

# Reporte de Sostenibilidad 2022

**Reporte 100 % accesible**  
para personas con discapacidad visual.



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

**Popular**  
SEGUROS

**Popular**  
VALORES

**Popular**  
PENSIONES

**Popular**  
FONDOS DE INVERSIÓN

**Banco Popular**  
Y DE DESARROLLO COMUNAL

# Índice de contenidos

4

Mensaje de las autoridades del CFBPDC

10

Nuestros logros 2022

18

Conociendo nuestro Conglomerado

39

Nuestra Gobernanza

65

De la mano con la sostenibilidad

90

Dimensión económica

107

La tecnología como aliada

121

Dimensión social: Inclusión como estandarte

130

Pensando en nuestro talento humano

160

Dimensión ambiental

181

Índice de contenidos GRI

## Acerca del reporte

Para el Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal es un placer presentar nuestro duodécimo Reporte de Sostenibilidad que comprende el periodo del 01 de enero hasta el 31 de diciembre del 2022. Compartimos con nuestras partes interesadas el desempeño que tuvimos como organización en los ámbitos de gobernanza, social, económico y ambiental.

Por segundo año consecutivo nos complace contar con un reporte 100 % accesible para personas con discapacidad visual, pues emplea los lineamientos para contenido digital accesible, establecidos en las pautas de Web Content Accessibility Guidelines, conocida como WCAG 2.1 y World Wide Web Consortium (W3C). El documento debe ser revisado con la última versión del lector de pantalla Non Visual Desktop Access (NVDA) que es un software gratuito, y abrirlo con Adobe Acrobat\*.

Este reporte fue elaborado de conformidad con los Estándares GRI (Global Reporting Initiative) 2021, por lo que se encuentra alineado a las buenas prácticas en reportes de sostenibilidad a nivel global.

### **Contacto para consultas o mayor información acerca del informe:**

Correo electrónico:

[responsabilidadsocialcorporativa@bp.fi.cr](mailto:responsabilidadsocialcorporativa@bp.fi.cr)



\*Este reporte fue diseñado en Adobe InDesign y su lectura se configuró con Adobe Acrobat, por lo que en algunas ocasiones la palabra "gráfico" puede aparecer en la navegación por lector de pantalla.



## CAPÍTULO 1

# Mensaje de las autoridades del CFBPDC

# Mensaje de la Junta Directiva Nacional



**Genoveva Chaverri Chaverri, MBA.**  
Presidenta Junta Directiva Nacional

## Nuestro compromiso decidido con la sostenibilidad

Con profunda emoción me dirijo a ustedes como presidenta de la Junta Directiva Nacional, para presentarles el Reporte de Sostenibilidad 2022 del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

La sostenibilidad es una causa que abrazamos con pasión y convicción, porque en un mundo como el actual, constituye un pilar determinante un modelo que debe fomentar el desarrollo de comunidades prósperas, a la vez que preserva el planeta y su entorno para las generaciones futuras.

Desde que nuestra Institución se creó, en julio de 1969, nos hemos dedicado a un objetivo clave: brindar protección económica y bienestar social a las personas trabajadoras de Costa Rica. Asumimos esta enorme misión con responsabilidad, conscientes de que, como entidad financiera, podemos transformar las vidas de miles de familias, apoyar e impulsar a las micro, pequeñas y medianas

empresas, así como contribuir con un desarrollo para todas y todos, sin exclusiones.

Nos complace presentarles los resultados y avances significativos obtenidos, fruto de nuestro trabajo como equipo durante un año 2022 desafiante y que son el resultado de una gestión fundamentada en un enfoque de una triple línea base (económica, social y ambiental) que marca cada una de nuestras acciones. Esa visión nos da la claridad de que, por encima de cualquier cifra, siempre estarán las personas.

Por eso, al enfrentar un contexto económico complejo, con una gran volatilidad en el tipo de cambio, una tasa de desempleo cercana aún al 12 %, la inflación más alta de los últimos 14 años y un fuerte incremento en las tasas de interés, que llevaron preocupación y angustia a miles de hogares, como Conglomerado respondimos con decisión y eficiencia.

De esta forma, nuestro vínculo con la sostenibilidad social nos permitió ser pioneros en la puesta en marcha de diversas alternativas de apoyo para llevar tranquilidad y opciones de respaldo ágil y oportuno a las personas trabajadoras que hacen grande a este país y a sus familias, por ejemplo, con el congelamiento de las cuotas de préstamos de cerca de 200 mil clientes, entre los meses de noviembre 2022 y enero 2023, permitiéndoles mantener un flujo de caja estable. Y con la misma determinación, priorizamos diversos fondos especiales – que surgen de nuestras utilidades anuales – para contribuir con el bienestar de poblaciones vulnerables como mujeres jefas de hogar y emprendedores, personas con discapacidad, jóvenes y personas adultas mayores, a la vez que apoyamos el fortalecimiento de las organizaciones de la economía social, así como de las micro, pequeñas y medianas empresas.

Al mismo tiempo, tenemos la convicción de que el liderazgo sustentable que promovemos como Conglomerado debe, necesariamente, tomar en cuenta el impacto de nuestra gestión en el planeta, la sociedad y la salud de nuestras economías locales. Por eso pasamos de las palabras a los hechos cuando se trata de justicia y responsabilidad con el entorno y eso ya se traduce en importantes

logros en la disminución en el consumo de agua, electricidad y papel; la organización de múltiples campañas de reciclaje en nuestras sucursales para contribuir con la conservación de los recursos naturales y la protección del ambiente; y también propiciamos la capacitación de más de 1800 personas en materias como el ahorro de energía y combustible, el cambio climático y las buenas prácticas ambientales para el hogar.

En este sentido, nos complace compartir que el Banco Popular y de Desarrollo Comunal y Popular Valores obtuvieron el reconocimiento Excelencia Ambiental, otorgado por la Dirección de Gestión de la Calidad Ambiental del Ministerio de Ambiente y Energía. Asimismo, Popular Pensiones, Popular Valores y Popular Seguros fueron reconocidos por el Programa País Carbono Neutralidad 2.0, mientras que 29 de nuestras oficinas, además de las cuatro sociedades, ya cuentan con el importante galardón del Programa Bandera Azul Ecológica.

A la par de todo lo anterior, como entidad financiera, y sobre todo ante la nueva realidad que impuso la pandemia en muchos hábitos ciudadanos, ratificamos en este período el objetivo de liderar el cambio y adaptarnos a una industria en constante

transformación. A través de la modernización tecnológica, la apuesta decidida por la innovación, el enfoque prioritario en la banca social y la gestión eficiente de nuestros productos y servicios, logramos generar un impacto positivo en las comunidades, responder de mejor forma a las necesidades actuales de nuestros clientes y seguir siendo un actor protagónico en el proceso de inclusión financiera, sobre todo de cara a aquellos sectores de la población que históricamente han estado excluidos.

En resumen, como Junta Directiva Nacional, como Conglomerado de las personas trabajadoras, somos conscientes de nuestro rol en la sociedad, su presente y en la construcción de un futuro más sostenible, equitativo, inclusivo y solidario. Por eso, en nuestra labor diaria como equipo hemos adoptado una postura proactiva y estratégica para ratificar que somos una Institución responsable, sólida y moderna que está a la par de sus clientes y de la ciudadanía en general.

De esa hoja de ruta no nos apartaremos jamás, porque llevamos a Costa Rica en el corazón y porque el bienestar social, ambiental y económico de quienes depositan su confianza en nosotros es nuestra prioridad.

# Mensaje de la Gerencia General Corporativa



**Marvin Rodríguez Calderón, MBA.**  
Gerente General Corporativo

## Nuestros clientes y nuestro equipo como prioridad

En representación del gran equipo que desde el 2018 tengo el honor de encabezar, ponemos a su disposición el Reporte de Sostenibilidad del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, correspondiente al año 2022.

Este documento describe los principales logros que alcanzamos con compromiso y motivación, como una de las instituciones líderes del sistema, así como la visión estratégica con la que seguiremos consolidando ese liderazgo, respondiendo a la confianza, lealtad y preferencias de nuestros clientes y públicos de interés.

En el 2022 se cumplieron 53 años de la fundación del Banco Popular, con un desempeño que ratifica nuestra responsabilidad y solvencia, destacando el patrimonio bancario más alto de Costa Rica y el cuarto de toda Centroamérica, con  $\text{¢}865\,082$  millones; la importante generación de

un valor económico por el orden de los  $\text{¢}406\,106$  millones a nivel de todo el Conglomerado, a la vez que distribuimos valor por  $\text{¢}361\,480$  millones y alcanzamos utilidades por  $\text{¢}44\,625$  millones, la tercera más alta del sistema financiero nacional.

De igual forma, tuvimos un crecimiento de  $\text{¢}206\,726$  millones en la cartera de crédito, lo que implicó un crecimiento del 7,90%, siendo la Entidad que más creció porcentualmente en el mercado, a lo cual se suma una colocación de 49 920 operaciones de crédito para un total de  $\text{¢}741\,705$  millones, considerando carteras financieras, de tarjetas de crédito, social, corporativa y empresarial.

Estos indicadores - entre otros que podrá ahondar en el presente Reporte - representan un hecho sobresaliente, pues se trata de resultados que alcanzamos en un año no exento de dificultades.

Cabe recordar que los niveles de inflación (un 7,88% al cierre del año 2022) provocaron la respuesta del Banco Central con incrementos en las tasas de interés, y el consecuente impacto en los hogares y el sector productivo. Esta coyuntura exigió lo mejor de nuestro equipo para llevar bienestar a quienes más lo necesitan, pues somos el Conglomerado de las personas trabajadoras que hacen grande a este país (Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S.A., Popular Sociedad de Fondos de Inversión S.A., Popular Valores Puesto de Bolsa S.A. y Popular Seguros Correduría de Seguros S.A.).

Bajo este marco, ratificamos el compromiso para ser parte de la solución a la crisis económica y situar a nuestros clientes como prioridad absoluta.

Ese rol social nos llevó a seguir implementando acciones de apoyo hacia los distintos sectores de la sociedad, como lo hicimos desde el inicio mismo de la pandemia con el Programa de Apoyo Solidario y llevando respaldo a 110 000 personas físicas y

jurídicas; además, a través de una sólida estrategia de blindaje, pusimos a disposición de los clientes diversas soluciones financieras adecuadas a sus necesidades - como operaciones de prórrogas y readecuaciones -, para que pudieran enfrentar la caída en sus niveles de ingresos y flujos de caja.

A esto se sumó que fuimos pioneros en aplicar un programa de beneficio para operaciones de crédito en colones, manteniendo invariable la tasa durante tres meses y proporcionando a 196.500 clientes la tranquilidad de mantenerse al día y resguardar su bienestar familiar, social y económico.

Al mismo tiempo, destinamos el 25% de las utilidades para atender a los sectores más excluidos de la banca tradicional y fortalecer nuestros distintos Fondos Especiales y el FODEMIPYME, y de esta manera respaldar a las organizaciones sociales y proyectos productivos, a los emprendedores, a las familias de clase media para acceder a su casa propia y también a sectores como las mujeres empresarias que nos inspiran con su esfuerzo y las ASADAS, fundamentales para garantizar el debido

acceso y cuidado del recurso hídrico en particular en zonas rurales.

Por otro lado, conscientes de la nueva realidad que impuso la pandemia, en 2022 afianzamos el liderazgo en la entrega de la mejor experiencia de servicio presencial y digital para quienes depositan su confianza en nosotros. Nuestra apuesta decidida por la innovación y la mejora continua en los canales electrónicos, son la firme respuesta del Conglomerado hacia una clientela que valora cada vez más operar en un entorno digital de calidad, eficiencia y seguridad. El lanzamiento de nuestra renovada App de Banca Móvil es un claro ejemplo de lo que estamos haciendo al definirnos como una organización vanguardista y digital.

Paralelamente, mantenemos 98 oficinas comerciales en el país, para estar siempre cerca de una ciudadanía que valora estos espacios - en particular en zonas alejadas donde no todas las instituciones financieras tienen presencia - y así responder oportuna y satisfactoriamente a las necesidades actuales y específicas de nuestros públicos.

Nada de esto sería posible sin un gran equipo. Tenemos la convicción de que las personas que integran esta Institución reúnen los talentos necesarios para hacer de nuestro Conglomerado Financiero el mejor de Costa Rica. A esos profesionales, un agradecimiento sincero por su aporte y energía trascendental en tiempos desafiantes y por amar su trabajo, lo cual orgullosamente quedó ratificado al obtener en el 2022 la prestigiosa certificación de Great Place to Work.

Como se ha resumido en estas líneas y se ratifica en cada página de este Reporte, todo nuestro quehacer como Entidad lleva un componente social, económico y ambiental, comprometidos con el presente y ante todo con un futuro mejor para la ciudadanía.

Por eso, aún en tiempos complejos, también redoblamos los esfuerzos para incorporar e implementar, desde nuestro Consejo de Sostenibilidad Corporativo, políticas y prácticas ejemplares en el tema de responsabilidad social y ambiental, en armonía con un desarrollo nacional que está llamado a ser más sostenible, equitativo, inclusivo y solidario.

Bajo ese marco impulsamos y se deben destacar, entre otras, acciones del Conglomerado como la debida gestión de riesgos ambientales y sociales; el diseño de productos verdes; los procesos de capacitación y acompañamiento al sector empresarial; el fortalecimiento de nuestros programas de Educación Financiera y de Finanzas Sanas; y también los procesos de capacitación por ejemplo en materias como discapacidad y Lenguaje de Señas Costarricense (LESCO), teniendo como premisa una verdadera inclusión social y asegurar que cada persona reciba una atención de calidad.

Todos estos hechos e indicadores son una confirmación de la confianza que tenemos en este maravilloso país y sus habitantes.

Por más de cinco décadas hemos acompañado a los costarricenses en su senda de progreso y esta vez no será diferente; gracias a una estrategia sólida, el objetivo claro de innovar y de brindar los mejores productos y servicios a los clientes, y contando además con el mejor equipo, como Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal seguiremos ratificando esa misión tan única y extraordinaria que establece nuestra Ley Orgánica: ser una Institución de referencia en el sistema, con vocación de liderazgo y el firme compromiso para sembrar esperanza y llevar bienestar a las personas trabajadoras y a sus familias.



## CAPÍTULO 2

# Nuestros logros 2022

# Económicos



## Resultados económicos del Conglomerado Financiero

Valor económico generado de **₡406 106 millones.**

Valor económico distribuido de **₡361 480 millones.**

Utilidad neta de **₡44 625 millones.**

Colocación de **₡741 705 millones,** a través de 49 920 operaciones de crédito dirigidos a personas, empresas y organizaciones sociales.

### Segundo lugar

en crecimiento de cartera de crédito bruta para un total de **₡206 726 millones** equivalente al 7,90%

Registro de 1556 nuevas operaciones de crédito para un total de **₡207 032 millones,** distribuidas en 728 clientes actuales y 523 nuevos, gracias a la estrategia para los clientes empresariales y corporativos.

Se giró un monto de **₡178 070 millones** para el segmento de Banca de Personas por medio de la Estrategia de Blindaje.

Formalización de **774 operaciones** para un total de **₡12 091 millones** gracias a la estrategia de crédito de vehículos y la participación del Banco en Expo Móvil.

Participación en la Expo Construcción, en la cual se formalizaron 145 operaciones para un total de **₡5896 millones.**

Formalización de 2439 operaciones de crédito sobre alhajas para un monto total de **₡2174 millones.**

Captación de **₡127 470 millones** considerando ahorro a la vista, ahorro a plazo y cuentas corrientes, lo cual permitió canalizar recursos hacia las operaciones de crédito y una mejor estructura del pasivo.

# Económicos



## Resultados económicos del Conglomerado Financiero

Generación de **₡26 172 millones** ingresos por servicios, siendo el principal generador las comisiones derivadas de las tarjetas de débito y crédito.

Alcance de **₡10 951 millones** gracias a la venta de bienes adjudicados, lo que impactó positivamente las utilidades del Banco.

Alcance del **mayor volumen administrado** en el histórico de Popular Fondos de Inversión (SAFI) ₡623 862 millones.

Generación de utilidad de Popular Fondos de Inversión (SAFI) por **₡627 millones.**

**Rentabilidad superior** al promedio de mercado de los Fondos Financieros de Popular Fondos de Inversión (SAFI).

**Primer lugar** en participación de mercado en Popular Pensiones.

Generación de **₡3940 millones** en utilidades netas en Popular Pensiones.

Popular Seguros logró un 257% de la meta planteada para la cartera individual y 157% de la cartera autoexpedibles, alcanzando una utilidad de **₡2043 millones.**

Popular Seguros, fue la **correduría número 1** en colocación de pólizas del INS en el mercado nacional.

Popular Valores alcanzó una utilidad real neta acumulada al cierre de diciembre de **₡2043 millones,** superando la utilidad neta proyectada para el período.

Popular Valores fue el puesto de bolsa reconocido por la Bolsa Nacional de Valores como **número 1** en volumen transado general, volumen transado en el mercado secundario y volumen de recompras.



## Ambientales

# Resultados ASG del Conglomerado Financiero

Banco Popular, Popular Pensiones y Popular Valores recibieron el **Reconocimiento Excelencia Ambiental** Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI) otorgado por la Dirección de Gestión de Calidad Ambiental del MINAE Costa Rica.

Obtención **33 galardones** del Programa Bandera Azul Ecológica de la participación en 2021 (29 oficinas Banco Popular, 4 Sociedades Anónimas).

Inscripción de **75 oficinas** comerciales y administrativas en el Programa Bandera Azul Ecológica para el período 2022.

Obtención galardón Bandera Azul Ecológica en la categoría **Hogares Sostenibles.**

Reconocimiento **Carbono Neutralidad Plus** para Popular Pensiones y Popular Valores.

Reconocimiento **Carbono Neutralidad** para Popular Seguros.

Popular Seguros y Popular Valores mantienen licenciamiento **Marca País Esencial Costa Rica.**

Colocación de €6564 millones en **créditos verdes.**

**Capacitación ambiental** de 2517 personas colaboradoras como parte del Plan de Educación Ambiental Conglomerado.

Capacitación de 962 personas por medio de las charlas de **educación ambiental externa.**

Creación de **alianza con INA** para capacitar a públicos externos en temas de cambio climático y adaptación en donde se alcanzaron 259 personas.

Mantenimiento de nota "suficiente" en calificación de la emisión de **Bonos Verdes.**



## Sociales

# Resultados ASG del Conglomerado Financiero

Formación en educación financiera a más de **10 000 personas** de forma directa por parte del CFBPDC.

Activación del **convenio de educación financiera** con el Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

Creación de un **sitio de educación financiera** en la página web del banco.

Atención de 85 personas colaboradoras en el **Programa de Finanzas Sanas.**

Certificación **Great Place To Work** en todas las empresas del Conglomerado.

Compromiso con los **Principios de Empoderamiento de la Mujer WEPs** en todas las UENs del Conglomerado Financiero.

Realización de talleres de capacitación sobre **igualdad y equidad de género,** con un alcance aproximado de 250 personas.

Popular Seguros obtiene un **94%** en la calificación de clima laboral.

Popular Valores obtiene un **95%** en la calificación de clima laboral.

Realización de talleres sobre **accesibilidad y discapacidad** para personas colaboradoras.

Capacitación de 100 personas colaboradoras en **Lenguaje de Señas Costarricense (LESCO)** para atención al público.

Popular Pensiones mantiene participación en la **Red de Hombres por la Igualdad de Género del Sector Público.**

Popular Pensiones mantiene participación de la **Mesa de Empleabilidad Juvenil,** apoyando la estrategia de Educación y Formación Técnica Dual Costa Rica.



## Sociales

# Resultados ASG del Conglomerado Financiero

Primer levantamiento de documentación asociada al **Proceso de Salud y Seguridad Ocupacional** de Popular Fondos de Inversión (SAFI).

Popular Valores mantiene participación con la **Red de Empresas contra el trabajo infantil y adolescente.**

**Cumplimiento del 100 %** de la estrategia de atención de las Organizaciones de la Economía Social (OES).

Participación y aprobación de **200 personas de OES**, en módulos de gestión empresarial del INA (88% mujeres y 12 % hombres).

**Aumento del 24%** en la colocación de pólizas para clientes de la Economía Social Solidaria y un **aumento del 73%** de los ingresos, por cartera de clientes corporativos en Popular Seguros.

Colocación en Fodemipyme de **₡5132 millones** del Fondo de Crédito y **₡1224 millones** en Fondos de Avaes.

Totalización de **₡30 862 millones**, canalizados al sector productivo y 382 MiPymes beneficiadas gracias a la huella social y financiera de Fodemipyme.

Implementación de siete **ferias y stands de OES** apoyadas para comercializar sus productos, 183 exponentes (96 % mujeres, 4 % hombres).

Aval de 70 operaciones por un valor de **₡478 millones** en el Fondo de Avaes de Vivienda (FAVI).

Registro de 102 operaciones por un total de **₡4688 millones** por medio del Fondo Especial de Vivienda (FEVI).

Giro de 134 operaciones de **vivienda de interés social** por un monto de **₡4028 millones.**

Mantenimiento de la tasa de interés, afirmando nuestro compromiso con el bienestar e impactando a **196 000 clientes.**

Formalización de 2439 operaciones de **crédito sobre alhajas** para un monto total de **₡2174 millones.**



# Gobernanza

## Resultados ASG del Conglomerado Financiero

Fortalecimiento de **criterios ASG** en nuestra gestión integral.

**Reconocimiento** de la Bolsa Nacional de Valores por generar un **Reporte de Sostenibilidad 100%** accesible para personas con discapacidad visual.

Incremento del **Índice de Gobernanza**, evolucionando de "Promedio en 2021" a "Bueno" en 2022.

Participación activa en el Foro Interbancario de Sostenibilidad de la Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica para la puesta en marcha del **Protocolo Verde**.

Obtención del certificado de Empresa Social Sostenible **INTE G35:2012** en Popular Pensiones.

Cumplimiento del Plan Anual Operativo de Popular Valores en un **99,14 %**.

Cumplimiento de Popular Valores de las metas del Cuadro de Mando Integral en un **99,15 %**.

Cumplimiento de un **97%** del Plan de Tecnología de Información de Popular Valores.

Calificación de un **93%** en cumplimiento normativo y regulatorio, mejorando el resultado del año anterior que fue un 92%, para Popular Valores.

Popular Seguros firmante del Protocolo Sectorial para la **Conducta Empresarial Responsable** en el Sector Financiero de Seguros.

## Acciones con terceros que generan valor



### Alianza Territorial

para el fomento de la reactivación económica con Fondos Especiales en conjunto con la Organización para el Desarrollo Sostenible GAT-SUR ALTO, gracias a la cual se articularon más de **120 organizaciones sociales**.

### Alianza Pública

de la Banca Social con la Asociación de Desarrollo de la Comunidad Ngöbe-Buglé, Coto Brus para el impulso y desarrollo de proyectos de vivienda, el **96 % de las beneficiarias son mujeres**.

Desarrollo del **II Encuentro Latinoamericano de Sistemas de Garantías** con participación de Argentina, Perú y Colombia.

**Coordinación con el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social** para el depósito de **¢2 400 millones** a la hacienda pública por concepto de recursos no utilizados por sus beneficiarios del Bono proteger.

Firma de **Alianza con la Asociación Solidarista de Empleados del TEC (ASETEC)** para efectos de una oferta de valor de mayor alcance a los consumidores en Popular Seguros.

Desarrollo de **Feria de Micro, Pequeñas y Medianas Empresas**, en alianza con la UNED y en coordinación con Casa Presidencial, en donde participaron más de 1763 personas empresarias.

**Mejora de condiciones de accesibilidad y seguridad** transaccional gracias a alianza con la multinacional Mastercard.

**Mantenimiento de la tasa de interés**, afirmando nuestro compromiso con el bienestar e impactando a **196 000 clientes**.

Participación y patrocinio del **Congreso Nacional de Excelencia Empresarial** del 2022.

PLATAFORMA DE SERVICIOS

## CAPÍTULO 3

# Conociendo nuestro Conglomerado



## ¿Quiénes somos?

Somos un Conglomerado Financiero conformado por cinco empresas. Ofrecemos productos y servicios a todas las personas trabajadoras de Costa Rica con la finalidad de proteger y fomentar el bienestar de diferentes sectores de la economía social, incentivar el ahorro y promover el desarrollo sostenible.

En 1969 nacimos como una entidad pública no estatal mediante una ley especial (Ley No 4351), y desde 1995 somos parte del Sistema Bancario Nacional, con la emisión de la Ley Orgánica del Banco Central, Ley 7558.

