visión estratégica para el periodo 2023-2025 plantean un modelo de negocios para construir bienestar por medio del Banco como promotor del trabajo y desarrollo económico y social; basado en las capacidades del mejor talento humano, productos y servicios para atender las necesidades de la población y mediante el uso y explotación de la tecnología e información para construir valor.

5.4. Aportes a la reactivación económica en el periodo de pandemia y post pandemia

Los años 2020 y 2021 se vieron afectados por la Emergencia Sanitaria del COVID- 19, por lo que la Banca Empresarial orientó esfuerzos para implementar estrategias que apoyaran a los clientes, tanto en el periodo de pandemia y post pandemia. Lo anterior mediante un acompañamiento financiero oportuno que les permitiera a los clientes afrontar su situación; así como la implementación de alternativas de apoyo como planes de moratoria, arreglos de pago, periodos de gracia, ampliación de plazos y opciones de financiamiento mediante el producto de capital de trabajo especialmente.

Adicionalmente, es relevante mencionar que el Banco Popular desde el inicio de la pandemia brindó apoyo a sus clientes por medio de soluciones financieras acorde con las necesidades que les trajo la pandemia.

Se realizaron medidas de apoyo desde entonces, enfocado en tres tipos de medidas:

1. Arreglos de Pago: Permite modificar las condiciones del crédito original, permitiendo ampliar el plazo y readecuar la morosidad y cuotas a pagar.
2. Moratorias: Brinda un período de tiempo donde las cuotas no se pagan y se readecúan las mismas en el plazo restante del crédito.
3. Refinanciamiento: Permite unificar y readecuar las condiciones de las deudas permitiendo un mayor plazo y mejores condiciones de cuotas.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Desde enero de 2020 a mayo de 2022, se brindó 5.483 negociaciones a cliente jurídicos por una suma de saldo de ₡420 mil millones y 138.339 negociaciones a clientes físicos por la suma de ₡1.239 millones; datos que se resumen en las siguientes tablas.

Tabla 8. Negociaciones de Pago a Clientes Jurídicos Enero 2020 - Mayo 2022
(saldos en colones)

Año	Arreglo de pago		Moratorias		Refinanciamiento		Total	
	Operaciones	Saldos	Operaciones	Saldos	Operaciones	Saldos	Operaciones	Saldos
2020	74	14 098 009 658	4 307	346 017 169 715	11	1 163 751 101	4 392	361 278 930 474
2021	218	8 280 988 031	771	37 127 394 839	34	9 391 150 545	1 023	54 799 533 415
2022	50	1 452 884 225	3	216 299 531	15	3 050 886 688	68	4 720 070 444
Total general	342	23 831 881 914	5 081	383 360 864 085	60	13 605 788 334	5 483	420 798 534 333

Fuente: SGN-0819-2022

Tabla 9. Negociaciones de Pago a Clientes Físicos Enero 2020 - Mayo 2022
(saldos en colones)

Año	Arreglo de pago		Moratorias		Refinanciamiento		Total	
	Operaciones	Saldos	Operaciones	Saldos	Operaciones	Saldos	Operaciones	Saldos
2020	6 427	28 533 120 921	101 636	946 996 208 337	2 639	33 160 819 960	110 702	1 008 690 149 218
2021	9 210	54 131 459 734	7 297	71 327 688 315	5 515	63 399 122 186	22 022	188 858 270 235
2022	3 802	24 796 507 784	704	6 825 814 542	1 109	10 437 571 226	5 615	42 059 893 552
Total general	19 439	107 461 088 439	109 637	1 025 149 711 194	9 263	106 997 513 372	138 339	1 239 608 313 005

Fuente: SGN-0819-2022

Estas medidas de alivio fueron disminuyendo conforme avanzó y finalizó la pandemia, donde el Banco brindó el apoyo que lo caracteriza a los clientes físicos y jurídicos que han depositado su confianza en la Institución.

5.4.1 Uso de los recursos de la Facilidad especial y temporal de financiamiento a mediano plazo (ODP)- BCCR

Con el involucramiento del Banco Central de Costa Rica para la reactivación económica, por medio de la facilidad especial de financiamiento a mediano plazo, denominada operaciones diferidas a plazo (ODP), dirigida a los intermediarios financieros, en busca de mitigar el impacto económico de la pandemia sobre el consumo, la producción y el empleo; y contribuir a reducir de esa forma las secuelas permanentes de la crisis actual en la sociedad y el sector productivo, el Banco Popular y de Desarrollo Comunal solicitó el acceso a estos recursos por un monto inicial de ₡77.892 millones de conformidad con lo indicado en el cuadro No.1 "Participación en el crédito al sector privado y distribución del monto global, por IFR", artículo 5, de la sesión 5955-20, celebrada el 02 de setiembre del 2020, de la Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica, el cual fue debidamente aprobado el 14 de diciembre del 2020 según documento con referencia



INFORME FINAL DE GESTIÓN

GER-0566-2020 del Comité de Mercados del Banco Central de Costa Rica en su sesión No. 570 del 11 de diciembre del mismo año.

Durante el mes de febrero del 2021, el Banco Popular y de Desarrollo Comunal solicitó por medio del GGC-0170-2021 recursos adicionales por un monto de ₡40.108 millones, con la finalidad de atender la demanda adicional de la cartera de clientes precalificada, el cual fue debidamente aprobado el 03 de marzo 2021 según documento con referencia GER-0100-2020 del Comité de Mercados del Banco Central de Costa Rica.

Posteriormente por medio de la nota con referencia GER-148-2021 del 19 de marzo del 2021, fue notificada la valoración realizada por el Comité de Mercados del Banco Central para que el Banco Popular y Desarrollo Comunal acceda otro monto adicional de ₡9.291 millones adicionales, indicando que la definición de este monto corresponde a la participación en el saldo del crédito al sector privado de cada entidad financiera, siendo este el definido para el Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Siendo que por parte del Banco Popular los principales beneficiarios de esta propuesta son clientes físicos y jurídicos que demostraran una afectación por la pandemia Covid-19, se solicitó el monto máximo otorgado al Banco Popular por la suma total de ₡127.291 millones con el siguiente plan de uso de recursos:

Disminución de 250 puntos base de tasa de interés de cartera precalificada a operaciones readecuadas y con refinanciamiento, combinaciones readecuadas con prórrogas o combinación refinanciamiento con prórrogas.

Esta disminución de tasas de interés es aplicada a los siguientes grupos de clientes:

- | | |
|-----------------------|--|
| a) Grupo Homogéneo 1: | Línea de Negocios Desarrollo (Empresarial) |
| b) Grupo Homogéneo 2: | Línea de Negocios Sector Lechero |
| c) Grupo Homogéneo 3: | Línea de Negocios Consumo |
| d) Grupo Homogéneo 4: | Línea de Negocio Vivienda |
| e) Grupo Homogéneo 5: | Línea de Negocios Corporativo- Empresarial |

Para el cierre del mes de abril de 2023, se cuenta con una aplicación de este beneficio en 5.826 operaciones, manteniendo el monto de los ₡127.291 millones con un cumplimiento del uso de los recursos del 100%, como se detalla a continuación:

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Tabla 10. Uso de los recursos de la Facilidad especial y temporal de financiamiento a mediano plazo BCCR

Grupo homogéneo	Monto disponible por grupo homogéneos	Monto aplicado al 30 de abril 2023	Porcentaje de cumplimiento
1. Desarrollo	¢69 550 000 000.00	¢69 574 027 337.34	100.03%
2. Lechero	115 000 000.00	115 474 609.14	100.41%
3. Consumo	19 700 000 000.00	19 711 263 711.45	100.06%
4. Vivienda	31 226 000 000.00	31 229 616 547.76	100.01%
5. Corporativo	6 700 000 000.00	6 751 887 667.32	100.77%
TOTALES	¢127 291 000 000.00	¢127 382 269 873.01	100.07%

Fuente: División Gestión Normativa

5.4.2 Huella financiera del FODEMIPYME

En relación con el papel del Fodemipyme y el cumplimiento de los objetivos propuestos en la Ley 8262, a continuación, se presenta la huella financiera y las principales iniciativas implementadas al cierre de abril de 2023.

Fondo de Avalos

El Fondo de Avalos es la principal herramienta para la generación de impacto que tiene el Fodemipyme, el efecto dinamizador que produce en el sector empresarial es significativo, potencia de forma relevante la movilización del crédito del sector financiero al sector empresarial, a continuación, se presentan los datos relevantes:

Tabla 11. Fodemipyme: Resultados Fondo de Avalos
Huella Financiera Fondo de Avalos

Año	Crédito Movilizado	Mipymes beneficiadas
2020	¢11.079 millones	218
2021	¢15.683 millones	224
2022	¢13.382 millones	248
2023 (cierre abril)	¢ 2.363 millones	105
Total	¢42.507 millones	795

Fuente: Fodemipyme

En el periodo comprendido entre el 2020 y lo que se lleva del 2023 la emisión de avalos ha permitido al sistema financiero, por medio de los operadores autorizados movilizar ¢42.507 millones de colones en crédito al sector MiPymes, un 60% de dicho monto ha sido colocado en microempresa, y cerca del 45% en empresas lideradas por mujeres, 795 MiPymes han logrado el acceso al crédito gracias a esta herramienta de inclusión financiera.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Durante el mes de abril y mayo del 2020 el Fodemipyme logró adecuar su normativa para acompañar a las entidades financieras operadoras en sus mecanismos de alivio financiero, permitiendo a las entidades financieras de una forma expedita readecuar a sus deudores con la seguridad de la existencia de la garantía y el respaldo que ofrece el Fondo de Avaluos, cerca del 80% de la cartera avalada más de 1.120 Mipymes recibieron este beneficio.

Por otra parte, el Fondo de Avaluos gracias a su adecuada gestión y administración ha logrado durante los años indicados, salir a pagar a las entidades financieras ₡4.159 millones de 182 Mipymes que no lograron atender sus compromisos financieros, lo anterior es una señal de confianza que emite el Fondo hacia las entidades financieras operadoras, cumpliendo así con el mandato de ley que los avaluos son irrevocables e incondicionales.

Tabla 12. Fodemipyme: Avaluos honrados o pagados
Avaluos Honrados o Pagados

Año	Monto	Cantidad
2020	₡1.232 millones	47
2021	₡ 756 millones	41
2022	₡1.677 millones	76
2023 (cierre abril)	₡ 494 millones	18
Total	₡4.159 millones	182

Fuente: Fodemipyme

Fondo de Financiamiento

De igual manera, el Fondo de Crédito ha logrado canalizar en forma directa al sector Mipyme y a la Economía Social ₡8 802 millones de colones. Es importante mencionar que este fondo se nutre de un traslado de utilidades del Banco Popular, para los años 2020 y 2021 en total se trasladaron ₡2.909 millones de colones, no obstante, la colocación realizada superó casi en 4 veces el monto trasladado gracias a la colocación de las recuperaciones y las disponibilidades existentes.

Tabla 13. Fodemipyme: Resultados Fondo de Crédito
Huella Financiera Fondo de Crédito

Año	Monto crédito	Cantidad
2020	₡ 2.842 millones	54
2021	₡ 3.635 millones	44
2022	₡ 5.543 millones	127
2023 (cierre abril)	₡ 616 millones	22
Total	₡12.636 millones	247

Fuente: Fodemipyme



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Relanzamiento de Fodemipyme

Como parte del compromiso del Fodemipyme con el sector para el cual fue creado y en pleno conocimiento de la necesidad de generar reactivación económica para las comunidades y sus familias, en aras de construir y llevar bienestar, se procedió en conjunto con la Junta Directiva del Banco Popular, la Gerencia General Corporativa y las Subgerencias, a desarrollar las siguientes acciones:

- a) En el 2021 se fortaleció al Fodemipyme con 6 recursos humanos para reforzar el procesamiento de crédito y lograr una mayor canalización de recursos en estos tiempos en el que el país tanto lo requiere.
- b) Se transformó todo el proceso de Servicios de Desarrollo Empresarial a nivel normativo y regulatorio y se logra contratar 3 empresas con el fin de gestionar apoyo no financiero (seguimiento, capacitación, acompañamiento, cierre de brechas, entre otros) al sector empresarial costarricense.
- c) Se implementa con el MEIC un proyecto de inclusión financiera en donde por medio de los Servicios de Desarrollo Empresarial se procederá a diagnosticar, acompañar y cerrar brechas a empresas que requieren financiamiento, mismo que se concederá en condiciones muy favorables, de forma tal que, el verdadero mitigador del riesgo crédito sea el acompañamiento, así se pudo crear un producto de microfinanzas donde el empresario que pasa por esta formación y acompañamiento pueda recibir hasta 40 salarios base con la garantía de un pagaré sin fiadores. Este proyecto está en ejecución en este momento.
- d) Para el 2022 también inicia un proceso de Banca de Segundo Piso para que por medio de nuestros operadores financieros se pueda hacer llegar una mayor cantidad de recursos a los beneficiarios de la Ley 8262, se espera que las primeras colocaciones bajo esta modalidad se consolides a partir del segundo semestre del año en curso.
- e) Para el 2023 se cuenta con la aprobación y en ejecución el Plan Estratégico de Fodemipyme, el plan de trabajo integral para los periodos 2023 – 2025, la estrategia de gestión para los Servicios de Desarrollo Empresarial y el fortalecimiento de la estructura para su adecuada gestión, celeridad de impacto al sector productivo y el logro eficiente de los objetivos propuestos en la Ley 8262.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

5.5. Principales resultados financieros del BPDC

Durante el periodo de mi gestión, el Banco Popular y de Desarrollo Comunal ha mostrado una mejora histórica en los indicadores financieros claves relacionados con la gestión estratégica y operativa del negocio bancario, los cuales se detallan en la siguiente tabla. Asimismo, en los apartados siguientes, se profundiza en los resultados propios del comportamiento de la cartera de crédito como el principal activo y las captaciones con el público como principal fuente de financiamiento.

Tabla 14. Mejora histórica en los principales indicadores financieros del BPDC

Indicador	dic-18	dic-19	dic-20	dic-21	dic-22
Eficiencia Operativa	69,57%	64,08%	69,65%	53,27%	67,24%
Margen intermediación	4,75%	4,99%	4,13%	5,22%	5,00%
Utilidad a patrimonio (ROE)	3,30%	5,12%	1,93%	5,75%	5,49%
Morosidad mayor a 90 días	2,30%	2,64%	2,90%	2,64%	2,14%
Cobertura Estimaciones	1,46	1,35	1,52	2,13	2,23
Suficiencia Patrimonial	17,95%	16,48%	13,92%	14,81%	24,90%
Apalancamiento	5,16	4,94	5,78	4,78	4,53
Apalancamiento SBN	9,02	8,49	9,08	8,86	8,81
Estimaciones colectivas (eventual deterioro de cartera de crédito)	-	-	13 516	25 556	30 830
Estimaciones contracíclicas (normativa prudencial)	-	-	25 575	25 622	25 549
Costo Promedio Ponderado Capital Anualizado (EVA)	4,72%	4,94%	4,16%	3,29%	3,88%
Ingresos por comisiones por servicios a gastos advtos	19,04%	19,46%	17,06%	16,72%	16,05%

Fuente: Informes emitidos por la Dirección Financiera Corporativa, BPDC

De lo anterior, se derivan los siguientes logros financieros al cierre del período 2022:

- Crecimiento neto en más de ¢200 mil millones en Cartera de Crédito Total y crecimiento en cada una de las tres carteras (Financiera, Social y Desarrollo).
- Se revertió la brecha con un crecimiento importante en la Cartera de Crédito Total con respecto al mercado (SFN).
- Se detuvo en el 2022 el decrecimiento de participación de la Cartera de Crédito Total con respecto al SFN como un todo y con respecto a sus sectores (Banca Pública, Banca Privada, Cooperativas y Financieras).
- Disminución de la brecha del Índice de Eficiencia con respecto al mercado (SFN).
- Disminución del Costo del Pasivo.
- Se revierte la brecha del Margen de Intermediación Financiera con respecto al mercado



INFORME FINAL DE GESTIÓN

(SFN).

- Cierre de brecha del indicador de Mora >90 días, con respecto al mercado (SFN).
- Se revierte la Brecha del Margen de Utilidad Neta con respecto al mercado (SFN).
- Banco con menor incremento porcentual del gasto administrativo en los últimos 4 años en comparación con los principales competidores (BCR, BNCR, BAC).
- Incremento sustancial de las Utilidades Netas y Estimaciones del Banco (Crecimiento histórico).
- Disminución de la brecha del ROE con respecto al promedio del mercado (SFN).

Los excelentes resultados se sintetizan en la capacidad y el comportamiento en la generación de utilidades netas, tal como se expone en la siguiente tabla para los periodos 2018 – 2022, donde en todos los periodos se supera la meta establecida:

Tabla 15. Utilidades netas del BPDC 2018 - 2022

Año	Utilidad Neta (en millones)	Cumplimiento meta PAO
2018	¢ 21.402	116,74%
2019	¢ 33.301	139,96%
2020	¢ 13.412	108,74%
2021	¢ 44.969	128,38%
2022	¢ 44.625	119,27%

Fuente: DIRFC: Informes sobre los resultados financieros 2018 – 2022

5.6. Cartera de crédito

5.6.1. Evolución de la cartera de crédito del Banco Popular en el SFN

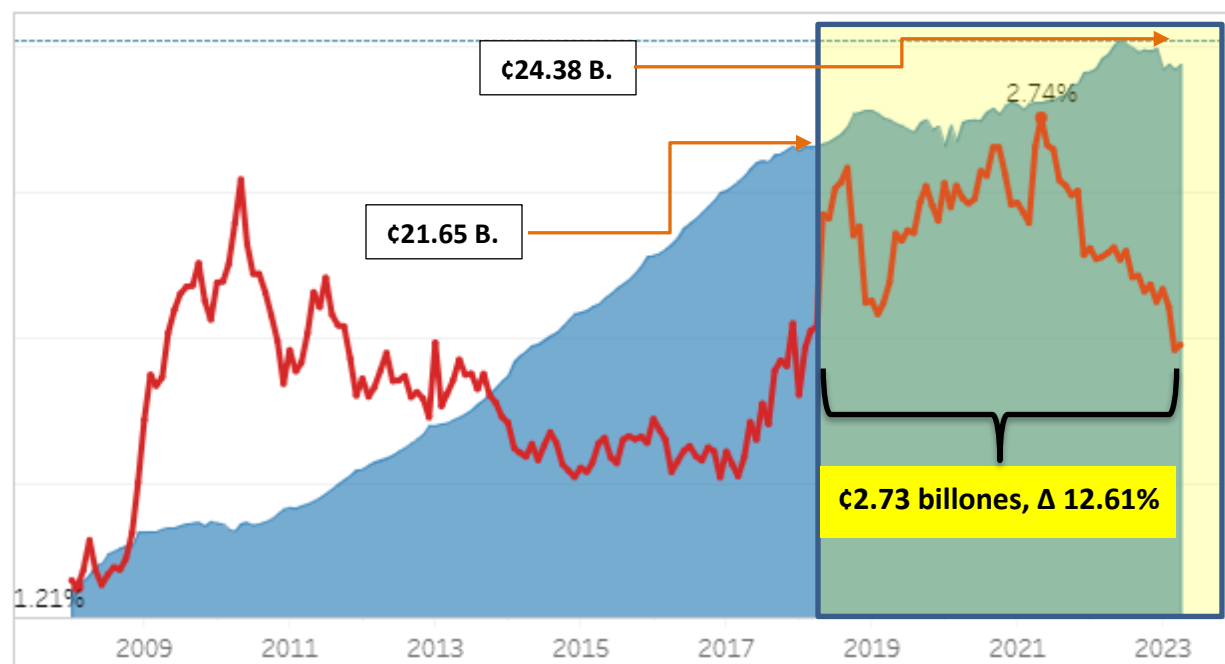
Con el propósito de contextualizar la evolución y comportamiento histórico de la cartera de crédito durante mi período de gestión, estaré haciendo referencia a información del sistema jamfor.co, que permite hacer revisión comparativa de diferentes dashboard de información financiera, cuya fuente es información reportada por las entidades financieras a la SUGEF. De esta forma, será posible no solamente mostrar la evolución de variables relevantes respecto a la gestión del Banco Popular y de Desarrollo Comunal; sino también, respecto al resto de entidades que forman parte del Sistema Financiero Nacional (SFN).

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Gráfico 1. Sistema Financiero Nacional: Histórico del monto total en cartera de crédito y porcentaje de mora mayor a 90 días.

(Mayo 2018 – Abril 2023)

Histórico del monto total en cartera de crédito y porcentaje de mora mayor a 90 días.
La línea azul es el monto total en cartera de crédito.



Fuente: [BMF Cartera Credito: Saldo Cartera de Crédito por Entidad y Actividad Económica - JAMFOR](#)

La cartera de crédito bruta del Sistema Financiero Nacional mostraba un saldo, incluidas las operaciones en colones y dólares colonizada de ₡21.65 billones al mes de mayo de 2018, con corte al mes de abril de 2023 el saldo ascendió a ₡24.38 billones, en dicho período el crecimiento que experimentó el Sistema Financiero es del 12.61%.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Tabla 16. Sistema Financiero Nacional: Ranking Top 10 posiciones, cartera de créditos bruta. Mayo 2018.