*Gracias al compromiso y esfuerzo de las personas trabajadoras costarricenses, dueñas de la organización por medio del Fondo de Trabajo, sumamos 53 años de promover nuestra naturaleza social.*

*Las personas trabajadoras son las dueñas del Conglomerado, esto gracias al aporte mensual que realizan al Fondo de Trabajo. Estos dineros son administrados por el Banco y tras 18 meses, se le reconoce a cada persona trabajadora bajo un aporte en la operadora de pensiones de su elección.*

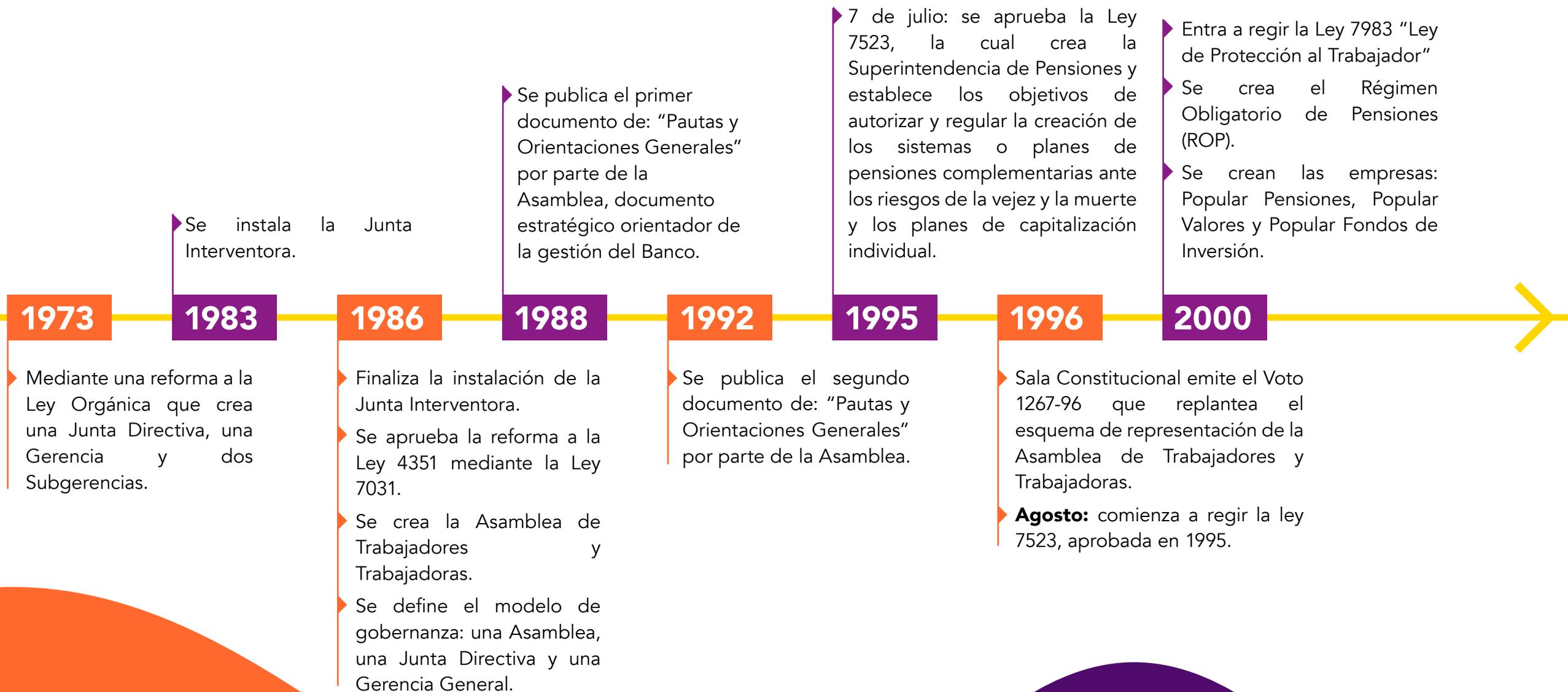


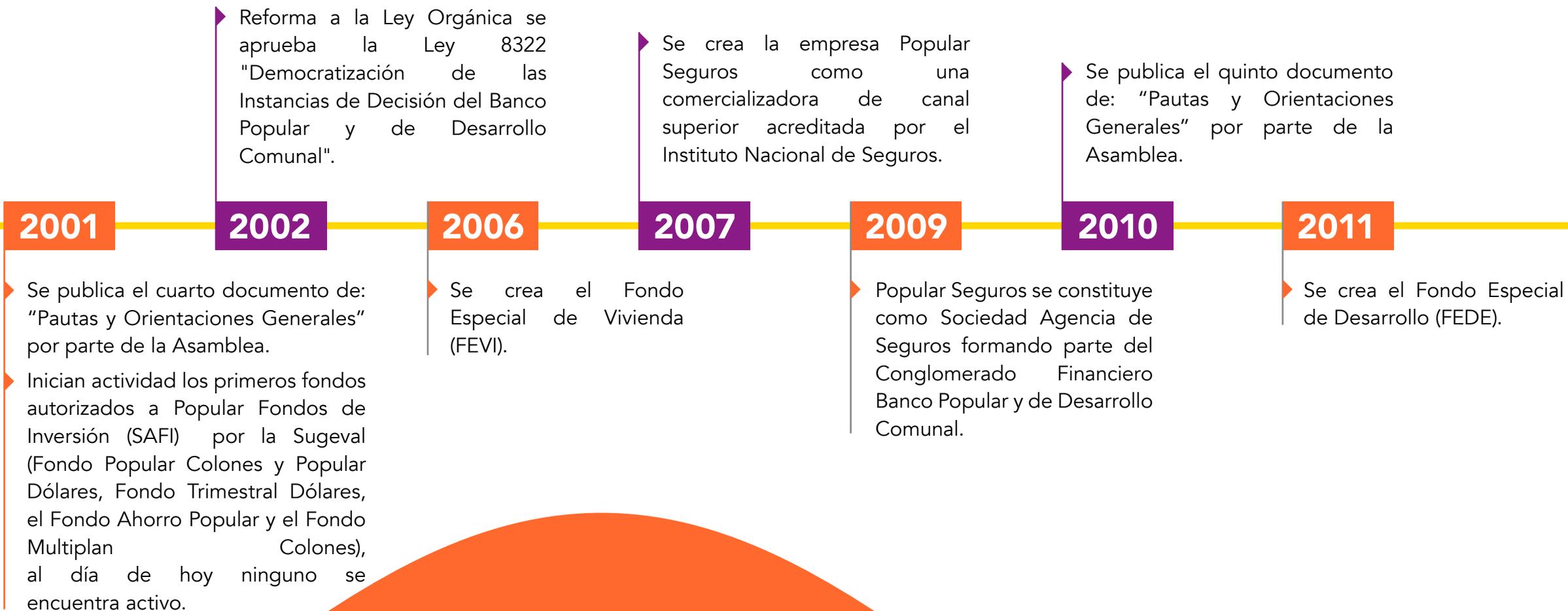
## Nuestra historia

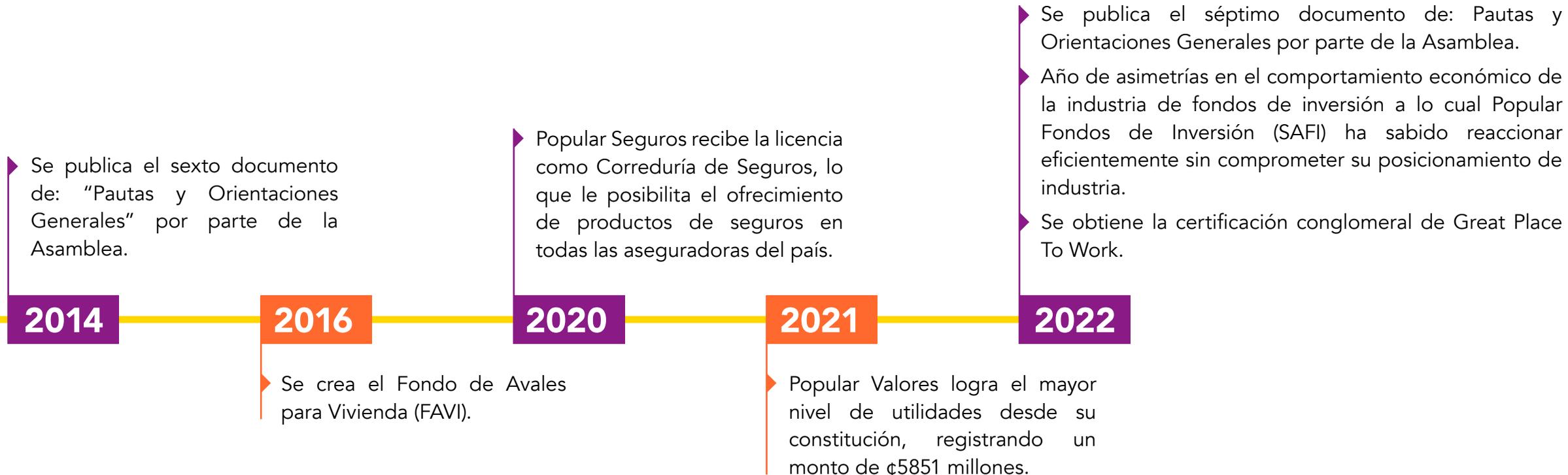
Nuestro Conglomerado nació bajo la idea de fundar un banco obrero que brindara seguridad económica y social a las personas trabajadoras del país, en donde pudieran tener un ahorro laboral y de capitalización; sin embargo, esto se logró después de al menos tres intentos, ya que las iniciativas que se presentaban eran rechazadas, y es hasta 1969 que en la Asamblea Legislativa se aprueba la creación del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

## Un legado que trasciende en el tiempo









Además del Banco Popular y de Desarrollo Comunal el Conglomerado se encuentra integrado por cuatro Sociedades Anónimas:



#### **Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, S.A. (Popular Pensiones)**

Desde el año 2000, Popular Pensiones administra los planes de pensiones complementarias y servicios adicionales de planes de invalidez y muerte de las personas afiliadas a los fondos. Es regulada por la Superintendencia de Pensiones (Supen).



#### **Popular Sociedad de Fondos de Inversión S.A. (Popular SAFI)**

Popular Fondos de Inversión (SAFI) fue creada en el año 2000 con el fin de administrar y comercializar fondos de inversión financieros y no financieros. Es regulada por la Superintendencia General de Valores (Sugeval).



#### **Popular Valores Puesto de Bolsa S.A. (Popular Valores)**

Desde su creación en el 2000 Popular Valores brinda el servicio de intermediación bursátil a nivel nacional e internacional. Es regulada por la Superintendencia General de Valores (Sugeval).



#### **Popular Seguros Correduría de Seguros S.A. (Popular Seguros)**

Popular Seguros ofrece productos autoexpedibles, individuales y colectivos desde su creación en 2007, y es regulada por la Superintendencia General de Seguros (Sugese).



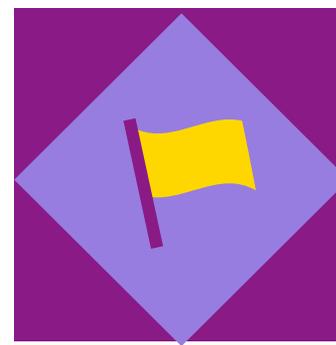
## Propósito, misión y visión

La base de nuestro trabajo y el avance de nuestra estrategia se centra en pilares que nos han permitido evolucionar a través del tiempo, brindando protección económica y social a las personas trabajadoras.



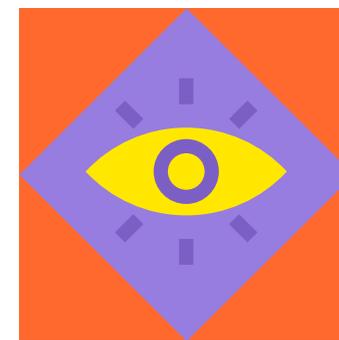
### Propósito

Fomentamos el bienestar económico, financiero, social y ambiental para nuestros clientes y demás habitantes del país, mediante el acceso a productos y servicios financieros que satisfagan sus necesidades y expectativas.



### Misión

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



### Visión

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



## Valores

### Enfoque en el cliente:

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



### Innovación:

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



### Compromiso Social:

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



### Liderazgo:

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



### Evolución Constante:

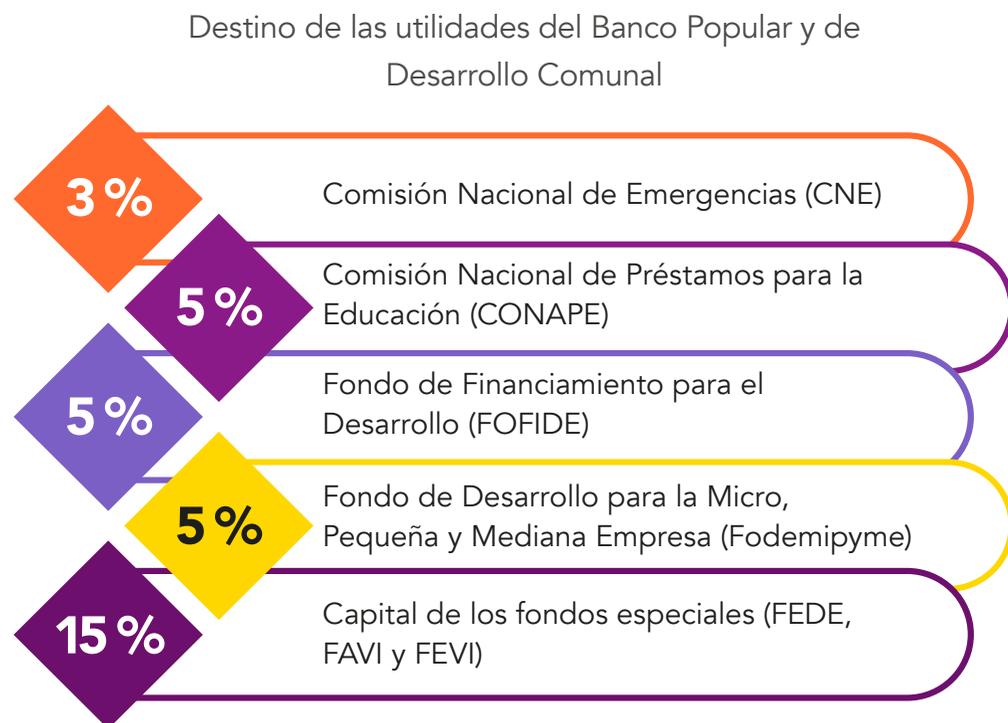
Transformamos nuestros conocimientos, competencias y habilidades humanas para habilitar una organización dinámica y flexible; capaz de adaptarse a los cambios.



# Alineamiento estratégico

Desde el Banco Popular y de Desarrollo Comunal aportamos al cumplimiento de nuestra filosofía organizacional gracias a que nuestra oferta y propósito están alineados para brindar protección económica e inclusión financiera a la población costarricense a través de nuestros productos y servicios.

Al utilizar parte de las utilidades de la organización para diseñar productos financieros con condiciones flexibles y reinvertir parte de nuestras ganancias, practicamos acciones de distribución justa de recursos y contribuimos con una democratización económica y la erradicación de la discriminación en el acceso a servicios financieros en Costa Rica.

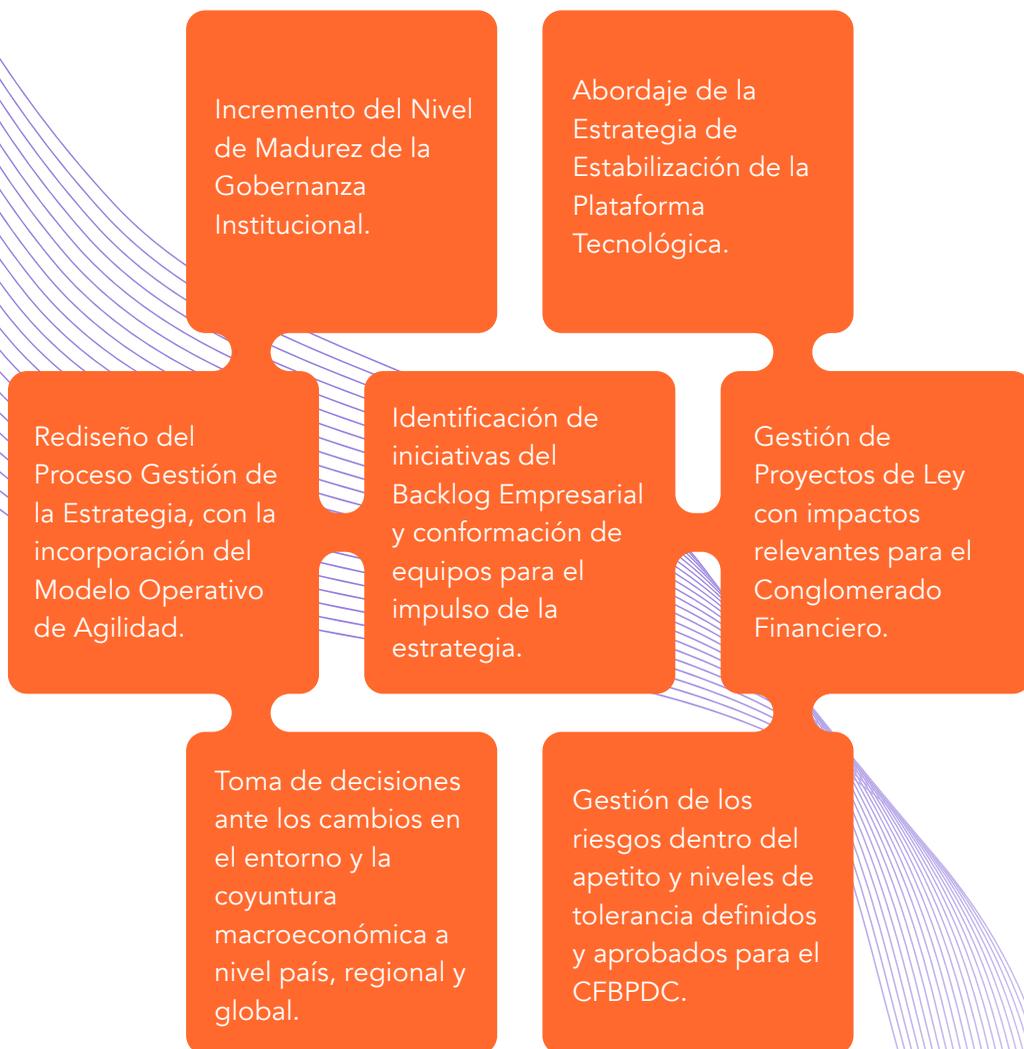


Por otro lado, cada una de las Sociedades Anónimas también aporta desde su línea de negocio al cumplimiento de esta filosofía organizacional.

Nuestra estrategia organizacional se formula en función al cumplimiento de nuestra Ley Orgánica y a las Pautas y Orientaciones emanadas por la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras (ATT), las cuales brindan un marco para orientar la gestión de los objetivos y naturaleza social de nuestro Conglomerado.



En el 2022 identificamos diferentes desafíos en el cumplimiento de nuestra estrategia institucional:



Para 2023 continuamos la implementación de la estrategia a partir de “Lineamientos y Acciones Estratégicas para el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal 2023-2025”, la cual considera los siguientes elementos:

- a.** Evolución del Modelo de Negocios tradicional a un modelo más digital.
- b.** Fortalecimiento de la Banca Social como pilar de negocios.
- c.** Desarrollo del Índice de Bienestar Social (IBS) para medir el cumplimiento de nuestro propósito estratégico.
- d.** Revisión de la estructura organizacional.
- e.** Gestión de un Backlog empresarial priorizado.
- f.** Transformación Tecnológica y Operacional.
- g.** Transformación Organizacional.



# Nuestras oficinas

Actualmente en el Conglomerado Financiero contamos con 102 oficinas en todo el territorio costarricense, de las cuales 24 son BP Total, 69 son agencias, cuatro son ventanillas, una es un centro de alhajas y cuatro son oficinas centrales de nuestras Sociedades Anónimas.

Detalle de la distribución de cada una de nuestras oficinas comerciales:

## San José

### Popular Fondos de Inversión (SAFI)

Oficina en Paseo Colón, Torre Mercedes.

### Popular Pensiones

Oficina en Club Unión, San José Centro.

### Popular Seguros

Oficina en Club Unión, San José Centro.

### Popular Valores

Oficina en Paseo Colón, Torre Mercedes.

### BP Total Catedral

- Agencia Plaza Víquez
- Agencia San Francisco de Dos Ríos

- Ventanilla Carit

### BP Total San Pedro

- Agencia Mall San Pedro
- Agencia Curridabat
- Agencia Multiplaza Curridabat

### BP Total Puriscal

- Agencia Ciudad Colón
- Agencia Santa Ana
- Agencia Lindora

### BP Total Paseo Colón

- Agencia Joissar
- Agencia Hatillo
- Agencia Alajuelita

### BP Total Goicoechea

- Agencia El Alto de Guadalupe
- Agencia Coronado
- Agencia Sabanilla

### BP Total Pavas

- Agencia Escazú
- Agencia La Uruca
- Agencia Multiplaza Escazú



### BP Total Desamparados

- Agencia Aserrí
- Agencia Centro Comercial Expresso
- Agencia Mall Zona Centro
- Agencia BP Total Moravia
- Agencia Tibás

- Agencia Mall Plaza Lincoln

- Agencia Cinco Esquinas

### BP Total Pérez Zeledón

- Agencia San Marcos de Tarrazú

# Nuestras oficinas

## Alajuela

### BP Total Alajuela

- Agencia Alajuela Este
- Agencia City Mall

### BP Total Grecia

- Agencia Atenas
- Agencia Naranjo
- Agencia San Pedro Poás
- Agencia Orotina

### BP Total San Ramón

- Agencia Palmares
- Agencia Zarcero

### BP Total San Carlos

- Agencia Agua Zarcas
- Agencia La Fortuna
- Agencia Pocosol
- Agencia Florencia
- Ventanilla Guatuso
- Agencia Upala



## Heredia

### BP Total Heredia

- Agencia Plaza Heredia
- Agencia Mall Paseo de las Flores
- Agencia Belén
- Agencia Santa Bárbara

- Agencia Mall Real Cariari
- Agencia Los Ángeles
- Agencia Mall Oxígeno
- Agencia Santo Domingo de Heredia
- Agencia Puerto Viejo Sarapiquí



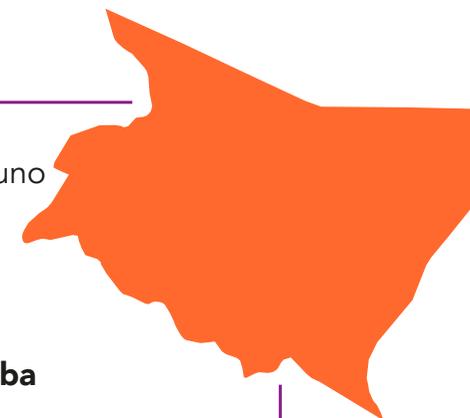
## Cartago

### BP Total Cartago

- Agencia Cartago Centro
- Agencia Terramall
- Agencia Tres Ríos
- Agencia El Guarco

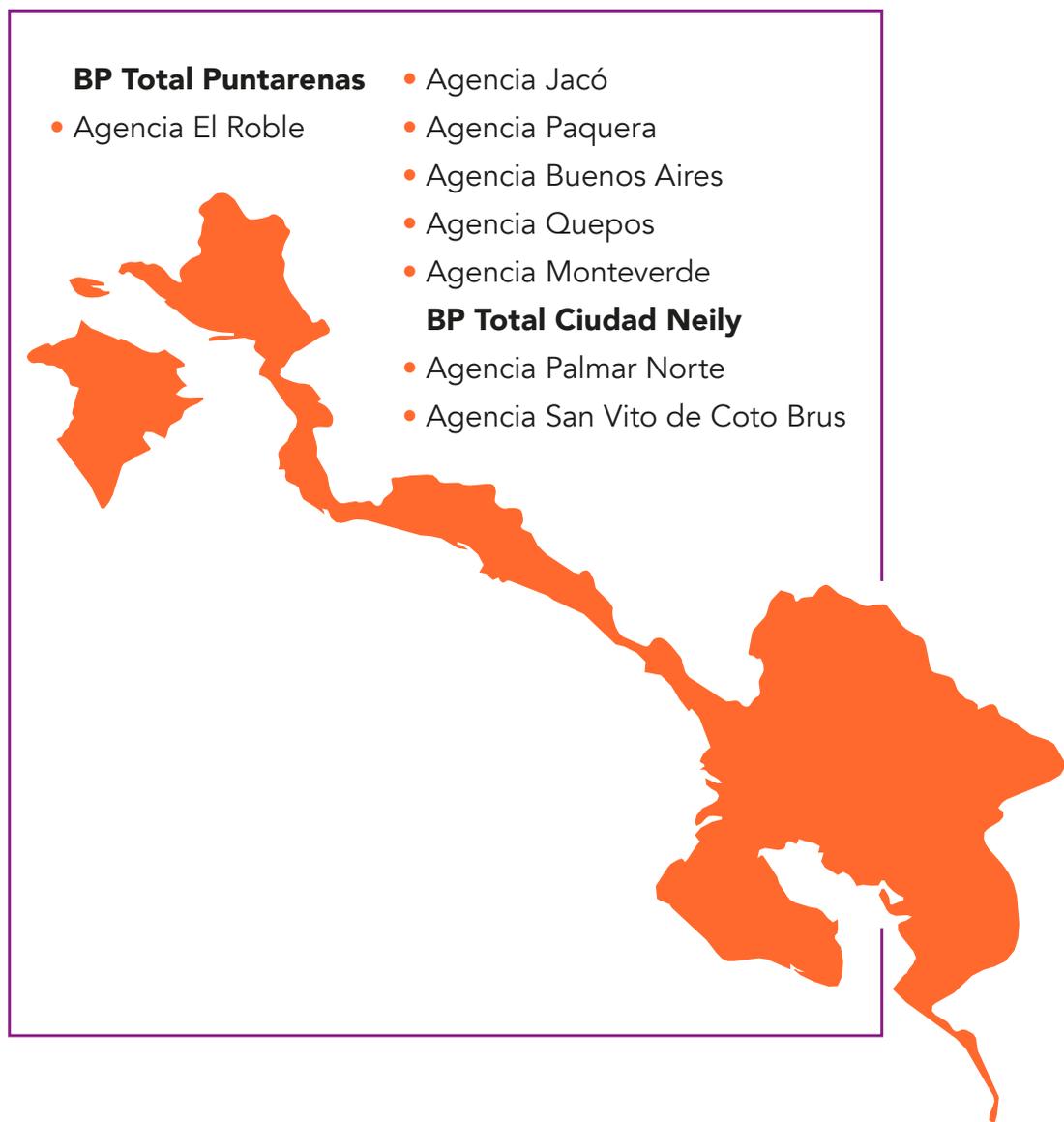
- Agencia Oreamuno
- Agencia Mall Paseo Metrópoli
- Agencia Paraíso