Ranking

Seleccionar Mes

Mayo

Seleccionar Año

2018

mayo - 2018

Seleccionar Catálogo Compuesto

Activos

Seleccionar Cuenta

A010 Cartera de creditos bruta

	Rank	Saldo Acumulado	%Part.	Saldo Acum. MN	% Moneda Nacional	Saldo Acum ME	% Moneda Extranjera
BANCO NACIONAL	1	4,451,199	20.55%	2,960,245	66.50%	1,490,954	33.50%
BANCO DE COSTA RICA	2	2,773,443	12.81%	1,753,534	63.23%	1,019,909	36.77%
BANCO POPULAR	3	2,564,703	11.84%	2,302,877	89.79%	261,826	10.21%
BAC SAN JOSE	4	2,460,757	11.36%	829,061	33.69%	1,631,696	66.31%
SCOTIABANK	5	1,324,301	6.11%	311,062	23.49%	1,013,239	76.51%
DAVIVIENDA	6	1,152,402	5.32%	350,236	30.39%	802,167	69.61%
CAJA de ANDE	7	977,633	4.51%	977,633	100.00%	0	0.00%
PROMERICA	8	694,170	3.21%	167,998	24.20%	526,171	75.80%
MUTUAL ALAJUELA	9	551,899	2.55%	474,575	85.99%	77,324	14.01%
COOPENAE R.L.	10	527,185	2.43%	515,471	97.78%	11,714	2.22%

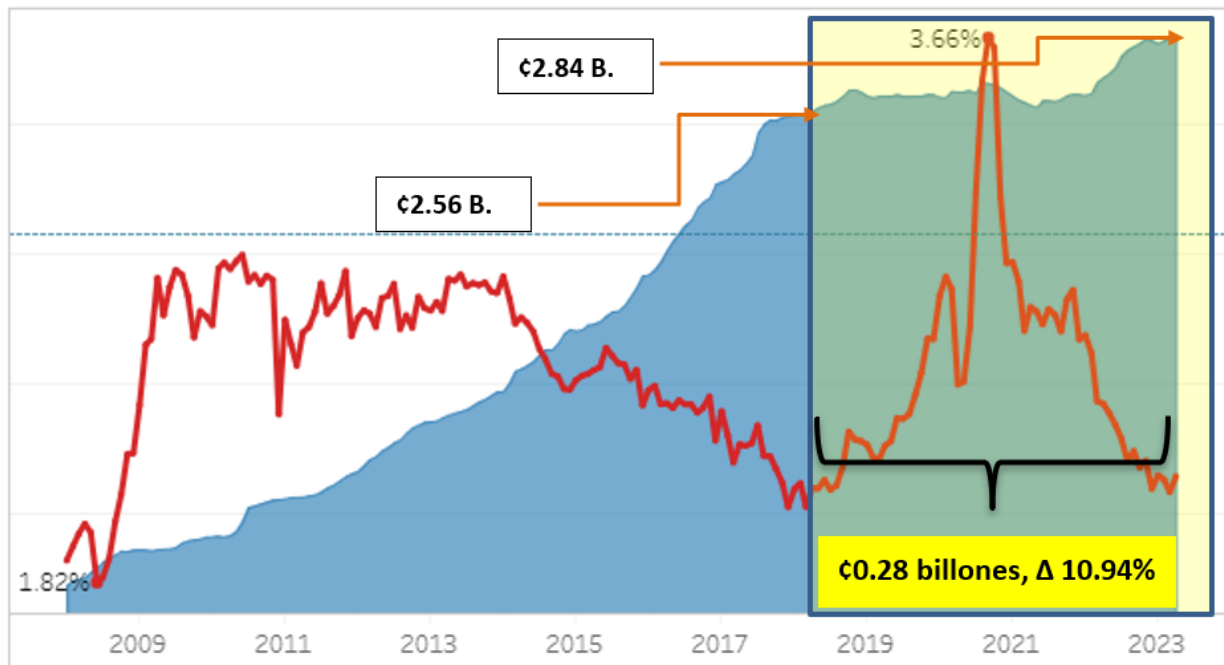
Fuente: BMF Composicion del Negocio: Ranking - JAMFOR

Para el mes de mayo de 2018, el Banco Popular y de Desarrollo Comunal ocupaba la cuarta posición del ranking del Sistema Financiero Nacional en función del saldo de la cartera bruta de crédito, por la suma de €2.56 Billones, con un nivel de participación de mercado del 11.84%. Dicho saldo concentrado 89.79% en operaciones en colones y el 10.21% en operaciones en moneda extranjera.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

**Gráfico 2. BPDC: Histórico del monto total en cartera de crédito y porcentaje de mora mayor a 90 días.
Mayo 2018 – Abril 2023.**

Histórico del monto total en cartera de crédito y porcentaje de mora mayor a 90 días.
La línea azul es el monto total en cartera de crédito.



Fuente: [BMF Cartera Credito: Saldo Cartera de Crédito por Entidad y Actividad Económica - JAMFOR](#)

Entre tanto, la cartera de crédito bruta del Banco Popular y de Desarrollo comunal, en ese mismo período crece a un ritmo del 10.94%, por debajo de la tasa de crecimiento del SFN, de 1.67 p.p. Para mayo de 2018 el saldo de la cartera ascendía a 2.56 billones y al mes de abril de 2023 en la suma de 2.84 billones, para un crecimiento nominal de 280 mil millones aproximadamente.

Como se indicó anteriormente, mi gestión inicia a partir del 05 de junio de 2018, momento en el cual los principales indicadores: cartera al día, mora financiera, mora de 1 a 90 días y mora mayor a 90 días, valores nominales y porcentuales.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Tabla 17. Sistema Financiero Nacional: Ranking Top 10 posiciones, créditos vigentes, vencidos y en cobro judicial ¹ Abril 2023

Ranking

Seleccionar Mes

Abril

Seleccionar Año

2023

abril - 2023

Seleccionar Catálogo Compuesto

Cartera

Seleccionar Cuenta

(Valores múltiples)

	Rank	Saldo Acumulado	%Part.	Saldo Acum. MN	% Moneda Nacional	Saldo Acum ME	% Moneda Extranjera
BANCO NACIONAL	1	4,761,526	19.53%	3,526,154	74.06%	1,235,373	25.94%
BAC SAN JOSE	2	3,309,802	13.57%	1,322,918	39.97%	1,986,885	60.03%
BANCO DE COSTA RICA	3	3,251,094	13.33%	2,494,553	76.73%	756,542	23.27%
BANCO POPULAR	4	2,843,914	11.66%	2,701,901	95.01%	142,013	4.99%
DAVIVIENDA	5	1,407,019	5.77%	475,946	33.83%	931,073	66.17%
SCOTIABANK	6	1,332,003	5.46%	549,023	41.22%	782,980	58.78%
CAJA de ANDE	7	1,129,041	4.63%	1,129,041	100.00%	0	0.00%
PROMERICA	8	874,548	3.59%	249,575	28.54%	624,973	71.46%
COOPENAE R.L.	9	635,805	2.61%	566,735	89.14%	69,069	10.86%
MUTUAL ALAJUELA	10	608,846	2.50%	558,511	91.73%	50,335	8.27%

Fuente: [BMF Composicion del Negocio: Ranking - JAMFOR](#)

En abril de 2023, el Banco Popular y de Desarrollo Comunal ocupaba la cuarta posición del ranking del Sistema Financiero Nacional en función del saldo de la cartera bruta de crédito, por la suma de €2.84 Billones, con un nivel de participación de mercado del 11.66%. Dicho saldo concentrado 95.01% en operaciones en colones y el 4.99% en operaciones en moneda extranjera.

¹ En la consulta para el período abril 2023, la cartera de créditos bruta se clasifica en el catálogo de Activos y en la selección de las cuentas C040 créditos vigentes, C050 créditos vencidos y C060 créditos en cobro judicial.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Tabla 18. Sistema Financiero Nacional: Desglose de la Cartera de Crédito Bruta. Mayo 2018.

Al día	01-30	31-60	61-90	91-180	+180	Cobro Judi..	Total Gene..	Al día		
2,264,890	174,519	53,190	17,242	11,783	1,777	41,301	2,564,703	Al día	2,264,890	88.31%
								Mora Financiera	299,813	11.69%
								Mora 1 a 90d	244,952	9.55%
								Mora mayor a 90d	54,861	2.14%

Fuente: [BMF Cartera Credito: Desglose Saldo Cartera - JAMFOR](#)

Tabla 19. Sistema Financiero Nacional: Desglose de la Cartera de Crédito Bruta. Abril 2023.

Al día	01-30	31-60	61-90	91-180	+180	Cobro Judi..	Total Gene..	Al día		
2,479,005	195,855	76,464	30,588	22,489	1,905	37,608	2,843,914	Al día	2,479,005	87.17%
								Mora Financiera	364,909	12.83%
								Mora 1 a 90d	302,907	10.65%
								Mora mayor a 90d	62,003	2.18%

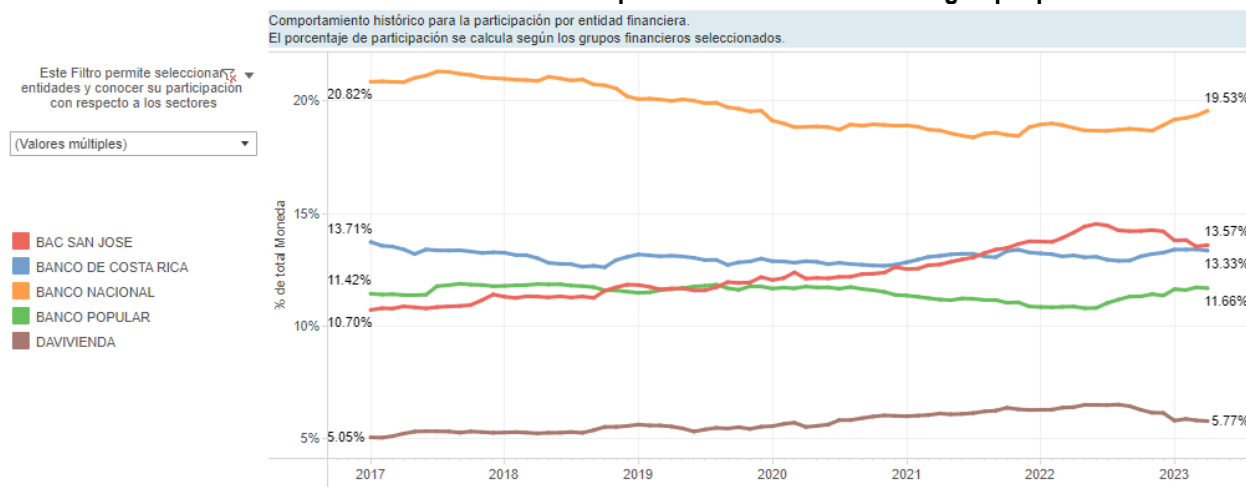
Fuente: [BMF Cartera Credito: Desglose Saldo Cartera - JAMFOR](#)

En el período evaluado, y luego de haber experimentado un acontecimiento histórico como lo fue la pandemia por el COVID-19 desde inicios del año 2020, con un impacto no solamente en la salud de la población y el duro golpe a la economía, con una fuerte incidencia en las variables macroeconómicas como son: crecimiento de actividad económica; inflación acelerada entre otras razones por los choques internacionales, crisis de contenedores; altos índices de desempleo, a nivel nacional, los principales indicadores de gestión de la cartera de crédito del Banco Popular y de Desarrollo Comunal se encuentran en niveles muy estables respecto a los niveles que exhibió para antes de la pandemia.

Es así como la cartera al día cierra en el mes de abril de 2023 con nivel del 87.17% y un indicador de mora mayor a 90 días del 2.18%, 0.04 p.p. por debajo del indicador con corte a mayo de 2018.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Gráfico 3. Sistema Financiero Nacional: Comportamiento histórico ranking Top 5 posiciones



Fuente: [BMF Composición del Negocio: Tendencia Participación - JAMFOR](#)

Como se aprecia y de la revisión de la evolución histórica de los últimos siete períodos (enero 2017 – abril 2023), el Banco Popular y de Desarrollo Comunal ha logrado mantener su posición de participación en el mercado en función del saldo de sus cartera de crédito bruta, es así que registra un crecimiento de 0.24 p.p.; siendo que la participación a enero del 2017 era del 11.42% entre tanto, para abril de 2023 su participación es del 11.66%; siendo conjuntamente con los restantes bancos privados los que registran una evolución positiva.

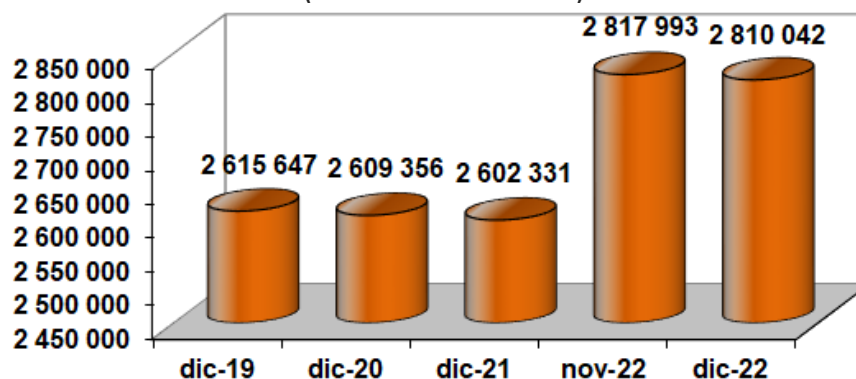
5.6.2. Análisis del cierre contable 2021 – 2022

Se considera importante como parte de este informe de gestión, hacer referencia a los principales elementos de la cartera de crédito para el periodo contable finalizado el 31 de diciembre de 2022.

La cartera crédito directa neta a diciembre 2022 presentó un saldo de \$2.810.042 millones, mientras que a diciembre 2021 fue de \$2.602.331 millones, aumentando en términos absolutos en \$207.711 millones y porcentualmente en 7,98%. En cuanto al cumplimiento de la meta del PAO ésta se cumplió en un 101,94%.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

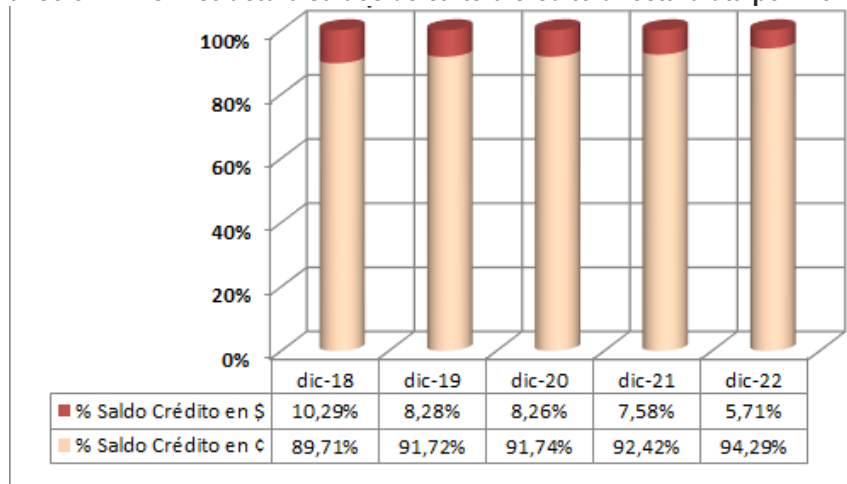
Gráfico 4. Saldo de cartera de crédito directa neta
(en millones de colones)



Fuente: DIRFC

Dentro de la estructura de la cartera crédito directa bruta de ₡2.824.019 millones, un 5.71% (₡161.198 millones) pertenece a la cartera de crédito en dólares y un 94.29% (₡2.662.822 millones) corresponde a moneda nacional.

Gráfico 5. BPDC: Estructura saldos de cartera crédito directa bruta por moneda

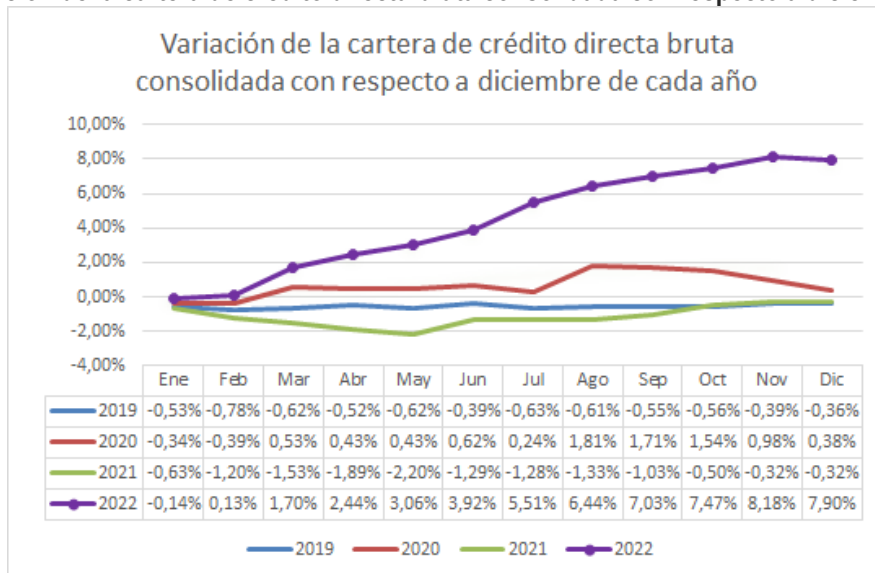


Fuente: DIRFC

El saldo de la cartera de crédito directa bruta consolidada presentó un aumento del 7.90% respecto a diciembre 2021. El saldo de la cartera de crédito directa bruta en colones aumento 10.09% de diciembre 2021 a diciembre 2022 y el saldo de la cartera de crédito directa bruta en dólares presentó una disminución de 18.80% con relación a diciembre 2021, tal y como se muestra en los siguientes gráficos.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Gráfico 6. Variación de la cartera de crédito directa bruta consolidada con respecto a diciembre de cada año



Fuente: DIRFC

En el siguiente cuadro se detalla la cartera de crédito directa neta para cada uno de los bancos integrantes del Sistema Bancario Nacional al 31 de diciembre del 2022, destacándose que el Banco Popular se ubica en la posición N°4 en cuanto a cuantía de cartera de crédito directa neta, representando un 14,50% del total de cartera de crédito directa del Sistema Bancario a diciembre del 2022. El banco que presenta la mayor cuantía con relación a este concepto para todos los períodos es el Banco Nacional.

Tabla 20. Sistema Bancario Nacional: Cartera Crédito Directa Neta
(en millones de colones)

P1	P2	Banco	dic-20	dic-21	dic 22	Variaciones			
						dic20- dic21	dic21 - dic22	dic20- dic21	dic21 - dic22
4	4	B.P.D.C	2 609 356	2 602 426	2 810 042	-0,27%	7,98%	-0,27%	7,98%
3	3	BCR	2 918 467	3 174 880	3 277 946	8,79%	3,25%	8,79%	3,25%
1	1	BNCR	4 329 363	4 502 888	4 669 485	4,01%	3,70%	4,01%	3,70%
10	9	Banco Lafise	257 810	242 653	242 117	-5,88%	-0,22%	-5,88%	-0,22%
9	10	Banco Improsa	257 426	243 196	242 017	-5,53%	-0,48%	-5,53%	-0,48%
14	14	Prival Bank	84 413	59 393	32 417	-29,64%	-45,42%	-29,64%	-45,42%
6	5	Banco Davivienda Costa Rica	1 383 050	1 505 972	1 524 635	8,89%	1,24%	8,89%	1,24%
7	7	Banco Promérica de Costa Rica	862 976	881 967	896 011	2,20%	1,59%	2,20%	1,59%
2	2	BAC San José	2 897 021	3 298 414	3 518 501	13,86%	6,67%	13,86%	6,67%
8	8	Banco BCT	225 032	255 281	291 807	13,44%	14,31%	13,44%	14,31%
13	12	Banco Cathay de Costa Rica	114 617	128 866	115 714	12,43%	-10,21%	12,43%	-10,21%
12	13	Banco CMB Costa Rica	87 372	130 951	115 596	49,88%	-11,73%	49,88%	-11,73%
5	6	Scotiabank de Costa Rica	1 555 990	1 547 980	1 470 873	-0,51%	-4,98%	-0,51%	-4,98%
11	11	Banco General Costa Rica	225 202	209 805	178 487	-6,84%	-14,93%	-6,84%	-14,93%
		TOTAL ESTAT.	7 247 830	7 677 768	7 947 431	5,93%	3,51%	5,93%	3,51%
		TOTAL PRIVADOS	7 950 911	8 504 479	8 628 175	6,96%	1,45%	6,96%	1,45%
		TOTAL SISTEMA BANCARIO	17 808 097	18 784 673	19 385 647	5,48%	3,20%	5,48%	3,20%
		TOTAL SISTEMA BANCARIO SIN BP	15 198 740	16 182 247	16 575 605	6,47%	2,43%	6,47%	2,43%

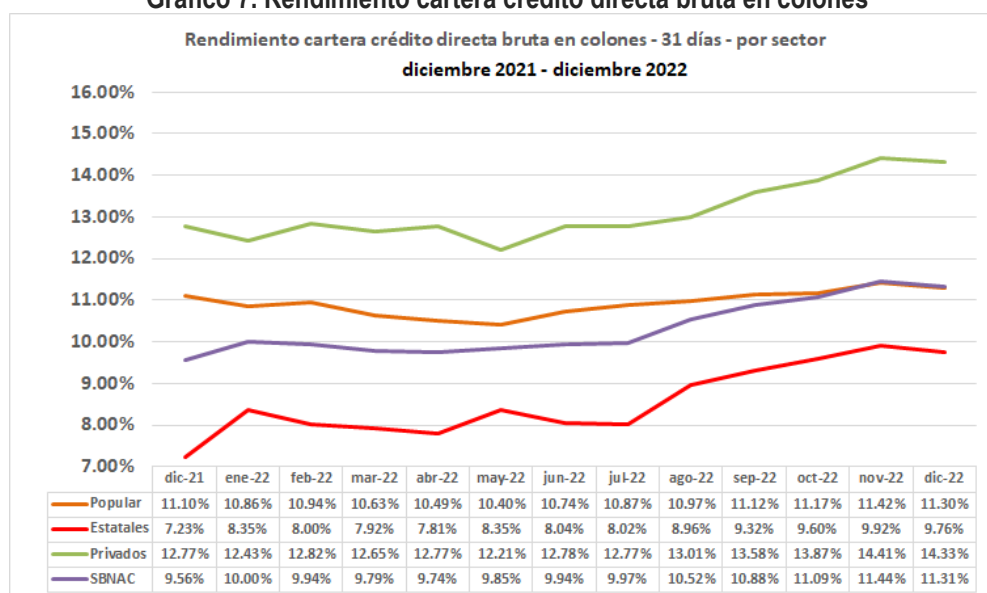
Nota: P1 posición en DICIEMBRE 2021 y P2 posición en DICIEMBRE 2022.

Fuente: DIRFC

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Al 31 de diciembre 2022 todos los bancos presentan incrementos en la rentabilidad de la cartera en colones con respecto a diciembre 2021, siendo el Banco Nacional el que presenta el mayor incremento con 3.19 puntos porcentuales, seguido de Davivienda con 3.10 puntos porcentuales. En el siguiente gráfico se muestra el rendimiento de la cartera de crédito en moneda nacional por sectores del Sistema Bancario Nacional para el período diciembre 2021-2022:

Gráfico 7. Rendimiento cartera crédito directa bruta en colones



Fuente: DIRFC

Durante el período en análisis los bancos privados obtienen el mayor rendimiento en cartera crédito colones, cerrando a diciembre 2022 con un rendimiento del 14.33%; a partir de junio 2022 los bancos privados muestran una tendencia al alza que mantienen a diciembre 2022. Los bancos estatales obtienen en ese período el rendimiento más bajo, con un rendimiento del 9.76 a diciembre 2022, inferior en 4.57 puntos porcentuales al rendimiento obtenido por los bancos privados.

La rentabilidad de la cartera de crédito en dólares del Sistema Bancario Nacional al 31 de diciembre 2022 es del 8.60%, que se incrementó en 1.79 puntos porcentuales con respecto a diciembre 2021.

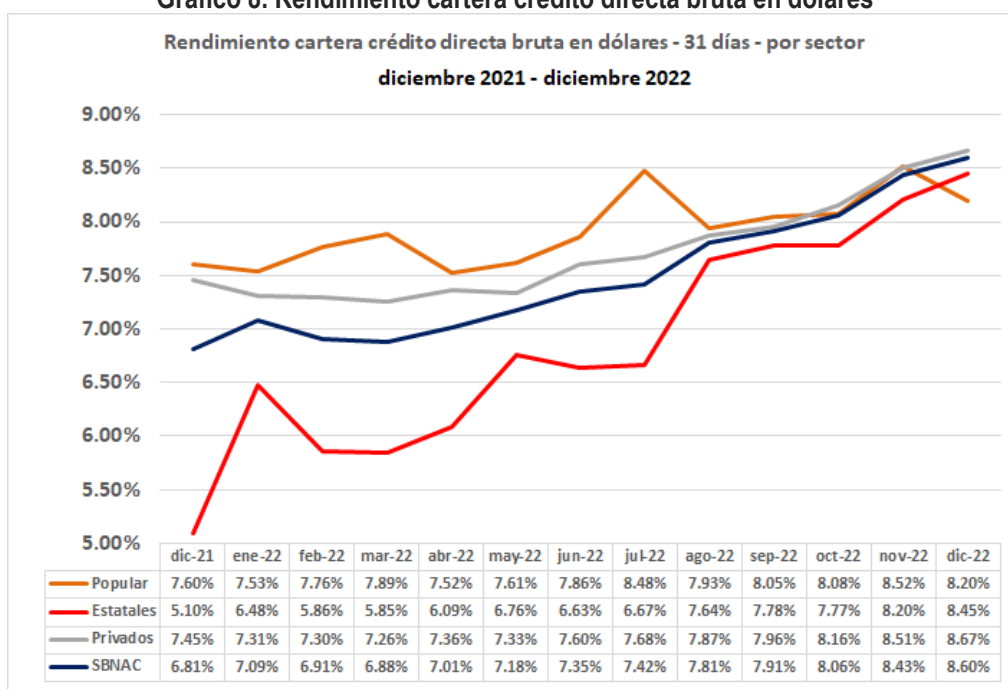
Al 31 de diciembre de 2022 la rentabilidad de la cartera de crédito en dólares del Banco Popular es de 8.20% que se incrementó en 0.60 puntos porcentuales con respecto a diciembre 2021, y en 0.32 puntos porcentuales con respecto al mes anterior. Banco Cathay obtiene el mayor rendimiento en la cartera de crédito en dólares con 10.74%, con un incremento de 2.63 puntos

INFORME FINAL DE GESTIÓN

porcentuales con respecto a diciembre 2021. En ese período todos los bancos incrementaron la rentabilidad, de ellos el Banco Nacional y Banco Cathay muestran los mayores incrementos con 3.95 y 2.63 puntos porcentuales respectivamente.

En el siguiente gráfico se muestra el rendimiento de la cartera de crédito en moneda extranjera por sector del Sistema Bancario Nacional para el período diciembre 2021-2022:

Gráfico 8. Rendimiento cartera crédito directa bruta en dólares



Fuente: DIRFC

Al 31 de diciembre de 2022 el Banco Popular presenta el rendimiento más bajo con un 8.20% el cual muestra un incremento de 0.60 puntos porcentuales con respecto a diciembre 2022; con respecto al mes anterior presenta una reducción de 0.23 puntos porcentuales.

5.7. Estructura del pasivo y captación

Se considera importante como parte de este informe de gestión, hacer referencia a los principales elementos de la estructura del pasivo y la captación de ahorro a plazo y a la vista, para el periodo contable finalizado el 31 de diciembre de 2022.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

En el siguiente cuadro se detalla el pasivo para cada uno de los bancos integrantes del Sistema Bancario Nacional al 31 de diciembre del 2022, destacándose que el Banco Popular se ubica en la posición N°4 en cuanto a cuantía de pasivos, representando un 10,67% del total de pasivos del Sistema Bancario a diciembre del 2022. El banco que presenta el monto más alto con relación a este concepto para todos los periodos es el Banco Nacional.

Tabla 21. Sistema Bancario Nacional: Pasivo
(en millones de colones)

P1	P2	Banco	dic-20	dic-21	dic 22	Variaciones			
						dic20-dic21	dic21 - dic22	dic20-dic21	dic21 - dic22
4	4	B.P.D.C	3 538 192	3 172 279	3 052 225	-10,34%	-3,78%	-10,34%	-3,78%
2	2	BCR	4 757 589	5 495 684	5 554 974	15,51%	1,08%	15,51%	1,08%
1	1	BNCR	6 792 913	7 301 767	7 217 917	7,49%	-1,15%	7,49%	-1,15%
9	9	Banco Lafise	503 915	526 592	503 142	4,50%	-4,45%	4,50%	-4,45%
11	11	Banco Improsa	368 264	371 016	330 823	0,75%	-10,83%	0,75%	-10,83%
14	14	Prival Bank	118 003	82 041	48 959	-30,48%	-40,32%	-30,48%	-40,32%
5	5	Banco Davivienda Costa Rica	1 975 706	2 173 430	2 297 735	10,01%	5,72%	10,01%	5,72%
7	7	Banco Promérica de Costa Rica	1 230 543	1 315 040	1 327 890	6,87%	0,98%	6,87%	0,98%
3	3	BAC San José	3 927 036	4 356 718	4 900 245	10,94%	12,48%	10,94%	12,48%
10	10	Banco BCT	409 332	476 911	479 578	16,51%	0,56%	16,51%	0,56%
13	12	Banco Cathay de Costa Rica	183 608	211 964	249 751	15,44%	17,83%	15,44%	17,83%
8	8	Banco CMB Costa Rica	498 290	724 078	632 128	45,31%	-12,70%	45,31%	-12,70%
6	6	Scotiabank de Costa Rica	1 876 590	1 912 754	1 807 837	1,93%	-5,49%	1,93%	-5,49%
12	13	Banco General Costa Rica	277 411	251 034	209 183	-9,51%	-16,67%	-9,51%	-16,67%
		TOTAL ESTAT.	11 550 502	12 797 451	12 772 892	10,80%	-0,19%	10,80%	-0,19%
		TOTAL PRIVADOS	11 368 698	12 401 577	12 787 271	9,09%	3,11%	9,09%	3,11%
		TOTAL SISTEMA BANCARIO	26 457 391	28 371 308	28 612 388	7,23%	0,85%	7,23%	0,85%
		TOTAL SISTEMA BANCARIO SIN BP	22 919 199	25 199 029	25 560 163	9,95%	1,43%	9,95%	1,43%

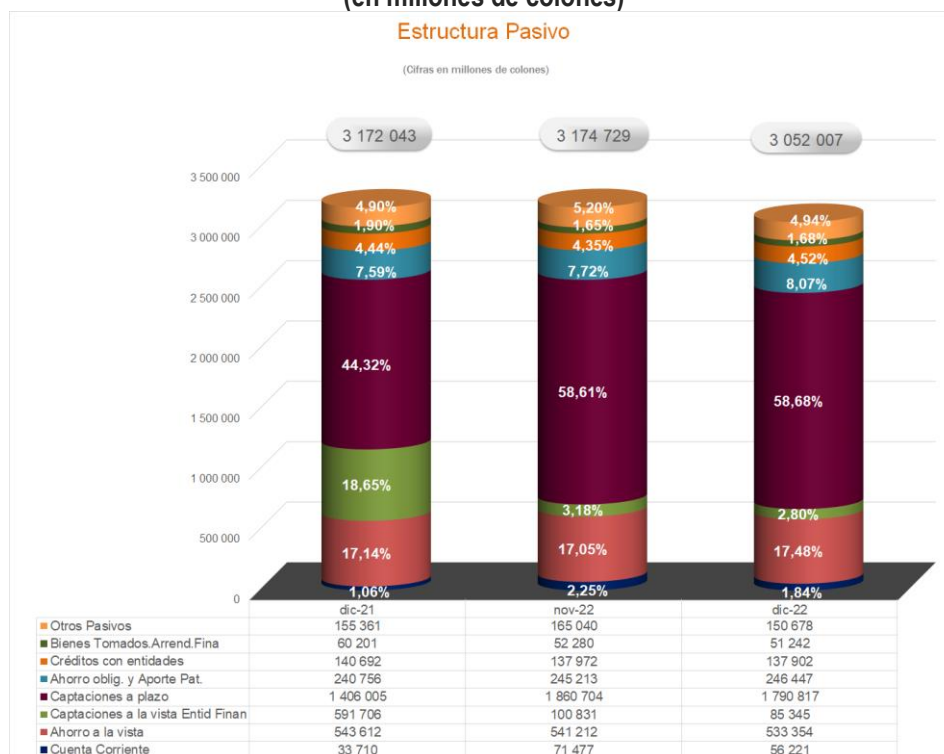
Nota: P1 posición en DICIEMBRE 2021 y P2 posición en DICIEMBRE 2022.

Fuente: DIRFC

El pasivo total a diciembre del 2022 fue de ₡3.052.007 millones, el cual disminuyó con respecto a diciembre 2021 en ₡120.036 millones. Los decrecimientos presentados fueron los siguientes: en las captaciones a la vista por ₡10.098 millones, en otras obligaciones financieras por ₡237.431 millones y en otras cuentas por pagar y provisiones por ₡31.746 millones; asimismo hubo incrementos en las cuentas corrientes por ₡22.511 millones, en las captaciones a plazo por ₡109.626 millones, en el ahorro obligatorio por ₡16.331 millones, en otras obligaciones con el público por ₡10.443 millones y en otros pasivos por ₡328 millones. La estructura del pasivo se muestra en el siguiente gráfico:

INFORME FINAL DE GESTIÓN

**Gráfico 9. Estructura del pasivo
(en millones de colones)**



Fuente: DIRFC

En los siguientes cuadros se puede observar el total de captaciones al 31 de diciembre del 2022, desglosadas por cuenta corriente, vista, plazo y otras captaciones (incluyendo público y entidades consolidado) y ahorro obligatorio; asimismo se muestran los datos y porcentajes de cumplimiento de metas, y comparaciones con respecto al mes anterior.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Tabla 22. BPDC: Saldos de las captaciones consolidadas a diciembre de cada año
(En millones de colones)

BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL

Saldos de las captaciones consolidadas (¢ y \$)

Cifras comparativas Real vrs Proyección PAO Grado de cumplimiento y comparación con el año anterior

A diciembre de cada año

(En millones de colones)

Detalle	Real	PAO	Cumplimi.	Variación año anterior			Variación
	dic-22	dic-22	% Meta PAO	dic-21	Absoluta	%	con PAO
Cuenta corriente publico	56 221	33 710	166,78%	33 710	22 511	66,78%	22 511
Captac.Vista publico	535 006	545 104	98,15%	545 104	-10 098	-1,85%	-10 098
Captaciones cta cte y vista publico total	591 227	578 814	102,14%	578 814	12 413	2,14%	12 413
Captaciones cta cte y vista entidades total	85 381	162 658	52,49%	591 783	-506 402	-85,57%	-77 277
Captaciones cta cte y vista publico y entidades	676 608	741 472	91,25%	1 170 597	-493 989	-42,20%	-64 864
Captac.Plazo publico	1 298 459	1 233 092	105,30%	1 188 834	109 626	9,22%	65 367
Captc.plazo entidades	490 670	537 769	91,24%	215 603	275 068	127,58%	-47 099
Estandarizada extranjera	0	0	#¡DIV/0!	0	0	#¡DIV/0!	0
Captaciones plazo total	1 789 129	1 770 861	101,03%	1 404 436	384 693	27,39%	18 269
PrestamoBCCR	127 291	127 291	100,00%	127 291	0	0,00%	0
Otras captaciones con entidades total	10 611	27 006	39,29%	13 401	-2 791	-20,82%	-16 395
Ahorro obligatorio y aporte patronal	244 082	239 698	101,83%	227 751	16 331	7,17%	4 384
Captaciones total	2 847 721	2 906 328	97,98%	2 943 476	-95 755	-3,25%	-58 607

Fuente: DIRFC

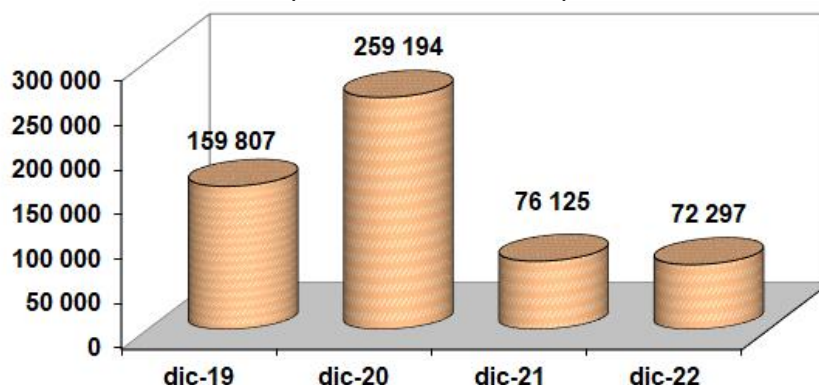
Con relación a diciembre del año anterior, el total de captaciones presentó una reducción de ¢95.755 millones, siendo los decrecimientos más representativos en las captaciones cuenta corriente y vista entidades por ¢506.402 millones; asimismo hubo un incremento importante en captaciones a plazo entidades por ¢275.068 millones. Con respecto al cumplimiento de las metas, se observa un desempeño superior al 100% en las captaciones cuenta corriente público, en las captaciones a plazo público, en el préstamo BCCR y en el ahorro obligatorio y aporte patronal.

En el siguiente gráfico se muestra el comportamiento de las cuentas corrientes público y entidades desde diciembre del 2019 hasta diciembre del 2022, destacándose un crecimiento de estas hasta diciembre 2020, para posteriormente decrecer hasta diciembre 2022. Recordemos que las cuentas corrientes son una de las fuentes de menor costo financiero y al aumentar éstas favorece al margen financiero.

Sobre el comportamiento de las cuentas de ahorro, inversiones a plazo y cuentas corrientes a nivel general, es importante indicar que durante la pandemia se constituyeron en un refugio de liquidez para las personas y las entidades, posteriormente a este periodo, los agentes económicos han movilizad su riqueza hacia otras áreas de inversión.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

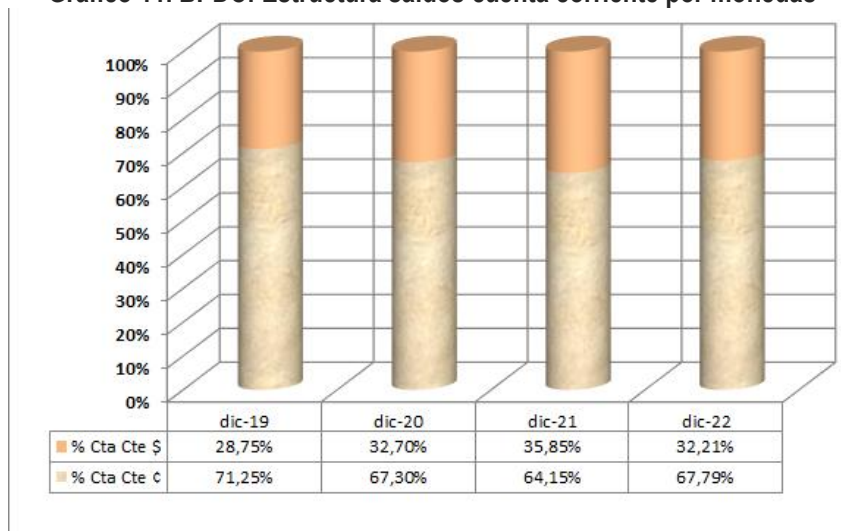
Gráfico 10. BPDC: Cuentas Corrientes público y entidades (en millones de colones)



Fuente: DIRFC

En el gráfico siguiente se presenta la estructura del saldo de cuenta corriente público y entidades por monedas, observándose en la estructura en dólares crecimientos hasta diciembre 2021, para decrecer posteriormente en diciembre 2022; por ende, el comportamiento inverso en la estructura en colones.

Gráfico 11. BPDC: Estructura saldos cuenta corriente por monedas



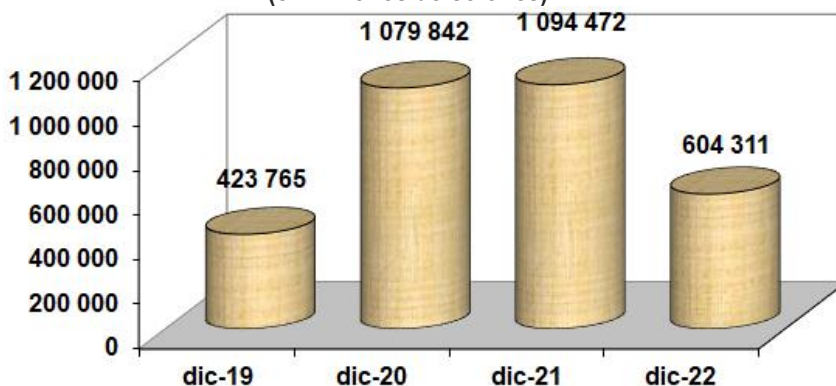
Fuente: DIRFC

A continuación, se presenta el comportamiento de las captaciones a la vista público y entidades desde diciembre del 2019 hasta diciembre del 2022, se presenta un comportamiento ascendente de las mismas hasta diciembre 2021, pero decreciendo en diciembre 2022. Cabe destacar que

INFORME FINAL DE GESTIÓN

en el siguiente gráfico las captaciones a la vista incluyen las captaciones vencidas del ahorro a plazo.

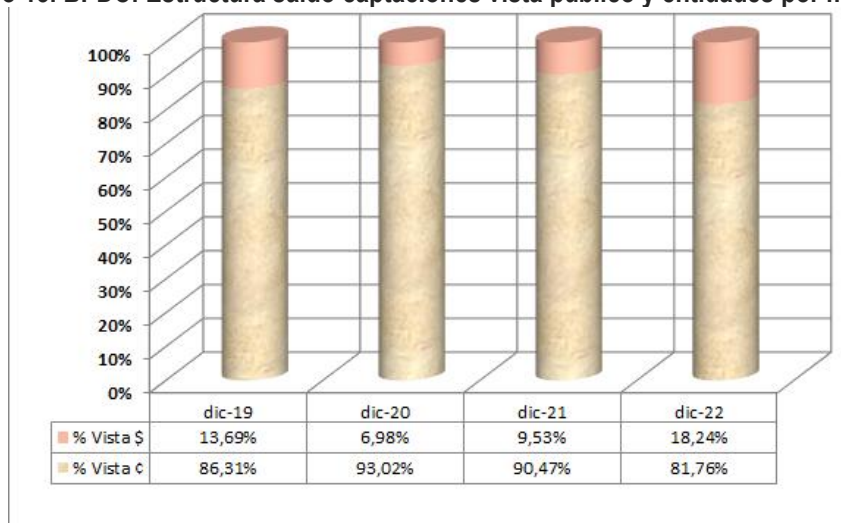
**Gráfico 12. BPDC: Ahorro a la vista público y entidades
(en millones de colones)**



Fuente: DIRFC

En el gráfico siguiente se presenta la estructura del saldo captaciones a la vista público y entidades por monedas, observándose un comportamiento creciente en la estructura en colones hasta diciembre del 2020, pero decreciendo en diciembre 2021 y 2022; por ende, se presenta el comportamiento inverso en la estructura en dólares para el mismo periodo.

Gráfico 13. BPDC: Estructura saldo captaciones vista público y entidades por monedas

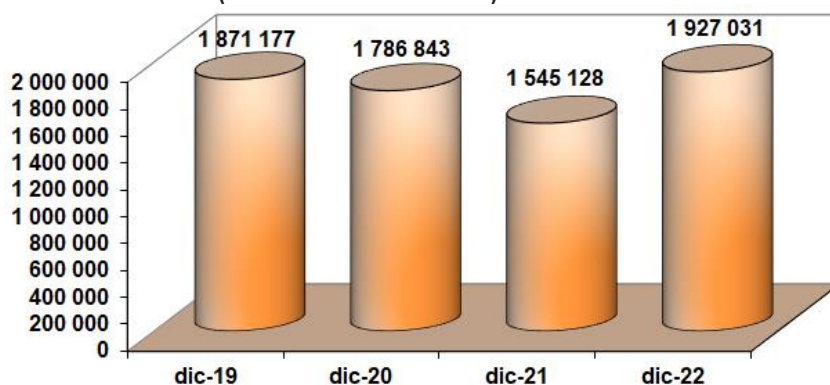


Fuente: DIRFC

INFORME FINAL DE GESTIÓN

A continuación, se presenta el comportamiento de las captaciones a plazo público y entidades desde diciembre del 2019 hasta diciembre del 2022, evidenciándose un decrecimiento de estas hasta diciembre 2021 e incrementándose posteriormente en diciembre 2022. Cabe destacar que en el siguiente gráfico las captaciones a plazo incluyen préstamos entidades nacionales e internacionales y excluyen las captaciones a plazo vencidas.

Gráfico 14. BPDC: Evolución del saldo de ahorro a plazo público y entidades (en millones de colones)

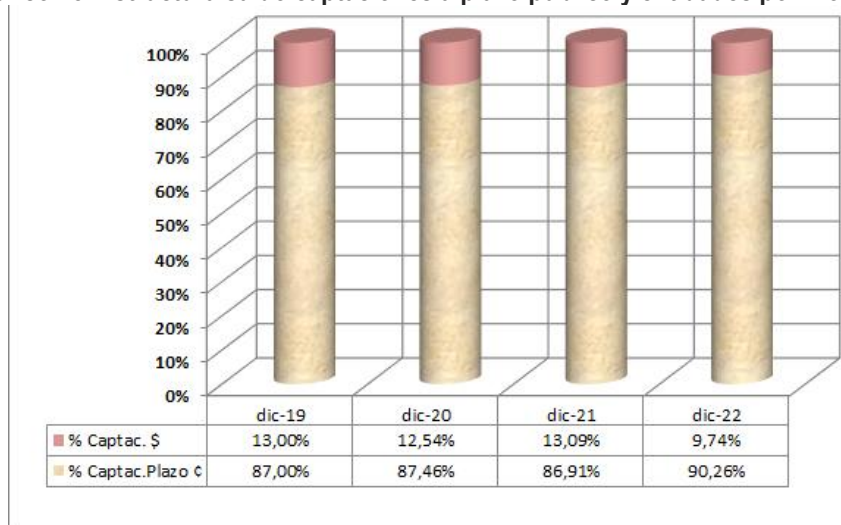


Fuente: DIRFC

En el siguiente gráfico se presenta la estructura del saldo captaciones a plazo público y entidades por monedas, se presenta un comportamiento ascendente en la estructura en colones hasta diciembre 2020, para decrecer posteriormente en diciembre 2021 y crecer finalmente en diciembre 2022; por ende, el comportamiento inverso en la estructura en dólares.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Gráfico 15. Estructura saldo captaciones a plazo público y entidades por moneda



Fuente: DIRFC

Al 31 de diciembre del 2022 se tiene que las captaciones de negocios (Ahorro a la vista, Cuentas Corrientes y Captaciones a Plazo) aumentaron su saldo con respecto a diciembre del 2021 en ¢127.470 millones.