### BP Total Turrialba



# Nuestras oficinas

## Puntarenas



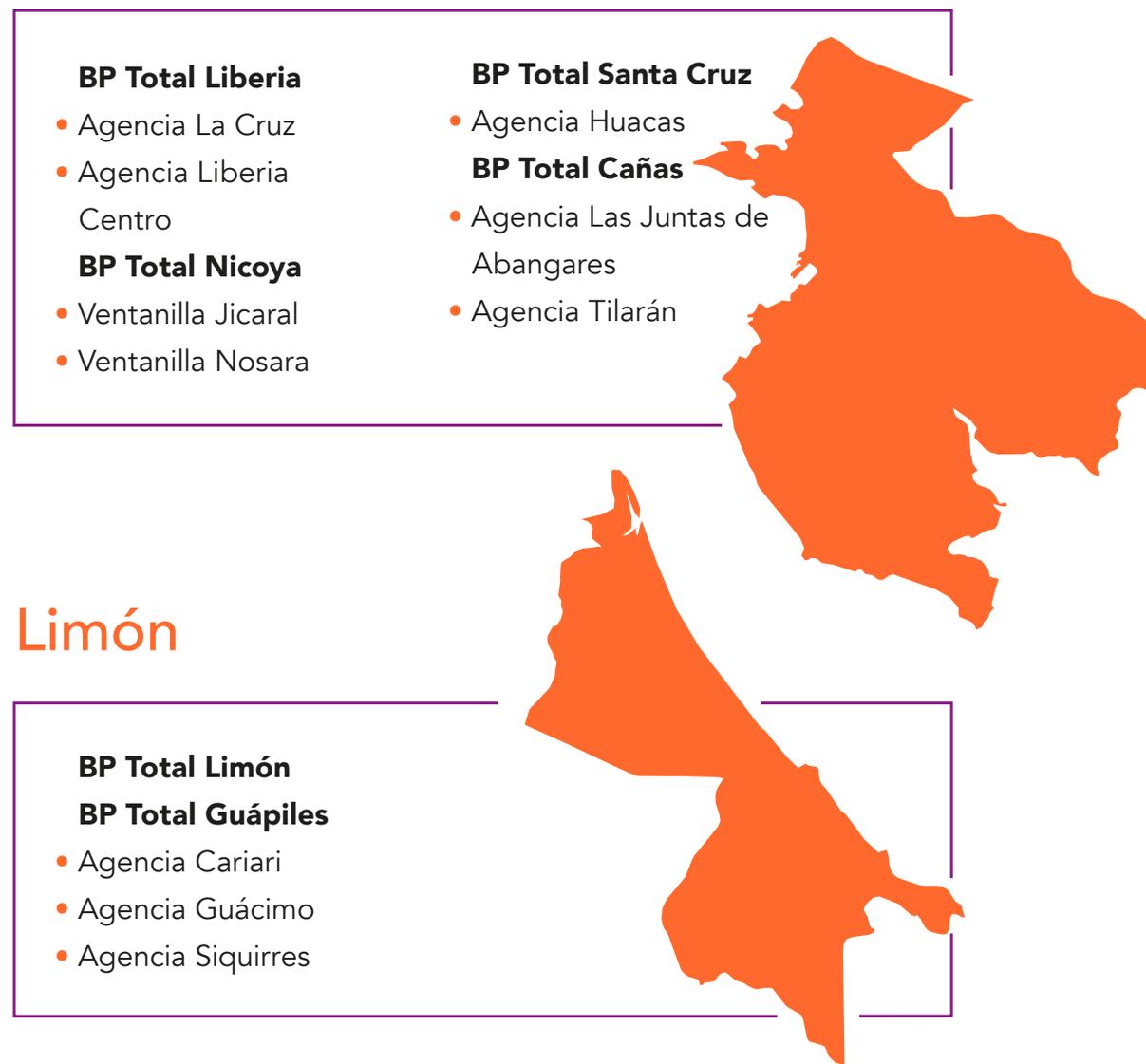
**BP Total Puntarenas**

- Agencia El Roble
- Agencia Jacó
- Agencia Paquera
- Agencia Buenos Aires
- Agencia Quepos
- Agencia Monteverde

**BP Total Ciudad Neily**

- Agencia Palmar Norte
- Agencia San Vito de Coto Brus

## Guanacaste



**BP Total Liberia**

- Agencia La Cruz
- Agencia Liberia Centro

**BP Total Nicoya**

- Ventanilla Jicaral
- Ventanilla Nosara

**BP Total Santa Cruz**

- Agencia Huacas

**BP Total Cañas**

- Agencia Las Juntas de Abangares
- Agencia Tilarán

## Limón



**BP Total Limón**

**BP Total Guápiles**

- Agencia Cariari
- Agencia Guácimo
- Agencia Siquirres



## Segmentación de los clientes

La segmentación de nuestros clientes está alineada con el artículo 34 de la Ley Orgánica, el cual hace énfasis en que los recursos del Banco serán empleados en la concesión de préstamos a los trabajadores, artesanos, pequeños productores, asociaciones de desarrollo comunal, municipalidades, cooperativas y organizaciones sindicales.



# Nuestros clientes

Desde el Conglomerado contribuimos con diversos mercados donde nos enfocamos en nuestra clientela para brindar el mejor servicio:

## Banco Popular y de Desarrollo Comunal



- ▶ **Personas:** al cierre del periodo 2022 contamos con más **900 000** clientes entre personas asalariadas, con ingresos propios, personas físicas con actividad productiva organizada o no organizada, personas en condición de vulnerabilidad (mujeres, jóvenes, indígenas, personas con discapacidad, adultos mayores, jubilados y pensionados).
- ▶ **Empresas:** personas jurídicas con actividad comercial, productiva o de servicios.
- ▶ **Instituciones:** son todas aquellas que dependen de presupuestos públicos aprobados por la Contraloría General de la República.
- ▶ **Organizaciones de la Economía Social:** empresas y organizaciones, en particular cooperativas, sindicatos, sociedades mutuales, asociaciones, fundaciones y empresas sociales, que específicamente producen bienes, servicios y conocimiento, a la vez persiguen objetivos económicos y sociales en procura de la solidaridad, según el Decreto Ejecutivo 39835-MP-MTSS, el cual define el sector de la economía social solidaria en Costa Rica y las formas asociativas que lo componen.

## Popular Pensiones



Contamos con un total de 2 256 367 afiliados, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente forma:

- ▶ **1 757 905** Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias.
- ▶ **444 450** Fondo de Capitalización Laboral.
- ▶ **54 012** Fondo Voluntario en colones y dólares.

## Popular Fondos de Inversión (SAFI)



- ▶ Brindamos nuestros servicios a **2769** personas en total, donde **2427** corresponden a clientes de Fondos Financieros, y **342** a Fondos No Financieros.

## Popular Valores



Atendemos a **512** cuentas activas, donde sus titulares se clasifican como:

- ▶ Clientes claves del sector de la Economía Social Solidaria (ESS).
- ▶ Clientes directos físicos y jurídicos de alto nivel patrimonial, o clientes AAA.
- ▶ Clientes institucionales.
- ▶ Clientes Residentes Rentistas.

## Popular Seguros



- ▶ Ofrecemos nuestros productos y servicios a más de **350 000** personas que pertenecen principalmente al sector de la economía social en los segmentos de Personas, Desarrollo Institucional y Corporativo.

# Nuestra Cadena de Valor

Nuestra Cadena de Valor está basada en el modelo de referencia APQC (American Productivity & Quality Center), un modelo de procesos para la banca. Esta se compone de 13 macroprocesos divididos en dos grupos:



## En los procesos operativos se ubican seis:

1. Desarrollo de la Visión y Estrategia (define lineamientos para gestionar la estrategia del Conglomerado y así cumplir el propósito de su creación).
2. Gestión de la Responsabilidad Social.
3. Gestión de la Innovación.
4. Desarrollo y Administración de Productos y Servicios (provee productos y servicios rentables e innovadores que permiten satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes).
5. Mercadeo y Venta de Productos y Servicios, que contempla:
  - Gestión comercial.
  - Mercadeo.
  - Inteligencia táctica de negocios.
  - Gestión de ventas.
  - Entrega de Productos (captación, tarjetas y gestión de crédito).
  - Entrega de Servicios (gestión de canales, servicio post venta, logística, adquisición y almacenamiento de los datos de los clientes).
6. Gestión de Servicio al Cliente (estrategia de experiencia al cliente y administración de la información de los clientes).

## En los procesos de soporte se ubican siete:

1. Desarrollo y Gestión del Capital Humano (reclutamiento, selección, retención, formación y desarrollo, entre otros).
2. Gestión de Tecnología de Información (relaciones, niveles de servicio, disponibilidad, capacidad, configuración, problemas, peticiones e incidentes de TI, entre otros).
3. Gestión de los Recursos Financieros (gestión financiera, regulatoria y del efectivo, recuperación y seguimiento de la cartera).
4. Adquisición, gestión y construcción de Activos (gestión de la infraestructura, documental y adquisiciones).
5. Gestión de Riesgo, cumplimiento, remediación y resiliencia empresarial (abarca control interno, continuidad, riesgo, cumplimiento y requerimientos externos).
6. Gestión de las Capacidades Comerciales (considera la gestión de arquitectura empresarial, programas y proyectos jurídicos, calidad, seguridad y procesos).
7. Desarrollo y Gestión de las Relaciones Externas (gestión de relaciones con grupos de interés, marco de gobierno, transparencia hacia las partes interesadas, entrega de beneficios, optimización de los recursos y del riesgo).

*Durante el 2022 no tuvimos cambios significativos en nuestra cadena de valor ni en nuestra organización.*

# Productos y servicios

En el Banco Popular y de Desarrollo Comunal nos preocupamos por ofrecer los mejores productos y servicios financieros.



*Para el 2022 se transformó el Fondo de Avalos de Vivienda en un Fondo de Avalos Especiales con el objetivo de avalar carteras sociales incluyendo vivienda, desarrollo y personales.*

*Actualmente contamos con 64 cajeros automáticos multiservicios y 351 cajeros convencionales, los cuales permiten realizar depósitos y retiros en efectivo, pagos de préstamos y de tarjetas, consulta de saldos, transferencias entre cuentas propias, afiliación y desafiliación Sinpe Móvil.*

# Productos y servicios

Desde nuestras Sociedades Anónimas podemos destacar



## Popular Pensiones



- ▶ **Retiros:** los afiliados pueden realizar retiros mediante los diferentes medios que se brindan y para todos los fondos administrados (ROP, FCL y Voluntarios).
- ▶ **Actualizaciones:** a los asociados se les brinda la posibilidad de realizar la actualización de datos en caso de que se presenten cambios en los mismos con el fin de que puedan recibir la información correspondiente a sus fondos.
- ▶ **Boletas de gestión:** los afiliados pueden solicitar diferentes trámites mediante una boleta de gestión la cual debe de ser atendida en un plazo de 5 días hábiles a partir de su inclusión.
- ▶ **Ofrecimiento de productos:** mediante la fuerza de ventas, plataformas de servicios y el área de mantenimiento de cartera, se ofrece el traslado de recursos correspondientes al Fondo de Capitalización Laboral (FCL), al Régimen Obligatorio de Pensiones (ROP) y la apertura o traslado de fondos voluntarios.
- ▶ **Atención de consultas:** los afiliados pueden realizar sus consultas sobre sus fondos, retiros realizados, solicitud de estados de cuenta, entre otros.
- ▶ **Modificaciones a contratos:** en caso de que algún afiliado requiera realizar alguna modificación a su contrato puede solicitarlo mediante un adendum.



## Popular Valores



- ▶ Servicios de intermediación bursátil a partir de contratos de asesoría de inversión, gestión individual de portafolios y ejecución.
- ▶ Custodia de valores.
- ▶ Servicios operativos:
  - ▶ Compra y venta de títulos valores a nivel nacional e internacional.
  - ▶ Inversión en Fondos de inversión.
  - ▶ Negociación de divisas.
  - ▶ Operaciones de reporto.
  - ▶ Administración de fideicomisos de inversión.

# Productos y servicios

Desde nuestras Sociedades Anónimas podemos destacar



## Popular Seguros



Entre los productos que ofrecemos se encuentran productos autoexpedibles con 15 nuevas posibilidades, además seguros individuales y colectivos como protección de crédito, seguros de vida e incendio y seguros de vehículos.

Derivado de las tendencias tecnológicas actuales se ofrecen productos de seguros para tarjetas con protección de phishing, llamada tripartita e ingeniería social. Adicionalmente el seguro Cyber con protección de datos a todo tipo de empresa, que cubre las posibles brechas de seguridad de la exposición en entornos digitales.



## Popular Fondos de Inversión (SAFI)



- ▶ Fondo de Inversión Popular Mercado de Dinero Colones.
- ▶ Fondo de Inversión Popular Mercado de Dinero Dólares.
- ▶ Fondo de Inversión Popular Liquidez Mixto Colones.
- ▶ Fondo de Inversión Popular Liquidez Mixto Dólares.
- ▶ Fondo de Inversión Confianza BP Colones.
- ▶ Fondo de Inversión Confianza BP Dólares.
- ▶ Fondo de Inversión Popular Inmobiliario (Finpo).
- ▶ Fondo de Inversión Popular Inmobiliario (Zeta).

# Canales de comunicación

Los canales de comunicación nos permiten mantenernos en contacto con nuestras partes interesadas para conocer sus necesidades y atender consultas, denuncias, sugerencias lo que nos permite desarrollar una debida diligencia.

## Banco Popular y de Desarrollo Comunal

-  Página Web: **www.bancopopular.fi.cr**
-  App Banca Móvil
-  App Venta de Bienes
-  App Promociones
-  Cajeros Expendedores
-  Cajeros Multifuncionales
-  Punto BP
-  Conexión BP
-  Link de pago
-  Comercio electrónico
-  Canal Virtual
-  Teléfono Naranja
-  WhatsApp
-  Telegram
-  Facebook
-  Twitter
-  Youtube
-  Correo electrónico Institucional
-  Chat Web
-  Instagram
-  RTS (cajero remoto)
-  AutoBanco
-  IVR (respuesta de voz interactiva)
-  BOT encargado de atender a los clientes que contactan a través de las redes sociales
-  Centro de Contacto (Banca Fácil)

## Popular Fondos de Inversión (SAFI)

-  Central Telefónica: **(506) 2010-8900**
-  Fax: **(506) 2010-8971**
-  Email Gestiones y trámites: **tramitesafi@popularvalores.com**
-  Email Información: **clientesafi@popularvalores.com**
-  Correo electrónico: **clientes@popularvalores.com**
-  WhatsApp: **(506) 8979-8383**
-  Página Web: **www.bancopopular.fi.cr/popular-safi/**

## Popular Valores

-  Central Telefónica: **(506) 2539-9000**
-  Fax: **(506) 2255-3686**
-  Correo electrónico: **clientes@popularvalores.com**
-  Página Web: **www.popularvalores.com**

## Popular Pensiones

-  Redes sociales: Facebook, Instagram, Twitter, YouTube
-  Mensajería instantánea: WhatsApp,
-  Telegram.
-  App móvil
-  Línea gratuita de servicio al cliente: **800-2470111**
-  Plataforma de servicios
-  Correo institucional: **popularpensiones@bp.fi.cr**
-  Página Web: **www.popularpensiones.fi.cr**

## Popular Seguros

-  Central telefónica: **2104-5700**
-  Página Web: **www.popularseguros.com**
-  Whatsapp: **8815-0782**
-  Correo Institucional: **popularseguros@bp.fi.cr**
-  App Banca móvil  
Centro de Contacto (Banca Fácil)
-  Teléfono Naranja
-  Bot institucional
-  Facebook: **popularseguroscr**
-  Instagram: **popularseguroscr**
-  LinkedIn: **popularseguroscr**
-  YouTube: **@popularseguroscr**



## CAPÍTULO 4

# Nuestra Gobernanza

En el Conglomerado Financiero disponemos de un sistema de gobernanza que integra la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, creada con la reforma de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal No. 4351. Allí se establece en sus artículos 14 y 14 bis que las personas trabajadoras son copropietarias de esta entidad bancaria y, por lo tanto, definen sus pautas y orientaciones estratégicas para cumplir con el propósito y los fines para los que fue creada.

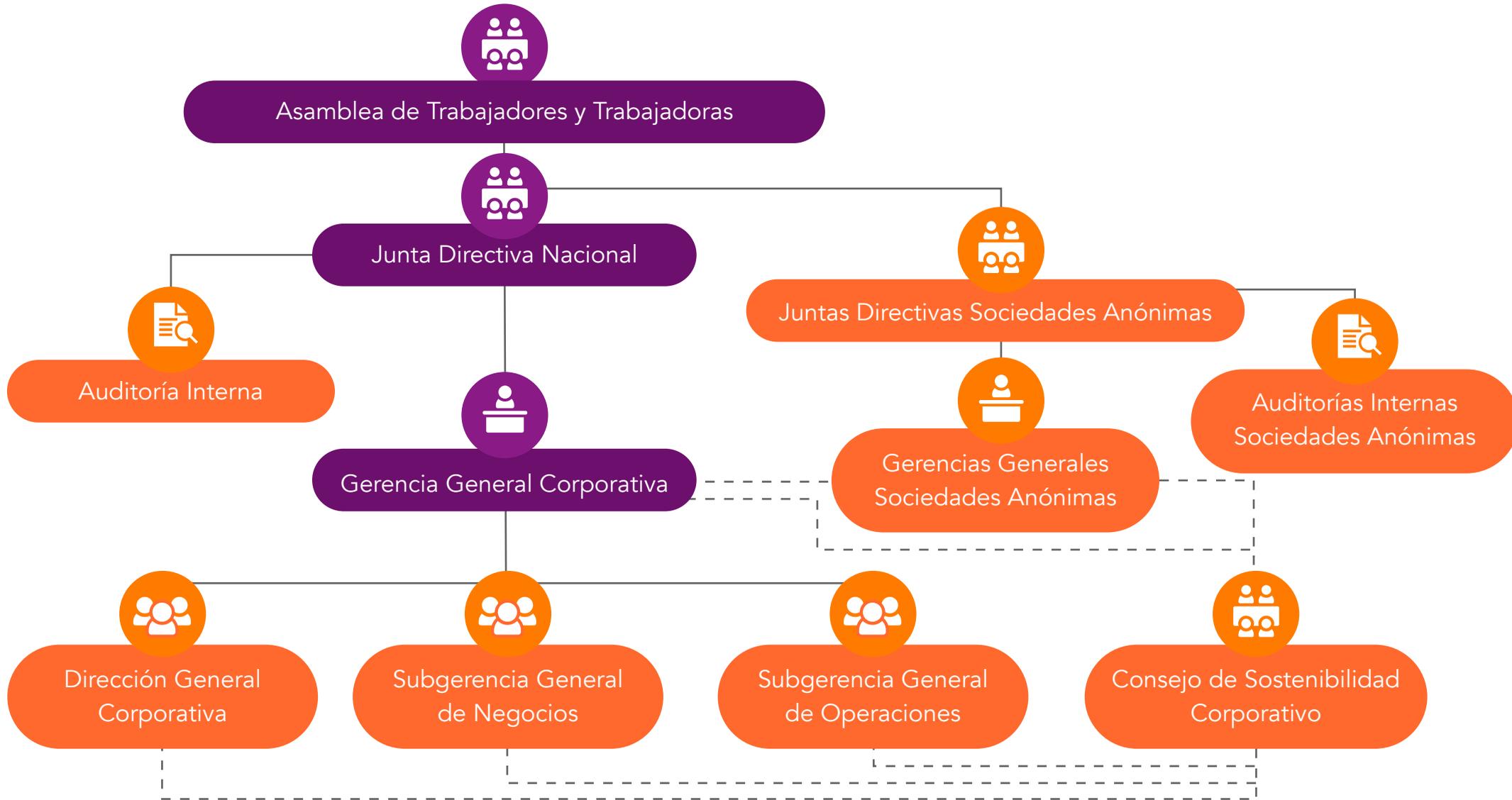
Esa condición supone una gestión democrática e inclusiva que garantice que las demandas de las personas trabajadoras representadas en sectores sociales y productivos del país estén alineadas desde la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, la Junta Directiva Nacional y la administración representada en la Gerencia General Corporativa.



*La evaluación del desempeño de las Juntas Directivas del Conglomerado Financiero dio como resultado un grado de madurez de gestión "Operacional" obteniendo un 4,8 de 5, lo que permite monitorear y medir el cumplimiento de los procesos, el aporte de los miembros de los Órganos de Dirección y la toma de decisiones.*

# Estructura de gobernanza

Durante el 2022, nuestro Conglomerado Financiero mantuvo el mismo organigrama que en el 2021:



Los siguientes órganos conforman la Gestión Política y Estratégica del Conglomerado Financiero:

## Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras (ATT)

Es la máxima instancia de la organización, la cual representa a los dueños y dueñas que son las personas trabajadoras costarricenses a través del Fondo de Trabajo y en diez diferentes sectores:



*En marzo de 2022 se inició el proceso de integración de la Asamblea para el periodo 2022-2026; sin embargo, debido a una modificación en dos artículos del anterior Reglamento, la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras aún no está conformada, por lo tanto, al cierre de este reporte no estaba concluido el proceso de integración, sin embargo, se está atendiendo lo indicado por el Decreto Ejecutivo para dar continuidad al proceso y cumplir con dicha integración.*

Las personas delegadas que integran la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras se eligen cada cuatro años, aquellos sectores que poseen una mayor cantidad de afiliados les significa un mayor número de delegados. Todo el proceso está reglamentado mediante el Decreto Ejecutivo N° 38685-MP, titulado: "Reglamento al Inciso c) del Artículo 14 bis de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Esta máxima instancia está conformada por un total de 290 delegados.

40

**representantes del sector comunal que cuentan con espacios fijos.**

+

250

**representantes de los sectores sociales que se definen proporcionalmente a su base asociativa.**



Algunas de sus funciones son las siguientes:

- Orientar la política general del Conglomerado Financiero.
- Señalar las pautas generales que orienten la gestión estratégica del Conglomerado Financiero.
- Fiscalizar la implementación de las pautas generales que aprueba.
- Acreditar el ingreso de nuevos representantes a la Asamblea, según los criterios y requisitos que disponen la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y su Reglamento.
- Integrar los distintos órganos de la ATT, entre ellos el Directorio Nacional, la Comisión Permanente de la Mujer y la Comisión de Integración.



*El funcionamiento de nuestro Conglomerado Financiero se rige a partir de las Pautas y Orientaciones Generales que dicta la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, estas son trasladadas a la Junta Directiva Nacional para ser implementadas por la administración. Las pautas y orientaciones más recientes son las actualizadas al 2022.*

Adicionalmente, con el objetivo de promover la formación y capacitación de nuestra gobernanza, en el 2022 realizamos diferentes capacitaciones:

**Foro Día Internacional de la Mujer:**

Mujeres y hombres en el sistema financiero nacional: ¿Cuánto pesan las brechas?

Participantes: **47**

Discusión sobre propuestas de lineamientos estratégicos en **Ruta hacia las Pautas 2022**, impartida el 23 de abril.

Participantes: **66**

Actividad de clarificación estratégica en **Ruta hacia las Pautas 2022**.

Participantes: **8**

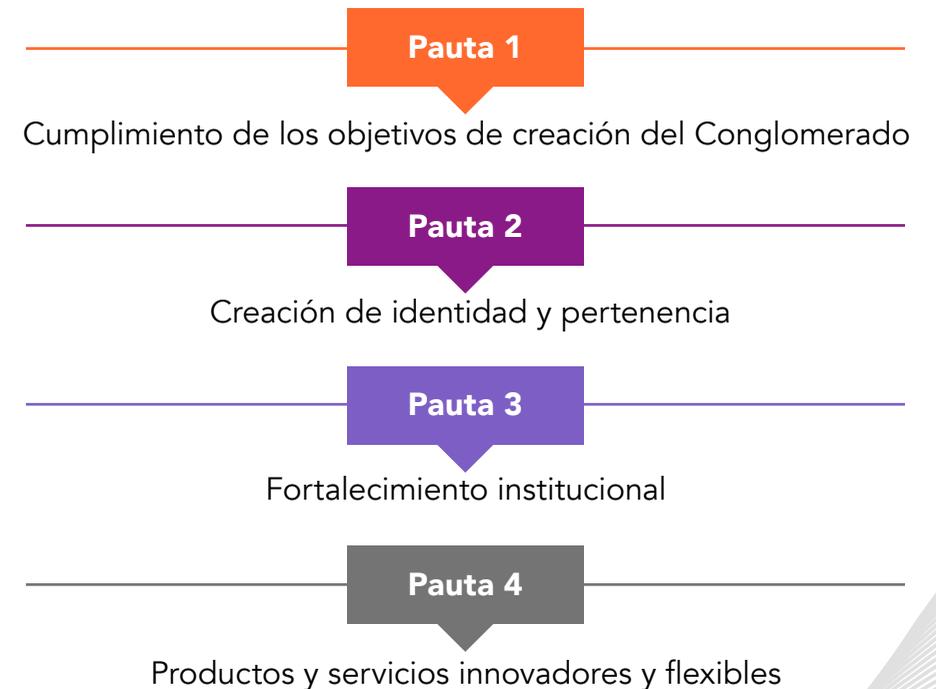
Discusión sobre propuestas de **lineamientos estratégicos en Ruta hacia las Pautas 2022**, impartida el 9 de abril.

Participantes: **8**

**LXXIII Sesión Plenaria Extraordinaria:** en esta sesión se conocieron y aprobaron las Pautas 2022, así como las Políticas de Gobierno Corporativo: Información, Conflicto de Intereses y Propiedad.

Participantes: **94**

*Las Pautas 2022 son producto de un proceso de consulta amplio que recogió las visiones de los diferentes grupos de interés de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras. En total participaron 181 personas de diferentes regiones del país que brindaron sus conocimientos por medio de entrevistas, grupos de discusión, encuestas y sesiones de clarificación estratégica.*



## Junta Directiva Nacional

La Junta Directiva Nacional es la siguiente instancia de decisión en la jerarquía del Conglomerado. Su función principal es definir las políticas y emitir las directrices para la Gerencia General Corporativa.

Está conformada por siete personas directoras: tres son nombradas por el Poder Ejecutivo y al menos una debe ser mujer. Las cuatro restantes son designadas por la Asamblea de los Trabajadores y Trabajadoras y ratificadas por el Poder Ejecutivo, con igual número de suplentes. En este caso dos de las personas representantes deben ser mujeres. Esta elección se realiza cada cuatro años y responde al principio de alternancia para garantizar la paridad de género.

La nueva Junta Directiva Nacional inició funciones a partir del 26 de septiembre del 2022, su conformación es la siguiente.

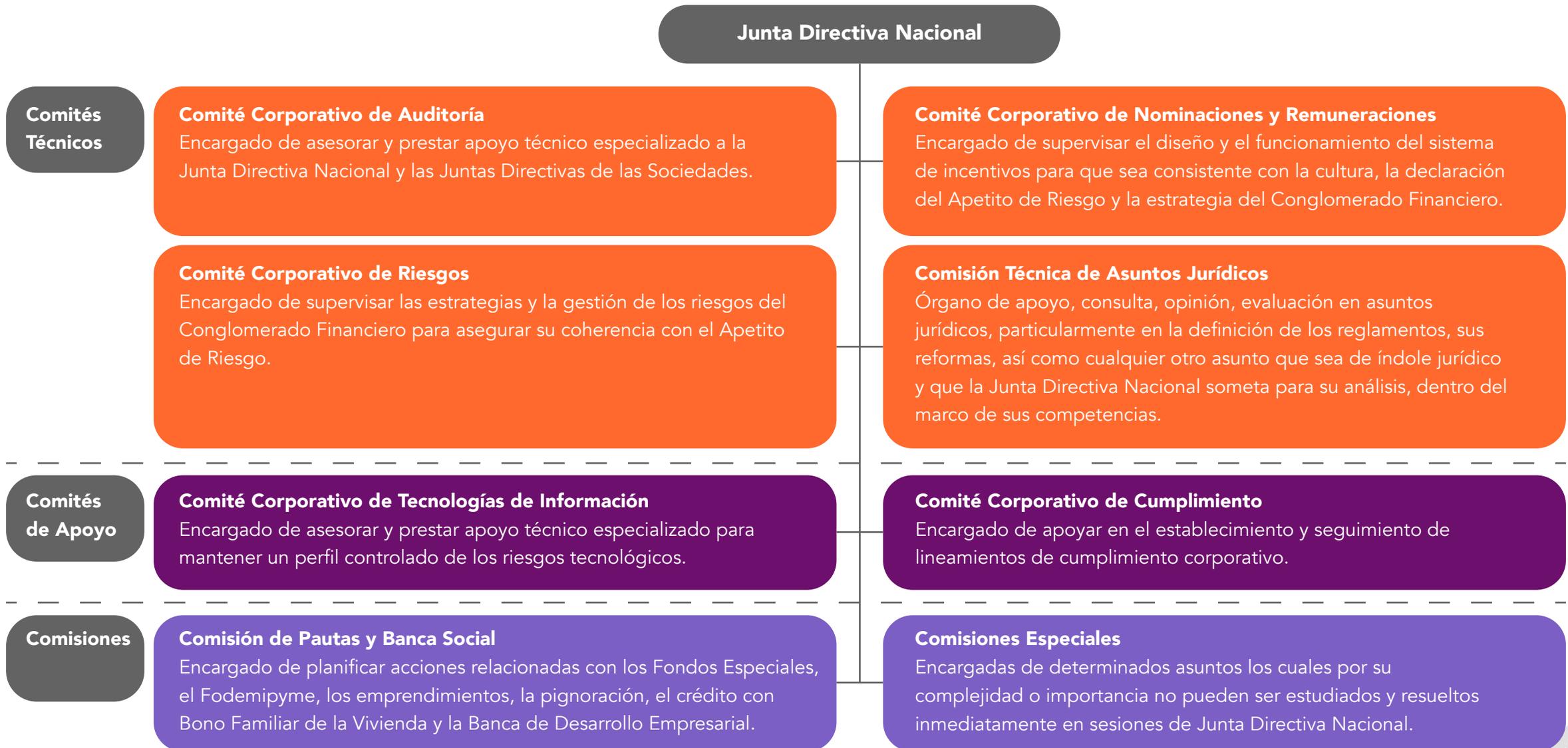
- **Abel Salas Mora**, Presidente
- **Genoveva Chaverri Chaverri**, Vicepresidenta
- **Raúl Espinoza Guido**, Director
- **Iliana González Cordero**, Directora
- **Shirley González Mora**, Directora
- **Jorge Eduardo Sanchez Sibaja**, Director
- **Vilma Campos Gómez**, Directora

Esta Junta Directiva Nacional es pro tempore y es nombrada por el Poder Ejecutivo, debido a que aún no se cuenta con la integración de la ATT.

*Una vez terminado, la Junta Directiva Nacional recibe cada año el Reporte de Sostenibilidad del Conglomerado Financiero.*

# Comités Técnicos, de Apoyo y Comisiones

Los Comités Técnicos, de Apoyo y Comisiones tienen la finalidad de fortalecer la visión Conglomeracional por lo que tienen la siguiente estructura:



## Juntas Directivas de las Sociedades

La Junta Directiva de cada Sociedad está integrada por cinco representantes, con excepción de la Junta Directiva de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S.A., la cual está conformada por siete personas. Estas Juntas Directivas se eligen cada dos años y hay posibilidad de reelección.

A continuación se presenta la composición de las Juntas Directivas de cada Sociedad Anónima al cierre del año 2022:

### Popular Valores

- **Raúl Espinoza Guido**, Presidente
- **Kimberly Campbell McCarthy**, Vicepresidenta
- **Krissia Coto Morales**, Secretaria
- **Andrey Sánchez Duarte**, Tesorero
- **Silvia Morales Jiménez**, Fiscal
- **Steven Gerardo Oreamuno Herra**, Vocal

### Popular Pensiones

- **Shirley González Mora**, Presidenta
- **Margarita Fernández Garita**, Vicepresidenta
- **Víctor Mora Schlager**, Secretario
- **Adriana Céspedes Camacho**, Tesorera
- **Alfonso Molina Rodríguez**, Fiscal
- **Marcos Arce Cerdas**, Vocal 1
- **Marvin de Jesús Sánchez Rodríguez**, Vocal 2
- **Randall Mata Castillo**, Vocal 3



### Popular Seguros

- **Iliana González Cordero**, Presidenta
- **Juan Carlos Fallas Muñoz**, Vicepresidente
- **Erick Valverde Obando**, Secretario
- **Arturo Baltodano Baltodano**, Tesorero
- **José Alberto Solís Sáenz**, Fiscal
- **Grethel Mora Chacón**, Vocal

### Popular Fondos de Inversión

- **Jorge Eduardo Sánchez Sibaja**, Presidente
- **Nidia Solano Brenes**, Vicepresidenta
- **Deiby Josué Méndez Brenes**, Secretario
- **Alberto Valverde Flores**, Tesorero
- **Ana Lorena Ramírez González**, Fiscal
- **Allan Matarrita Chinchilla**, Vocal

## Gerencia General Corporativa y Gerencias Generales de las Sociedades Anónimas

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

<p><b>Gerencia General Corporativa:</b> Marvin Rodríguez Calderón</p> 	<p><b>Popular Fondos de Inversión (SAFI):</b> Luis Diego Jara Hernández</p> 
<p><b>Popular Pensiones:</b> Róger Porras Rojas</p> 	<p><b>Popular Seguros:</b> Johanna Montero Araya</p> 
<p><b>Popular Valores:</b> Mónica Ulate Murillo</p> 	

## Juntas de Crédito Local

Las Juntas de Crédito Local, son un “brazo” de la Junta a nivel local, están distribuidas en todo el país y trabajan en coordinación con las gerencias de las oficinas regionales a nivel nacional.

Conforme a lo estipulado en el artículo 31 de la Ley Orgánica del Banco:

Las y los miembros de las Juntas de Crédito Local serán nombrados o nombradas en sus cargos por el término de dos años y podrán ser reelegidos o reelegidas. La conformación deberá hacerse garantizando la integración de al menos un cincuenta por ciento (50%) de mujeres y deberá darse la alternabilidad entre hombre y mujer.

A diciembre 2022, la conformación de las Juntas de Crédito local se dividió de la siguiente forma:



# Equidad de género en nuestra gobernanza

El 5 de noviembre del 2022 se cumplieron 20 años de haber sido aprobada la Ley de Democratización de las Instancias de Decisión del Banco Popular y de Desarrollo Comunal No 8322, la cual implicó una reforma a la Ley Orgánica No 4351 y significó ser la primera y única institución bancaria en Latinoamérica, en incluir condiciones de paridad. La cual fue impulsada por delegadas de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

Además, fue la primera vez que se incluyó el concepto de paridad y alternabilidad en una ley costarricense. Desde 1998 que se iniciaron las propuestas y hasta el 2002 que se aprueba la ley, era poco común pensar desde la paridad e igualdad de género en instancias de decisión y mucho menos de una institución financiera.

A nivel nacional y a lo interno de la institución, se pusieron sobre la mesa seis temas esenciales:

**Representación o principio de igualdad**

**Paridad**

**Reconocimiento de los derechos políticos de las mujeres**

**Espacios de participación política que tienen las mujeres**

**Pensar con enfoque de género los servicios financieros**

**Alternancia**

Desde hace más de 20 años en el Conglomerado contamos con una conformación paritaria gracias a la Ley de Democratización:

El **50%** de los delegados y delegadas de la Asamblea de Trabajadores (ATT) son mujeres y en igual proporción participan los hombres. Los mismos criterios se aplicarán para el nombramiento de las suplencias de la ATT.



Con respecto a las y los cuatro miembros de Junta Directiva Nacional (JDN) elegidos por la ATT deberán ser el **50% mujeres**.

De los tres miembros de JDN nombrados por el Poder Ejecutivo, igualmente se deberá designar con **criterios de paridad**. Los mismos criterios se aplicarán para el nombramiento de las suplencias de la Junta.



Las Juntas de Crédito Local (JCL) se integran en cada Oficina Comercial del Banco con el **50 %** de sus puestos ocupados por mujeres. Los mismos criterios se aplicarán para el nombramiento de las suplencias de las JCL.

**Concepto de alternabilidad:** Cuando los órganos están constituidos por números impares, tal y como sucede con las JCL y las designaciones del Poder Ejecutivo ante la Junta, se cumplirá con la cuota paritaria en forma alterna. Es decir, podrían ser electos dos hombres y una mujer para un período y luego la elección de dos mujeres y un hombre.



En todo el Conglomerado Financiero tenemos como objetivo fortalecer la equidad de género mediante diversas acciones, por ello, somos firmantes de los Principios WEPs y contamos con un Equipo de Trabajo Conglomerado de Igualdad y Equidad de Género.

**Popular**  
SEGUROS

- ▶ Charlas y comunicados que incentivan a participar en puestos.
- ▶ Guía para desarrollar buenas prácticas que favorezcan la igualdad y equidad entre hombres y mujeres en Popular Seguros.
- ▶ Promovemos la participación en nuestra Comisión de Equidad e Igualdad de Género.
- ▶ Firmantes de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres WEPs.
- ▶ Igualdad en los procesos de reclutamiento, selección y formación.

**Popular**  
FONDOS DE INVERSIÓN

- ▶ Acatamiento de la normativa Conglomerada, como el Código de Buen Gobierno Corporativo del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y la Política de Idoneidad del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal que establece la equidad de género en los puestos de jefaturas y alta gerencia. Firmantes de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres WEPs.

**Popular**  
VALORES

- ▶ Definición de políticas en temas de equidad de género.
- ▶ Desarrollo de normativa interna y aplicación de la externa.
- ▶ Firmantes de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres WEPs.

**Popular**  
PENSIONES

- ▶ Firmantes de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres WEPs.
- ▶ Asumimos la Política sobre el Respeto de los Derechos Humanos en Popular Pensiones S.A., la Política de Sostenibilidad y la Política Conglomerada de Igualdad y Equidad de Género.
- ▶ Somos miembros activos de la Red de Hombres por la Igualdad de Género del Sector Público, quienes se encuentran trabajando en la creación de una política de masculinidades del sector público.



## Ética y transparencia

Fomentamos la transparencia mediante un Código de Conducta que está en manos de todas nuestras personas colaboradoras. También tenemos instancias institucionalizadas que promueven la cultura ética dentro de la organización.

Para fomentar la ética y la transparencia, en el Conglomerado Financiero contamos con cuatro mecanismos específicos:

### **Código de Conducta:**

Se revisa y actualiza una vez al año para incorporar los cambios en la legislación que pudieran haberse presentado. Este código es divulgado todos los años a las personas colaboradoras.

### **Programa de Gestión Ética:**

Reúne diversas actividades para fomentar los comportamientos éticos, así como la capacitación y valoración de conocimientos de los funcionarios en esta materia.

### **Comité de Valores:**

El objetivo es apoyar a la Junta Directiva Nacional y a las Juntas Directivas de las Sociedades en el monitoreo del cumplimiento del Código de Conducta.

### **Comisión Técnica de Ética y Valores:**

Integrada por las personas titulares de las Dependencias de Capital Humano de cada entidad del Conglomerado, además de diversas áreas interdisciplinarias como Mercadeo, Planificación, Experiencia al Cliente, Riesgo Operativo, Relaciones Laborales, Técnica de Gestión. Es coordinada por la Unidad de Bienestar al Personal y se encarga de proponer mejoras en los diversos instrumentos de la ética, así como de ejecutar y valorar la gestión realizada.

El Programa de Gestión Ética fue implementado por el Conglomerado Financiero en su totalidad durante el año 2022, a través de once acciones que lograron un nivel experto en ética:

- 1 Impartir la capacitación de reforzamiento del Código de Conducta con el objetivo de reforzar el conocimiento y sus alcances.
- 2 Sensibilización a las jefaturas sobre el Código y sus implicaciones, para que puedan ejercer el control y mitigación de las conductas impropias de los colaboradores (Plan de Mitigación Riesgos de la Ética).
- 3 Realizar campañas de concientización y divulgación reforzando las conductas definidas.
- 4 Aplicar encuesta de percepción de aspectos éticos.
- 5 Seguimiento de los indicadores del programa general de ética institucional.
- 6 Remitir Informes de gestión a JDN dos veces al año, en cumplimiento a lo establecido.
- 7 Divulgación de las actividades del programa de gestión ética.
- 8 Promover el uso del mecanismo de denuncias de acciones anti-éticas.
- 9 Brindar material sobre el Código de Conducta a las jefaturas para realizar repasos en las reuniones con los equipos de trabajo.
- 10 Aplicar una evaluación de conocimientos del curso virtual para el personal del Conglomerado.
- 11 Coordinar sesiones de trabajo periódicas del Comité de Valores del Conglomerado.



Como Conglomerado uno de nuestros mayores retos con respecto a la ética y transparencia, es alcanzar un nivel de madurez de “excelencia” en la ejecución del Programa de Gestión Ética para convertirnos en un sitio libre de fraudes y faltas a la ética. Por ello incorporamos el valor de Transparencia el cual dicta: “Asumimos el deber legal, ético y moral de actuar comprometidamente con los principios y valores y rendir cuenta oportuna de forma honesta, veraz y transparente”.

Tenemos otros retos como sensibilizar aún más mediante la misión, visión, valores y objetivos, mantener canales de comunicación abiertos internos y externos que fomenten en todo momento la transparencia, promover cultura de aprendizaje de experiencias de éxito o de fracasos y capacitar constantemente a los líderes para fortalecer las habilidades blandas.

## Anticorrupción

En el Código de Conducta se establece el comportamiento que las personas del Conglomerado Financiero deben cumplir en determinadas situaciones para evitar todo tipo de soborno y corrupción. Para ello tomamos en consideración nuestra filosofía organizacional, sin perjudicar lo indicado en la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito, los Reglamentos Externos y los Reglamentos Corporativos que emita la Junta Directiva Nacional.

*El Conglomerado desarrolló un modelo para el fortalecimiento de la gestión de riesgo de fraude y reputacional a través de la prevención de delitos de cohecho doméstico y soborno que permita la identificación, medición, control y monitoreo de riesgos. Este modelo es de aplicabilidad para todas las dependencias del Conglomerado, así como al accionar de empleados, proveedores, funcionarios y directores.*

*Durante el 2022 no se registró ninguna denuncia en todo el Conglomerado.*

Para evitar los sobornos, corrupción e irregularidades, durante el 2022 en el Conglomerado utilizamos mecanismos como capacitaciones, una guía para la presentación de denuncias por presuntos hechos irregulares y la normativa interna que incluye las Políticas, el Manual de Cumplimiento, el Reglamento Interno de Trabajo y el canal de denuncias.

Con el objetivo de comunicar a nuestras personas colaboradoras sobre las políticas y los procedimientos anticorrupción en el 2022 se implementaron dos importantes acciones desde el plan de cultura de riesgo:



Una prueba de riesgo de fraude.



Campañas de sensibilización antifraude.

Además, desde el Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio existe un plan de cultura para divulgar y promover el cumplimiento del Código de Ética, Políticas de Conflictos de Interés, Política de Cumplimiento y existe el modelo para la prevención de delitos en el CFBPDC, de conformidad a lo requerido por la Ley 9699 (Ley de Responsabilidad Penal de la Persona Jurídica).

Desde cada una de las áreas de nuestro Conglomerado Financiero contamos con encargados de evitar los casos de corrupción, por ejemplo:

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

**Popular Valores:** la Oficialía de Cumplimiento, las Gerencias (Gerencia General, Gerencia de Operaciones, Gerencia de Negocios) y Área de Gobernanza, Control Interno y Cumplimiento Normativo.

**Popular Pensiones:** la Auditoría Interna y la Oficialía de Cumplimiento.

**Popular Fondos de Inversión (SAFI):** la Oficialía de Cumplimiento, el Cumplimiento Normativo y el Área de Riesgos.

**Popular Seguros:** Oficialía de Cumplimiento, Gerencia General, Comité de Cumplimiento Corporativo, Talento Humano y Junta Directiva.



Durante el 2022 tuvimos diferentes logros a destacar, entre ellos:

En **Popular Seguros** se ejecutaron exitosamente las políticas Conozca Su Empleado, Conozca Su Directivo, Conozca Su Cliente, Conozca Su Proveedor. Se realizaron capacitaciones anuales en materia de prevención del Riesgo Legitimación, corrupción y Código de Conducta.

En **Popular Fondos de Inversión (SAFI)** se incorporaron los temas dentro de la capacitación y se incluyeron las tipologías y ejemplos dados a nivel país.

En **Popular Valores** se logró que el personal esté altamente capacitado y la normativa actualizada.



# Políticas de remuneración

Desde el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal retribuimos económicamente a nuestras personas colaboradoras por la prestación de sus servicios de acuerdo a la Legislación Laboral Costarricense, y contamos con la Política Salarial Integral, la cual tiene como objetivo brindar un marco instrumental técnico que integre los sistemas de compensación requeridos para atraer y retener personal calificado, remunerar de forma equitativa y con las condiciones necesarias de acuerdo con su contribución y desempeño, garantizando la igualdad y equidad de género.

Se aplica de la siguiente manera:

## Banco Popular y de Desarrollo Comunal:

**Salario Base más Pluses:** se utiliza la escala de salario vigente por categorías. En el caso de ajustes cada seis meses el Banco tomará en consideración los estudios sobre incremento de costo de vida. Los ajustes dependen de las posibilidades financieras del Banco y serán aprobados por la Junta Directiva Nacional.

**Salario Único:** se utiliza la escala de salarios vigente por categorías. En el caso de ajustes cada seis meses el Banco tomará como referencia los resultados de las encuestas de salarios para el sector financiero nacional elaboradas por empresas especializadas. Se utilizará la Curva de Mejor Ajuste respecto de los salarios en Percentil 50 (P50) del Segmento Especial de Mercado que se defina.

## Sociedades Anónimas:

**Salario Único:** se definirían los salarios tomando como referencia los resultados de las encuestas de salarios para el Segmento Especial de Mercado que se establezca para cada una de las Sociedades Anónimas del Conglomerado, utilizando la Curva de Mejor Ajuste respecto de los salarios en Percentil 50 (P50).

## Banco Popular y de Desarrollo Comunal y Sociedades Anónimas del Conglomerado Financiero:

**Alta Gerencia:** se propone la asignación de un salario basado en la referencia en P50 de Mercado, Segmento Especial definido y aprobado para cada Unidad de Negocio, o bien se podrá utilizar la información contenida en el Segmento Financiero Bancario o Resumen General, según criterio técnico. En el caso de las Gerencias de las Sociedades Anónimas del Conglomerado el salario no puede ser superior al 70% del salario del Gerente General Corporativo.

**Órganos de Fiscalización Superior:** se propone la asignación de un salario basado en la referencia en P50 de Mercado, Segmento Especial definido y aprobado para cada Unidad de Negocio, o bien se podrá utilizar la información contenida en el Segmento Financiero Bancario o Resumen General, según criterio técnico.

**Puestos Fuera de Convención:** se propone la asignación de un salario basado en la referencia en P50 de Mercado, Segmento Especial definido y aprobado para cada Unidad de Negocio, o bien se podrá utilizar la información contenida en el Segmento Financiero Bancario o Resumen General, según criterio técnico.

***Durante el 2022 nuestra ratio de compensación anual fue de 11,82.***

## Conflictos de interés

Contamos con una Política de Conflicto de Interés que define el proceso para identificar y gestionar los conflictos de interés en los que pudieran encontrarse los miembros de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, sus órganos, los integrantes de la Junta Directiva Nacional y de las Juntas Directivas de las Sociedades, los miembros de los Comités y Comisiones, la Alta Gerencia y demás personas colaboradoras del Conglomerado Financiero, durante el desarrollo de las operaciones financieras y no financieras.

La política también abarca los conflictos que puedan plantearse con clientes, proveedores y otros grupos de interés, buscando asegurar la imparcialidad en el ejercicio de sus funciones y en la satisfacción del interés público.



*Durante el 2022, en el Conglomerado no se presentaron conflictos de interés relativos a consejos directivos.*

## Derechos humanos

En nuestro Conglomerado el respeto a los derechos humanos garantiza la protección de las personas de todos los grupos de interés, colaboradores, clientes, comunidad, proveedores.

*Declaramos un compromiso expreso a través de nuestra Política de Derechos Humanos para asegurar la igualdad de oportunidades, la protección a los derechos y el desarrollo de prácticas justas de operación que contribuyan con el cierre de brechas y a su vez ayuden a mejorar la calidad de vida de la población funcionaria y la sociedad costarricense.*

El responsable del seguimiento y evaluación de nuestra política es la Dirección de Capital Humano con el apoyo técnico de las dependencias involucradas.

Cada acción, producto y servicio que se brinda está sustentado en el respeto a los derechos humanos. Para ello establecimos lineamientos generales destinados a la promoción de una transversalidad en la cadena de valor que evidencie las buenas prácticas de respeto en todos los ámbitos y a su vez garanticen el compromiso de las Unidades Estratégicas del Negocio, aplicables a los procesos operativos, comerciales y de toma de decisiones con los diferentes grupos de interés.



Nuestra política de derechos humanos prohíbe incurrir en prácticas como:



**Trabajo infantil**

**Trabajo forzoso**

**Discriminación**

**Faltas a derechos de los pueblos indígenas**

Por otro lado, todas nuestras personas colaboradoras tienen libertad de asociación y de negociación colectiva, para cada una de nuestras dependencias contamos con diferentes organizaciones como asociaciones solidaristas, sindicatos y cooperativas.

Dentro del Conglomerado Financiero prohibimos el trabajo infantil y el trabajo forzoso. Para ello, tenemos políticas de no discriminación que impulsan la libertad de asociación, negociación colectiva y los derechos de los pueblos indígenas.

Nuestra política es de aplicación obligatoria y con alcance a todo el Conglomerado Financiero, se divulga en la intranet institucional y se encuentra al alcance de todas las personas colaboradoras.

Alineamos nuestros principios, instrumentos y las decisiones de las autoridades en temas de derechos humanos con la legislación nacional.

A partir de las necesidades especiales de grupos determinados se dictan directrices específicas para su atención, siempre en el marco del respeto y obediencia a la normativa nacional e internacional vigente. Este es el caso de la Política de Discapacidad y Accesibilidad que ha permitido, entre otros aspectos, contar con instalaciones y una plataforma tecnológica accesible, así como con colaboradores comprometidos con el tema.

Otras de las acciones que implementamos con el propósito de apoyar a diferentes grupos especiales es el apoyo a las personas que están prontas a jubilarse, con una preparación para sus vidas una vez dejen de laborar para la institución.

*Adicionalmente, dentro de las capacitaciones que implementamos en todo el Conglomerado Financiero se incluye el tema de derechos humanos con un enfoque de género y discapacidad.*

**Logros más importantes durante el 2022:**

- **No se presentó ningún caso** de violación de los derechos humanos en nuestras Sociedades Anónimas.
- **Capacitaciones sobre Código de Conducta** enfatizando en el apartado de Derechos Humanos.
- Transversalidad en las acciones para **garantizar el compromiso** de las Unidades Estratégicas del Negocio.
- **Acceso equitativo** a los productos y servicios financieros y no financieros para los costarricenses.
- Compromiso en el **impulso de la equidad social y la equiparación de oportunidades de desarrollo**, evidenciados en la inclusión financiera.

En el Conglomerado Financiero estamos trabajando en la actualización de la materialidad, el mapeo de riesgos ASG, y aspectos de debida diligencia, entre ellos lo relacionado al cumplimiento de derechos humanos.