Tal y como se aprecia en el cuadro siguiente, al cierre de diciembre del 2022, el saldo del ahorro a plazo aumentó en ¢115.057 millones mientras que en el PAO se estimó un incremento de ¢74.221 millones. La diferencia en este caso fue de ¢40.836 millones.

5.8. Fortalecimiento de canales

Durante el periodo de mi gestión, se han impulsado nuevas implementaciones y mejoras sustantivas en los diferentes canales de atención y de contacto con el cliente para mejorar su experiencia de servicios y que incluye Banca Fácil, así como los canales electrónicos y alternos; de los cuales se hace la siguiente referencia como los elementos más relevantes.

Adicionalmente, se aporta las estadísticas históricas sobre el uso, cantidad y transaccionalidad de los diferentes canales.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

5.7.1 Banca Fácil

Banca Fácil gestiona la Central Telefónica, el servicio de telefonía con respuesta de voz interactiva (IVR), el WhatsApp API Business, el BOT y el Telegram; servicios que se han implementado y/o mejorado con el tiempo para ofrecer a los clientes una experiencia de servicio alineada a las tendencias de servicios digitales con gran capacidad y la inclusión incremental de servicios para generar valor al cliente. De estos canales y servicios, se hace referencia a los aspectos más relevantes que se han impulsado durante el periodo de gestión, tal como se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 23. Banca Fácil: nuevos canales y servicios

Canal/Servicio	Puesta en producción	Descripción	Objetivo	Qué segmento de clientes atiende
Whatsapp API Business 8502-2020	Agosto 2020	Dicha característica del nuevo número evita que el servicio no sea bloqueado por Facebook como dueño de Whatsapp ante múltiples interacciones, poder iniciar una interacción con clientes del Banco e incorporar un Chatbot para atender un mayor volumen de consultas y solicitudes de los clientes.	Visibilizar la cuenta de Whatsapp como canal oficial del Banco Popular	Dirigido a todos los clientes y prospectos físicos del Banco.
BOT	Marzo 2021	Se implementó un chatbot de texto en varios canales digitales, a saber: Whatsapp, Facebook, Telegram, Twitter, Chat web	Mejorar la experiencia del cliente que utiliza las redes sociales, reduciendo tiempos de espera.	Dirigido a todos los clientes y prospectos físicos del Banco.
	De marzo 2021 a mayo 2023	Durante el año 2021 se implementaron 42 consultas automáticas de productos y servicios en el BOT: Alhajas, Back to Back, Gastos Médicos, Eco Crédito, Unificación de Deudas, BP Auto, Personal, Hipotecario, Calculadora de crédito, Tarjeta de Crédito, Bloqueo de Tarjetas, Reclamos de Tarjetas, Servicios Web Popular en Línea, Aplicación Banca Móvil, Monto máximo a transar, Comisión por SINPE, Reportar sitio de Phishing, Consejos de Seguridad, Requisitos para comprar, Catálogo de Propiedades, Canales para conocer los bienes, Asesoría con un ejecutivo, Tramitar una compra, ROP, FCL, Pólizas, Firma Digital, Horarios de Oficinas, BP Salario, Calendario de pago de pensiones, Tarjeta	Además, reducir costos operativos en la atención de solicitudes y consultas de los clientes.	



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Canal/Servicio	Puesta en producción	Descripción	Objetivo	Qué segmento de clientes atiende
		Débito Adulto Mayor y Pensionado, Tutoriales. En el año 2022, se implementaron en el BOT los siguientes servicios resolutivos: Event Manager, Crédito para Empresas, Crédito Personal, Crédito Unificación de Deudas, Crédito Educación y Gastos Médicos, Ecocrédito, Crédito sobre Alhajas, Información remates de alhajas, Catálogo de Alhajas, Crédito BP Autos, Crédito Hipotecario, Crédito back to back, Implementación de sistema de auto-encuestas de satisfacción, Generación de reportes SINPE. Para lo que va del año 2023, se han efectuado las siguientes mejoras: Publicación de formularios para Expo Construcción y Expo Móvil. Inclusión del programa BP Bienestar. Creación de la opción para Seguros.		
Telegram	Marzo 2021	Se abrió esta nueva red social para clientes del Banco.	Ofrecer al cliente un canal de consulta alternativo a Whastapp.	Dirigido a todos los clientes y prospectos físicos del Banco.
Central telefónica 2202-2020 e IVR	Octubre 2021	Implementación de atención de llamadas Fraude-Phishing. Se creó grupo de correo reportefraude@bp.ficr, y se habilita el número directo 2202-5210.	Brindar al cliente físico y entes financieros canales de atención de casos de fraudes y phishing.	Dirigido a clientes físicos y entes financieros nacionales.
	Julio 2022	Puesta en producción de las siguientes opciones automáticas: • Bloqueo automático de tarjeta de crédito • Bloqueo automático de tarjeta de débito • Consulta de usuario web • Desbloqueo de usuario web Desarrollo de submenú para Popular Seguros	Mejorar la experiencia del cliente, ofreciendo opciones automáticas con disponibilidad de horario 24/7/365.	Dirigido a todos los clientes físicos que posean una tarjeta de débito como elemento validador.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

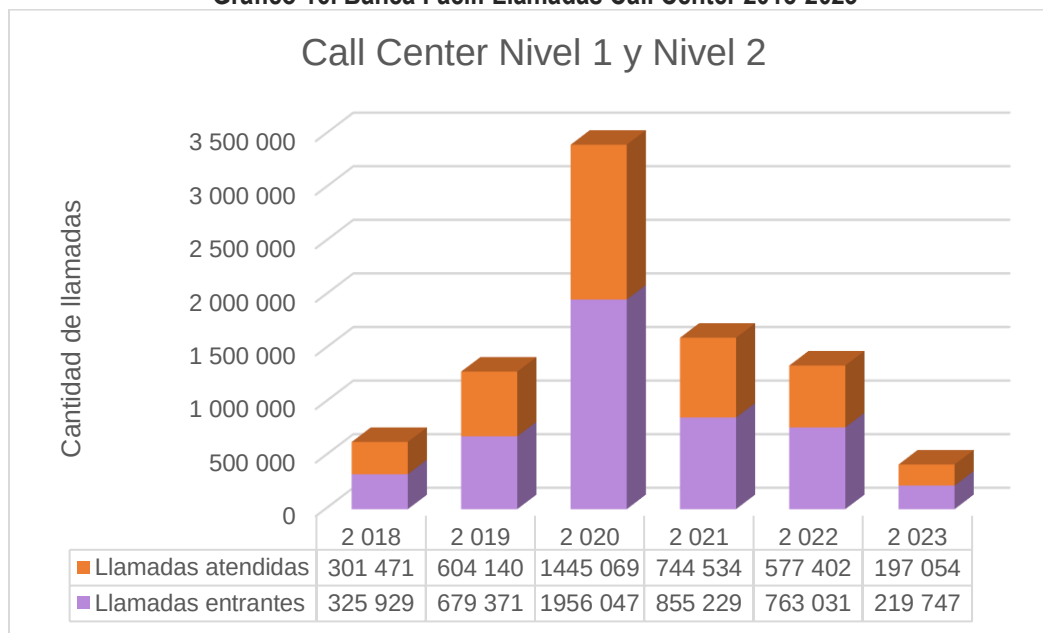
Canal/Servicio	Puesta en producción	Descripción	Objetivo	Qué segmento de clientes atiende
	Marzo 2023	Desarrollo de la consulta de Tarjeta de Crédito Mastercard.	Implementar la nueva marca de tarjeta en la consulta automática del IVR.	Dirigido a todos los clientes físicos que posean tarjeta de crédito Mastercard

Fuente: Dirección de Canales

Adicional a lo anterior, se considera importante hacer una reseña estadística sobre el comportamiento del volumen de clientes/gestiones, cantidad de transacciones y volumen monetario gestionado por estos canales/servicios durante el periodo relevante que cubre este informe de gestión.

El Call Center ha atendido para el periodo 2020 a abril de 2023 casi 3 millones de llamadas, cuyo comportamiento se ilustra en la siguiente gráfica, donde se identifica un aumento relevante para el año 2020 que corresponde al periodo de confinamiento por las medidas de Covid-19, periodo en que fue un canal vital para la atención de los clientes.

Gráfico 16. Banca Fácil: Llamadas Call Center 2018-2023

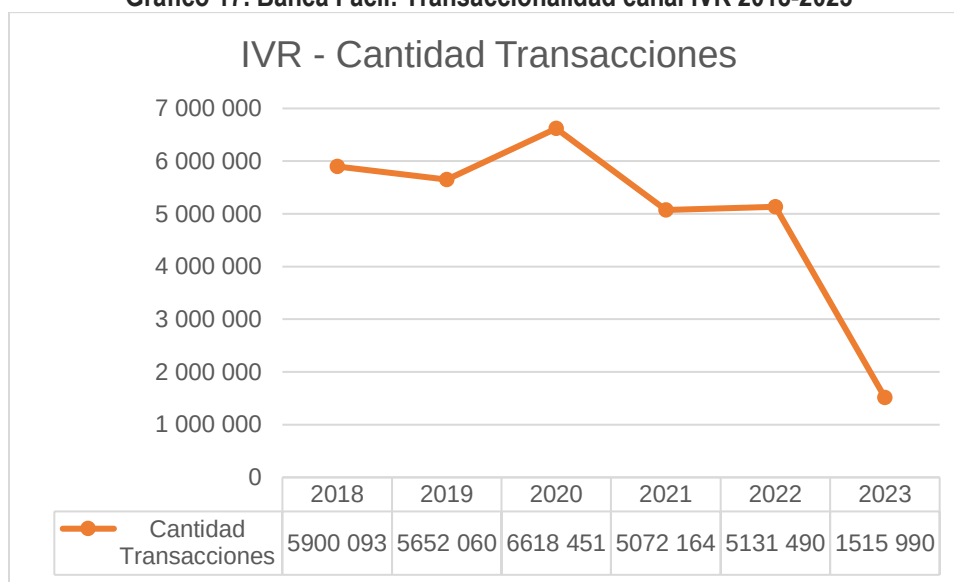


Fuente: Dirección de Canales

INFORME FINAL DE GESTIÓN

El servicio de telefonía con respuesta de voz interactiva conocido como IVR, presenta un nivel importante a nivel de cantidad de transacciones que supera las 5.6 millones de transacciones en promedio si se considera el periodo 2020-2022 y cuyo comportamiento se ilustra en la siguiente gráfica.

Gráfico 17. Banca Fácil: Transaccionalidad canal IVR 2018-2023



Fuente: Dirección de Canales

5.7.2 Canales electrónicos

Durante el periodo de gestión que abarca este informe, se han implementado mejoras y funcionalidades sustantivas en los canales electrónicos que el Banco tiene a disposición de nuestros clientes, lo cual ha aportado mejoras en la experiencia de usuario y la satisfacción del cliente mediante una oferta ampliada de servicios resolutivos por estos medios. En la siguiente tabla se hace un resumen de los logros.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Funcionalidad	Canal	Fecha	Observación
Actualización y mantenimiento	Canales Electrónicos	Año 2020	Durante el 2020, se realizaron actualizaciones de contenido en el Web comercial /Canales transaccionales se atendieron mantenimientos, puesto que se encontraba la actualización del R17.
Implementación del nuevo diseño y plataforma para el sitio web comercial (Wordpress) dando cumplimiento al acuerdo de JDN 713 sesión 5672	web comercial	1/2/2021	
Mejora en Servicio SINPE Enviar Dinero - TFT a PIN	Banca Móvil (APP - WEB)	8/4/2021	Con esta implementación se modificó el servicio SINPE Enviar Dinero para atender requerimiento normativo.
Página de FODEMIPYME, Quickpass, BP Auto, FOFIDE y BP Blog del Banco Popular.	web comercial	1/7/2021	
Contenido de los Podcast de "Cuéntemelo todo" en donde se brindan consejos financieros.	web comercial	1/9/2021	
Micrositio de Personas Mayores.	web comercial	1/10/2021	



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Funcionalidad	Canal	Fecha	Observación
Implementación de herramientas de ciberseguridad.	Banca Móvil (APP)	24/5/2022	Con esta implementación, el acceso al canal WEB de Banca Móvil se hará con la misma inteligencia artificial que controla el acceso a la aplicación móvil. Brindando mayor seguridad y garantía de identidad en prevención del fraude en las conexiones que hagan los usuarios.
Se crea nueva sección de Sostenibilidad y Comunicación.	web comercial	1/6/2022	
Nueva página sobre Índice de Transparencia Institucional (ITSP) del BP.	web comercial	1/8/2022	
Nueva página con formulario para Bolsa de Empleo.	web comercial	1/8/2022	
PODCAST “Un date con los números”: Se confeccionó sesión con un playlist para la publicación de los audios del podcast de Popular Valores los cuales mes a mes se irán agregando.	web comercial	1/12/2022	



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Funcionalidad	Canal	Fecha	Observación
Landing Page y formulario para BP Bienestar Social: Creación de un nuevo contenido y espacio el programa de BP Bienestar Social el cual permite a los clientes realizar una solicitud tener acceso a varias soluciones que les permitirán hacerle frente al sobreendeudamiento, recibiendo beneficios que le ayudarán a mejorar su liquidez económica y su calidad de vida.	web comercial	1/2/2023	
Landing Page y formulario para BP Acelera: Creación de un nuevo contenido y espacio el programa de BP Acelera el cual permite a las Empresas acceder de recursos para acelerar el crecimiento del negocio de una manera sencilla.	web comercial	1/2/2023	
Creación de formato para descarga de estados de cuenta en el canal TCIB.	Sitio WEB Transaccional (TCIB - Personas y Empresas)	15/3/2023	Con este desarrollo se crea una opción para descargar completamente directa de la información del estado de cuenta y del estado de movimientos mensuales en todas las cuentas de ahorro disponibles para clientes físicos y empresariales desde el canal TCIB.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Funcionalidad	Canal	Fecha	Observación
Implementación de herramientas de ciberseguridad.	Banca Móvil (WEB)	31/3/2023	Con esta implementación, el acceso al canal WEB de Banca Móvil se hará con la misma inteligencia artificial que controla el acceso a la aplicación móvil. Brindando mayor seguridad y garantía de identidad en prevención del fraude en las conexiones que hagan los usuarios.
Diseño y creación del contenido del subsitio de Tarjetas de Crédito de MasterCard.	web comercial	1/5/2023	
Cambio de PIN de tarjeta de crédito.	Banca Móvil (APP)	16/5/2023	Con esta implementación se permite al usuario del canal realizar el cambio de PIN de su tarjeta de crédito, el cual podría utilizar para retirar dinero del cajero automático o para confirmar compras por medio de datáfonos, según normativa.

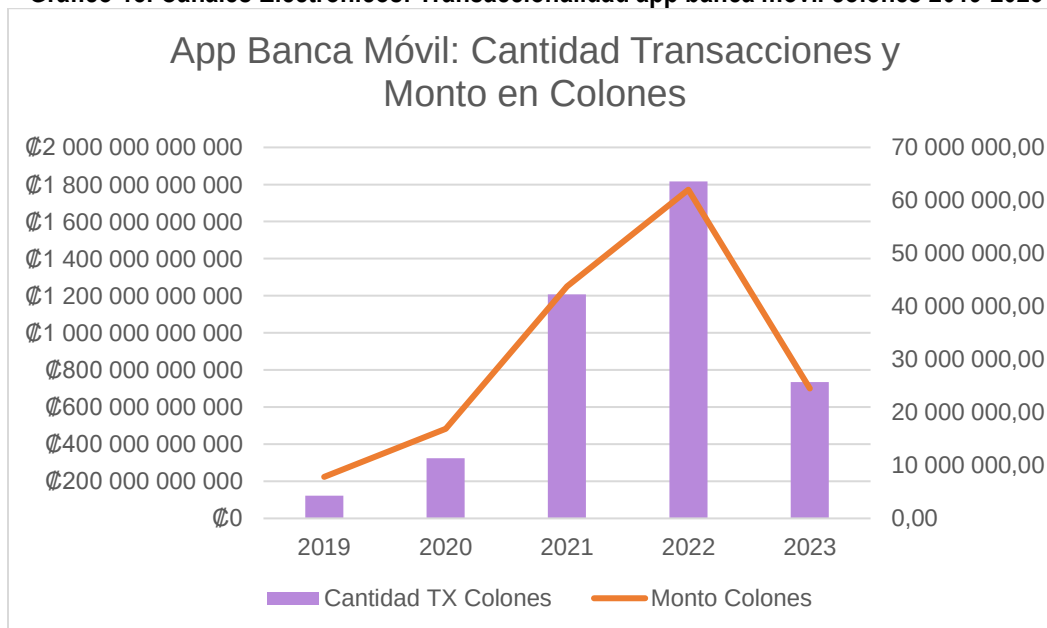
Fuente: Dirección de Canales

App Banca Móvil

De enero de 2019 a abril de 2023 la aplicación Banca Móvil supera los 147 millones de transacciones y un monto que supera los \$4.429 mil millones, tal como se muestra en el siguiente gráfico, la tendencia tanto a nivel de monto como en cantidad de transacciones tiene un crecimiento acelerado.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Gráfico 18. Canales Electrónicos: Transaccionalidad app banca móvil colones 2019-2023

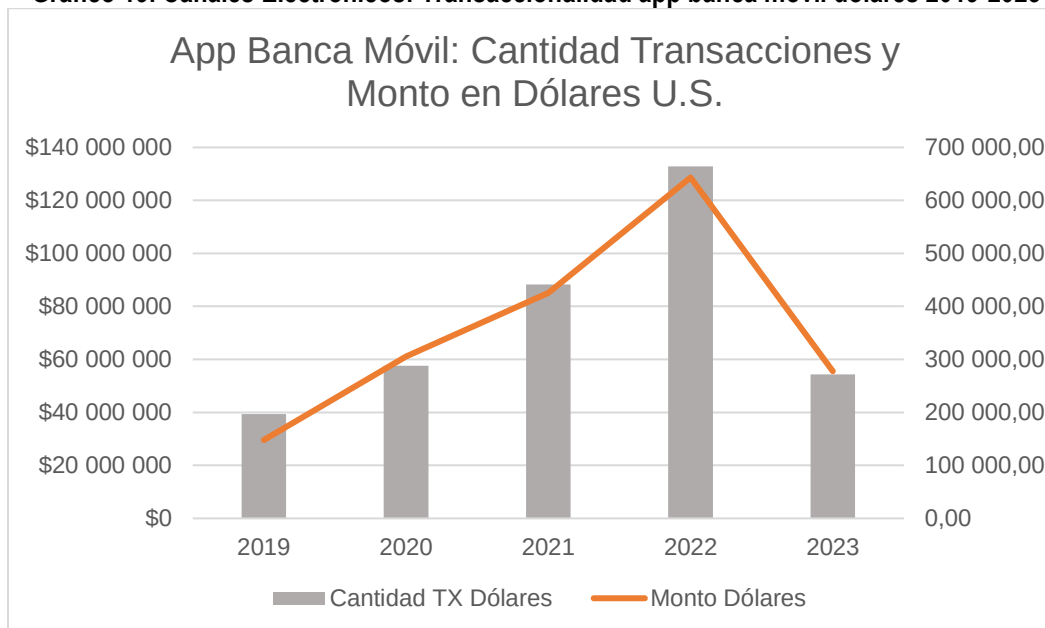


Fuente: Dirección de Canales

Por su parte, cuando se considera la moneda dólares, las transacciones supera los 1.8 millones con un monto de casi US\$360 millones, tal como se muestra en el siguiente gráfico, la tendencia tanto a nivel de monto como en cantidad de transacciones tiene un crecimiento acelerado.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Gráfico 19. Canales Electrónicos: Transaccionalidad app banca móvil dólares 2019-2023



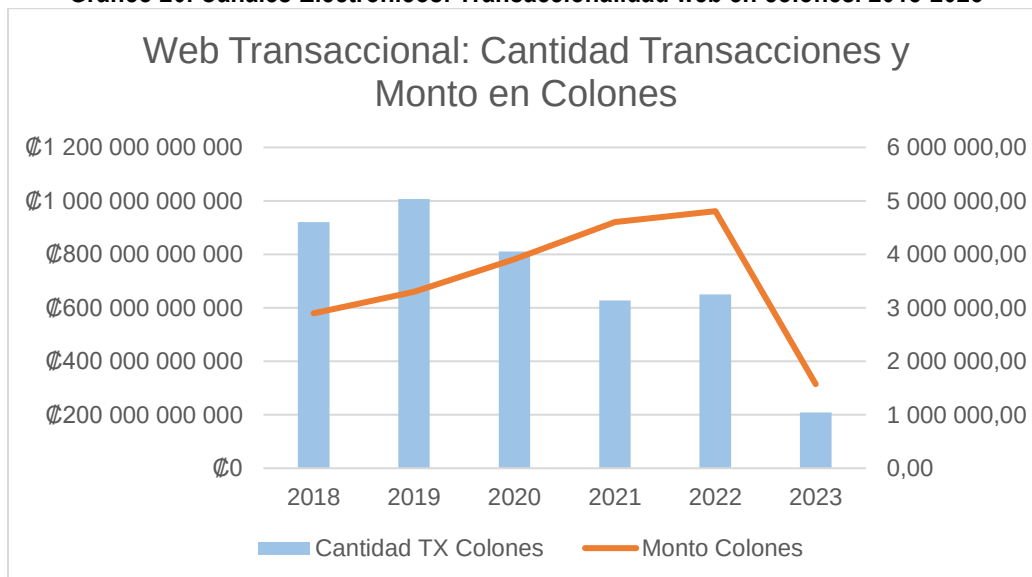
Fuente: Dirección de Canales

Sitio web transaccional

De enero de 2018 a abril de 2023 el sitio web transaccional supera los 21 millones de transacciones y un monto mayor a los \$4.218 mil millones, tal como se muestra en el siguiente gráfico, la tendencia a nivel de monto presenta un crecimiento moderado y se observa además una disminución en la cantidad de transacciones; lo cual se explica principalmente por la implementación de la app banca móvil que ha tenido una gran aceptación entre los clientes.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

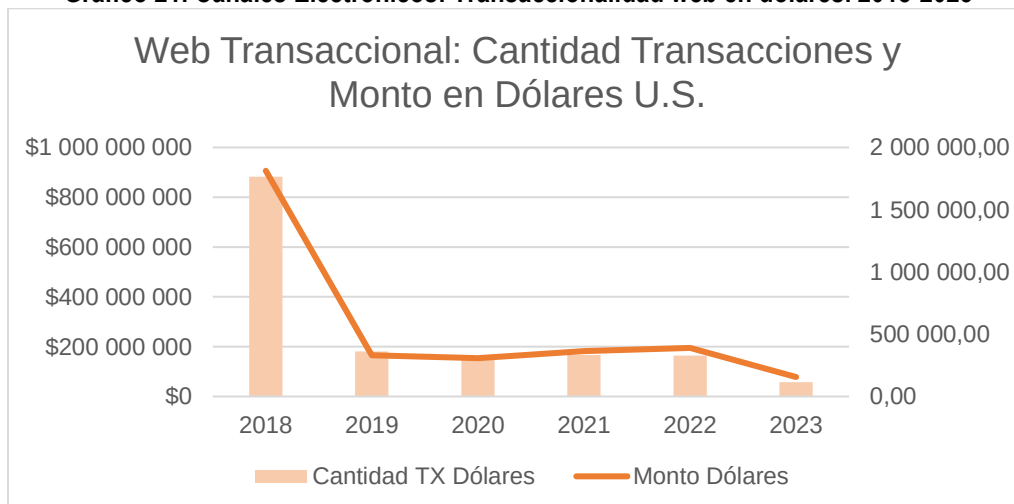
Gráfico 20. Canales Electrónicos: Transaccionalidad web en colones. 2018-2023



Fuente: Dirección de Canales

Por su parte, cuando se considera la moneda dólares, las transacciones ronda los 1.8 millones con un monto de casi US\$906 millones, tal como se muestra en el siguiente gráfico, la tendencia tanto a nivel de monto como en cantidad ha disminuido desde el lanzamiento de app banca móvil.