## Canales de denuncia

En el Conglomerado Financiero Banco Popular contamos con diversos canales a través de los cuales los funcionarios pueden exponer los casos de forma anónima, cuando consideren un fraude o que según el Código de Conducta puedan constituirse en una falta a la ética. En las Unidades Estratégicas de Negocio tenemos nuestros canales de denuncia:



**Banco Popular y de Desarrollo Comunal:** a nivel interno y externo se pueden utilizar el correo electrónico y la línea telefónica, además contamos con diferentes procedimientos ante las situaciones que se puedan presentar, por ejemplo:

- **Servicio al cliente:** la encargada es la Contraloría de Servicios.
- **Actos dolosos:** se encarga la División de Seguridad Bancaria.
- **Actos irregulares, debilidades de control, fraudes y otros:** la dependencia responsable es la Auditoría Interna.

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



**Popular Seguros:** a lo interno, contamos con un canal oficial para las denuncias a través de un formulario electrónico y a lo externo, podemos acudir a la Contraloría General de la República.



**Popular Fondos de Inversión (SAFI):** a nivel interno acudimos a la Auditoría Interna, Oficialía de Cumplimiento, Área de Operaciones y Gerencia de Negocios, mientras que a nivel externo también se acude a la Contraloría General de la República y además a la Superintendencia General de Valores (Sugeval).



**Popular Pensiones:** nos apoyamos a nivel interno en el buzón digital y Capital Humano y, en el ámbito externo, podemos acudir a la Contraloría General de la República y a la auditoría interna.



**Popular Valores:** contamos con formularios de dudas o denuncias éticas sobre acoso laboral y hostigamiento sexual que se atenderán con la conformación de una comisión. Las denuncias externas se canalizan a partir del canal de denuncias en la página web que es anónimo, atendido directamente por la Auditoría Interna y, en los casos que corresponda, por la Contraloría General de la República.

Las personas también pueden asistir a cualquiera de nuestras oficinas comerciales donde contamos con una contraloría de calidad sobre los servicios, las gestiones recibidas por esta área son atendidas en conjunto con las dependencias expertas en los temas a tratar.

Todos nuestros medios son confiables y confidenciales para reportar las anomalías. Estos canales se divulgan constantemente entre los funcionarios.

En el caso del Banco Popular recibimos un total de 5524 inconformidades divididas de la siguiente forma:



Estos serían los pasos para tramitar las gestiones (Contraloría de servicios)

- Tarea 1** ▶ Registrar y recibir gestión del cliente
- Tarea 2** ▶ Clasificar y enviar gestión por dependencia responsable
- Tarea 3** ▶ Comunicar al cliente que la gestión se encuentra en trámite
- Tarea 4** ▶ Atender solución a la gestión
- Tarea 5** ▶ Enviar respuesta al cliente
- Tarea 6** ▶ Tramitar revocatoria y/o apelación
- Tarea 7** ▶ Atender recurso de revocatoria y/o apelación
- Tarea 8** ▶ Dar seguimiento a la atención de la gestión
- Tarea 9** ▶ Cerrar gestión en el sistema
- Tarea 10** ▶ Elaborar reporte de resultado de gestiones
- Tarea 11** ▶ Realizar el reconocimiento de gestiones de felicitaciones (en caso de que aplique)

Cada inconformidad fue atendida de acuerdo con el procedimiento indicado anteriormente; sin embargo, la resolución de cada caso es confidencial, debido a que los reportes se manejan desde la Contraloría de Servicios, por el respeto a la privacidad de datos de los clientes.

## Cumplimiento normativo

En el Banco Popular y de Desarrollo Comunal y en las cuatro Sociedades Anónimas velamos por nuestro cumplimiento normativo interno y externo, para lo cual desde el Órgano de Dirección se ha emitido la Política de Cumplimiento Normativo y Regulatorio que establece que se debe cumplir el cien por ciento. Los roles y las responsabilidades se detallan en el Manual de Cumplimiento Normativo y Regulatorio.

Establecimos además un Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio adscrito a la Dirección Corporativa de Riesgos y con reporte directo al Órgano de Dirección.

Adicionalmente, el cumplimiento normativo permite clasificar las normas según el impacto que tendría para el Conglomerado un incumplimiento y establecer los controles para su mitigación, así como el nivel de criticidad que es un método que permite evaluar el riesgo inherente del incumplimiento de la norma analizada, esto permite priorizar la gestión.

Para determinar la criticidad se han definido los siguientes factores:



**Nuestros principales entes reguladores son:**

**Banco Popular y de Desarrollo Comunal**

- ▶ El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero
- ▶ Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF)
- ▶ Superintendencia General de Valores (Sugeval)
- ▶ Superintendencia General de Seguros (Sugese)
- ▶ Superintendencia General de Pensiones (SUPEN)
- ▶ Contraloría General de la República
- ▶ Banco Central de Costa Rica
- ▶ Banco Hipotecario de la Vivienda
- ▶ Ministerio de Hacienda

**Popular Seguros**

- ▶ Superintendencia General de Seguros (Sugese)
- ▶ Contraloría General de la República

**Popular Fondos de Inversión (SAFI)**

- ▶ Superintendencia General de Valores (Sugeval)
- ▶ Contraloría General de la República

**Popular Pensiones**

- ▶ Superintendencia General de Pensiones (SUPEN)
- ▶ Contraloría General de la República

**Popular Valores**

- ▶ Superintendencia General de Valores (Sugeval)
- ▶ Contraloría General de la República
- ▶ Bolsa Nacional de Valores
- ▶ Banco Central de Costa Rica - SINPE

Actualmente, desde el Banco Popular y de Desarrollo Comunal estamos adheridos a las siguientes normativas y pactos:

- Protocolo de Sostenibilidad para el Sector Financiero de Costa Rica (Cámara de Bancos).
- Principios de Empoderamiento de las Mujeres WEPs.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible.

- Miembros de ALIDE (Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo).
- ALIGA (Asociación Latinoamericana de Instituciones de Garantía).

Durante el 2022 Popular Seguros registra un caso por incumplimiento normativo que se encuentra en fase de investigación.

Nuestros principales hitos durante el 2022 en todas las Unidades Estratégicas de Negocio fueron cruciales para continuar con nuestra ruta en el cumplimiento normativo.

### Banco Popular y de Desarrollo Comunal

1. Cumplimiento del indicador del nivel de madurez de Cumplimiento Normativo y Regulatorio.
2. Ejecución del plan de Cultura.
3. Asesoría externa de la empresa KPMG para el alineamiento del Sistema de Gestión de Cumplimiento Normativo y Regulatorio a las mejores prácticas.
4. Modificación de la metodología de evaluación de riesgos, para incorporar el riesgo residual.
5. Desarrollo de indicadores para evaluar la mejora continua.

### Popular Seguros

1. Aplicación de encuestas de servicio para la mejora continua en tiempos, procesos y productos.
2. Autoevaluación de Cumplimiento Normativo 100 %.
3. Autoevaluación de Control Interno 1%, Excelente.

### Popular Pensiones

1. Aprobación de la Metodología de Cumplimiento Normativo, por parte de la Junta Directiva.
2. Resultado de 100 % en la evaluación del Nivel de Madurez del Cumplimiento Normativo, con base en instrumento Conglomerar.
3. Renovación de certificado según la INTE-G35:2012 Sistema de Gestión de Responsabilidad Social.
4. Cumplimiento del 100 % en Informes a Junta Directiva sobre Hechos relevantes de Gobierno Corporativo.



## Popular Fondos de Inversión (SAFI)

1. Cumplimiento en tiempo y forma de las recomendaciones emitidas por parte del Área de Cumplimiento Normativo.
2. Esfuerzos realizados por la Administración en la gestión de su riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio. No se reportan multas o sanciones materializadas.
3. Con respecto a la cultura del cumplimiento desde el Área de Cumplimiento Normativo informamos a nuestros colaboradores por medio de boletines relacionados con el tema.
4. Identificación de las nuevas leyes emitidas durante el año 2022 y su incorporación en la matriz de criticidad tanto del Conglomerado como de Popular Fondos de Inversión (SAFI).
5. Capacitación constante al personal sobre temas normativos y regulatorios.
6. Creación de un puesto para ser Técnico en Gobernanza, Riesgo y Cumplimiento Normativo, que funja como enlace con el Área de Cumplimiento Normativo adscrita a la Dirección Corporativa de Riesgo.

## Popular Valores

1. El Área de Cumplimiento Normativo Corporativo mantuvo la emisión de informes mensuales remitidos a la Gerencia General del Puesto y al Comité Corporativo de Riesgo e Informes trimestrales que, adicional al Comité Corporativo de Riesgo, se elevan a la Junta Directiva de Popular Valores.
2. Se atendieron las oportunidades de mejora resultantes de los informes.
3. Se aplicó la evaluación de madurez de Cumplimiento normativo logrando un cumplimiento de la meta establecida para el período.
4. Se mantuvo la actualización de la normativa interna y la identificación de normativa externa aplicable al Puesto de Bolsa.
5. Se generaron actividades de capacitación y sensibilización respecto al cumplimiento normativo.



## Gestión de riesgos

La administración del riesgo es un eje transversal para nuestro Conglomerado Financiero. La Junta Directiva Nacional (JDN) es la responsable de establecer el perfil de riesgo aceptable y de aprobar las estrategias y políticas. También define los límites de tolerancia a los riesgos que son relevantes y, cuando lo ameriten, los cambios en el entorno o en el perfil de riesgo de la entidad.

La Junta Directiva Nacional estableció el Comité Corporativo de Riesgo que asiste a las Juntas Directivas del Conglomerado en las materias de su competencia.

Por otra parte, contamos con una Dirección Corporativa de Riesgo, que depende directamente de la Junta Directiva Nacional y cuenta con la independencia, autoridad, y recursos necesarios para realizar la gestión integral de riesgos.

Esta Dirección le reporta a la Junta Directiva Nacional, Junta Directiva de las Sociedades Anónimas y Comité Corporativo de Riesgo.



*La Dirección Corporativa de Riesgo tiene una responsabilidad como unidad transversal a todos los negocios del Conglomerado Financiero, siempre dentro de un entorno de gestión y control de riesgos diseñado, el Director Corporativo de Riesgos es el responsable de asegurar que los riesgos se gestionen conforme al modelo establecido.*



Para una adecuada gestión, la conciencia del riesgo en todos los empleados es vital, por esta razón, cada año se implementa un Plan de Cultura de Riesgo con la idea de ayudar a las personas colaboradoras a comprender la importancia de su gestión y seguir los controles internos.

A continuación destacamos las acciones que desarrollamos para fomentar la gestión del riesgo, desde la Dirección Corporativa de Riesgo:

- Definición de un Plan de Cultura de Riesgo a nivel Conglomerado, el cual es aprobado por la Junta Directiva Nacional.
- Diseño de diversas estrategias para remitir información relacionada a riesgo a los diferentes públicos.
- Desarrollo de comunicados vía correo electrónico en los cuales se hace promoción a reporte de eventos de pérdida.
- Realización de capacitaciones específicas para lograr una nivelación de conceptos y con el apoyo del Centro de Aprendizaje y Crecimiento se capacita en gestión de riesgos a personal de nuevo ingreso y a los postulantes del Plan Integral de Formación Bancaria.

Las dependencias son las responsables de gestionar sus riesgos, aplicando las metodologías de gestión de riesgos respectivas. La Dirección Corporativa de Riesgo le brinda seguimiento a los planes de mitigación e informa desviaciones a las instancias de gobierno para la toma de acciones que correspondan.

En el Conglomerado contamos con tres líneas preventivas para la gestión del riesgo:

**1** Funciones del negocio, operativas y de soporte.

**2** Funciones de Control de Riesgos, Cumplimiento Normativo y Regulatorio. También se cuenta con:

- Verificación de límites específicos, globales y los niveles de tolerancia que son aceptables según el tipo de riesgo.
- Recomendación de prácticas de manejo relacionadas con las modificaciones de los límites de exposición y niveles de tolerancia.
- Promoción de una cultura de riesgos sólida en el Conglomerado Financiero.
- Análisis de las causas que provocan desviaciones a los límites de exposición al riesgo previamente establecidos.
- Desarrollo de metodologías para la evaluación y control de los riesgos de las nuevas operaciones, productos y servicios.
- Asesoría en las materias relevantes sobre riesgos.

**3** Constituida por la Auditoría Interna del Banco y cada una de las Sociedades, esta línea permite analizar las metodologías, políticas, modelos y procedimientos para identificar que estos sean eficientes, lo que fomenta la prevención de riesgos.

## CAPÍTULO 5

# De la mano con la sostenibilidad

## Estrategia de sostenibilidad

El Conglomerado Financiero cuenta con un ejercicio de priorización de temas materiales inicial efectuado en el período 2017, el cual contempló, en la fase de identificación, la utilización de las siete materias fundamentales de la norma ISO 26000 para tener una referencia sólida en la escogencia de los temas. Asimismo, se realizó un análisis de información de contexto nacional e internacional para incorporar riesgos y desafíos del sector financiero, entre los que se encuentran documentos de SASB, Yearbook de RobecoSam, documentación del GRI así como distintos informes internos del Conglomerado.

En aquella oportunidad, se efectuó un análisis detallado sobre los posibles riesgos e impactos de los distintos temas escogidos, tomando una serie de criterios para determinar su importancia, como lo son de relevancia e impacto. En esa oportunidad esos temas fueron analizados por un conjunto amplio de dependencias del Conglomerado como las siguientes:

- Área Contraloría de Servicios
- Popular Fondos de Inversión
- Dirección Banca de Personas
- Popular Pensiones
- Dirección Banca Empresarial
- Popular Seguros
- Dirección Banca Desarrollo Social
- Popular Valores
- Dirección de Gestión
- Subgerencia General de Negocios
- Dirección de Soporte Administrativo
- Subgerencia General de Operaciones
- Dirección Riesgo Corporativo
- Unidad de Bienestar al Personal
- División Planificación Estratégica
- Unidad de Comunicación
- Fodemipyme
- Unidad Responsabilidad Social Corporativa

Ese primer ejercicio se realizó con el acompañamiento de la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED) y sentó las bases de los siguientes ejercicios de actualización los cuales han integrado los resultados de los estudios de necesidades y expectativas de los grupos de interés efectuados y, además, han sido ratificados por el Consejo de Sostenibilidad Corporativo.

En los años siguientes se realizaron ejercicios de análisis y revisión de los temas identificados con la participación de las dependencias que conforman el Consejo de Sostenibilidad Corporativo y el Banco tales como:

Gestión, Capital Humano, Soporte Administrativo, Tecnología de Información, Investigación y Desarrollo de Mercados, Banca de Personas, Banca Social, Banca Empresarial, entre otras.

Los ajustes realizados en esta agrupación nos permitieron simplificar diversos temas, lo que influyó en una mejor gestión de los mismos.

Como parte los temas identificados que requieren ajuste, se encuentra la identificación de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza en la gestión operativa del Conglomerado. Este ejercicio previsto para realizarse en 2023, nos

permitirá sentar las bases para efectuar un ejercicio de debida diligencia más preciso que nos defina la hoja de ruta para un próximo ejercicio de actualización de nuestra materialidad, sobre todo a partir de esta coyuntura post pandemia en la que muchos temas deben ser redefinidos en su orientación estratégica y operativa que ya no cumplen con las condiciones de los años previos a la pandemia del Covid 19 y que han impulsado una gran transformación de muchos procesos operativos.

*En la próxima materialidad se aplicará la metodología de materialidad que señala el estándar GRI 3 donde se separarán impactos positivos y negativos y definiremos su gestión.*

## Temas materiales (objetivos, metas)

Nuestros temas materiales son identificados y priorizados a través de un análisis de contexto, revisión de documentos sectoriales y un análisis interno, ya que es importante identificar las nuevas tendencias del mercado y las actualizaciones en materia de sostenibilidad que se adecuen a nuestro modelo de negocio.

Realizamos diversos análisis que cuentan con la participación de representantes de la Alta Dirección y Administración del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal aprobados por el Consejo de Sostenibilidad Corporativo (COSC). Nuestros principales temas materiales son:



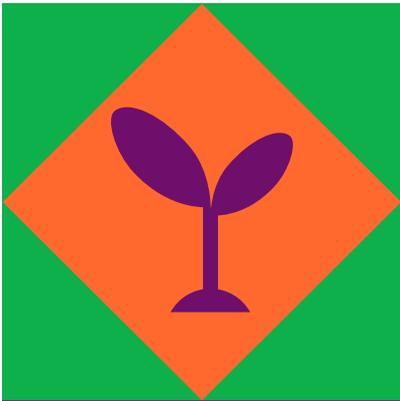
**Dimensión económica**

- Educación Financiera
- Contribución al desarrollo mediante productos y servicios
- Inclusión financiera
- Eficiencia operacional



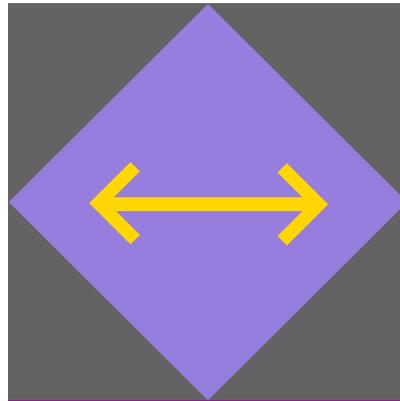
**Dimensión social**

- Inclusión laboral
- Desarrollo comunal
- Fomento de la empresariedad



**Dimensión ambiental**

- Finanzas sostenibles
- Educación Ambiental
- Cambio Climático



**Dimensión transversal**

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

A partir de cada uno de los temas prioritarios definidos por nuestro Conglomerado y por cada una de nuestras Sociedades Anónimas, desarrollamos metas y objetivos específicos que nos permiten mantener nuestro foco de atención hacia esos rubros prioritarios que explicamos a continuación.



### Los objetivos de partida

- 1 Impulsar la participación del CFBPDC en negocios que potencien el valor ambiental y social.
- 2 Impulsar la educación ambiental hacia nuestros grupos de interés.
- 3 Fortalecer nuestro desempeño ambiental.
- 4 Fortalecer las acciones internas que aseguren la inclusión laboral.
- 5 Apoyar las iniciativas de desarrollo comunal en las áreas de influencia del Banco.
- 6 Promover la empresariedad en el país.
- 7 Promover la salud financiera de las personas.
- 8 Construir bienestar y esperanza para nuestra clientela.
- 9 Promover la inclusión de poblaciones vulnerabilizadas a los servicios financieros.
- 10 Cambiar la forma en que opera la organización.
- 11 Fortalecer la gestión integral de riesgos ASG en el Conglomerado.
- 12 Mejorar el índice de reputación institucional.
- 13 Alcanzar un nivel de madurez de "excelencia" en la ejecución del Programa de Gestión Ética.

### Metas

- 1 Mantener o mejorar la calificación de la emisión de bonos verdes e incrementar el volumen de negocios con enfoque ambiental.
- 2 Diseñar un programa de educación ambiental para el segmento empresarial.
- 3 Obtener reconocimiento de excelencia del PGAI, incrementar la cantidad de galardones obtenidos de Bandera Azul Ecológica y obtener reconocimiento en Carbono Neutralidad.
- 4 Cumplir el plan de trabajo del CIAD y del Equipo Conglomerado de Igualdad y Equidad de Género.
- 5 Cumplir el plan de trabajo para la atención de las OES.
- 6 Cumplir la meta de colocación de crédito al segmento empresarial.
- 7 Incrementar la cantidad de personas alcanzadas de manera directa con acciones de educación financiera y desarrollar un curso en línea de educación financiera para MiPymes y para personas.
- 8 Cumplir con el Índice de Bienestar Social en un 90 %.
- 9 Cumplir la estrategia de financiamiento social.
- 10 Implementar metodologías de trabajo ágiles.
- 11 Integrar criterios de riesgo ASG en la gestión de riesgo interna del Conglomerado e implementar el SARAS (Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales) en el Banco.
- 12 Cumplir con la estrategia de comunicación.
- 13 Cumplir con el Plan de Trabajo del Programa de Gestión de la Ética.



### Los objetivos de partida

- 1 Generar en los clientes, una experiencia alineada con las mejores prácticas de la industria; para satisfacer sus necesidades y cumplir sus expectativas.
- 2 Lograr la rentabilización financiera y la creación de Valor Social y Ambiental, sostenible en el tiempo; impulsada por un Modelo de Gestión con visión integral de la estrategia.

### Metas

- 1 Cumplir el 100% de la estrategia anual de educación financiera tendiente a potenciar el ahorro en los afiliados.
- 2 Realizar el 100% de las actividades que permitan mantener la certificación de Carbono Neutral.
- 3 Desarrollar el 100% de las actividades que permitan mantener la certificación de Bandera Azul Ecológica (PBAE).
- 4 Lograr calificación de excelencia en la implementación del Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI) para asegurar la mejora continua en el desempeño ambiental de la organización.
- 5 Alcanzar el 100% del plan de capacitación y sensibilización en sostenibilidad.
- 6 Desarrollar el 100% de las actividades que permitan mantener la certificación de Empresa Socialmente Responsable INTE G-35:2012.



### Los objetivos de partida

- 1 Atender las acciones y metas planteadas en la Matriz del Plan de Acción Estratégico para la Equidad de Género Conglomerado.
- 2 Atender el Programa de Educación Financiera del Conglomerado Financiero Banco Popular.
- 3 Mantener presencia en la Red de Empresas Contra el Trabajo Infantil y Adolescente.
- 4 Desarrollar las actividades de impacto positivo para el Medio Ambiente, de acuerdo con las metas institucionales planteadas en el Programa de Gestión Ambiental y normativa ambiental aplicable.
- 5 Analizar los resultados obtenidos del diagnóstico de los conceptos de Sostenibilidad aplicado en Popular Valores por medio de la herramienta INDICARSE y elaborar un plan de trabajo para atender los puntos que muestran resultados por debajo de la media de la industria.

### Metas

- 1 Cumplir en un 100 % el Plan Anual de Sostenibilidad.
- 2 Desarrollar en un 100 % las actividades del Programa de Gestión Ambiental Institucional.
- 3 Mantener todos los galardones y certificaciones ambientales.

- 1 Satisfacer las necesidades requeridas por el Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
- 2 Incrementar la Educación Financiera de la población costarricense.
- 3 Fortalecer el compromiso Ambiental, Social y de Gobernanza de la Organización.
- 4 Desarrollar vehículos de inversión con impacto ASG que permitan la vinculación de clientes en empatía con los principios.
- 5 Desarrollar e implementar un esquema de administración por procesos que permita la depuración y optimización de los procesos operativos y del negocio. -Incorporar Fondos de Inversión que diversifiquen la oferta de productos al inversionista.
- 6 Fortalecer la cultura organizacional a través de programas de capacitación y actualización periódica en materia de ética institucional.
- 7 Alcanzar los objetivos financieros y de eficiencia de Popular SAFI.

- 1 Dar seguimiento y evaluación periódica y confidencial, por el Banco Popular y de Desarrollo Comunal como dueño de nuestras acciones.
- 2 Desarrollar actividades de educación financiera para las poblaciones sensibles identificadas por Popular SAFI.
- 3 Materializar la obtención del galardón Bandera Azul Ecológica. -Incorporar los principios ASG que la sociedad de fondos implementa y desarrolla como parte los aspectos incorporados en cada prospecto de sus fondos administrados.
- 4 Implementar la gestión por procesos en Popular SAFI durante el periodo 2023.
- 5 Materializar la aprobación de al menos dos nuevos productos durante el periodo 2023.
- 6 Involucrar el 100 % del personal en las actividades de capacitación en materia de ética institucional.
- 7 Lograr un nivel "satisfactorio ( $\geq 90$  %)" en el resultado de los indicadores de evaluación establecidos por el BPDC para Popular SAFI.

## Los objetivos de partida

- 1 Generar acciones hacia las personas colaboradoras, la comunidad y la clientela para promover conocimientos y habilidades para el buen manejo de las finanzas personales, familiares y empresariales.
- 2 Contribuir al desarrollo sostenible en la población, las empresas y organizaciones a partir del uso de nuestros productos y servicios.
- 3 Evolucionar constantemente la oferta de valor a las exigencias del mercado, las tendencias del sector financiero, y la generación de sinergias con el sector público, privado y de la Economía Social.
- 4 Implementar un nuevo modelo de negocios del CFBPDC desde una perspectiva de sostenibilidad y tecnología que satisfagan al máximo las necesidades y expectativas del mercado.
- 5 Alcanzar el mayor grado de eficiencia en triple línea de base medible en la gestión de los procesos, la organización del personal y la operación de la infraestructura física y tecnológica.
- 6 Disponer de una oferta de productos y servicios integrados que satisfagan necesidades ambientales del mercado.
- 7 Instrumentalizar mecanismos de gestión, que aseguren el mayor desempeño ambiental del CFBPDC en su gestión interna.
- 8 Generar acciones para apoyar integralmente las iniciativas nacionales, regionales o locales que contribuyan al desarrollo de los territorios, comunidades con un enfoque sostenible.
- 9 Generar acciones para fortalecer al sector productivo, los emprendimientos, las MIPYMES y organizaciones de la Economía Social.
- 10 Generar acciones para prevenir, gestionar y mitigar de manera integral los riesgos del CFBPDC en las dimensiones de gobernanza, ambiental y social.

## Metas

- 1 Fortalecimiento del eje económico, ambiental, social y transversal.



# Partes Interesadas

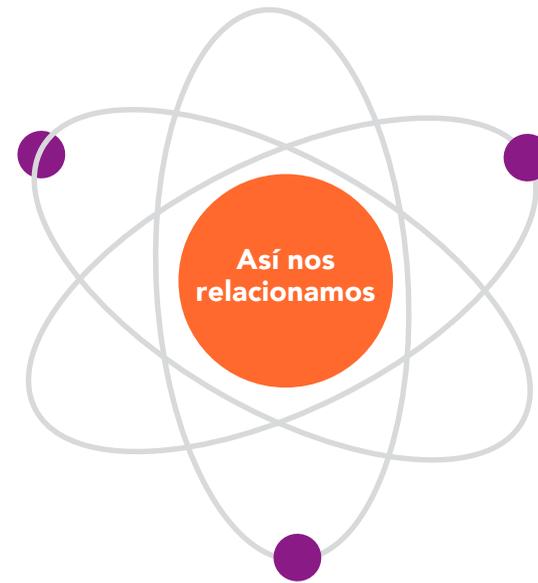
Somos una organización que se compromete con las partes interesadas. Para nosotros es muy importante conocer su opinión, por lo que contamos con canales de comunicación y mecanismos de vinculación.



Como Conglomerado Financiero desarrollamos una serie de mecanismos que nos permiten conocer las expectativas y las necesidades de las partes interesadas. Entre ellos, destacan la elaboración de estudios de mercado sobre imagen, reputación y expectativas. Detallamos los más significativos:

### Relación con clientes

- Atención prioritaria al seguimiento y control de quejas. (Servicio al cliente en el caso de Popular Pensiones).
- Correo electrónico.
- Para la Sociedad Anónima de Popular Pensiones aplica, además: Plataforma de servicios y número telefónico de consultas. Así como también la atención de consultas y trámites a través de un BOT (robot).
- Relación de clientes Popular Valores: servicio al cliente personalizado por parte de los Agentes Corredores del Puesto de Bolsa.
- Rendición de cuentas periódicas a los clientes con servicio de gestión individual de portafolios y asesoría en Popular Valores.



### Relación con proveedores y/o inversionistas

- Contratos legales u órdenes de compra que amparan cada una de las negociaciones existentes utilizando el Sistema de Compras Públicas de SICOP.
- Atención especializada por parte de ejecutivos y entidades comercializadores en el caso de popular Popular Fondos de Inversión (SAFI) y Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

### Comunicación interna y externa

- Sesiones con órganos de Dirección, Comités y Comisiones.
- Redes sociales y otras plataformas como Whatsapp.
- Correo electrónico.
- Circulares u oficios.
- Sitios web.
- Sistema de Evaluación de Desempeño en el caso de Popular Fondos de Inversión (SAFI), así como en Popular Valores.
- Rendición de cuentas.
- Para la Sociedad Anónima de Popular Pensiones aplica, además la utilización de un buzón digital y físico de sugerencias y quejas.
- Reuniones mensuales denominadas "Construimos Bienestar". En el caso de Popular Valores, adicional a los temas remitidos por el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, se consideran temas de interés del Puesto de Bolsa.
- Campañas de sensibilización y/o comunicación para todo el Conglomerado Financiero.

Por otra parte, dentro de nuestro Conglomerado abordamos de diversas maneras todas y cada una de las inquietudes que se reciben por medio de los diferentes mecanismos de relacionamiento mencionados anteriormente.

Justamente, de acuerdo con la parte interesada que presenta la inquietud, cada Sociedad Anónima activa un área responsable en específico. En el caso del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, por ejemplo, las inquietudes relacionadas con gestiones de clientes son registradas por la División de Gestión de Experiencia al Cliente, donde en coordinación con las diferentes dependencias de la organización se busca obtener un criterio experto para la resolución de cada situación.

En Popular Pensiones, sobresalen las áreas de Contraloría de Servicios, Comité de Sostenibilidad, Administración y Finanzas, Auditoría Interna o Comunicación y Sostenibilidad, en la activación de procedimientos específicos que brinda atención a las consultas planteadas.

Por último, durante el 2022, nuestras Sociedades Anónimas realizaron diversos ejercicios de consulta y estudios a las partes interesadas para conocer la percepción y la imagen que tienen de cada una de ellas.

## Sociedad Anónima

### Ejercicio de consulta y estudios



### Resultados sobresalientes



#### Banco Popular y de Desarrollo Comunal

Se realizó un estudio de imagen de marca entre clientes físicos, empresas, organizaciones sociales e instituciones desarrollado por la empresa IPSOS.

Como resultado se observó que el Banco Popular y de Desarrollo Comunal mantiene una alta recordación total en el mercado con un **96 %**. Obtuvo un nivel de satisfacción percibida del **60 %** entre clientes principales, que es estadísticamente similar al promedio de los principales competidores; y un NPS del **60 %** que es significativamente más alto que el de esos competidores; así como una alta disposición a continuar, que fue del **88 %**.

#### Popular Pensiones

Se aplicó la encuesta de satisfacción al cliente, la encuesta Great Place to Work y otra de sostenibilidad a colaboradores. También se realizó una encuesta a personas afiliadas que dejaron de pertenecer a la operadora.

En el caso de la encuesta de satisfacción al cliente sobresale que un **94 %** del público encuestado asegura estar satisfecho.

Al mismo tiempo, en la encuesta de personas afiliadas salientes se obtuvo que un 31 % aseguró haber recibido un servicio bueno.

#### Popular Fondos de Inversión (SAFI)

Durante el mes de enero de 2023 se practicó una encuesta de satisfacción de clientes sobre las gestiones realizadas durante el 2022.

Se obtuvo un porcentaje de satisfacción del **92,67 %**. El cual se considera satisfactorio y superior a la expectativa proyectada.

#### Popular Valores

Durante el mes de septiembre del 2022 se aplicó la Encuesta de Satisfacción del Cliente.

Se logró una calificación de un **95 %**.

#### Popular Seguros

Durante el mes de diciembre del 2022 se aplicó la Encuesta de Satisfacción del Cliente.

Se obtuvo un porcentaje de **95 %**.

# Compromisos 2022

Durante este año nos propusimos metas como Conglomerado Financiero y Unidad Estratégica de Negocio para caminar de la mano con una gestión sostenible de nuestra organización. Además de las metas conjuntas, las Unidades Estratégicas de Negocio priorizan diversas áreas en su accionar, que responden tanto a sus metas específicas como a las grupales.

En 2022 alcanzamos objetivos comunes relacionados con certificaciones de sostenibilidad ambiental, económica y social mediante el trabajo conjunto con diferentes iniciativas a nivel nacional, como el Programa de Bandera Azul Ecológica y la marca país Esencial Costa Rica, y mediante la planificación y ejecución estratégica de nuestros equipos de trabajo.

Metas de certificación lograda	Banco Popular y de Desarrollo Comunal	Popular Pensiones	Popular Fondos de Inversión (SAFI)	Popular Seguros	Popular Valores
Carbono Neutralidad	Renovada	Renovada		Renovada	Renovada
Bandera Azul Ecológica	Fortalecimiento de las comisiones locales de las BP Totales, Edificios y Agencias participantes del programa Renovación del galardón	Renovada	Galardón BAE 2021, tres estrellas Blancas y una plateada	Renovada (seis estrellas blancas y tres estrellas en tres hogares con la Categoría de Hogares Sostenibles)	Renovada
Programa de Gestión Ambiental Institucional	Calificación de Excelencia obtenida	Calificación de Excelencia obtenida	Ejecución del Plan de Trabajo 2022 (el informe se entregará en el 2023)	Ejecución del Plan de Trabajo 2022 (el informe se entregará en el 2023)	Calificación de excelencia obtenida
Empresa Socialmente Responsable		Obtenida			
Esencial CR				Obtención de marca país	Obtención de marca país (desde el 2016)

A nivel individual, las metas y respectivos resultados de cada una de nuestras Unidades Estratégicas de Negocio se diferenciaron entre sí.



El **Banco Popular** alcanzó resultados relacionados con la implementación nuevas metodologías de trabajo, aumento de nuestro alcance con programas de índole económica y social y mejoras en aspectos como la accesibilidad digital.



**Popular Fondos de Inversión (SAFI)** se enfocó en la educación financiera, logrando la capacitación de más de 900 personas, así como la creación de nuevos Fondos de Inversión que se vio reflejada en la aprobación de uno nuevo; y acciones ambientales enfocadas en el voluntariado y la aprobación de un portafolio de productos y servicios con impacto ambiental.



**Popular Seguros** logró utilizar efectivamente modelos de gestión sostenible en los planos social y ambiental, y resultados positivos en utilidades y eficiencia operativa.

Además, inició el proceso de Gestión de los Riesgos ASG, como parte de la implementación del Protocolo de Conducta Empresarial Responsable (CERLAC), del sector asegurador.



**Popular Pensiones** alcanzó con creces la meta de cumplir con su plan de capacitación y sensibilización y estrategia de educación financiera, logrando ejecutar un 100% de las acciones relacionadas en ambos rubros.



**Popular Valores** desde hace más de siete años integró una visión de sostenibilidad en su modelo de negocio para promover la responsabilidad social en todas las acciones y relaciones con sus partes interesadas. Anualmente aprueban el Plan de Sostenibilidad, logrando para el período 2022 un cumplimiento del 100 % de lo planificado.

Se confeccionó una matriz preliminar de los riesgos ASG, con el propósito de desarrollar e implementar la metodología integral de valoración de riesgos ASG.

## Compromisos de sostenibilidad del Conglomerado Financiero en 2022

**Banco Popular  
y de Desarrollo  
Comunal**

Dimensión social		Dimensión económica		Dimensión ambiental	
Resultados		Resultados		Resultados	
Incrementar la cantidad de OES atendidas con la estrategia integral	Atendimos 60 OES con la estrategia, por lo que se da cumplimiento a la meta con el incremento de 30 OES en el 2022	Implementar la metodología integral de riesgos ASG	Durante 2023 continuaremos la implementación de esta metodología	Aumentar la colocación de crédito dirigido a temas ambientales	La meta de colocación establecida para el 2022 se alcanzó en un 154 %, sin embargo, el monto total de colocación en comparación con el año 2021 fue menor
Incrementar la cantidad de personas y organizaciones alcanzadas con acciones de Educación Financiera realizadas en los ámbitos de clientes, colaboradores y comunidad	Incrementamos la cantidad de personas y organizaciones alcanzadas de manera directa a través de la Banca de Personas, la Banca Empresarial Corporativa, el equipo de trabajo Conglomerado de educación financiera y las cuatro Sociedades Anónimas	Alinear los instrumentos de planificación con los temas de materialidad	Debido a que en el 2022 hubo un cambio en nuestra Junta Directiva Nacional está pendiente alinear toda la planificación con nuestros nuevos lineamientos	Mejorar la calificación de la emisión de bonos verdes	Mejoramos la calificación de Básico a Suficiente
Avanzar en la definición de indicadores que permitan medir el valor social del CFBPDC	Logramos establecer una batería de indicadores que nos permitan medir el impacto social de la institución, a nivel interno y externo	Mejorar la accesibilidad en nuestros canales digitales	Realizamos importantes mejoras en la accesibilidad digital	Desarrollar un programa de Educación Ambiental de CFBPDC para público interno y externo	Elaboramos un Plan Conglomerado de Educación Ambiental
		Ejecutar una propuesta de fortalecimiento en sostenibilidad para la cadena de valor de Popular Pensiones	Llevamos a cabo el plan de fortalecimiento	Gestión de proceso para la emisión de un Fondo de Inversión con temática ambiental desde Popular Fondos de Inversión (SAFI)	En el 2022 se inició el proceso; sin embargo, se gestionó un cambio en las actividades del plan de trabajo, por lo que se ejecutará en el 2023
		Firmar e implementar un Protocolo de Conducta Empresarial Responsable del sector Asegurador Popular Seguros	Popular Seguros firmó este Protocolo		

	Dimensión social		Dimensión económica		Dimensión ambiental	
	Resultados	Resultados	Resultados	Resultados	Resultados	Resultados
<b>Popular Fondos de Inversión (SAFI)</b>	Fortalecimiento de la Educación financiera	Capacitamos a 910 personas de forma Conglomerar	Creación de nuevos Fondos de Inversión	Logramos la aprobación del Fondo de Inversión Popular Global Balanceado	Realizar dos actividades de voluntariado ambiental	Ejecutamos 5 actividades de voluntariado
					Disponer de un portafolio de productos y servicios con impacto ambiental	Nuestra Junta Directiva aprobó el Plan de Trabajo para un Proyecto con impacto ambiental con proyección de iniciar operaciones en el II Trimestre del 2023
<b>Popular Seguros</b>	Se cumplió el modelo de Valor Social	Se cumplió al 100 %	Obtención de utilidades	Se generaron ¢2 043 000 000 en utilidades	Cumplir con el Modelo Ambiental	Se cumplió al 100 %
	Se promovió el desarrollo de las personas mediante productos que apoyen a la gente	¢788 000 000 es el ingreso por comisión de la cartera de autoexpedibles, en esta cartera se contemplan los productos con orientación diferenciada (Mipymes, temas ambientales, etc)	Eficiencia Operativa	Se obtuvo una eficiencia operativa de 51,92 %		

**Popular Pensiones**

Dimensión social		Dimensión económica		Dimensión ambiental	
Resultados		Resultados		Resultados	
Cumplir el 100 % del plan de capacitación y sensibilización (sostenibilidad)	Cumplimiento del 100 %	Cumplir la estrategia anual de educación financiera tendiente a potenciar el ahorro en los afiliados	Cumplimiento del 100 %	Cumplir el 100 % de las actividades que permitan mantener la certificación de Carbono Neutral	Cumplimiento de 100 %
Cumplir el 100% de las actividades que permitan mantener la certificación de Empresa Socialmente Responsable	Certificación obtenida			Cumplir el 100% de las actividades que permitan mantener la certificación de Bandera Azul Ecológica (PBAE)	Cumplimiento del 100 %
				Lograr calificación de excelencia en la implementación del Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI) para asegurar la mejora continua en el desempeño ambiental de la organización	Calificación de excelencia obtenida

**Popular Valores**

Dimensión social		Dimensión económica		Dimensión ambiental	
Resultados		Resultados		Resultados	
Sensibilizar en temas de derechos humanos, accesibilidad, género, entre otros	Se generaron campañas de sensibilización en medios electrónicos	Obtención de utilidades	Se generaron utilidades por un monto de ₡2862,2 millones	Atender las actividades requeridas para la obtención de los diferentes galardones	Cumplimiento en un 100 % de las actividades programadas
	Se realizaron talleres en temas de Igualdad y Equidad de Género	Eficiencia operativa	Se logró un 45,85 % en eficiencia operativa	Atención del Programa de Gestión Ambiental	Obtención de reconocimiento del MINAE por nuestra Excelencia Ambiental gracias al Programa de Gestión Ambiental Institucional
Implementar el Programa de Educación Financiera	Se apoyó al programa de Educación Financiera del Banco Popular y de Desarrollo Comunal al participar en charlas de Finanzas Sanas para personas en condiciones de vulnerabilidad			Programa Anual de Capacitación Ambiental	Más de 12 charlas impartidas por conferencistas expertos en los aspectos ambientales, alcanzando una cantidad aproximada de 1400 colaboradores a nivel Corporativo

# Compromisos de Sostenibilidad 2023

Con el propósito de continuar mejorando como Conglomerado Financiero y contribuir al desarrollo sostenible para el período 2023 contamos con diferentes metas:



- Cumplir al 100 % nuestra estrategia de financiamiento social.
- Cumplir la meta del Índice de Bienestar Social.



- Obtener el reconocimiento de carbono neutralidad en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
- Incrementar la cantidad de galardones obtenidos en el Programa Bandera Azul Ecológica.
- Obtener reconocimiento de excelencia ambiental por el PGAI en Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Popular Pensiones, Popular Valores y Popular SAFI.
- Diseño de un programa de educación ambiental dirigido al sector empresarial.
- Gestión del debido proceso para la emisión de un Fondo de Inversión con temática ambiental desde Popular SAFI.
- Mantener la certificación de Carbono Neutralidad en Popular Valores, Popular Pensiones y Popular Seguros.



- Incrementar la cantidad de personas alcanzadas de forma directa con acciones formativas de educación financiera.
- Desarrollar un curso en línea de educación financiera para personas y para Mipymes.
- Incorporar criterios ASG en el sistema de riesgos interno del CFBPDC.
- Implementar al 100 % SARAS para clientes empresariales y corporativos.
- Mantener la certificación INTE G-35:2012 empresa socialmente responsable (Popular Pensiones).

# Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Desde el Banco Popular y de Desarrollo Comunal consideramos fundamental tomar en cuenta las pautas y orientaciones emitidas por la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, las cuales han agregado elementos en los últimos años que exigen un accionar que contribuya al desarrollo sostenible.

Como resultado, hemos aplicado el enfoque de triple línea base a diferentes instrumentos y metas de planificación, por lo que nos sumamos a contribuir como organización a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), enfocándonos en los ODS 5, 8 y 13.

La contribución de nuestro Conglomerado Financiero a los ODS se basa en diversos programas e iniciativas creados con el objetivo de fomentar el bienestar social, ambiental y económico.



Ofrecemos productos y servicios diferenciados para poblaciones vulnerabilizadas. Canalizamos los recursos generados a partir de las utilidades para crear Fondos Especiales.



Contribuimos con la formación financiera para población estudiantil de primaria, a través del Ministerio de Educación Pública. Además existe la Universidad Corporativa que permite la capacitación y actualización del personal del Conglomerado Financiero.



Programa BP Empresarias para apoyar a mujeres y fomentar emprendimientos asociativos.

Promovemos la participación de la mujer en puestos de toma de decisiones en el Banco.



Brindamos financiamiento y apoyo para protección de las nacientes y mejorar la eficiencia en las Asociaciones Administradoras de los Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Comunes (ASADAS), así como otorgar créditos para la protección del recurso hídrico.



Ofrecemos financiamientos para modernización de infraestructura eléctrica.

Cobertura de seguros a generadores de energía y cooperativas de electrificación.

Productos financieros para personas y empresas que fomenten el consumo y la generación de energía limpia.

# Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible



Ofrecemos financiamiento y cobertura de seguros para micro, pequeñas y medianas empresas para estimular la creación de mejores condiciones de empleo.

Generamos emprendimientos con base asociativa y empresas de la Economía Social.

Ofrecemos cobertura de desempleo colectiva para hacer frente a compromisos de crédito.



En Banca Corporativa apoyamos el financiamiento y el desarrollo de proyectos de infraestructura pública y privada que contribuyen al desarrollo del sector empresarial y el sector público.



Apoyamos proyectos que tienen como objetivo solventar necesidades de las poblaciones, con especial énfasis en poblaciones vulnerabilizadas.



Impulsamos la disminución de la huella ambiental mediante Planes de Gestión Ambiental Institucional (PGAI) y del Programa Bandera Azul Ecológica en la Categoría Cambio Climático.



Realizamos esfuerzos para reducir nuestro impacto ambiental a través del Programa Bandera Azul Ecológica en la Categoría Cambio Climático y el financiamiento con impacto ambiental en el sector de Banca de Personas y Banca Empresarial.



Contamos con alianzas públicas y privadas para contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

A pesar de que impactemos directa o indirectamente en 11 de los ODS, contribuimos de forma prioritaria a tres que son **Igualdad de Género, Trabajo Decente y Crecimiento Económico y Acción por el Clima.**

# Alianzas en sostenibilidad

Para el Banco Popular y de Desarrollo Comunal las alianzas contribuyen a un modelo de Desarrollo Sostenible que reduzca las desigualdades y combata los desafíos del cambio climático. Para lograrlo, creemos que es importante otorgar recursos a empresas que llegan directo a las comunidades y la movilización de los recursos financieros para el desarrollo de tecnología.

Este elemento es importante porque asegura el cumplimiento de la orientación estratégica definida por nuestra Asamblea de Trabajadores y Trabajadores. El Banco Popular y de Desarrollo Comunal está destinado a impulsar el desarrollo de la clase trabajadora, apoyar al sector productivo y ser un aliado de las organizaciones de base asociativa en los territorios del país.

En los gráficos a continuación se muestran las distintas organizaciones con las que tenemos distintos tipos de alianzas. La asociación con grupos en temáticas variadas, desde derechos humanos hasta finanzas, brinda un amplio acompañamiento para el desarrollo de actividades educativas, asesoramiento en temas de sostenibilidad, desarrollo de actividades de voluntariado y recuperación ambiental.



*"El  
Conglomerado  
Financiero Banco Popular  
y de Desarrollo Comunal tiene la  
responsabilidad de brindar protección  
económica, fomentar el bienestar y procurar  
el desarrollo económico y social; todo ello en  
favor de la población trabajadora del país.  
Con este fin basa su gestión operativa y  
de negocios como entidad financiera  
desde un enfoque integral  
orientado en los principios de  
Responsabilidad Social".*

## Tres alianzas clave

2012



- **Conglomerado Financiero.**

- **Tipo de relación:**

Membresía.

- **Beneficios:**

Acompañamiento, capacitación y asesoramiento en la implementación de la estrategia de sostenibilidad.

Capacitaciones y charlas.

Seguimiento en temas de sostenibilidad.

Acompañamiento en procesos de sostenibilidad.

2018



- **Conglomerado Financiero.**

- **Tipo de relación:**

Creación de contenido para la educación financiera de niños y niñas de primer y segundo ciclo de educación general básica.

Colaboración en la generación de materiales en educación financiera para estudiantes de primaria.

- **Beneficios:**

Facilitar herramientas que permitan un uso adecuado del dinero desde edades tempranas.

En la imagen y reputación y en la creación materiales en educación financiera.

2021



- **Conglomerado Financiero.**

- **Tipo de relación:**

Oferta de charlas de educación financiera a población en condición de desempleo, Coordinación de charlas en educación financiera.

- **Beneficios:**

Capacitar a poblaciones vulnerabilizadas en el uso adecuado del dinero y sus finanzas.

Coordinan los espacios y las poblaciones a las que se dirigirán las charlas de Educación financiera.

## Alianzas de las Sociedades Anónimas del Banco Popular



2001

## Convenios Colectivos de Pensión

● **Tipo de relación:**

Figura de cotizantes que establece la Ley de Protección al Trabajador.

● **Beneficios:**

Bienestar de las personas colaboradoras.

2019



● **Tipo de relación:**

Colaboración en la generación de materiales en educación financiera para estudiantes de primaria.

● **Beneficios:**

Imagen, reputación, materiales en educación financiera.

2020



● **Tipo de relación:**

Principios de Empoderamiento de las Mujeres WEPS. Adhesión al programa Ganar - Ganar de ONU Mujeres, OIT y la Unión Europea, que promueven la igualdad y equidad de género.

● **Beneficios:**

Guía en la realización de acciones de promoción y respeto de la igualdad y equidad de género.

2020



Pacto Global Red Costa Rica

● **Tipo de relación:**

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, que promueve 10 principios basado en Declaraciones y Convenciones Universales en Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

● **Beneficios:**

Asesoramiento, guía y capacitación en la contribución a los ODS.

Visualización nacional e internacional.

2020



● **Tipo de relación:**

Recuperación de tapas de envases plásticos para la reutilización y construcción de senderos accesibles.

● **Beneficios:**

Las acciones enmarcadas dentro de la campaña contribuyen al alcance de metas ambientales del PGAI y PBAE.

2021



● **Tipo de relación:**

Promueve el fortalecimiento de acciones a favor de una cultura de igualdad y equidad de género.

● **Beneficios:**

Apoyo en la implementación de acciones por la igualdad y equidad de género.

2022



● **Tipo de relación:**

Convenio de colaboración para la ejecución de acciones que promuevan el bienestar entre las personas colaboradoras de ambas organizaciones y estudiantes de la UCIMED.

● **Beneficios:**

Capacitaciones y proyectos de bienestar a cargo de profesoras y estudiantes avanzadas de la carrera de Nutrición.

## Alianzas de las Sociedades Anónimas del Banco Popular

2021

asetec

**Tipo de relación:**

Popular Seguros y kakaomarket se unen para ofrecer protección y alternativas para mejorar la calidad de vida de las personas. A través del Market Place la población en general podrá optar por seguros que le brinden seguridad y respaldo a las personas y sus familias adquiriendo seguros digitales de forma rápida y segura.

Popular  
SEGUROS

2021

CIS  
CÁMARA DE  
INTERMEDIARIOS  
DE SEGUROS DE  
COSTA RICA**Tipo de relación:**

Popular Seguros cuenta con un convenio con la Cámara de Intermediarios de Seguros de Costa Rica, junto con las corredurías, sociedades, agencias y demás intermediarios del mercado nacional.

2021

SUGESE  
CÁMARA DE  
INTERMEDIARIOS DE SEGUROS DE  
COSTA RICA  
aii  
access to insurance initiative**Tipo de relación:**

Laboratorio internacional sobre innovación para disminuir el impacto del Cambio Climático en el país mediante iniciativas desde las organizaciones del mercado asegurador (Alemania, Zambia, Zimbabue y Costa Rica).

2001

CAMBOLSA  
CÁMARA DE INTERMEDIARIOS BURSÁTILES Y AFINES**Tipo de relación:**

El objetivo de la Cámara de Intermediarios Bursátiles y Afines (Cambolsa) es velar por el desarrollo y expansión de las actividades bursátiles y ofrecer los medios a su alcance para organizar y promover actividades que tiendan a estimular el mayor nivel técnico, moral y profesional en el desenvolvimiento del mercado bursátil.

**Beneficios:**

Abordaje de temas de interés de los intermediarios de forma conjunta, asesoría legal, capacitaciones, entre otros.

Popular  
VALORES

2019

Red de Empresas  
Contra el Trabajo  
Infantil y Adolescente**Tipo de relación:**

Convenio de colaboración entre los diferentes sectores productivos del país y el Ministerio de Trabajo de Costa Rica, con el fin de poder erradicar el trabajo infantil y adolescente.

**Beneficios:**

Generación de guías y políticas públicas para erradicar el trabajo infantil.

2022

UN  
WOMEN**Tipo de relación:**

Principios de Empoderamiento de las Mujeres WEPs. Adhesión al programa Ganar - Ganar de ONU Mujeres, OIT y la Unión Europea, que promueven la igualdad y equidad de género.

**Beneficios:**

Guía en la realización de acciones de promoción y respeto de la igualdad y equidad de género.

## Alianzas de las Sociedades Anónimas del Banco Popular



2000

**Tipo de relación:**

Certificación de Asesores de Fondos de Inversión a nivel país.

**Beneficios:**

Curso para certificación de Asesores de Fondos de Inversión Financiero e Inmobiliario.

Charlas de actualización del comportamiento del mercado.