Gráfico 21. Canales Electrónicos: Transaccionalidad web en dólares. 2018-2023



Fuente: Dirección de Canales



INFORME FINAL DE GESTIÓN

5.7.3 Canales alternos

Cajeros automáticos multiservicios

Los Cajeros Automáticos Multi Servicio se implementaron en julio 2019, son dispositivos que permiten realizar operaciones financieras, su principal función es el depósito y retiro de dinero y han ido adoptando cada vez más funciones asociadas a la cuenta de ahorros, la tarjeta de débito y la tarjeta de crédito.

Servicios:

- Depósito de Efectivo
- Retiros de Efectivo cuentas propias.
- Transferencias de efectivo entre cuentas propias.
- Pago de préstamos propios.
- Pago de tarjetas de crédito propias.
- Consulta saldos cuentas ligadas a la tarjeta de débito.
- Consulta de saldo de tarjeta de crédito.
- Adelanto de efectivo de tarjeta de crédito.
- Afiliación / Desafiliación SINPE Móvil

¿A quién va dirigido?

Los Cajeros Multi Servicio del Banco Popular están diseñados para atender a dos grupos principales de personas.

- Clientes del Banco: Dirigidos a satisfacer las necesidades de nuestros valiosos clientes que cuentan con tarjeta de débito y/o crédito de la marca Visa, en donde podrán realizar una amplia variedad de transacciones de manera ágil y segura.
- Usuarios nacionales e internaciones de tarjetas Visa: Además de nuestros clientes regulares, también damos la bienvenida a usuarios de tarjetas Visa, tanto a nivel nacional como internacional quienes podrán disfrutar de la comodidad y facilidad de nuestros Cajeros Multi Servicio.

La estrategia de implementar estos dispositivos nos permite lograr los siguientes objetivos:

- Ahorro: al utilizar la Red de Cajeros Automáticos, el banco se estaría ahorrando entre \$3,76 y \$3.50 por transacción, ya sea monetaria o no monetaria, dado que una transacción en Cajero Automático tiene un costo entre \$0,20 y \$0,46, la misma transacción tiene un costo en Oficina Comercial de \$3,96 (transacción de 3 minutos).



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Disminución en los tiempos de atención: con la implementación o desarrollo de nuevas funcionalidades, se descongestionarían las plataformas de servicio de las Oficinas Comerciales, por lo que los tiempos de atención para los clientes se verían disminuidos al disponer de más canales. Próximamente se permitirá la adquisición de la marca MasterCard en la red de Cajeros Automáticos.
- Ampliación de Horario: la Red de Cajeros Automáticos tiene horario de atención de 5 a.m. a 11:59 p.m. y es más amplio que el horario de las Oficinas Comerciales.
- Mejor experiencia al cliente: al disminuir los tiempos de atención y ofrecer más servicios en el canal de cajeros automáticos, se estaría mejorando la experiencia al cliente.
- Imagen: el aspecto físico es un determinante para que la Red de Cajeros Automáticos sea más atractiva, lo que se logra a través de rotulación estándar y la utilización de dispositivos modernos.
- Equiparación con la competencia: brindar los servicios que la competencia está brindando, así como innovar en otros aspectos, es fundamental para competir.

En canal de cajeros automáticos presenta la siguiente evolución en tipo, cantidad y monto de transacciones para el periodo del 2018 a abril de 2023.

Tabla 24. Canales Alternos: Transaccionalidad ATM Multiservicios. 2018-2023

Año	Tipo de la Transacción	Cantidad transacciones	Monto
2018	Retiro de Efectivo	32 986 591	₡ 936 900 843 582
2019	Depósito de Efectivo	63 838	₡ 7 844 244 000
	Pago de Préstamo	6 501	₡ 242 630 869
	Pago de Tarjeta de Crédito	2 661	₡ 392 481 680
	Retiro de Efectivo	27 548 836	₡ 947 729 331 000
2020	Depósito de Efectivo	167 729	₡ 22 586 444 000
	Pago de Préstamo	12 185	₡ 467 686 959
	Pago de Tarjeta de Crédito	6 137	₡ 803 458 609
	Retiro de Efectivo	21 264 290	₡ 913 317 796 360
2021	Depósito de Efectivo	260 811	₡ 36 041 727 000
	Pago de Préstamo	12 859	₡ 533 327 561
	Pago de Tarjeta de Crédito	5 659	₡ 797 324 472
	Retiro de Efectivo	20 847 476	₡ 903 598 890 000
2022	Depósito de Efectivo	402 311	₡ 53 457 009 000
	Pago de Préstamo	15 241	₡ 758 703 718
	Pago de Tarjeta de Crédito	8 132	₡ 1 134 401 418
	Retiro de Efectivo	20 189 146	₡ 862 855 355 000
2023	Depósito de Efectivo	148 511	₡ 19 397 414 000



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Año	Tipo de la Transacción	Cantidad transacciones	Monto
	Pago de Préstamo	5 247	₡ 265 774 051
	Pago de Tarjeta de Crédito	2 869	₡ 406 180 525
	Retiro de Efectivo	5 312 550	₡ 296 571 094 000

Fuente: Dirección de Canales

Adquirencia BP – Conexión BP

El Banco Popular lanzó este producto en el 2020, por medio del cual se ofrece a nuestros clientes la opción de los siguientes servicios de Adquirencia Bancaria:

- Conexión BP: Es el canal de Adquirencia que permite la aceptación de pagos con Tarjetas de Débito y Crédito VISA y MasterCard *contactless* (sin contacto) mediante un dispositivo móvil Android y Huawei habilitado para NFC (tecnología de comunicación inalámbrica de corto alcance y alta frecuencia).
- Comercio Electrónico: Corresponde a una plataforma ágil y segura de Comercio Electrónico disponible para que clientes físicos o jurídicos puedan realizar las ventas de sus productos o servicios en línea y que sus consumidores finales puedan pagar mediante sus tarjetas de débito y crédito marca VISA o MasterCard. Se cuenta con dos opciones:
 - Pasarela o Botón de Pago: Consiste en la habilitación de un botón de pago o carrito de compras en la página web del comercio, a fin de que los pagos de las ventas puedan realizarse en línea, utilizando cualquier tarjeta de débito o crédito marca VISA o MasterCard.
 - Link de Pagos: Es una plataforma de pagos en línea (tarjeta no presente) dirigido a comercios que no tienen un sitio web de ventas con pago de tarjeta en línea, donde el comercio genera un link, mismo que el cliente final recibe pudiendo realizar el pago correspondiente a través de una tarjeta de crédito o débito marca VISA o MasterCard.

¿A quién va dirigido?

- Está dirigido a micro, pequeños y medianos empresarios, así como a profesionales independientes y Organizaciones Sociales.

Objetivos:

- Generación de Nuevos Clientes: micro, pequeños y medianos a nivel nacional.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Captación de bajo costo y generación de nuevas comisiones por la recepción de tarjetas propias y otros bancos.
- Integración de Productos y Servicios por Cliente: Mayores niveles de Captación y mayor Colocación de Productos Financieros (nuevas cuentas, nuevas tarjetas, créditos y otros productos).

Beneficios al comercio afiliado:

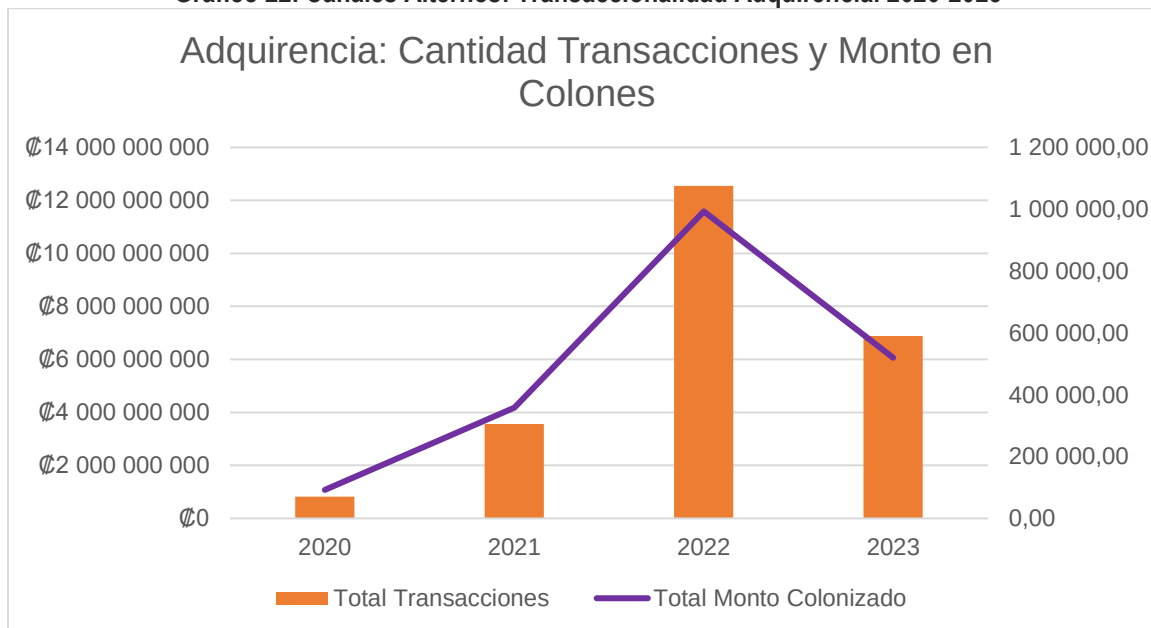
- Liquidación en tiempo real de las ventas a su cuenta en el BP.
- Comisiones y costos competitivos con respecto al mercado
- Atracción de nuevos clientes a su negocio, al aceptar tarjetas
- Su negocio se beneficiará de la presencia de más clientes que utilizarán como medio de pago las tarjetas débito y crédito para la compra de sus productos.
- Consulta en tiempo real todas sus ventas e históricos a través de la web transaccional, el App Banca Móvil y la Consola de Conexión BP.
- Posee las certificaciones de seguridad requeridas por marcas internacionales.
- Sin costo por datáfono o dispositivos adicionales.
- Por cada venta procesada en nuestra plataforma, se estará generando un voucher digital que puede enviar al correo de los tarjetahabientes.
- Reduce el riesgo relacionado con el manejo de efectivo en su comercio

En 2023 “Conexión BP” ha sido distinguido con el Premio ALIDE de reconocimiento de las mejores prácticas en las instituciones financieras de desarrollo, en la categoría “*Gestión y Modernización Tecnológica*” en mérito a la aplicación que busca incentivar la transformación digital en el sector comercio a través del uso de dispositivos móviles para realizar transferencias mediante la tecnología *Tap-to-Phone*.

De enero de 2020 a abril de 2023 el servicio de adquirencia supera los dos millones de transacciones y un monto que excede los \$22.900 millones, tal como se muestra en el siguiente gráfico, la tendencia tanto a nivel de monto como en cantidad de transacciones tiene un crecimiento acelerado.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Gráfico 22. Canales Alternos: Transaccionalidad Adquirencia. 2020-2023



Fuente: Dirección de Canales

Puntos BP

Los Puntos BP tuvieron su lanzamiento en octubre de 2019, son establecimientos comerciales que, mediante el uso de una aplicación móvil o un link en la computadora, realizan transacciones bancarias simples, facilitando a los clientes el acceso a servicios y productos financieros.

Objetivo: Ofrecer mayores facilidades y puntos de recaudación al cliente sin la necesidad de trasladarse a una Oficina del Banco Popular. Al mismo tiempo permitiéndole al comercio obtener ingresos adicionales.

¿A quién va dirigido?

- Detallistas y Personas Físicas
- Personas físicas y/o puntos de servicios pequeños en la línea de pulperías, farmacias, librerías, bazares, comercios pequeños en infraestructura.
- Organizaciones de la Economía Social Solidaria OES
- Organizaciones que realizan un conjunto de actividades económicas y empresariales como Cooperativas, Asociaciones Solidaristas, trabajadores independientes, ASADAS, sector profesional, sociedades anónimas laborales, etc.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

La estrategia de implementar el canal Punto BP nos permite lograr los siguientes objetivos:

- Generar nuevos negocios y la colocación integral de productos y servicios.
- Ofrecer los servicios de mayor volumen transaccional en las Oficinas Comerciales en un canal alternativo, para descongestionar las plataformas y reducir los tiempos de espera por parte de los clientes.
- Ampliar los horarios de atención, a través de comercios con horarios en fines de semana, y jornada extendida.
- Ampliar la cobertura geográfica del Banco Popular a través de la afiliación de comercios en cantones donde no tiene presencia.

Beneficios al comercio afiliado:

- Atracción de nuevos clientes.
- Amplía la oferta de servicios del comercio.
- Facilidad de acceso, es el mismo usuario y contraseña de la WEB y Banca Móvil.
- Consulta de transacciones y reportería en línea.
- Creación de usuarios ilimitados con perfiles diferentes para los colaboradores del comercio:
 - Usuario administrador
 - Usuario supervisor
 - Usuario operativo
- Permite obtener ingresos adicionales, por comisiones:
 - \$204 para transacciones de pago de servicios.
 - \$350 para depósitos, pago de tarjetas de crédito y pago de préstamos.

Beneficios del usuario:

- Fácil y seguro: Acceso a realizar transacciones financieras, de manera conveniente, fácil y segura.
- Horario de Atención: Amplios horarios de atención.
- Gratuita y amigable con el ambiente: Las transacciones son gratuitas. Entrega vía correo electrónico del comprobante de pago.
- Ahorra tiempo y dinero: Ahorra tiempo y dinero, no necesita desplazarte a una Sucursal Bancaria.
- En tiempo real: Las transacciones son aplicadas en tiempo real.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Los Puntos BP presentan la siguiente evolución en tipo, cantidad y monto de transacciones para el periodo del 2019 a abril de 2023.

Tabla 25. Canales Alternos: Transaccionalidad Puntos BP. 2019-2023

Año Transacción	Tipo Transacción	Cantidad transacciones	Monto
2019	Depósito de Efectivo	3 834	₡ 269 050 416
	Pago de Préstamo	814	₡ 61 688 287
	Pago de Tarjeta de Crédito	814	₡ 63 453 506
2020	Depósito de Efectivo	67 054	₡ 4 513 441 895
	Pago de Préstamo	11 887	₡ 868 991 752
	Pago de Tarjeta de Crédito	12 238	₡ 742 092 499
2021	Depósito de Efectivo	92 253	₡ 6 566 902 370
	Pago de Préstamo	15 343	₡ 1 111 621 659
	Pago de Servicios Públicos y Privados	12 874	₡ 168 306 308
	Pago de Tarjeta de Crédito	14 419	₡ 904 820 055
2022	Depósito de Efectivo	101 405	₡ 8 675 014 364
	Pago de Préstamo	15 448	₡ 1 228 114 062
	Pago de Servicios Públicos y Privados	114 281	₡ 1 190 432 997
	Pago de Tarjeta de Crédito	18 172	₡ 1 174 286 457
2023	Depósito de Efectivo	39 133	₡ 3 427 618 248
	Pago de Préstamo	5 170	₡ 424 318 961
	Pago de Servicios Públicos y Privados	63 932	₡ 632 407 401
	Pago de Tarjeta de Crédito	7 908	₡ 498 721 128

Fuente: Dirección de Canales

5.9. Impactos en el desarrollo social

En el año 2019 la Junta Directiva Nacional aprobó el Modelo de Inclusión Financiera mediante el Ac.431, sesión 5645 del 06 de junio de 2019, propuesta estratégica que ampliaba la gestión de atención que se venía desarrollando desde la creación de la Banca de Desarrollo Social.

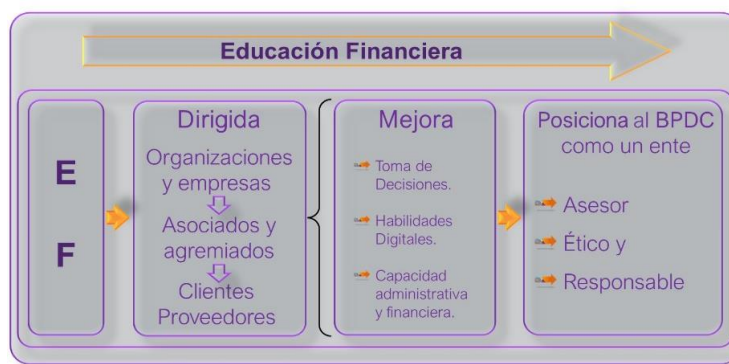
La Inclusión Financiera es conceptualmente el accionar de la organización en dos ámbitos; el primero relacionado con la Educación Financiera y el segundo relacionado con la Bancarización. La Educación Financiera se concibe como el principal pilar de la Inclusión Financiera y pretende mejorar y desarrollar los conocimientos financieros económicos, ambientales y el desarrollo de

INFORME FINAL DE GESTIÓN

habilidades digitales de los habitantes de las distintas regiones del país, las organizaciones, sus colaboradores y clientes.

La intención que impulsa la educación financiera es el asesoramiento a la población excluida, vulnerable, conformada en su mayoría por mujeres, personas con discapacidad, migrantes y personas de la tercera edad.

La E.F. se visualizó como una estrategia que además de facilitar la toma de decisiones y habilidades digitales de la población objetivo (organizaciones, Personas); se percibió que posicionaría a la Institución como un Banco asesor, ético y responsable en su actuar.



El otro ámbito de acción de la Inclusión financiera es la Bancarización. Esta se concibe como la capacidad que tiene una organización, para que la población objetivo, logre acceder, adquirir y usar, al menos un producto financiero o servicio bancario de la propia organización.

En el año 2021 la Junta Directiva Nacional de forma unánime, tomó acuerdos relacionados con la “Inclusión Financiera” y la estrategia para la “Atención Integral de O.E.S.” (J.D.N.-5850-Acd-657-2021-Art-10), que se ha impulsado para acercarse a la población costarricense y los sectores sociales del país. Estos lineamientos establecieron la orientación estratégica para la Dirección de Banca de Desarrollo Social, siendo el principal acuerdo que enmarca dicha orientación el # 3 que menciona:

3., se orienta a la Administración para que focalice sus esfuerzos en instaurar y fortalecer la inclusión financiera (...) y que incluya la estrategia para la atención integral de las Organizaciones de la Economía Social (O.E.S.) representadas en los Sectores de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Adicionalmente la Junta Directiva Nacional en un decidido apoyo a las personas “que menos tiene” y a mitigar al problema nacional ocasionado por la pandemia, la situación económica y la guerra en Europa, aprobó en el año 2022 la propuesta denominada Plan BP Bienestar Social, que a letra menciona en su numeral 2:



INFORME FINAL DE GESTIÓN

2. Aprobar la propuesta denominada Plan BP Bienestar Social, a fin de que sea implementada como parte de la contribución que el Banco Popular y de Desarrollo Comunal mantiene para generar bienestar social, según los impactos y objetivos previstos.

Este Plan se orienta a mantener y mejorar los entornos económicos y sociales, en las distintas regiones del país, al estar orientado a: *“Aumentar el bienestar de los trabajadores costarricenses en condición de sobreendeudamiento por medio soluciones de crédito para cancelación de deudas que les permita mejorar el ingreso líquido disponible.”*

En síntesis, el propósito estratégico de la Banca de Desarrollo Social en la actualidad se fundamenta en promover la Inclusión Financiera en las regiones del país, es decir: *“promover la Bancarización y la Educación Financiera en los territorios del país, mediante una oferta integral de productos financieros y servicios bancarios, accesible y asequible para las poblaciones vulnerables y poblaciones excluidas del Sistema Financiero Nacional”.*

Considerando los Lineamientos y Acciones Estratégicas para el Periodo 2023-2025 y los acuerdos anteriormente expuestos, que muestran la evolución del estrategia para la Banca de Desarrollo Social; los factores estratégicos a impulsar sostenidamente, en coadyuvancia al propósito del Conglomerado, se fundamenta en facilitar y fomentar el trabajo y el empleo; la Vivienda digna para la familia; la promoción de la educación financiera y con ello, la salud (física, mental, seguridad) de los habitantes, mediante la profundización de los Pilares Estratégicos cimentados en: el Programa BP Bienestar, Atención Integral de las OES (Organizaciones Sociales), Microfinanzas y los productos de inclusión (Pignoración, Bonos y Fondos Especiales). Pilares estratégicos que son los que se promueven en el 2023 en beneficio de ellos sectores excluidos y vulnerables de la sociedad y de los cuales se hace una breve reseña en los siguientes apartados.