Acompañamiento y asesoría en temas de comportamiento de mercado y cambios normativos.

2020

**Tipo de relación:**

Principios de Empoderamiento de las Mujeres WEPs. Adhesión al programa Ganar - Ganar de ONU Mujeres, OIT y la Unión Europea, que promueven la igualdad y equidad de género.

**Beneficios:**

Guía en la realización de acciones de promoción y respeto de la igualdad y equidad de género.

2021

**Tipo de relación:**

Principios de Empoderamiento de las Mujeres WEPs. Adhesión al programa Ganar - Ganar de ONU Mujeres, OIT y la Unión Europea, que promueven la igualdad y equidad de género.

**Beneficios:**

Capacitación a poblaciones vulnerabilizadas en el uso adecuado del dinero y sus finanzas.

Coordinación de los espacios y las poblaciones a las que se dirigirán las charlas de educación financiera.

2022

**Tipo de relación:**

Recuperación de tapas de envases plásticos para la reutilización y construcción de senderos accesibles.

**Beneficios:**

Las acciones enmarcadas dentro de la campaña contribuyen al alcance de metas ambientales del PGAI y PBAE.

## CAPÍTULO 6

# Dimensión económica

## Solidez para generar valor económico

El año 2022 representó un desafío para el sistema financiero ante los fuertes reacomodos en los indicadores de inflación, en tasas de interés y las previsiones económicas, tanto para Costa Rica en particular, como el mundo en general.

La aplicación de estrategias de blindaje en los segmentos de consumo y vivienda permitió un importante crecimiento (alcanzó un monto de 178 870 millones de colones y un índice de retención de 1,98) en la cartera crediticia, así como la estrategia de BP Global para reactivar la colocación.

En materia de inversiones, se gestionó un cambio en la estructura del portafolio de inversiones y se logró una mejor rentabilidad del portafolio de inversiones y la generación de ganancias de capital.

*La rentabilidad de las inversiones en el año 2022 fue de 5.21 % versus 4.46 % del 2021.*

*En el año 2022 se generaron ganancias de capital por la suma de ₡9243 millones.*

Año	ROE BPDC	ROE SFN
2020	1,93	4,57
2021	5,75	6,45
2022	5,49	7,23

Las siglas ROE en la SUGEF hacen referencia a la “Rentabilidad sobre el Patrimonio” de las entidades supervisadas por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) en Costa Rica.

El ROE es una medida financiera que indica la rentabilidad de una empresa en relación con su patrimonio neto. En el caso de las entidades financieras, el ROE es una herramienta importante para evaluar su capacidad de generar ganancias para sus accionistas, así como su eficiencia en la gestión de su capital.

La tabla anterior compara el ROE del BP con el ROE del SFN (Sistema Financiero Nacional).

La siguiente tabla compara la participación del BP en el mercado del SFN entre la banca pública y banca privada.

Año	Participación BP SFN	Participación BP Banca Pública	Participación BP Banca Privada
2020	11,36 %	36,00 %	32,86 %
2021	10,84 %	33,87 %	30,64 %
2022	11,31 %	35,28 %	32,60 %

El margen de utilidad en una institución financiera se refiere a la diferencia entre los ingresos totales generados por la institución y los costos totales asociados con la provisión de servicios financieros. Es un indicador importante del rendimiento financiero de la institución y se utiliza para medir la rentabilidad de sus operaciones. En este caso, la siguiente tabla muestra ese margen del BP y lo compara con el del SFN.

Año	Margen de utilidad BP	Margen de Utilidad SFN
2020	3,22 %	6,39 %
2021	10,30 %	9,72 %
2022	10,87 %	9,87 %

Morosidad

Año	Mora Total BP	Mora Total SFN	Mora >90 BP	Mora >90 SFN
2020	9,56 %	5,77 %	2,90 %	2,46 %
2021	10,58 %	6,23 %	2,64 %	2,29 %
2022	10,42 %	6,37 %	2,14 %	2,14 %

En el 2022, tuvimos incrementos en la morosidad con respecto a años anteriores, la información se detalla en la siguiente tabla:

Ubicación del BP en ranking del SFN por utilidades generadas

Lugar del Ranking	Utilidades en millones de colones 2022	Entidad
1	89 066	Bac San José
2	55 091	Caja de Ande
3	48 172	Banco de Costa Rica
4	44 625	Banco Popular y de Desarrollo Comunal
5	37 317	Banco Nacional
6	20 730	Banco CMB
7	19 363	Davivienda
8	8780	Scotiabank
9	8741	Coopealianza R.L.
10	8101	Coopeande No. 1 R.L.

## Valor económico generado

Durante el 2022, el valor económico generado por el Conglomerado fue de ¢406 106 millones, lo que representó una reducción de 4,74 % con respecto al año anterior.

Inició en este resultado una caída de 7 % en los ingresos financieros, que alcanzaron los ¢348 750 millones, pero un mejor desempeño en el crédito (¢286 601 millones) y los ingresos operativos diversos (¢57 356 millones) ayudaron a absorber este impacto.

## Valor económico distribuido

En el valor económico distribuido, el registro de ¢361 480 millones en el 2022 fue inferior en un 5,21 %, al compararlo con el 2021.

El mayor incremento se registró en los sueldos y prestaciones de los empleados, un 10,97 %, para cerrar el año en ¢99 216 millones, seguido por el pago a los proveedores de capital (8,8 %, con un registro de ¢131 612 millones). La principal reducción se presentó en las estimaciones específicas, genéricas y contracíclicas, que pasó de ¢51 009 millones a ¢10 244 millones.

## Valor económico retenido

El valor económico retenido durante el 2022 fue muy similar al reportado en el año anterior. La cifra de ¢44 625 millones estuvo tan solo 0,76 % por debajo de los registros del 2021.

La recomposición del Portafolio de Inversiones Financieras permitió generar una mayor rentabilidad interanual en el año 2022 (5,21 % versus 4,46 %). Producto de la gestión y optimización del portafolio de inversiones, a diciembre 2022 se obtuvieron ganancias de capital por un monto de ¢9243 millones.

Se implementaron estrategias para mejorar la calidad de la cartera crediticia, lo cual permitió una disminución en el indicador de morosidad mayor a 90 días, ubicándose al cierre del año 2022 en un 2,14 %. En esta línea, producto de la gestión interna y de cambios normativos,

logramos disminuir el monto de estimaciones de la cartera de crédito con respecto al 2021. Para diciembre de 2022 el monto fue de ¢23 836 millones y en el 2021 el monto fue de ¢51 753 millones.

Se mejoró el ingreso por comisiones por servicios, generando un incremento de un 7,29 % respecto al 2021.

Respecto a la cartera crediticia al cierre del 2022 obtuvimos un incremento importante en la oferta de productos de colocación, con un crecimiento en el saldo de la cartera de crédito directa bruta del 7,90 % (¢206 726 millones) con respecto al saldo del año 2021, recuperándonos de la contracción del crédito experimentada en los años 2020 y 2021 por los efectos del Covid-19, superando el promedio del Sistema Bancario Nacional que fue de un 3,20 %.

***En función de promover las sinergias de negocios durante el 2022 implementamos una estrategia de fuerza de ventas que articuló los productos y servicios del Conglomerado y generamos una vinculación con productos y servicios a través de la estrategia de atención a las OES.***

## Resultados económicos que evidencian solidez y liderazgo

El saldo del patrimonio del Banco Popular y de Desarrollo Comunal al finalizar el 2022 fue de ₡865 082 millones, que lo posiciona en el primer lugar del ranking del Sistema Bancario Nacional, sustenta su solidez financiera y evidencia su potencial de crecimiento para el futuro.

A nivel de cartera crediticia, un incremento en la oferta de productos de colocación permitió un crecimiento en el saldo del crédito del 7,90 %, para cerrar el 2022 con ₡206 726 millones. Representó el segundo lugar en crecimiento de la cartera en el mercado financiero costarricense. Este dato revela una recuperación sólida, luego de la contracción del crédito que se experimentó en el 2020 y el 2021, asociada a la pandemia por el COVID-19.

También se alcanzó una utilidad neta institucional de ₡44 625 millones, lo que representó cumplir la meta del Plan Anual Operativo (PAO) en un 119 %. En este resultado, es relevante el aporte de utilidades de las Sociedades, que representan un 17 % de esta utilidad institucional.

Con este desempeño, el Banco Popular se ubica en los primeros lugares del ranking de utilidad neta del Sistema Bancario Nacional de los dos últimos años y contribuye con aportes de carácter social por ₡90 463 millones en tres años, por concepto de impuesto sobre la renta, aporte CONAPE, aporte Comisión Nacional de Emergencias, Fondos Especiales y Programa BP Empresaria.



*La recomposición del Portafolio de Inversiones Financieras permitió generar una mayor rentabilidad interanual en el año 2022 (5,21 % versus 4,46 %).*



## Popular Pensiones

Líderes en la industria de pensiones complementarias, en cartera total administrada (ROP, FCL, Pensiones Voluntarias) al registrar 38,88 % a diciembre del 2022. Por 19 años consecutivos, se realizó distribución de utilidades, por un monto de ¢1970 millones entre las personas afiliadas al ROP. Ostenta el primer lugar en participación del mercado, y alcanzó utilidades netas de ¢3 940 millones. Además, se logró fortalecer el Fondo Voluntario de Pensiones en más de ¢20 mil millones, gracias a la comercialización, gestión de aportes extraordinarios y reactivación de aportes.



## Popular Fondos de Inversión (SAFI)

Es la tercera sociedad más grande de fondos por el volumen administrado, y alcanzó hitos históricos en esta materia (¢623 862 millones, en abril del 2022), a pesar de la complicada coyuntura que atravesó el mercado de fondos de inversión. En el 2022 se generaron utilidades por ¢627 millones, con lo que se posiciona como uno de los fondos de inversión más generadores de resultados del mercado. Hubo una disminución sensible de los índices de morosidad pasando de un 12,90 % a un 0,40 %, y un incremento de la ocupación de los fondos.



## Popular Valores

La utilidad real neta acumulada al cierre del 2022 fue de ¢2862 millones, con la que se superó la proyección para el período. Popular Valores se mantiene como líder en el mercado, con el mayor volumen transado en el mercado secundario, de acuerdo con lo reportado por la Bolsa Nacional de Valores y como el Puesto de Bolsa Custodio con mayor volumen custodiado.

El Patrimonio de Popular Valores al cierre del 2022 ascendió a ¢44 770,7 millones, lo que le permitió ubicarse en segundo lugar dentro de la industria de Puestos de Bolsa.



## Popular Seguros

La utilidad alcanzó un total de ¢2043 millones con una eficiencia operativa mejor que la proyectada. En ingresos de la cartera colectiva, el monto presupuestado era de ¢3977 millones fue superado un alcance del 117 %. Ingreso Cartera Autoexpedible ¢805 millones y Cartera Individual ¢793 millones, esto de la mano del crecimiento que hubo en el mercado de los seguros a nivel nacional alcanzando en la cartera nacional el 62,37 % y autoexpedibles con un 65,60 %, todo esto en sinergia con las Bancas Empresarial y Corporativa y Banca Personas desarrollando productos ajustados a las necesidades de los clientes.



# Aliado financiero para el desarrollo

El Banco Popular y de Desarrollo Comunal impulsa la economía nacional y el desarrollo de sus clientes y el país a través de tres modelos de bancas:



**Banca de Personas,**  
orientada a personas trabajadoras.



**Banca Desarrollo Social,**  
servicios financieros para promover  
proyectos que impacten en el  
desarrollo local.



**Banca Empresarial y  
Corporativa,**  
productos de crédito y ahorro dirigidos  
a sectores sociales y productivos.

## Banca de Personas: brindar protección y apoyo a la persona trabajadora

Esta es una de las áreas prioritarias para el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, cuya esencia se fundamenta en el respaldo para las personas trabajadoras. Se desarrollan productos de captación y de crédito para otorgarles alternativas para su crecimiento personal.

Banca de Personas es una dirección adscrita a la Subgerencia General de Negocios. Su principal objetivo es mantener a Banco Popular como el principal proveedor de crédito al consumo del país, para lograrlo, se propone crear un alto valor percibido para el cliente identificando sus necesidades y diseñando servicios y productos competitivos y personalizados, con personal altamente calificado, a través de diversos canales y horarios que faciliten el acceso, altos estándares de calidad en el servicio y personal capacitado.

Los ingresos de la Banca de Personas representan más de la mitad de los ingresos financieros del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, y en el 2022 alcanzaron la cifra de ¢219 543 millones. Y en el saldo de la cartera financiera, se obtuvo un

incremento de ¢5000 millones al finalizar el año, lo que representó un cumplimiento de 141 % de la meta anual.

Durante el 2022, las estrategias se enfocaron en la retención de clientes, mediante el blindaje de carteras y estrategias de gestión de bases de datos. Esto con el objetivo de mantener al Banco Popular y de Desarrollo Comunal como número uno en crédito de consumo, al generar que el cliente perciba un alto valor en los productos y servicios que puede obtener, al estar diseñados en función de sus necesidades.

Adicionalmente, la situación financiera reflejó una reducción de las operaciones en la cartera de crédito en un 3 %, lo que afectó principalmente la cartera de crédito financiero, es decir, cuando la intermediación o margen de ganancia del Banco es más alta por el plazo y por la tasa.

Por otro lado, la cartera de crédito social logró mantener un crecimiento. Los créditos sociales, por lo general, tienen un fin social o de bienestar,

como, por ejemplo, brindar vivienda digna a las personas, o facilitar líneas de crédito que puedan cumplir alguna necesidad como estudiar o cubrir gastos médicos.





El ahorro a la vista mantuvo niveles similares a los que registró en período anterior, pero el ahorro a plazo mostró una evolución significativa, al pasar de niveles negativos, a crecimientos de dos dígitos.

Resultados de captación Banca de Personas (millones de colones)

Captación	Ahorro a la vista			Ahorro a plazo		
	2021	2022	Variación	2021	2022	Variación
Saldo principal	¢569 134	¢587 938	3 %	¢783 524	¢937 642	20 %
Operaciones	1 810 462	1 919 868	6 %	47 761	54 688	15 %

\*Fila uno: millones de colones\*

\*Fila dos: operaciones\*

Resultados de colocación Banca de Personas (millones de colones)

Crédito	Crédito financiero			Crédito social		
	2021	2022	Variación	2021	2022	Variación
Saldo principal	¢1 458 361 151 974	¢1 512 067 297 874,65	3,68 %	¢7 905 764 062,93	¢833 678 834 296,43	5,45 %
Saldo meta	¢1 051 984 008 423	¢1 138 758 239 018,31	8,25 %	¢6 478 320 447,52	¢684 038 315 609,69	5,59 %
Operaciones	284 052	1 919 868	-3,48 %	35 517	34 610	-2,55 %

\*Fila uno: millones de colones\*

\*Fila dos: millones de colones\*

\*Fila tres: operaciones\*

## Banca de Desarrollo Social: hacemos inclusión Financiera

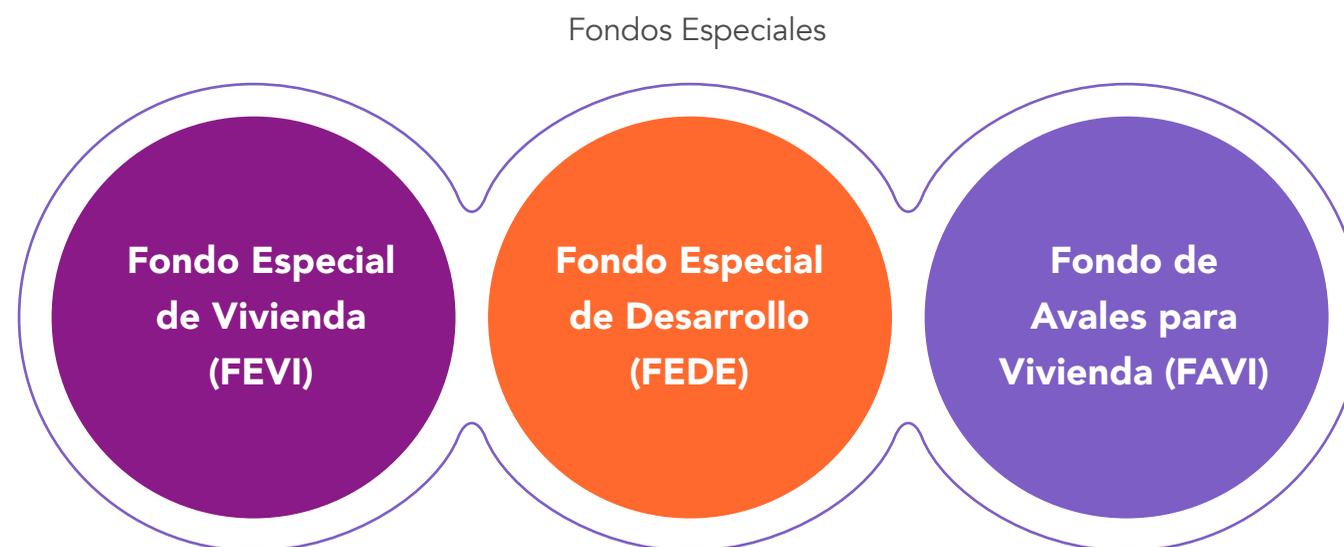
La Banca de Desarrollo Social es el área predominante en el Banco Popular para la implementación de la Inclusión Financiera en la Institución, impulsando la bancarización; en todos los territorios del país, y lo debe efectuar mediante la implementación y promoción de productos financieros y servicios bancarios, así como, con modelos de atención; que promuevan la accesibilidad y asequibilidad a productos y servicios a la población excluida y en condición de vulnerabilidad en todo el territorio nacional.

A pesar de que los efectos de la pandemia empezaron a disiparse en el 2022, la economía no brindó las señales de reactivación que muchos esperaban. Ante los aumentos de la inflación y las tasas de interés, el mercado financiero se mostró titubeante. En estas condiciones, la Banca de Desarrollo Social mantuvo la solidez que le permitió mantenerse como un aliado importante para los clientes que desarrollaron proyectos relacionados con generación, protección y mejoramiento del desarrollo local, así como iniciativas ambientales, educativas, de salud y otras que permitieron atender a poblaciones que viven en condiciones de vulnerabilidad.

En este entorno, los ingresos financieros de la Banca de Desarrollo Social ascendieron a ¢1855 millones, lo que representó una mejoría de un 28,8 % con respecto al año anterior.

A través de esta estructura de Banca de Desarrollo Social se canalizan recursos financieros a poblaciones que no forman parte del Sistema Financiero Nacional por cumplimiento de requisitos. Por medio de los Fondos Especiales mejoramos la calidad de vida del país al otorgar créditos y garantías a personas, organizaciones y empresas de la economía social solidaria.

Los Fondos Especiales se nutren de hasta un 15 % de las utilidades del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.



Año	Traslado de utilidades Banco Popular y de Desarrollo Comunal	Costos	Colocación FEVI			Colocación FEDE			Colocación FAVI			Colocación total	Utilidades de los fondos
			# OP	Monto	Beneficiarios	# OP	Monto	Beneficiarios	# OP	Monto	Beneficiarios		
2018	5445,23	418,79	107	4070,97	349	4	1061,00	543	404	2545,84	1317	7677,81	2194,44
2019	1300,00	370,60	219	9011,19	569	2	1135,00	307	218	1359,77	698	11 505,96	1536,38
2020	4995,05	2074,77	21	768,25	57	5	1249,79	299	72	498,83	157	2516,87	993,82
2021	2011,76	1049,55	52	1848,01	141	5	1387,34	463	37	292,42	81	3527,78	623,16
2022	0,00	1387,47	102	4687,99	204	4	762,00	41	70	477,65	152	5927,65	1658,48
Total	13 752,04	5301,18	501	20 386,41	1320	20	5595,13	1653	801	5174,51	2405	31 156,06	7006,28

Nota: En el 2022, no hubo traslado porque los fondos tenían disponibilidades suficientes para cumplir con los compromisos adquiridos. Por lo tanto, según el artículo 40 de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, las utilidades pasan a formar parte del patrimonio del Banco.

La información es presentada desde el año 2018 y hasta el 2022, tal y como se aprecia en la tabla adjunta el traslado de utilidades en este período corresponde a ¢13 752,04 millones, la colocación acumulada entre los tres fondos corresponde a un total de ¢30 465,00 millones.

En lo que respecta a los costos (directos, indirectos, planilla) se ha pagado un total de ¢5301 millones y finalmente el dato total de las utilidades generadas al 31 de diciembre corresponde a ¢7006 millones.



### Vivienda de Interés Social (bonos)



Aplicación de 134 créditos de vivienda con bonos girados por **₡4027,0 millones** por medio del Proyecto La Casona beneficiando a 46 familias del territorio Indígena Ngöbe.

### Pignoración



Aprobación de 2439 créditos sobre Alhajas girados por **₡2174,0 millones.**

### Estrategia de Atención a las Organizaciones de la Economía Social (OES)



Integración en productos y servicios con el Banco Popular y de Desarrollo Comunal mediante la atención de **30 OES** por medio de las cuales se aplicaron 70 créditos, se abrieron 365 cuentas de ahorro y 35 corrientes, se colocaron 208 tarjetas y se brindaron 112 productos de adquisición.

### Instituto Nacional de Aprendizaje (INA)



Implementación de aproximadamente **269 procesos** de formación en alianza con el INA.

Como parte de nuestra planificación para el período 2023 contamos con las siguientes metas en Banca de Desarrollo Social:

- Colocar **1500 millones** por medio del FEDE.
- Colocar **2000 millones** por medio del FEVI.
- Presentar **un nuevo programa para el Fondo de Avalos Especiales (FAE)** con el objetivo de avalar carteras sociales incluido Vivienda, Desarrollo y Personales. Por lo tanto, el FAVI se convertirá en un programa del Fondo de Avalos Especiales.
- Colocar **₡2500 millones** en crédito pignorativo.
- Colocar el **100 %** de los recursos trasladados por el Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI).
- Colocar **₡25 000 millones** en el Plan BP Bienestar Social.

## Banca Empresarial y Corporativa: la banca aliada para el desarrollo

A través de la Banca Empresarial y Corporativa atendemos y brindamos apoyo financiero y no financiero a las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas, así como a instituciones públicas y organizaciones sociales.

Además, cuenta con dos dependencias:

- 1. División de Banca de Desarrollo Empresarial:** apoya a las micro, pequeñas, y medianas empresas, así como el desarrollo del Fondo de Financiamiento para el Desarrollo (FOFIDE) a través del Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) que incluye oferta financiera para las ASADAS, microfinanzas y mujeres con el Programa BP-Empresarias. Además, cuenta con créditos y líneas específicas para cooperativas, municipalidades y una línea de gestión ambiental.

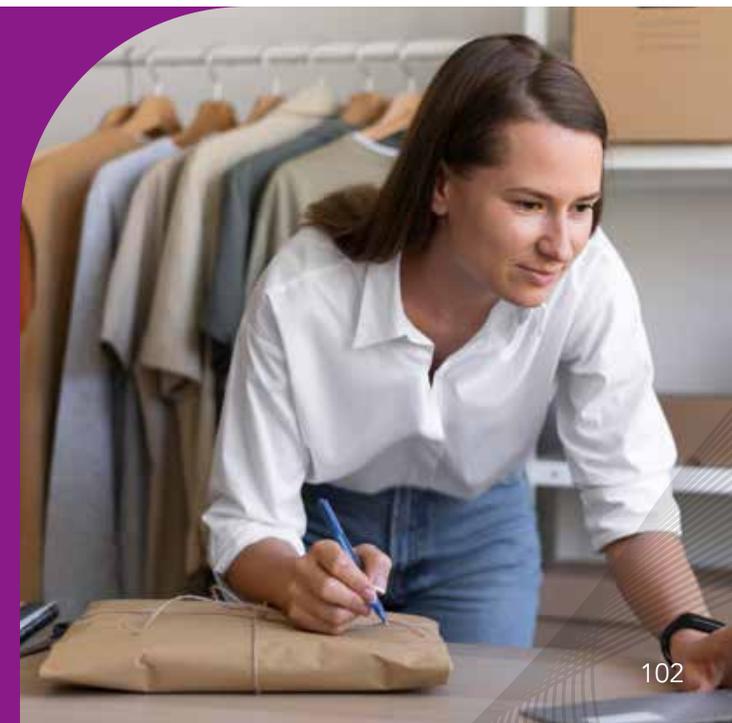
- 2. División de Banca Institucional:** atiende empresas, OES (debido a que se trata de organizaciones grandes y con una capacidad administrativa fuerte que implica gestionar créditos a ese nivel) e instituciones públicas grandes.

En el 2022 las principales estrategias de la Banca Empresarial se enfocaron en la retención de clientes, mediante al blindaje de carteras desarrollo y corporativa; adicionalmente la atracción de clientes hizo énfasis en la disminución de tiempos de respuesta, referidos y gestión de bases de datos.

En un entorno marcado por el reacomodo de las previsiones económicas y financieras, las estrategias de comunicación y mercadeo se fundamentaron en la gestión de bases de datos, marketing digital, campañas dirigidas a los micro segmentos, participación en eventos empresariales, webinars para actividades económicas específicas y comunicación de casos reales de éxito.

*En el período de reporte contamos con 24 centros de negocios en todo el país, además resultaron beneficiadas por estos servicios 1505 Mipymes, de las cuales 1272 eran microempresas, y alrededor de una tercera parte del total (501) eran lideradas por mujeres.*

*Con respecto al Fondo de Financiamiento para el Desarrollo (FOFIDE) se registraron 325 operaciones para BP Empresarias, cinco para ASADAS y 192 para Microfinanzas.*



El crédito empresarial representó un desempeño positivo en el 2022, tal y como se refleja en la siguiente tabla:

Cartera de crédito por segmento (tamaño)

Segmento	Operaciones			Saldo		
	2021	2022	Variación	2021	2022	Variación
Micro	13 580	13 415	-165	210 089	273 339	63 250
Pequeña	2613	2715	102	100 086	99 648	-438
Mediana	805	810	5	52 168	55 049	2 881
Organización economía social	593	561	-32	154 686	165 990	11 304
Municipal	42	44	2	7392	7864	471
Corporativa	523	466	-57	514 635	550 110	35 475

Datos en millones de colones

Datos de colocación 2022

Operaciones			Monto Colocado		
2021	2022	Variación	2021	2022	Variación
1478	1556	78	89 697	207 033	117 336

Datos en millones de colones

Por sectores económicos, el desempeño de la cartera del sector industrial reportó un aumento superior al promedio. El sector agropecuario volvió a registrar la mayor caída de los diferentes sectores, al igual que en el año anterior.