5.9.1 Modelo atención OES

La estrategia para la atención integral de las Organizaciones de la Economía Social (OES) fue aprobada por la Junta Directiva Nacional según el acuerdo JDN-5850-Acd-657-2021-Art-10 del 16 de agosto de 2021.

Esta estrategia tiene como objetivo atender y satisfacer las necesidades de las OES, procurando el desarrollo económico y social en las comunidades a través del modelo operativo de negocios de fuerzas de ventas con un equipo ejecutivo de alto nivel y las Juntas de Crédito Local (JCL) para alcanzar la máxima relación de negocios e integración de productos y servicios.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

El alcance de ejecución de esta estrategia es de aplicación nacional y cubre las regiones oeste, metropolitana, sur, norte y occidente; la población meta que atiende este modelo está dirigida a los siguientes públicos:

- Organización Base: Son las organizaciones que, junto con asociados o agremiados, mantienen una actividad económica para beneficio de sus asociados y el interés colectivo.
- Organización de Integración: Son las organizaciones que agrupan y fortalecen mipymes o grupo de OES y las apoya en servicios de desarrollo empresarial o comercialización.
- Organización segundo Piso: Son las organizaciones que operan como intermediarias de crédito para apoyar financieramente a las Mipymes, mediante el Fondo de desarrollo (FEDE).
- Organización dinamizadora: Son las organizaciones que agrupan la mayor parte de los pobladores de los territorios donde operan y que benefician su desarrollo.

La atención de estas organizaciones hace énfasis en la atención de dos ejes: 1) Servicios de desarrollo empresarial y 2) Servicios financieros.

Durante el periodo de gestión y para los años 2021 - 2022, se ha logrado impactos positivos a la población y organizaciones objetivo de este modelo, los cuales indican en la siguiente tabla:

Tabla 26. Impactos Estrategia OES 2021 -2022

Cantidad	OES	Población	Asociados / Agremiados
19	Asociaciones y cooperativas de mujeres	Jefas de hogar	615
3	Centro Agrícola Cantonal	Pequeños productores	389
7	Asociación Desarrollo Integral	Vecinos (productores y emprendedores)	1.152
15	Cooperativas	Artesanos y comerciantes	1.738
11	Asociaciones	Artesanos, productores, pescadores, turismo y areneros	958
2	Fundaciones	Población en riesgo social y adulto mayor	1.225
1	Asociación indígena	17 territorios indígenas	250
2	Cámaras	Artesanos y pescadores	468
60			6.795

Fuente: DIRBDS



INFORME FINAL DE GESTIÓN

En los servicios de desarrollo empresarial y acompañamiento, en alianza con el Instituto Nacional de Aprendizaje y los programas INA Impulsa, Dinámica Empresarial y Centros Empresariales, se ha materializado los siguientes resultados:

- 60 OES atendidas recibieron formación, 5 regiones en 2021.
- 5568 matrículas canalizadas al INA, para 16 módulos, (69% mujeres y 31% hombres).
- 200 personas participaron y aprobaron los módulos INA, (88% mujeres y 12% hombres).
- 10 OES en asesorías de coaching, 4 meses.
- 9 OES acompañadas por el CDE, San Carlos, INA.
- 1218 personas recibieron Finanzas Sanas por parte del Banco Popular.
- 30 OES recibieron Taller de gobernanza.
- 5 estudios realizados en Alianza con la Academia (estudios de costos, procedimientos contables y estudios de mercado).
- 9 ferias y stands de OES apoyadas para comercializar sus productos, 228 exponentes (89% mujeres, 11% hombres).

En el eje de servicios financieros se ha logrado la inclusión financiera, así como la vinculación de 1.232 productos y servicios que incluye crédito, cuenta corriente, cuenta de ahorro, sinpe móvil, tarjetas, arreglos de pago y refinanciamiento, cajero automático, productos de sociedades anónimas, apoyo y asesoría en usuarios web transaccional, productos de adquirencia y convenios.

Durante el 2023 han ingresado al programa 30 nuevas OES, las cuales fueron seleccionadas para aplicar a los servicios de desarrollo empresarial y de inclusión financiera.

5.9.2 Fondos especiales

Los fondos especiales son recursos económicos que soportan programas que amparados en el artículo 34 de la Ley Orgánica del Banco Popular que la institución promueve para beneficiar las poblaciones vulnerables y excluidas del sistema financiero nacional durante el periodo de evaluación se han efectuado diversas acciones que mejoran la gestión de estos, los cuales se detallan seguidamente:

Traslado de Utilidades

Según el artículo 7. Origen de los Recursos del Reglamento Operativo de los Fondos Especiales, se detalla:

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Los recursos que constituyen los Fondos Especiales provendrán de hasta un 15% de las utilidades netas del Banco Popular y de Desarrollo Comunal al cierre de cada período fiscal. La Junta Directiva Nacional definirá anualmente el porcentaje de las utilidades netas auditadas que transferirá a estos Fondos Especiales y la distribución porcentual que se destinará a cada uno, así como los tratos en que se trasladarán a lo largo del año. Adicionalmente, autorizará la transferencia de estos tratos dentro de los 30 días naturales posteriores a la certificación de utilidades por parte de la auditoría externa de la entidad de conformidad con lo establecido en el artículo 40 de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Amparado al artículo anterior y durante el periodo de gestión que abarca este informe, se han trasladado los siguientes recursos provenientes de las utilidades del Banco a los fondos especiales, según se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 27. Traslado de utilidades a los fondos especiales 2018-2022
(en millones de colones)

Año utilidades	Año traslado	FEVI	FEDE	FAVI	BP Bienestar	Total
2017	2018	₡2 945,00	₡1 500,00	₡1 000,23	-	₡ 5 445,23
2018	2019	₡1 300,00	-	-	--	₡ 1 300,00
2019	2020	₡3 873,59	₡ 452,38	₡ 669,08		₡ 4 995,05
2020	2021		₡2 001,76	-	-	₡ 2 001,76
2021	2022	No aplica				
2022	2023				₡ 6 691,26	₡ 6 691,26

Fuente: DIRBDS

Traslado de Cartera

Según el Artículo 67. Del traslado de cartera activa de los Fondos especiales al Banco Popular, que indica:

Se podrá promover el traslado de la cartera activa de los Fondos Especiales, así como sus garantías, a la cartera del Banco Popular a cambio de recursos financieros, una vez cumplido el objetivo de los fondos de bancarizar, madurar operativa y financieramente a los beneficiarios finales, con el fin de dar oportunidad a otros sujetos de crédito de que aprovechen los beneficios que ofrecen los fondos.

Amparado al artículo anterior y durante el periodo de gestión que abarca este informe, se han realizado traslados de cartera de los fondos especiales al Banco, según se detalla en la siguiente tabla:

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Tabla 28. Traslado de cartera fondos especiales al Banco Popular

Año	Fondo	Suma de Saldo	# Oper Canc
	FEDE	₡ 841 487 434,87	31
2012	Traslado I	24 929 285,41	17
2012	Traslado II	14 110 771,36	8
2013	Traslado III	5 252 288,45	2
2021	Traslado IV	797 195 089,65	4
AÑO	FEVI	₡ 12 653 271 656,33	385
2018	Traslado IX	942 804 497,65	29
2019	Traslado X	477 253 449,03	17
2020		-	
2021	Traslado XI	4 312 838 700,81	127
2021	Traslado XII	1 371 301 928,25	44
2022	Traslado XIII	1 101 144 063,58	34
2023	Traslado XIV	4 447 929 017,01	134
Total FEDE-FEVI		₡13 494 759 091,20	416

Fuente: DIRBDS

Colocación

Con los recursos de los Fondos Especiales y sus diferentes programas específicos se han beneficiado a personas físicas, jurídicas, organizaciones y empresas de la economía social y sus respectivas familias.

Seguidamente, se presentan por tipo de fondo la colocación percibida desde el año 2018 a la fecha con los beneficiarios correspondientes por cada uno de estos.

Tabla 29. Fondo Especial de Vivienda: Colocación por cantidad de operaciones, principal y beneficiarios desde 2018 al 30 de mayo 2023

Año	N° operaciones	Monto	Beneficiarios
2018	107	₡4 070 968 799,00	349
2019	219	₡9 011 187 413,00	569
2020	21	₡ 768 250 743,00	68
2021	52	₡1 848 011 900,00	170
2022	102	₡4 687 992 486,00	333
2023	26	₡ 991 031 890,00	85
TOTAL	527	₡21 377 443 231,00	1573

Fuente: DIRBDS

INFORME FINAL DE GESTIÓN

**Tabla 30. Fondo de Avals de Vivienda: Operaciones, avales y beneficiarios
De 2018 al 30 de mayo 2023**

Año	N° operaciones	Aval	Beneficiarios
2018	404	¢2 545 836 220,66	1 317
2019	218	1 359 771 542,85	698
2020	72	498 826 518,60	157
2021	37	292 422 872,55	121
2022	70	477 652 579,00	228
2023	11	679 169 582,00	14
TOTAL	812	¢5 853 679 315,67	2 535

Fuente: DIRBDS

**Tabla 31. Fondo Especial de Desarrollo: Colocación por cantidad de operaciones y principal.
De 2018 al 30 de mayo de 2023**

Año	N° Operaciones	Monto
2018	4	¢1 060 999 999,00
2019	2	1 135 000 000,00
2020	5	1 249 792 500,00
2021	5	1 387 342 468,49
2022	2	71 000 000,00
2023	4	1 244 300 000,00
TOTAL	22	¢6 148 434 967,49

Fuente: DIRBDS

Impacto empleo por medio de FEDE Banca Segundo Piso

Uno de los factores a impulsar con los Fondos Especiales es la promoción y fortalecimiento del empleo en las distintas regiones del país. Esta acción se efectúa por medio de las organizaciones que se financian mediante el Fondo Especial de Desarrollo, esta característica de calidad de vida ha generado y protegido 3.256 empleos, para un total de 988 mujeres, 2.074 hombres y la generación de 194 posibles nuevos empleos.

Plan BP Bienestar Social

Es importante mencionar que por medio de los Fondos Especiales se creó un Fondo Especial denominado BP Bienestar Social el cual se detallará posteriormente. Este se orienta a la atención de población sobre endeudada, seguidamente se detalla la conformación de dicho fondo considerando el apoyo de cada uno de los fondos especiales existentes.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Tabla 32. Financiamiento del Fondo BP Bienestar

Mes estimación de traslado	Origen de los Fondos	Monto
Enero-febrero	FEVI-FAE	¢10 000 000 000
Marzo	Traslado de utilidades	6 712 500 000
Marzo-abril	Traslado cartera FEVI al BP	5 000 000 000
Mayo-junio-julio	FEVI-FAE	3 300 000 000
Total		¢25 012 500 000

Fuente: DIRBDS

Por otra parte, se incluye la colocación registrada en este fondo al 30 de mayo 2023.

Tabla 33. Fondo BP Bienestar: Beneficiarios, operaciones y monto colocado 2023

BENEFICIARIOS		OPERACIONES	MONTO COLOCADO
BP BIENESTAR	200	200	¢4 407 844 084,00

Fuente: DIRBDS

Creación Fondo Avaes Especiales

Durante el año 2022 mediante el acuerdo de JDN-5908-Acd-285-2022-Art-10, se crea el Fondo Avaes Especiales, que textualmente indica lo siguiente:

“1. Aprobar la propuesta de modificación del Reglamento para el Funcionamiento de los Fondos Especiales avalada por la Dirección Corporativa de Riesgo y la Dirección Jurídica mediante los oficios DRF-296-2021 y DIRJ-SUB-303-2021.

El Fondo de Avaes Especiales (FAE) busca gestionar por medio de programas de avales individuales o programas de avales de cartera generar mayor acceso a la población en condición de vulnerabilidad y que cuenten con insuficiencia de garantía soluciones crediticias para mejorar la calidad de vida de los costarricenses. Bajo dos modalidades:

Aval individual:

Garantía otorgada a un sujeto de crédito por parte del FAE, con el fin de conceder avales parciales para los créditos de vivienda o refinanciamientos de vivienda que las personas de clase media tramiten ante el Banco y con ello facilitar el acceso a la vivienda o conservar la que ya poseen.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Aval de cartera:

Instrumento financiero creado para respaldar un conjunto de operaciones de crédito, garantías de participación, y/o cumplimiento mediante un tercero a favor de los beneficiarios cuyo perfil demuestre algún grado de vulnerabilidad.

5.9.3 Pignoración

Este producto eminentemente de accesibilidad está creado para aquellas personas que sin tener garantía real pueden optar por recursos formales del sistema financiero nacional desde hace más de 100 años.

Seguidamente, se presenta la colocación de los recursos en los últimos años para este producto a la luz de los cambios en el entorno que se han percibido en los últimos 5 años.

Tabla 34. Pignoración: Cantidad de operaciones y principal de 2018 a mayo 2023

Año	Cantidad de operaciones	Principal
2018	4257	¢2 473,00
2019	4032	¢2 553,00
2020	3031	¢2 566,00
2021	2252	¢1 901,00
2022	2439	¢2 174,00
2023	960	¢882,10
TOTAL	16971	¢12 549,10

Fuente: DIRBDS

Se destaca que, en relación con este producto, se elaboró una propuesta de redimensionamiento estratégico para que sea valorada por la Junta Directiva Nacional

5.9.4 Vivienda Interés Social

Los Fondos de Vivienda de Interés Social se promueven por medio de los recursos facilitados por el Banco Hipotecario de la Vivienda ya sea bajo el programa Fondo Subvencionado de Vivienda (FOSUVI) o el Fondo Nacional de Vivienda (FONAVI).

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Ilustración 2. Programa Vivienda Comunitaria

Propuesta
Programa Vivienda Comunitaria

Instrumento que ofrece el Banco Popular para que las familias de ingresos medios puedan acceder a un crédito en condiciones competitivas para adquirir o construir su vivienda.

El Programa de Vivienda Comunitaria se fundamenta en una alianza con el MIVAH e incluye recursos financieros del BANHVI.

ALIANZA BPDC-MIVAH-BANHVI





Fuente: DIRBDS

Estos recursos sirven para impulsar y promover proyectos de vivienda para que diversos sectores de la población que por su condición económica y vulnerabilidad social puedan obtener vivienda digna en beneficio de ellas mismas y sus familias; para ello se han promovido diversos proyectos de desarrollo urbanístico en los distintos sectores y territorios del país mejorando la calidad de vida de los costarricenses; la colocación de estos recursos se ha visto incrementada desde el año 2020 producto de la implementación del programa vivienda comunitaria.

**Tabla 35. Fondo Vivienda Interés Social, cantidad de operaciones y principal
De 2018 a mayo 2023**

Año	Cantidad de operaciones	Principal
2018	167	€1 884,00
2019	83	€1 095,00
2020	140	€5 053,00
2021	224	€7 706,00
2022	134	€4 027,00
2023	103	€3 182,00
TOTAL	851	€22 947,00

Fuente: DIRBDS

5.9.5 Plan BP Bienestar Social

El pasado 03 de noviembre de 2022 mediante acuerdo de JDN-5952-Acd-866-2022-Art-7, se aprueba la propuesta Plan BP Bienestar Social, textualmente indica lo siguiente:

INFORME FINAL DE GESTIÓN

2. Aprobar la propuesta denominada Plan BP Bienestar Social, a fin de que sea implementada como parte de la contribución que el Banco Popular y de Desarrollo Comunal mantiene para generar bienestar social, según los impactos y objetivos previstos.

Este se orienta a la atención de población sobre endeudada, entiendo el sobreendeudamiento como la acumulación de deuda que no puede ser pagada con el nivel de ingresos actual y esperado.

Ilustración 3. Perfil de acceso Programa BP Bienestar



Fuente: DIRBDS

Los recursos para el Programa se componen de un 25% aporte de los Fondos Especiales (fuera de balance) y un 75% de recursos de la institución (en balance) como se muestra seguidamente:

INFORME FINAL DE GESTIÓN

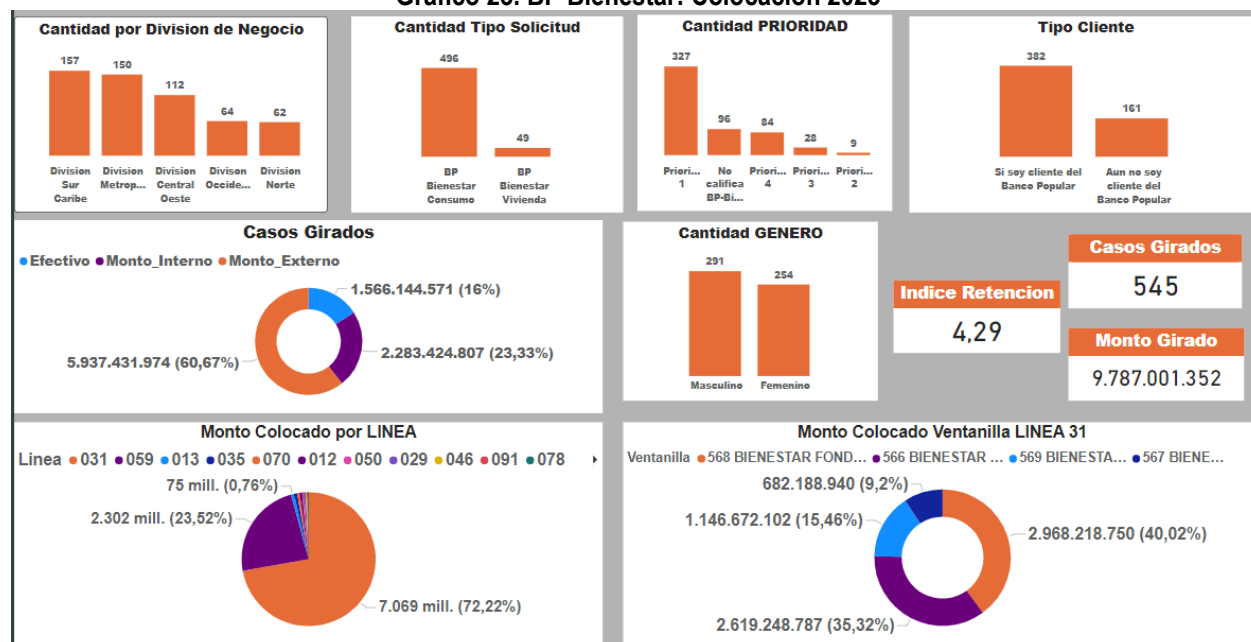
Ilustración 4. BP Bienestar Disponibilidad de Recursos

Disponibilidad de Recursos	
DISPONIBLE	
Fondos Especiales	€25,915
Balance BP	74.100
Total	€100.000
Soluciones: 10.000	

Fuente: DIRBDS

El programa inicio en el pasado mes de febrero 2022, seguidamente se muestran los datos de colocación registrados al 30 de mayo 2023.

Gráfico 23. BP Bienestar: Colocación 2023



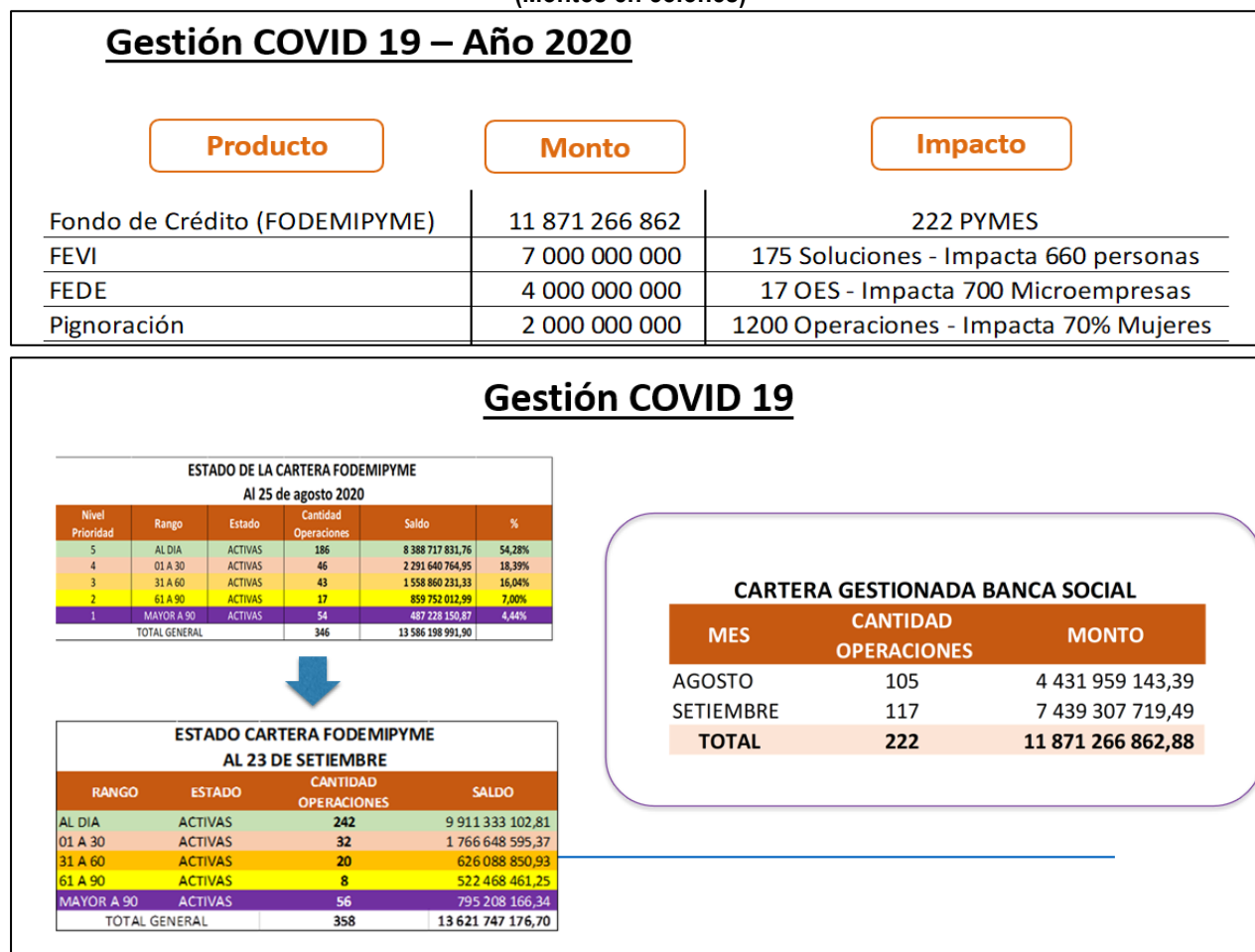
Fuente: DIRBDS

INFORME FINAL DE GESTIÓN

5.9.6 La Banca Social en la atención del Covid-19

Durante el año 2019 y 2020 se realizó un trabajo conjunto entre la Dirección de Banca Social y la Dirección de FODEMIPYME, el cual obedecía a la sinergia de trabajo entre ambas direcciones con el objeto de dar seguimiento y gestión a la cartera de crédito que se encontraba en situación de riesgo debido a la pandemia mundial COVID -19, seguidamente se detalla la gestión realizada:

Ilustración 5. DIRBDS: Atención Covid-19
(Montos en colones)



Fuente: DIRBDS



INFORME FINAL DE GESTIÓN

5.10. Lanzamiento Tarjetas de crédito MasterCard

El Banco Popular y de Desarrollo Comunal realiza el lanzamiento nacional de las Tarjetas de Crédito MasterCard a partir del 15 de mayo 2023, este lanzamiento se realizará por etapas.

La red de cajeros automáticos de Banco Popular quedó habilitada a partir del 20 de mayo para adelantos de efectivo con nuestras Tarjetas de Crédito MasterCard. Asimismo, los clientes pueden realizar estas transacciones en la red de cajeros automáticos afiliados a MasterCard.

Los clientes cuentan con los mismos Programas de Fidelidad y condiciones existentes para las Tarjetas de Crédito Visa:

- BP Tasa Cero.
- BP Mini Cuotas.
- Descuentos
- Compra de saldos
- Puntos: se mantienen las condiciones del reglamento de puntos vigente.
- Tasas de interés y comisiones: rigen las mismas tasas de interés y comisiones vigentes para las Tarjetas de Crédito Visa.

El lanzamiento de las tarjetas de crédito MasterCard cuenta con el Plan de Comunicación y publicidad con alcance en redes sociales, comunicación externa y materiales en las oficinas para que los clientes conozcan que pueden solicitar las nuevas Tarjetas de Crédito MasterCard.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

5.11. Lanzamiento Programa BP Acelera

El lanzamiento del Programa Acelera se realizó en febrero de 2023 y cuya descripción se resume en la siguiente tabla:

Tabla 36. Características Programa BP Acelera

PRODUCTO	Programa ACELERA
Perfil General del Beneficiario:	Personas físicas y jurídicas Mipymes de los sectores de industria, comercio, servicios y agropecuario. Para esto el cliente deberán cumplir con lo siguiente: • CPH Nivel 1 en SUGEF • Puntaje máximo en el CIC de hasta 3 • Mínimo de 3 años de trayectoria del negocio o experiencia en la actividad • Capacidad de pago Nivel 1
Moneda:	Colones
Línea de Crédito:	017 Recursos Internos BPDC
Monto Máximo:	¢50,000,000
Tipos de Garantías:	La garantía del crédito estará compuesta por: • 75% Aval de Cartera por Perdida Esperada del Fondo de Avaes del Fodemipyme. • Pagaré sin fiador por el monto total del crédito
Ventanilla:	565
Tasa de interés:	TBP + 7 pp
Comisiones:	• Comisión de Formalización del Crédito: 2 % • Comisión de Formalización del Aval: 2 % sobre el monto avalado. • Comisión de Administración del Aval: 2,50 % anual, calculado sobre el saldo avalado para cada operación avalada. • Comisión de salida: No Aplica.
Plazo:	Hasta 180 meses (Indistintamente del Plan de Inversión).



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Capacidad Pago:	Según lo definido a nivel de la Guía de Lineamientos de Generales de Crédito • Mediante Certificación de Ingresos CPA • Estudio de Ingresos de CPA • Mediante Flujos de Caja Libre • Mediante la aplicación de la Herramienta Rating Microempresarial
Planes de inversión:	Los recursos podrán ser utilizados para los planes de inversión indicados en la Guía General de Productos de Crédito y relacionados con el giro del negocio.
Formas de giro o desembolso:	Según giro de negocio y plan de inversión
Formas de pago:	Según giro de negocio
Póliza de seguros a solicitar:	De vida, cuando corresponda.
Niveles de aprobación de créditos por acumulación:	Los aprobados en el Reglamento General de Crédito
Cumplimiento Ley 7786:	Cumplir con lo estipulado en la normativa de la Ley 7786, con respecto a la Política Conozca su cliente.
Requisitos particulares para estos créditos, adicionales a los establecidos en la Guía de Lineamientos de Crédito:	El cliente deberá contar con una integración de productos de acuerdo con sus necesidades (al menos tres): - o Cuenta de ahorro - o Cuenta corriente - o Tarjeta de crédito empresarial visa negocios - o Conexión BP - o Pago de Planillas - o Puntos BP - o Seguros regulares o auto expedibles - o Otros contenidos en la Guía de Productos del Banco.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

	Lo anterior se verificará únicamente previo al giro de la operación de crédito. Para este crédito se deberá realizar la deducción de la cuota de las cuentas transaccionales del cliente, preferiblemente.
Condiciones especiales del programa:	• No se requiere determinación de la insuficiencia de garantía por parte del cliente. • Condición Pyme emitida por el MEIC para sectores industria, servicios y comercio, para el sector agropecuario la condición Pympa, en ambos casos según corresponda deberá estar vigente al día de la aprobación del crédito y dejar evidencia en el expediente de crédito de la revisión realizada. • El deudor deberá cumplir con 2 de los 3 requisitos de Ley 8262 (dejando evidencia de la consulta en el expediente de crédito el día de la aprobación del crédito): - o Pago de Cargas Sociales: documento que evidencie el pago de cargas sociales y estar al día en su condición de trabajador independiente o patrono. - o Cumplimiento de obligaciones tributarias: Documento que evidencie el cumplimiento de obligaciones tributarias (estar al día con Tributación Directa). - o Cumplimiento de obligaciones laborales: Documento que evidencie el cumplimiento de Obligaciones Laborales (pago de póliza de riesgo de trabajo vigente).

Fuente: DIRBEC



INFORME FINAL DE GESTIÓN

5.12. Lanzamiento producto Crédito Fácil

El lanzamiento del producto crédito fácil se realizó en febrero de 2023 y cuya descripción se resume en la siguiente tabla:

Tabla 37. Características Crédito Fácil

PRODUCTO	Crédito FÁCIL
Perfil General del Beneficiario:	Personas físicas y jurídicas Mipymes de los sectores de industria, comercio, servicios y agropecuario. Para esto el cliente deberán cumplir con lo siguiente: • CPH Nivel 1 en SUGEF • Puntaje máximo en el CIC de hasta 3 • Mínimo de 3 años de trayectoria del negocio o experiencia en la actividad • Capacidad de pago Nivel 1
Moneda:	Colones
Línea de Crédito:	017
Monto Máximo:	¢100,000,000
Tipos de Garantías:	• Hipotecaria Casa Habitación • Hipotecaria Otros • Avals de garantía FODEMIPYME o FONADE Hipotecaria hasta un 80% del valor total del avalúo, en caso de lote hasta un 70% del valor del avalúo. En los casos con AVAL debe verificarse el plan de inversión, por cuanto debe cumplirse con la condición de que los mismos fueron o serán para actividades productivas.
Tasa de interés:	• TBP + 6,5 pp Garantía casa de habitación habitada por el deudor. Ventanilla 563 • TBP + 7 pp Otra garantía. Ventanilla 564



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Comisiones de Formalización:	1,50% sobre el monto del crédito
Comisión de salida:	Se establece un 3% de comisión de salida para los clientes que realicen abonos extraordinarios o cancelen la totalidad del crédito durante los primeros 5 años. Se exonera de esta comisión, al cliente que cancele el o (los) créditos con otro crédito del BPDC.
Plazo:	Hasta 240 meses
Capacidad Pago:	Según lo definido en la Guía de Lineamientos Generales de Crédito
Planes de inversión:	Gastos productivos
Formas de giro o desembolso:	Un solo desembolso o a conveniencia del cliente.
Formas de pago:	Según giro de negocio del cliente.
Póliza de seguros a solicitar:	De vida y sobre garantías, según corresponda.
Niveles de aprobación de créditos por acumulación:	Los aprobados en el Reglamento General de Crédito
Cumplimiento Ley 7786:	Cumplir con lo estipulado en la normativa de la Ley 7786, con respecto a la Política Conozca su cliente.
Otras consideraciones generales:	• No se realizará verificación de cumplimiento de plan de inversión.

Fuente: DIRBEC

5.13. Producto BP Combo

La estrategia BP Combo busca la integración máxima del cliente. Dentro de los logros de esta estrategia, del 15 de marzo al 31 de diciembre de 2022 se han alcanzado los siguientes resultados:



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Ilustración 6. Resultados estrategia BP Combo



Fuente: construcción propia con datos del reporte de colocación al 31/12/2022

De los 33.774 créditos colocados en el periodo antes mencionado, el 11,12% (3.758) se otorgaron integrados en BP Combo, con lo cual los clientes mejoraron sus condiciones crediticias y fueron más rentables para la Institución.

5.14. Operación blindaje cartera de consumo

Esta estrategia estaba enfocada en retener clientes de la cartera financiera y social. Dentro de los logros de esta estrategia durante el 2022, se han alcanzado los siguientes resultados al 31 de diciembre de 2022 con una colocación de ₱11.8 mil millones.

5.15. Producto BP Autos

Expo Móvil fue un evento masivo de gran relevancia en el que participó el Banco junto con 17 socios comerciales. Se llevaron condiciones especiales en los productos, las cuales estuvieron vigentes hasta el 31 de diciembre 2022.

Dentro de los resultados de esta estrategia, en la siguiente ilustración se muestra la cantidad de créditos y el monto colocado antes y después de la realización de Expo Móvil.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Ilustración 7. Resultados estrategia Expo Móvil 2022

	₡		\$ Colonizado	
	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto
Antes de Expo Móvil	88	1 337 148 271	13	233 704 287
Después de Expo Móvil	571	8 858 798 225	102	1 661 807 327
TOTAL	659	10 195 946 496	115	1 895 511 614

Fuente: construcción propia con datos del reporte de colocación al 31/12/2022

5.16. Indicadores de riesgos

Según el informe integral de riesgos del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal al cierre de abril de 2023 y que elabora la Dirección Corporativa de Riesgos, se realiza la siguiente reseña sobre el estado de los riesgos que son relevantes para la gestión del negocio:

Riesgo de crédito:

Los indicadores del perfil de riesgos (pérdida de crédito esperada, mora mayor a 90 días y promedio de cobertura de estimaciones) por cada línea de negocio (consumo personas físicas, vivienda personas físicas, vehículos personas físicas, tarjeta de crédito personas físicas, SBD, Empresarial, Corporativo, sector público, sector financiero) destaca que, para el mes de abril de 2023, la totalidad de dichos indicadores se ubican en nivel de Apetito.

Riesgo de liquidez:

Los indicadores del Riesgo de Liquidez (indicador de cobertura de liquidez colones y dólares, flujo de efectivo diario moneda nacional y extranjera y coeficiente financiación estable neta) se ubican dentro del apetito aprobado por parte de la Junta Directiva Nacional.

Riesgo de tasas de interés:

Al cierre de abril de 2023, bajo la estructura actual los indicadores se encuentran dentro del apetito aprobado por parte de la Junta Directiva Nacional.

Para el mes de abril del 2023 el Perfil de Riesgo del Conglomerado se encuentra en un nivel de Riesgo Medio Bajo.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

5.17. Negociación de la Convención Colectiva

Desde el 30 de septiembre de 2021, fui designado como negociador del proceso de Convención Colectiva de Trabajo (VI Convención Colectiva de Trabajo del Banco Popular y de Desarrollo Comunal).

Mediante oficio SGN-1175-2022, del 17 de agosto de 2022, asunto: Remisión del Proyecto de la VI Convención Colectiva de Trabajo del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, en aplicación de lo contenido en el “Reglamento para el funcionamiento de la Comisión de Políticas para la Negociación de Convenciones Colectivas en el Sector Público”, Decreto N°41553-MTSS; fue puesto dicho proyecto en conocimiento en ese momento, del Despacho de la señora Ministra de Trabajo, sin que a la fecha se haya recibido devolución sobre resultados del análisis o de la emisión de las recomendaciones no vinculantes que por procedimiento corresponden para dar continuidad al procedimiento de homologación.

5.18. Cumplimiento de metas del PAO

En este apartado se realiza un resumen del cumplimiento de las metas PAO de la Subgerencia General de Negocios al cierre del 31 de diciembre de 2020, 2021, 2022 y el avance parcial al cierre del al primer trimestre de 2023.

Tabla 38. Resultados metas PAO 2020

Metas PAO al 31-dic-2020	Meta	Logro	Cumplimiento
Crecimiento en saldo de Cartera de crédito (millones de colones)	25.725	8.511	33%
Crecimiento en saldo de Captación (millones de colones)	190.552	223.727	117%
Generación de ingresos por servicios (millones de colones)	25.075	25.234	100%
Venta de bienes adjudicados (millones de colones)	8.476	11.523	136%
Autoevaluación de control interno	≤8%	2% Excelente	100%
Evaluación riesgo operativo	≤8%	3% Excelente	100%
Gestión riesgo LC/FT/FPADM	5%	5%	100%
Gestión de los 6 Planes de Acción	100%	100%	100%
Supervisar proyectos de BI y CRM	100%	100%	100%
Gestión de oficinas deficitarias	100%	100%	100%

Fuente: SGN

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Tabla 39. Resultados metas PAO 2021

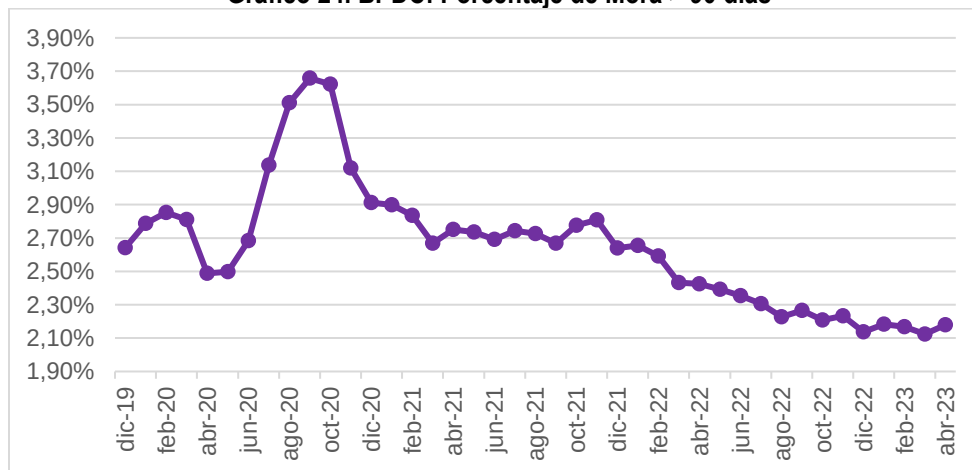
Metas PAO al 31-dic-2021	Meta	Logro	Cumplimiento
Crecimiento en saldo de Cartera de crédito (millones de colones)	-16.081	-4.251	-26%
Crecimiento en saldo de Captación (millones de colones)	31.227	-7.851	-25%
Generación de ingresos por servicios (millones de colones)	22.857	24.393	107%
Venta de bienes adjudicados (millones de colones)	9.600	13.847	144%
Autoevaluación de control interno	≤8%	0% Excelente	100%
Evaluación riesgo operativo	≤8%	1% Excelente	100%
Gestión riesgo LC/FT/FPADM	5%	5%	100%
Gestión de los 6 Planes de Acción	100%	100%	100%

Fuente: SGN

En 2020 y 2021 como elementos generales a resaltar se destaca el impacto del Covid-19 a nivel nacional e internacional, lo cual ha implicado cambios y esfuerzos importantes que han permitido minimizar en la medida de lo posible el alto impacto que esta pandemia ha ocasionado a la economía y que se ve reflejado en las metas de crecimiento del crédito y captación explicado por el fenómeno del desempleo y la desaceleración económica principalmente.

En ese sentido, durante el periodo de la pandemia se priorizó la atención de los esfuerzos en los procesos de negociaciones de pago y refinanciamiento de operaciones en apoyo a las personas y entidades jurídicas, de manera que hubo incidencia en el crecimiento de cartera; esta estrategia mostró resultados positivos en el indicador de mora, desempeño que se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico 24. BPDC: Porcentaje de Mora > 90 días



Fuente: División Gestión Normativa

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Tabla 40. Resultados metas PAO 2022

Metas PAO al 31-dic-2022	Meta	Logro	Cumplimiento
Crecimiento en saldo de Cartera de crédito (millones de colones)	148.538	209.996	141%
Crecimiento en saldo de Captación (millones de colones)	127.470	74.221	172%
Generación de ingresos por servicios (millones de colones)	27.006	26.172	97%
Venta de bienes adjudicados (millones de colones)	8.600	10.951	127%
Autoevaluación de control interno	≤8%	0% Excelente	100%
Evaluación riesgo operativo	≤8%	1% Excelente	100%
Gestión riesgo LC/FT/FPADM	5%	5%	100%
Gestión de los 6 Planes de Acción	100%	100%	100%
Plan de trabajo implementación modelo de fuerza de ventas	100%	100%	100%
Mejoras en los canales (Banca Fácil, Canales y Canales Alternos)	10	46	100%
Experiencia al cliente segmento personas	63%	67%	106%
Experiencia al cliente segmento empresarial	68%	67%	99%

Fuente: SGN

Las estrategias comerciales formuladas y ejecutadas en 2022 lograron revertir la tendencia de reducción de saldos que se presentó mayoritariamente en el año 2021; la estrategia consideró la situación del mercado para aprovechar las oportunidades de negocio considerando las condiciones de crédito con tasas y plazos altamente competitivos y favorables para los clientes, el fomento del ahorro e inversión, mejoras en los canales de atención y manteniendo los estándares operativos y de ambiente de control a nivel institucional.

Tabla 41. Resultados metas PAO marzo 2023

Metas PAO al 31-mar-2023	Meta	Logro	Cumplimiento
Crecimiento en saldo de Cartera de crédito (millones de colones)	36.317	8.434	23%
Crecimiento en saldo de Captación (millones de colones)	-2.913	22.678	100%
Generación de ingresos por servicios (millones de colones)	7.054	6.222	88%
Venta de bienes adjudicados (millones de colones)	2.150	3.553	165%
Margen de intermediación financiera	5.07%	4.60%	91%
Apalancamiento financiero	4.71%	4.55%	97%
Rotación del activo	12.63%	16.57%	131%

Fuente: SGN

En el primer trimestre de 2023, las principales estrategias formuladas y en proceso de ejecución buscan un crecimiento positivo y sostenido de la cartera, lo cual se fundamenta en el esfuerzo de colocación durante el primer trimestre de este año, donde se registran 13.097 nuevas operaciones para un monto total de ₡155.530 millones; sin embargo, el efecto de las amortizaciones y



INFORME FINAL DE GESTIÓN

cancelaciones anticipadas, así como el efecto de comportamiento del tipo de cambio han impactado en los saldos de crecimiento de la cartera de crédito.

Para el logro de las metas retadoras formuladas para el 2023, es fundamental la consolidación real de los esfuerzos a nivel institucional con el fin de alcanzar los resultados propuestos como equipo, tanto dentro del negocio como con las dependencias de soporte y de control, que tienen como fin construir bienestar a la población costarricense y sostenibilidad del Conglomerado a través del tiempo.

5.19. Participación en sesiones de Órganos Colegiados del CFBPDC

Para el periodo de gestión que comprende este informe, la Subgerencia General de Negocios se encuentra designada como representante de la Administración del Banco Popular y de Desarrollo Comunal para participar en los siguientes Órganos de Dirección:

- Junta Directiva Nacional.
- Comité Corporativo de Cumplimiento.
- Comisión de Pautas y Banca Social.
- Junta Directiva de Popular Valores Puesto de Bolsa, S. A.

Asimismo, formé parte como miembro titular de los siguientes órganos colegiados de la administración con voz y voto:

- Comité Gerencial.
- Comité Gerencial Ampliado.
- Comisión Gerencial Ejecutiva Corporativa.
- Comité Ejecutivo de Tecnología de Información.
- Comité de Activos y Pasivos.
- Comisión Gerencial de Crédito Pleno.

Como Subgerente General de Negocios formé parte como miembro permanente de los siguientes órganos colegiados de la administración con voz y voto, además de ostentar el rol de presidente:

- Comisión Gerencial de Negocios

Aprobación de créditos corporativos por montos desde \$1 000 001,00 hasta \$2 000 000 (con base en el Reglamento General de Crédito) y atención de recursos de apelación sobre casos de la Comisión Permanente de Crédito.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Comisión Institucional de Prevención de Fraudes

La Comisión Institucional de Prevención de Fraudes es órgano asesor – consultor y vigilante de la Subgerencia General de Negocios, que tiene como objetivo coordinar las acciones necesarias a nivel institucional en materia de prevención, detección y respuesta al fraude, con el propósito de adoptar medidas oportunas en procura de prevenir y mitigar los diferentes tipos de fraudes que pueda sufrir el Banco Popular.

- Comité de Negocios

Comité integrado por las áreas a cargo de la Subgerencia General de Negocios, para la presentación de temas estratégicos de negocios y seguimiento de resultados y metas.

- Comisión Asesora Ley 7786

Las funciones primordiales de esa Comisión serán coordinar la debida observancia en el Banco de los alcances de la nueva reglamentación emitida por el CONASSIF para el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y Reglamento General emitido por el Poder Ejecutivo, que contempla el “Reglamento para la prevención del riesgo de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, aplicable a los sujetos obligados por el artículo 14 de la Ley 7786”, Acuerdo SUGEF 12-21, y el “Reglamento del Centro de Información Conozca a su Cliente” (CICAC), Acuerdo SUGEF 35- 21; la evaluación de SUGEF sobre la exposición a los riesgos de legitimación de capitales y financiamiento del terrorismo, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 7786 y reglamentación conexas, así como otros temas de relevancia para la entidad que surjan de la gestión de riesgos de legitimación de capitales, del financiamiento al terrorismo y a la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) y el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas.

5.20. Estado de atención de los acuerdos de órganos colegiados

Durante el tiempo de gestión que abarca este informe, se ha atendido el 100% de los acuerdos de los órganos colegiados correspondientes a la Junta Directiva Nacional, sus Comités y Comisiones asignados a esta Subgerencia, para un total de 703 acuerdos de tipo plazo fijo, periódicos, de acción administrativa e informativos; los cuales se resumen en la siguiente tabla:

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Tabla 42. Acuerdos asignados y atendidos periodo de gestión

Órgano Colegiado	Del 05-06-2018 al 19-11-2018	2020	2021	2022	Al 26-05-2023
JDN	33	65	49	156	63
CBSFyBDE-JDN	-	72	13	-	-
CPPyJCL-JDN	3	25	11	6	-
CPPyEF-JDN	-	10	-	-	-
CPBS-JDN	-	-	-	33	31
CCNR-JDN	-	-	-	6	8
CCC-JDN	-	-	-	17	7
CCR-JDN	4	8	11	14	7
CEyFE-JDN	-	5	-	-	-
CCA-JDN	1	-	5	12	3
CTAJ-JDN	-	2	1	1	2
CCTI-JDN	-	4	-	-	2
CC-JDN	1	4	7	1	-
Total	42	195	97	246	123

Fuente: Elaboración propia con datos del CAR-SI

Por su parte, se encuentran en proceso de atención 21 acuerdos al 26 de mayo de 2023, los cuales se detallan en la siguiente tabla con las respectivas fechas, según los plazos asignados en el sistema CAR y se indica, además, la delegación respectiva.

Tabla 43. Acuerdos de órganos colegiados en proceso de atención

Acuerdo	Tema	Tipo	Fecha de atención	Delegado a:
JDN-5925-Acd-513	Informe semestral sobre los patrocinios otorgados y la inversión realizada.	Semestral	15-07-2023	DIRIM
JDN-5972-Acd-81	Revisión y ajuste al Reglamento de Fondos Especiales.	Plazo fijo	09-06-2023	DIRBDS
JDN-5975-Acd-155	Revisión y ajuste al Reglamento de Fondos Especiales.	Plazo fijo	09-06-2023	DIRBDS
JDN-5976-Acd-172	Informe del uso y alcance de la metodología de capacidad de pago diferenciada para el sector informal.	Semestral	31-07-2023	DIRBP, DIRBEC, DIRBDS
JDN-5980-Acd-237	Línea de crédito fondos de inversión.	Acción administrativa	Plazo por definir GGC	DIRBEC
JDN-4946-Acd-119	Informe de traslado de utilidades a los fondos especiales.	Anual	15-03-2024	DIRBDS
JDN-5977-Acd-187	Estrategia banca empresarial.	Plazo fijo	26-06-2023	DIRBEC
JDN-5986-Acd-340	Estrategia sector agropecuario.	Plazo fijo	26-06-2023	DIRBEC

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Acuerdo	Tema	Tipo	Fecha de atención	Delegado a:
JDN-5986-Acd-340	Revisión normativa sector productivo.	Plazo fijo	26-06-2023	DIRBEC
JDN-5624-Acd-183	Informes de gestión.	Semestral	30-07-2023	DIRFOD, DIRBEC, DIRBDS
JDN-5984-Acd-315	Informe sobre el plan de trabajo para mitigar los riesgos LC/FT/FPADM.	Trimestral	25-07-2023	SGN
JDN-6002-Acd-575	Acreditación licencia como operador financiero de los recursos SBD.	Acción administrativa	09-06-2023	DIRBEC
JDN-5952-Acd-866	Informe avance BP Bienestar Social.	Mensual	15-06-2023	DIRBDS
JDN-6002-Acd-583	Modificación presupuestaria DIRFOD.	Acción administrativa	10-07-2023	DIRFOD
JDN-6002-Acd-583	Informe avance sobre aprovisionamiento y formación del recurso humano DIRFOD.	Plazo fijo	26-06-2023	DIRFOD
CCA-JDN-27-Acd-27	Informe seguimiento recomendaciones AG-185-2020 y AG-220-2020.	Trimestral	21-07-2023	SGN
CPBS-JDN-7-Acd-45	Análisis nuevo Reglamento Sistema de Banca para el Desarrollo.	Plazo fijo	1 mes después de publicada la normativa complementaria	DIRBEC
CCC-JDN-8-Acd-82	Instrucción para la atención recomendaciones 2, 3 y 4 el informe del segundo semestre del 2022 sobre la prevención y exposición a los riesgos de LC/FT/FPADM.	Acción Administrativa	05-06-2023	SGN
CCNR-JDN-93Acd-14	Informe de solicitudes de BPT Nicoya.	Acción Administrativa	09-06-2023	DIRBP
CCC-JDN-1-Acd-7	Informe planes de mitigación redes mundiales de pago.	Trimestral	25-08-2023	DIRBP
CCC-JDN-9-Acd-89	Vinculación clientes nuevos	Plazo fijo	09-06-2023	DIRBP

Fuente: Elaboración propia con datos del CAR-SI

INFORME FINAL DE GESTIÓN

6. Proyectos más relevantes

Durante el periodo de mi gestión se llevaron a cabo proyectos relevantes para la generación de valor al cliente y como parte de la estrategia de fortalecer la transformación digital, la eficiencia y la experiencia del cliente; de los cuales se hace una reseña de aquellos que se consideran más relevantes en el ámbito institucional.

6.1. Programa Solución Integral de Crédito

El Programa Solución Integral de Crédito (PRGIC) tiene como objetivo la integración y gobernanza de los diferentes proyectos e iniciativas orientadas a la actualización tecnológica de los sistemas y procesos de crédito.

Actualmente el alcance del Programa Solución Integral de Crédito se encuentra compuesto de los siguientes funcionalidades y proyectos:

- Convivencia Base Integral Análisis de Crédito (BIAC).
- Convivencia de Pignoración (CPIG).
- Convivencia Solución de Atención Regulatoria (SAR).
- Convivencia Sistema Recuperación de Crédito (SIREC).
- Convivencia Sistema Procesamiento de Rebajos Automáticos (SIPRA).
- Convivencia Sistema Control de Seguros (SICOSE).
- Convivencia ZSeries.
- Proyecto Solución Cobro Administrativo.
- Proyecto Solución Integral de Crédito.

6.2. Herramienta Power BI (Click)

Durante el periodo de gestión, se dio inicio con el desarrollo e implementación de la herramienta BI denominada Click en sus fases I y II; el progreso y los logros alcanzados consideran el proceso de conceptualización, estructuración e implementación del Power BI en el Banco Popular, Transformación Digital y la conformación de un Equipo de Analítica.

A continuación, se expone los elementos más importantes en orden cronológico que permiten dimensionar el éxito alcanzado.

En primer lugar, se llevó a cabo un diagnóstico preliminar que identificó las oportunidades de mejora. Este análisis permitió comprender la situación actual y determinar las áreas clave que



INFORME FINAL DE GESTIÓN

requerían ajustes.

Posteriormente, se procedió con la identificación y consecución de las personas, sistemas y procesos necesarios para abordar los desafíos. Se estableció un equipo dedicado a esta tarea, colaborando estrechamente con los responsables de los sistemas y procesos relevantes. Esta coordinación fue fundamental para garantizar la integridad y calidad de los datos.

En las primeras etapas de este proyecto, se ha puesto a disposición de los niveles gerenciales, las direcciones de banca y la fuerza de ventas; más de 40 tableros o dashboards de información para la toma de decisiones y seguimiento a la gestión, donde se destaca algunos de ellos:

- Clientes
- Crédito
- COC
- Marketing
- Solicitudes de crédito
- Comportamiento del crédito
- Captación
- BP Autos
- Expo vivienda

Con el objetivo de optimizar el uso de la plataforma Power BI, se desarrollaron e implementaron modelos descriptivos en el módulo CLICK. Actualmente se trabaja en 6 modelos predictivos de orden estratégico.

Estos modelos han demostrado ser herramientas valiosas para la toma de decisiones estratégicas, proporcionando información predictiva y contribuyendo a la gestión de riesgos y oportunidades en el banco.

6.3. Modelo Operativo y de Unificación de Fuerza de Ventas

Durante mi gestión se diseñó este proyecto que fue aprobado por la Gerencia General Corporativa en el 2021, el alcance se enfocó en consolidar un Modelo Operativo de Negocio y Fuerza de Venta Integral, que soporte el modelo de negocios planteado en la Institución en Oficinas Comerciales, alineado con lograr el bienestar social y económico de los trabajadores y trabajadoras del país.

El objetivo general apunta a contar con una fuerza de ventas integral, que permita mejorar la



INFORME FINAL DE GESTIÓN

experiencia del cliente actual y potencial, basándose en un enfoque cliente céntrico, así como el logro de la rentabilidad financiera, bajo un esquema de adecuada gobernanza.

El proyecto se ejecutó principalmente en 2021 y 2022, se materializaron una serie de cambios y beneficios que impactan directamente la experiencia de los clientes, así como implementar mejoras internas en pro de la eficiencia y la eficacia de los negocios, tales como:

- a) Mejorar la experiencia del cliente ante un acercamiento en la Institución a través de los Centros de Negocio o de los ejecutivos de venta.
- b) Incrementar la integración de los clientes vinculados, además de la atracción de nuevos clientes, con estrategias de negocio más agresivas e innovadoras.
- c) Diseño de modelos de atención para los distintos segmentos de clientes en Oficinas Comerciales, siendo concordantes con el propósito estratégico (cliente céntrico).
- d) Incrementar las diferentes carteras de crédito comercializadas en la Institución.
- e) Contribuir a la captación de bajo costo.
- f) Mantener personal capacitado en los diferentes segmentos de atención definidos por el Banco.
- g) Potencializar las dependencias de soporte al negocio, contribuyendo a una operativa ágil y dinámica ante la clientela.

La implementación del modelo se concluyó en julio de 2021, con el desarrollo de las etapas principales que comprendió la implementación del plan piloto fuerza de venta, la implementación del modelo de unificación de fuerzas de venta y el modelo de asignación de metas.

6.4. Prioridades gerenciales 2020 – 2021

A nivel institucional se realizó una propuesta de Plan de Trabajo que estableció las prioridades institucionales para el segundo semestre 2020 y el período 2021. Dicho plan cuenta con 7 temas clave de enfoque; a saber:

- 1. Clientes
- 2. Procesos / Estructura
- 3. Sostenibilidad Financiera
- 4. Negocios
- 5. Estrategia
- 6. Tecnología
- 7. Gestión Conglomerar



INFORME FINAL DE GESTIÓN

La propuesta no solo detalla los elementos de enfoque organizacional para afrontar la “nueva realidad” con el logro de impactos positivos en el corto plazo y asegurar la sostenibilidad del negocio; sino que también considera temas no resueltos desde hace mucho tiempo sobre los cuales se debe tomar las decisiones que correspondan en beneficio de la institución.

La Subgerencia General de Negocios, tuvo bajo su responsabilidad las siguientes actividades, las cuales tuvieron una atención exitosa para el alcance establecido y algunas de estos elementos se constituyeron en proyectos o iniciativas para consolidar las mejoras necesarias.

- Integrar la atención de clientes para todos los segmentos y necesidades en un mismo Centro de Negocio.
- Integración de las Bancas.
- CLC (Conciliación, Liquidación y contracargos).
- Atención de requerimientos con impacto en ingresos por servicios.
- Realizar un análisis de la situación actual de las oficinas comerciales.
- SIC (sistema integrado de crédito).
- Algunos módulos del sistema integral de crédito.

7. Administración de Recursos Financieros

Durante el periodo de gestión se llevó a cabo procesos de planificación para la formulación de los planes estratégicos, tácticos y operativos con su vinculación al presupuesto; asimismo, se realizaron las actividades de ejecución, monitoreo y seguimiento constantes de la ejecución de los planes y la ejecución presupuestaria para la optimización de los recursos y el logro de los objetivos.

Esta Subgerencia solicitó recursos presupuestarios para el periodo 2023 por un monto inicial que asciende a \$122.748.165.853,00 para el Centro de Costos 260000, el cual se encuentra incluido en el presupuesto institucional que fue aprobado por la Junta Directiva Nacional según acuerdo JDN-5942-Acd-732-2022-Art-2 del 30 de septiembre de 2022.

El presupuesto del Centro de Costos 260000 está destinado a brindar soporte a la ejecución de las metas y funciones de la Subgerencia, así como al pago de los intereses sobre las obligaciones que el Banco contrae con el público e inversionistas; en la siguiente tabla se brinda el detalle por partida en la siguiente tabla:

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Tabla 44. SGN: Presupuesto 2023

Partida presupuestaria	Meta	Subprograma	Programa	Monto inicial
010102 Alquiler de maquinaria, equipo y mobiliario	030101	210	200	500 000,00
010102 Alquiler de maquinaria, equipo y mobiliario	030104	210	200	4 500 000,00
010304 Transporte de bienes	030104	210	200	50 000,00
010501 Transporte dentro del país	030101	210	200	500 000,00
010502 Viáticos dentro del país	030104	210	200	2 500 000,00
010502 Viáticos dentro del país	030101	210	200	900 000,00
010702 Actividades Protocolarias y Sociales	030104	210	200	2 450 000,00
010703 Gastos de Representación Institucional	030101	210	200	750 000,00
019999 Otros servicios no especificados	010102	210	200	1,00
019999 Otros servicios no especificados	030103	210	200	1,00
019999 Otros servicios no especificados	030106	210	200	1,00
019999 Otros servicios no especificados	030101	210	200	1,00
019999 Otros servicios no especificados	030203	210	200	1,00
019999 Otros servicios no especificados	030102	210	200	1,00
019999 Otros servicios no especificados	010103	210	200	1,00
019999 Otros servicios no especificados	030201	210	200	1,00
019999 Otros servicios no especificados	030202	210	200	1,00
019999 Otros servicios no especificados	030107	210	200	1,00
019999 Otros servicios no especificados	030105	210	200	1,00
019999 Otros servicios no especificados	030104	210	200	1,00
019999 Otros servicios no especificados	010101	210	200	1,00
020203 Alimentos y bebidas	030101	210	200	550 000,00
020401 Herramientas e instrumentos	030104	210	200	1 500 000,00
029906 Útiles y materiales de resguardo y seguridad	030104	210	200	1 450 000,00
030101 Intereses sobre títulos valores internos de corto plazo	030101	210	200	88 022 000 000,00
030102 Intereses sobre títulos valores internos de largo plazo	030101	210	200	12 003 000 000,00
030301 Intereses sobre depósitos bancarios a la vista	030101	210	200	22 143 000 000,00
03039904 Otros Intereses sobre otras obligaciones	030101	210	200	551 000 000,00
06040406 CADEXCO Cámara de Exportadores de Costa Rica	030101	210	200	1 425 600,00
06070101 ALIDE Asociación Latinoamericana de Instituciones de Desarrollo	030101	210	200	7 203 600,00
06070103 ACI Alianza Cooperativa Internacional	030101	210	200	4 886 640,00
Total				122 748 165 853,00

Fuente: Elaboración propia con información de SIPRE.

Por otra parte, en atención al Capítulo 22 del Manual de Políticas Institucionales mediante oficio



INFORME FINAL DE GESTIÓN

SGN-0882-2022, se remitió el inventario de activos fijos debidamente conciliado y el detalle de asignación formal de activos individualizadas con las firmas respectivas del personal de esta Subgerencia.

8. Sugerencias

Microfinanzas

Desde hace más de tres años que en el BPDC se ha venido impulsando la creación de una oferta integral e inclusiva de productos y servicios especializada para atender el 32% de la población costarricense excluida del sector financiero formal y supervisado.

La normativa actual de regulación y supervisión no hace la distinción entre la aplicación de metodologías de supervisión y regulación diferenciada para una Banca de Desarrollo y una Banca Comercial, lo cual incide en parte, en el diseño y construcción de una oferta de productos financieros y servicios bancarios que satisfaga las exigencias y demandas del sector de la población en condición de vulnerabilidad económica- financiera y/ o en condición de exclusión financiera formal.

Es decir, existe una gran oportunidad para generar inclusión financiera por medio de la exploración de alternativas enfocadas en las microfinanzas, para lo cual se requiere de los mecanismos regulatorios que habiliten esas posibilidades para la constitución y puesta en operación de una oferta microfinanciera inclusiva, que permita el acceso a un nuevo nicho de mercado financiero para el Banco y una fuente de fomento para el desarrollo local de los territorios, que vengán a contribuir con la reactivación económica de la población en condición temporal de vulnerabilidad económico-financiera del país.

9. Observaciones

No se considera necesario realizar observaciones adicionales a las indicadas en los apartados anteriores de este informe.

10. Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República

Durante el periodo que abarca este informe de gestión, esta Subgerencia no recibió gestiones giradas por la Contraloría General de la República y por lo tanto no hay trámites que se encuentren en proceso de atención.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

11. Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

La Subgerencia General de Negocios ha atendido el 100% de las recomendaciones emanadas por parte de la auditoría externa y por lo tanto no hay trámites que se encuentren en proceso de atención a la fecha de este informe.

Asimismo, esta Subgerencia ha atendido el 100% de las recomendaciones emanadas por parte de la Superintendencia General de Entidades Financieras y por lo tanto no hay trámites que se encuentren en proceso de atención a la fecha de este informe.

12. Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Durante el periodo que abarca este informe de gestión, se atendieron más de 100 recomendaciones generadas por la Auditoría Interna a la Subgerencia General de Negocios y 32 se encuentran en proceso de atención según el plazo establecido, en la siguiente tabla se presenta el detalle de las recomendaciones en proceso y a las cuales es necesario darle seguimiento para el debido cumplimiento en tiempo y forma.

Tabla 45. Recomendaciones de Auditoría Interna en proceso de atención

Informe	N°	Tema	Estado	Fecha cumplimiento
AIRI-23-2021	7	Modelo de negocios digital.	Trasladada a DIRGC	30-04-2023
AIRI-40-2021	7	Plan y cronograma de trabajo para brindar servicios por canales digitales.	Trasladada a DIRGC	31-03-2023
AIRI-17-2021	1	Procedimientos y controles necesarios para el registro, modificación y seguimiento de calidad del dato.	En validación por Auditoría	31-05-2023
SUBA-97-2022	1	Acciones a realizar en los casos en que se requiera ajustar los saldos asociados a la clasificación por cartera.	En proceso de validar la solicitud de prórroga	31-05-2023
AIRI-34-2022	3	Actualización información de clientes en T24 para contar con el consentimiento para el envío de publicidad, promociones, otros.	En validación por Auditoría	31-05-2023
AIRI-37-2022	1	Mecanismos de control que permitan erradicar las acciones que se presentan en las oficinas comerciales respecto a la manipulación de datos (encuestas, entrega de tiquetes).	En validación por Auditoría	31-05-2023



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Informe	N°	Tema	Estado	Fecha cumplimiento
AIRI-37-2022	14	Razonabilidad de ofrecer las zonas kids y servicio de café.	En validación por Auditoría	31-05-2023
AIRI-19-2021	3	Estructura Organizacional y Funcional de la Dirección Banca Desarrollo Social.	En proceso	30-06-2023
AIRI-10-2022	3	Mejoras tecnológicas requeridas para la modalidad PAS WEB.	En proceso	30-06-2023
AIRI-10-2022	4	Análisis costo beneficio del servicio BP salario.	En proceso	30-06-2023
AIRI-10-2022	2	Seguimiento periódico al plan de implementación de la estrategia BP salario.	En proceso	31-07-2023
AIRI-11-2023	1	Producto tarjetas de débito.	En proceso	31-07-2023
AIRI-11-2023	2	Estrategia masiva proactiva para la renovación y entrega oportuna de tarjetas de débito.	En proceso	30-06-2023
AIRI-13-2022	11	Indicadores que permitan medir el resultado de la fuerza de ventas.	En proceso	30-09-2023
AIRI-13-2022	13	Gobernanza fuerza de ventas.	En proceso	30-09-2023
AIRI-20-2022	1	Mejoras en canales Conexión BP y Punto BP.	En proceso	30-06-2023
AIRI-20-2022	4	Back office para contar con un canal resolutivo.	En proceso	30-06-2023
AIRI-20-2022	5	Gobernanza canal ATM.	En proceso	30-06-2023
AIRI-20-2022	7	Procedimiento para la continuidad y recuperación de los canales electrónicos.	En proceso	30-06-2023
AIRI-24-2022	1	Implementación del Proceso de Gestión Comercial.	En proceso	31-07-2023
AIRI-24-2022	2	Implementación del Proceso de Creación y Modificación de Productos y Servicios.	En proceso	31-07-2023
AIRI-37-2022	6	Experiencia del cliente dentro de la planificación estratégica.	En proceso	31-07-2023
AIRI-37-2022	9	Gestión de la afluencia de los clientes a los centros de negocios.	En proceso	30-06-2023
AIRI-40-2021	4	mapa de ruta para impregnar en la propuesta de valor.	En proceso	30-06-2023
AIRI-40-2022	1	Resultados del modelo de asignación de recursos en oficinas.	En proceso	31-07-2023
AIRI-40-2022	2	Indicadores y beneficios esperados del proyecto "El BP te apoya".	En proceso	30-06-2023
AIRI-40-2022	3	Actualización del criterio financiero del proyecto "El BP te apoya".	En proceso	30-06-2023
AIRI-40-2022	4	Gobernanza sobre el proyecto "El BP te apoya".	En proceso	30-06-2023
AIRI-40-2022	5	Herramienta automatizada que permita una adecuada trazabilidad y monitoreo del proceso de venta e integración de productos.	En proceso	30-06-2023
AIRI-40-2022	6	Cronograma formal con fechas y responsables que integre las actividades a realizar (pendientes y en proceso) para la implementación con éxito del proyecto.	En proceso	30-06-2023



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Informe	N°	Tema	Estado	Fecha cumplimiento
SUBA-83-2022	1	Viabilidad y el impacto costo-beneficio de diferentes opciones, para solventar los errores presentados en la aplicación de planillas web.	En proceso	30-06-2023
SUBA-34-2023 / AIRI-36-2021	9	Normalizar la orientación de los recursos colocados a través de la operación 0340170196607.	En proceso	30-06-2023

Fuente: Elaboración propia con datos del SIAR.

13. Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo

Para el periodo de gestión que comprende este informe, esta Subgerencia no cuenta con expedientes de fiscalización contractual vigentes; motivo por el cual no aplica aportar ningún elemento sobre la situación real de la ejecución del objeto contractual, su correcta administración, control y supervisión del contrato o contratos; tampoco aplica verificar el cumplimiento de las obligaciones contraídas, vencimiento de plazos y vigencia de garantías de cumplimientos, prórrogas y notificaciones, evidencia del desempeño real del proveedor, aplicación de multas, entre otros.

14. Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público

El suscrito conoce que la información contenida en este documento es de Uso Público y puede darse a conocer al público en general a través de los canales aprobados por el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.