Cartera de créditos (por sector económico)

Sector económico	Operaciones			Saldo		
	2021	2022	Variación	2021	2022	Variación
Agropecuaria	3285	3177	-108	91 444	87 982	-3462
Comercio	4473	4415	-58	116 317	121 728	5412
Industria	1931	1879	-52	325 733	416 053	90 320
Servicios	7832	7935	103	343 484	352 382	8899
Total	17 521	17 406		876 978	978 146	

Datos en millones de colones

## Más cerca de las MiPymes

Las empresas pequeñas son actores fundamentales para el país. En el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, valoramos en forma relevante esta condición, razón por la cual tienen un rol importante en las estrategias que definimos para el logro de los objetivos planteados.

La oferta de valor diversificada de la Banca Empresarial considera opciones de financiamiento de acuerdo con las diferentes actividades económicas en las cuales se desempeñan, con productos y servicios específicos para atender sus necesidades.

Durante el 2022, en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal implementamos diferentes acciones orientadas a las Mipymes:



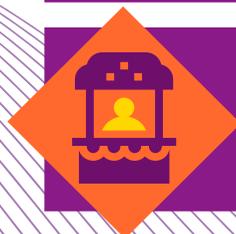
**Estrategia de "Marketing Digital"** como herramienta para potenciar la colocación de créditos y servicios, que permitió mejorar la recepción de los clientes.



Implementación de la herramienta **Rating Microempresarial**, para gestionar la calificación de un deudor de un segmento de interés. Esto agilizó los procesos de análisis de crédito y mejoró el tiempo de respuesta a los clientes que ingresan por todos los canales de la institución.



Implementación de la **Metodología para la inclusión financiera de segmentos de poblaciones en condición de vulnerabilidad**: Es un modelo de evaluación de capacidad de pago y riesgo de crédito, dirigido a personas físicas de los segmentos industria, comercio, servicio y agropecuario que realizan actividades de subsistencia. Al considerar variables genéricas cualitativas y cuantitativas, facilitó a la población de ingresos independientes e informales contar con acceso al microcrédito.



Desarrollo de la **I Feria MiPymes Regional Costa Rica 2022**, organizada por la UNED en 36 sedes y otros espacios públicos con la participación de más de 1763 personas empresarias.

Por otro lado, para el fortalecimiento de las MiPymes, contamos con el Fondo de Desarrollo para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (Fodemipyme), cuyo objetivo se enfoca en el fortalecimiento y desarrollo de las Mipymes y las OES, según la Ley 8262; siempre tomando en cuenta que las principales oportunidades que se generan para el sector productivo son el acceso y la inclusión financiera, lo que permite que las Mipymes y organizaciones tengan acceso a productos y servicios financieros del cual se les excluye en el sistema formal.

Fondo de Desarrollo para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (Fodemipyme)

Tamaño	Cantidad de Operación	Total Avalado	Total Colocado
Mediana	1	€50 005 113,40	€341 099 000,00
Micro	133	€995 093 183,00	€3 422 470 000,00
N/A	1	€4 801 800,00	€30 200 000,00
Pequeña	5	€174 533 029,12	€1 338 564 056,00
Total general	140	€1 224 433 125,52	€5 132 333 056,00

Género	Cantidad de Operación	Total Avalado	Total Colocado
Femenino	85	€456 517 713,00	€1 485 970 000,00
Jurídico	21	€529 604 182,52	€2 911 663 056,00
Masculino	34	€238 311 230,00	€734 700 000,00
Total general	140	€1 224 433 125,52	€5 132 333 056,00



**Como parte del Plan Piloto de Educación Financiera para Mipymes, realizamos diez charlas virtuales en conjunto con otras áreas del Banco y diferentes aliados estratégicos, en las cuales tuvimos un alcance de más de 500 personas.**

## Bonos verdes

El Banco Popular y de Desarrollo Comunal realizó en el 2021 la primera emisión de bonos verdes, por un monto de ₡50 mil millones, a un plazo de cinco años, con vencimiento en el 2026.

Las primeras captaciones que se realizaron en el 2021 fueron por un monto de ₡25,4 millones. En enero del 2022, el saldo de la serie permitió captar ₡24,7 millones.

Con el objetivo de alcanzar los mejores resultados en esta área en el período de reporte podemos enumerar diferentes acciones:

- Fortalecimiento de la Unidad de Responsabilidad Social Corporativa con la incorporación de dos gestoras ambientales quienes han apoyado en el proceso de diseño para la identificación de ODS impactados y en la aplicación de formularios de consulta a nuestra clientela.
- Aplicación de entrevistas que permitieron obtener información sobre los indicadores de diez de los 12 proyectos seleccionados.

## CAPÍTULO 7

# La tecnología como aliada

# Transformación tecnológica e innovación

En nuestro Conglomerado Financiero la innovación y la transformación tecnológica son fundamentales para nuestro crecimiento y desarrollo organizacional.

Dentro de sus beneficios podemos enumerar:

## Mejora la experiencia del cliente:

Ayuda a la institución a proporcionar mejores servicios y experiencias a los clientes. Ellos pueden acceder a sus cuentas, hacer transacciones y obtener asistencia de manera más rápida y conveniente.

## Incrementa la eficiencia operativa:

El enfoque en flujos de valor, la mejora continua, la automatización de procesos y la implementación de nuevas tecnologías reduce los costos operativos y aumenta la eficiencia en la gestión de los servicios bancarios. Esto permite a la institución brindar mejores servicios a los clientes de manera eficiente y rentable.

## Permite diseñar y ofrecer nuevos productos y servicios de acuerdo con la necesidad del cliente:

La innovación y la transformación tecnológica ayudan a desarrollar nuevos productos y servicios que sean más relevantes, por ejemplo, la introducción de aplicaciones móviles de banca puede permitir a los clientes hacer transacciones desde cualquier lugar y en cualquier momento.

## Fortalece la seguridad:

La tecnología mejora la seguridad y la protección de los datos de los clientes. Tanto la implementación de medidas de seguridad avanzadas, como la autenticación de dos factores y el cifrado de datos, disminuyen la probabilidad del fraude y los ataques cibernéticos.

## Constante adaptación y cambio:

Fundamentales para brindar a los clientes los productos y servicios que demandan, así como, la transformación a nuevos modelos de negocio.

En el Conglomerado promovemos permanentemente la innovación y la transformación como parte de la modernización de la entidad.

### Banco Popular y de Desarrollo Comunal

- Implementación de metodologías ágiles a través del Marco de Trabajo de Scrum@Scale para cambiar la forma en que se opera. Se hace en un total alineamiento con la estrategia organizacional, a través de la constitución del Meta Scrum Ejecutivo (EMS), Equipo de Acción Ejecutiva (EAT) y Práctica Ágil y con la participación del Proceso Gestión de Cambio, en el marco del Modelo Operativo Ágil (MOA).
- Estos equipos han promovido la definición de un Backlog Empresarial, aprobada por el EMS. Las iniciativas que se impulsan en este Backlog, están orientadas a dar valor a la estrategia empresarial.
- Las iniciativas habilitadas son: NeoBanco, Tribu de Datos (Analítica, CRM, Gobiernos de Datos), Transferencias Masivas, Fuerza de Ventas Especializadas, Ingresos por servicios (tarjetas), Continuidad y Seguridad del Negocio, Contención del Gasto.

### Popular Pensiones

- Se insta por medio de redes sociales a los afiliados a utilizar los canales de autogestión digital existentes.
- Realización de capacitaciones a nivel interno así reuniones vía Teams o Zoom, Facebook Live o espacios presenciales para explicar y promover el uso de la App y página web de Popular Pensiones.
- Se ha incluido el uso de Boot's en la respuesta de consultas.
- Se está trabajando en generar estados de cuenta accesibles a personas con discapacidad visual y en una App de educación financiera desde sostenibilidad.

### Popular Valores

- El personal participa en las campañas de capacitación del Conglomerado.
- Se proponen iniciativas tecnológicas como el firmador, el podcast, el Customer Relationship Management (CRM) y el Gestor Documental.
- Se realizan comunicados sobre innovación.

### Popular Fondos de Inversión (SAFI)

- Revisión de mejores prácticas y equipos, en conjunto con proveedores, que agilicen y aseguren la plataforma tecnológica.
- A nivel del negocio mediante la solicitud (casos de negocio) donde las áreas soliciten los servicios de TI para hacer más eficientes algunos procesos.
- Aplicación de metodologías ágiles en la atención de los servicios de TI solicitados por medio de la mesa de ayuda.
- Capacitación continua en temas de ciberseguridad.
- Implementación de herramientas en la nube (ofimática, mesa de servicios y telefonía)
- Implementación de herramientas modernas para gestionar respaldos de servidores físicos, virtuales e información en nube.
- Inicio de proyectos para la implementación de WEB y APP transaccional para la autogestión de los clientes. Se espera finalizar en 2023.

El Conglomerado Financiero brinda capacitaciones a sus colaboradores y a los usuarios sobre el funcionamiento de las nuevas herramientas tecnológicas, con el fin de que los procesos sean cada vez más eficientes.



### Banco Popular y de Desarrollo Comunal

- ▶ El proceso de capacitación que más se utiliza es la Universidad Corporativa, la cual cuenta con cursos en modalidad virtual.
- ▶ Orientados a reforzar conocimientos técnicos y competencias del personal, en el uso de las herramientas tecnológicas disponibles.

### Popular Valores

- ▶ Capacitaciones a los colaboradores sobre las nuevas herramientas como parte del proceso de implementación, así como parte del proceso de inducción a nuevos colaboradores.
- ▶ Se publican videos informativos en la página Web para las partes interesadas externas de las nuevas herramientas.

### Popular Pensiones

- ▶ Consejos en la creación de contraseñas - Persona Adulta Mayor.
- ▶ Diseño Contraloría de Atención a la Persona Usuaría.
- ▶ Folleto Digital requisito del retiro.
- ▶ Guía de uso de popular virtual APP y WEB.

### Popular Seguros

- ▶ Brinda capacitación sobre diferentes temas relacionados con innovación y transformación digital al menos dos veces al mes y se lleva a cabo mediante reuniones virtuales para todo el personal.
- ▶ Se ejecutó además, el Programa Capa 15 con el objetivo de facilitar habilidades y conocimientos a las personas colaboradoras, en el uso correcto y eficiente de las herramientas tecnológicas con las que se cuenta actualmente.

### Popular Fondos de Inversión (SAFI)

- ▶ Capacitaciones mediante la Universidad Corporativa del Banco Popular y de Desarrollo Comunal sobre nuevas herramientas como las del Microsoft 365 (Ms.Teams, Sharepoint, etc.). Se realiza mediante clases evaluadas con duraciones de cuatro u ocho horas. Con presentaciones magistrales y material escrito.
- ▶ Capacitaciones de conocimientos especializados, por ejemplo, COBIT5, ITIL4, etc.
- ▶ Capacitaciones con personal interno para temas de ciberseguridad, atención de servicios, entre otros.

Durante el 2022 se realizaron sesiones de consulta a las partes interesadas para generar propuestas de mejora e innovación en los procesos.

### Banco Popular y de Desarrollo Comunal

El 21 de octubre se realizó el **"Taller de prospección estratégica de la JDN"** promovido por la presidencia de la JDN, con el fin de tener realimentación por parte de la administración activa del Conglomerado sobre aspectos que se deben mejorar e innovar.

**Consulta y alineamiento** con la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal respecto a las **Pautas y Orientaciones 2022-2025**.

**Análisis de los estudios y diagnósticos de imagen, satisfacción de clientes,** mercado realizados para ser incorporados en el proceso de formulación estratégica 2023-2025.

#### Resultado:

**Se recibieron ideas y realimentación** que la alta administración consideró en la estrategia del Banco para construir bienestar a la población costarricense.

**Permitió depurar el documento Lineamientos Estratégicos,** entregado a la administración general.

El proceso de Gestión de la Estrategia está enfocado en la **voz del cliente y de las partes interesadas** en el Plan Estratégico Corporativo que orienta la priorización y el alineamiento con las estrategias que se ejecuten en el Backlog empresarial.

### Popular Seguros

Desarrollo de **concurso de ideas innovadoras** dentro del Conglomerado Financiero.

#### Resultado:

**Primer lugar** a nivel Conglomerado en el concurso de **Innovación con la propuesta "Coach 30"** que se relaciona con llevar acciones de coaching a equipos de alto rendimiento.



## Popular Fondos de Inversión (SAFI)

El Conglomerado Financiero consultó a la Célula de Innovación de Popular Fondos de Inversión (SAFI) por dos indicadores, los cuales formaron parte de nuestra estrategia de innovación.

### Resultado:

Se definieron:

**Indicador #1:** Crear un nuevo fondo de inversión financiero. El alcance llegaba a la entrega del prospecto y requisitos en la SUGEVAL para su inscripción. Se cumplió al 100%.

**Indicador #2:** Desarrollar un módulo de presupuesto que contribuya a automatizar algunas tareas y optimizar el proceso. Al final del 2022 se logró el desarrollo del módulo de presupuesto, el cual se pondrá a prueba en 2023.

## Popular Valores

Herramienta para el **análisis de información** del mercado bursátil.

Creación en **formato tabla de datos** una consulta para **mejorar la revisión de las políticas de inversión** de los clientes que tienen contratado Gestión Individual de Portafolios y un reporte con cuadros de seguimiento.

### Resultado:

**Consultas dinámicas en la herramienta Power BI** conectando los web services de la SUGEVAL y el BCCR.

**Consultas dinámicas en la herramienta Power BI.**

Durante el 2022, en el Conglomerado impulsamos diversas acciones para impulsar la transformación tecnológica y la innovación.

### Banco Popular y de Desarrollo Comunal

1. Se inició la incorporación del Modelo Operativo Ágil (MOA) en el Proceso de Gestión de la Estrategia.
2. Se promovió la definición de un Backlog Empresarial, ya aprobado por el EMS, con la idea de dar valor a la estrategia empresarial. Las iniciativas habilitadas son: NeoBanco, Tribu de Datos (Analítica, CRM, Gobiernos de Datos).

### Popular Valores

1. Implementación del Gestor Documental, creando flujos para optimizar procesos para los diferentes departamentos del Puesto de Bolsa.
2. Inicio de publicación del podcast: "Un date con los números", buscando poner a disposición de los clientes un canal que les brinde acceso al criterio experto en materia económica, bursátil y otros temas relevantes, aprovechando las herramientas de mercadeo digital para un acercamiento con nuevos mercados e inversionistas. El lanzamiento fue en el mes de noviembre y se mantiene una publicación mensual.
3. Implementación del "Firmador", una herramienta para los clientes ágil, segura y transparente para la formalización de sus cuentas y del giro de sus instrucciones, certificando tanto el paso a paso en la trazabilidad durante el proceso, como la certeza del no repudio por parte de los inversionistas.
4. Se avanzó con el sistema de trazabilidad – CRM – donde se busca la integración de la información en una vista 360 de clientes y de la gestión de los agentes corredores.

## Popular Seguros

1. Participación activa como Data Strategist en Proyecto Analítica de Datos DATA MART / DATA LAKE PSC.
2. Apoyo a TI en la arquitectura, diseño de la solución, implementación, casos de uso y salida a producción del Data Lake.
3. Revisión y refinamiento de los requerimientos incluidos en KADSI y que tengan que ver con Analítica.
4. Seguimiento con la Fábrica de Software.
5. Estar al día con todas estas nuevas tecnologías para que Popular Seguros no quede obsoleto y tratar de incorporar innovación constante frente a competidores.
6. Seguimiento a herramientas de mercadeo digital internamente y en conjunto con el equipo de mercadeo del banco, así como las agencias.
7. CRM con KADSI: apoyo a una correcta y eficiente implementación del CRM.

## Popular Fondos de Inversión (SAFI)

1. Compras de equipos y licenciamientos para administrar las redes, telecomunicaciones y ciberseguridad. También herramientas modernas para respaldos. Implementación de la herramienta Microsoft 365 en la nube.
2. Inicio del proyecto de telefonía en la nube (integrada por Ms.Teams mediante softphone).
3. Reforzamiento con adquisición de licencias para la administración de servidores virtuales.
4. Adquisición de equipos y licenciamientos para la generación segura de respaldos, tanto de los servidores físicos, virtuales y la información en la nube Microsoft.
5. Compras de equipos firewalls, switches para mejorar la administración de las redes, telecomunicaciones y ciberseguridad. Para el sitio principal y el sitio alterno para asegurar la continuidad del negocio.
6. Adquisición de herramientas para la protección de ciberseguridad de toda la plataforma tecnológica. Evitar ataques cibernéticos y asegurar la continuidad del negocio.
7. Implementación de la herramienta ofimática en la nube basada en Microsoft 365: OneDrive, Ms.Teams, Sharepoint, etc.
8. Implementación de los procesos del acuerdo Conasiff 5-17 (procesos COBIT 5).

## Popular Pensiones

1. Actualización del APP de Popular Pensiones en las tres galerías (Android, Huawei, Apple).
2. Actualización de página WEB en apego a las disposiciones del CONAPDIS.
3. Bot con IA en IVR de AWS.
4. Generación de certificaciones en página WEB y APP.
5. Encuestas virtuales.
6. Citas virtuales utilizando zoom.
7. Envíos masivos de campañas utilizando AWS, MEGA y WhatsApp.

## Logros en desarrollo tecnológico

El Conglomerado Financiero alcanzó una serie de logros muy importantes en la ruta del desarrollo tecnológico de la entidad.

### Popular Valores

- Optimización de varios procesos a partir de flujos en el Gestor Documental.
- Desarrollo de aplicaciones en arquitectura web y móvil que brinden a los clientes acceso a instrumentos que sumen valor al servicio de Popular Valores.
- Implementación de nuevos sistema de respaldos.
- Colocación de todas las aplicaciones del negocio para ser consultadas desde cualquier dispositivo y lugar.
- Fortalecimiento de las medidas de seguridad en las redes, sistemas, educación y conciencia de los colaboradores en cuanto a prácticas seguras en el uso de dispositivos y redes.

### Banco Popular y de Desarrollo Comunal

- La constitución del Meta Scrum Ejecutivo (EMS), del Equipo de Acción Ejecutiva (EAT).
- Todas las iniciativas impulsadas en el Backlog Empresarial están orientadas a brindar valor a la estrategia y a la sostenibilidad financiera.

### Popular Fondos de Inversión (SAFI)

- Cumplimiento al 100% de los indicadores de la estrategia de innovación Conglomerada.
- Implementación de Microsoft 365.
- Reforzamiento de la ciberseguridad mediante equipos y licencias modernas.
- Implementación de nuevas herramientas (equipos y licencias) para respaldos seguros.
- Implementación de los procesos del acuerdo Conassif 5-17 (procesos COBIT 5).

### Popular Seguros

- Comunicados a los colaboradores por medio de capacitaciones, informes y recordatorios sobre herramientas, novedades, opciones tecnológicas y su implementación y uso.
- Se combina con Capa15, Coach 30 y la atención directa y personalizada a usuarios y equipos de trabajo para apoyarlos en su digitalización constante, así como su desarrollo personal.
- En el Área de Talento Humano se hicieron automatizaciones del Expediente Digital, Creación de Comunicados y una herramienta para que los colaboradores puedan completar el reporte de labores en teletrabajo.

### Popular Pensiones

- Implementación de herramientas de auto-gestión de trámites para los afiliados a través de canales de Web.

## Ciberseguridad y protección de datos

Para el Conglomerado Financiero la ciberseguridad y la protección de datos es crucial para el óptimo desarrollo de sus operaciones, por lo que contamos con un equipo encargado de responder, analizar y evaluar las vulnerabilidades y riesgos que puedan ser de alta prioridad para el negocio.

Para ello contamos con una Normativa Interna de Seguridad de la Información, que es el marco que establece todos los controles.

Siempre velamos por cumplir con las buenas prácticas de seguridad y las regulaciones solicitadas por el Comité Corporativo de Seguridad de la Información y de la Comisión Institucional de Prevención de Fraudes del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

También es muy importante evitar que nuestra clientela sea víctima de fraude, razón por la cual, a través de nuestra página web brindamos recomendaciones de seguridad en el uso de nuestras plataformas tecnológicas, por ejemplo: Reglas de Cambio de Contraseña, Consejos de Seguridad, Declaración de Privacidad, entre otras.

***Disponemos de Directrices Internas de Seguridad de la Información y una Guía de Gestión de Activos.***

Cada Unidad Estratégica de Negocio realiza las gestiones particulares para cumplir con los planes establecidos y revisa las alertas técnicas para la gestión de vulnerabilidades.



1. Marco normativo que establece políticas de seguridad aplicadas a la infraestructura tecnológica para gestionar sus riesgos de seguridad. Contempla protocolos, controles de acceso, segundos factores de autenticación, uso de firma digital, bitácoras de auditoría, herramientas de ciberseguridad, notificaciones a los clientes, canales de contacto y comunicación de alertas.
2. Campañas de concientización de cultura digital por medio de redes sociales y los canales de comunicación oficiales con nuestros clientes.
3. Actividades para mantener fortalecida la postura de seguridad de los servicios que el Banco Popular y de Desarrollo Comunal brinda por medio de los canales digitales estableciendo medidas y controles para salvaguardar los recursos de nuestros clientes y garantizar una experiencia de usuario amigable, segura y acorde con las necesidades actuales.



1. Implementación de nuevas herramientas para controlar la ciberseguridad.
2. Implementación de herramientas automatizadas para la prevención de amenazas cibernéticas y monitoreo a nivel mundial de las tendencias para prevenir amenazas, antes que se puedan materializar.
3. Implementación de herramienta para protección de navegación web, en los equipos de los colaboradores, aplicando las políticas de seguridad indiferentemente de la ubicación del colaborador.
4. Implementación de mejoras en la infraestructura tecnológica y sistemas para elevar el nivel de seguridad.
5. Reforzamiento del conocimiento del personal en cuanto a la seguridad informática.
6. Modernización de los protocolos de actuación frente a imprevistos en ciberseguridad.
7. Involucramiento en el Plan Estratégico de Ciberseguridad e Información del Conglomerado.
8. Implementación del DFA para el logueo de los equipos, el VPN y algunos sistemas internos.
9. Capacitación y educación continua a todo el personal en temas de ciberseguridad.
10. Obligatoriedad del cambio de contraseñas muy seguras.
11. Actualizaciones a los servidores, firmware y toda la plataforma para reforzar la ciberseguridad.
12. Reforzamiento de los planes de continuidad para casos de ciberataques.



1. Cambios de contraseñas.
2. Se implementan segundos factores de autenticación.
3. Configuraciones a nivel de las herramientas de seguridad.
4. Alertas técnicas compartidas a nivel Conglomerado y alertas enviadas por los mecanismos de seguridad implementados en la página web de Popular Seguros.
5. Seguimiento, revisión y atención de las vulnerabilidades tanto para servidores como para la página Web de Popular Seguros.



1. Participación en el Plan Táctico de Seguridad de la Información y Ciberseguridad del Conglomerado.
2. Creación de protocolo de actuación ante un ciberataque por ransomware.
3. Actualización de los protocolos de actuación ante un incidente de ciberseguridad.
4. Fortalecer la cultura del personal en temas de ciberseguridad.
5. Aplicación de mejoras de seguridad en la infraestructura tecnológica.



1. Implementación de mejoras en la infraestructura tecnológica para elevar el nivel de seguridad.
2. Fortalecimiento de la conciencia del personal en cuanto a la seguridad informática.
3. Modernización de los protocolos de actuación frente a imprevistos en ciberseguridad.
4. Involucramiento en el Plan Estratégico de Ciberseguridad e Información del Conglomerado.
5. Encriptación de datos sensibles, la autenticación de dos factores y la gestión de contraseñas robustas.
6. Realización de pruebas de penetración y auditorías de seguridad de forma regular para identificar vulnerabilidades en la infraestructura de TI.

Todo el trabajo que desarrollamos en el Conglomerado Financiero durante el 2022 tuvo réditos muy importantes para seguir fortaleciendo nuestro plan de ciberseguridad. Estos son algunos de nuestros hitos.



# Innovaciones

Durante el 2022, la innovación fue un factor transversal en el desarrollo de las acciones del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y toda su organización.

**Firma digital accesible y trazabilidad en cuentas:** se ha puesto a disposición de los inversionistas una herramienta ágil, segura y transparente para la formalización de sus cuentas y el giro de sus instrucciones, certificando tanto el paso a paso en la trazabilidad durante el proceso, como la certeza del no repudio por parte de los inversionistas. Mediante la herramienta Evicertia, los clientes pueden firmar de manera digital los documentos que la normativa solicita.

**Denuncias ágiles:** Se introduce dentro del diseño de la página web, una pestaña para que puedan hacer denuncias.

**Automatización de procesos operativos:** este proyecto se implementó para mejorar los tiempos operativos y de respuesta a los afiliados.

**Autogestión fortalecida:** mediante mejoras en la web y el BOT, se logró mejorar la experiencia del cliente con más opciones de autogestión de servicios.

**Página web más funcional:** se incrementaron las funcionalidades de la parte privada, donde los afiliados pueden consultar trámites y solicitar certificaciones. Además, pueden actualizar datos, aumentar aportes, solicitar citas y actualizar beneficiarios.

**Operador:** para mejorar la calidad de servicio en Facebook Messenger y Telegram, se incorporó la opción de hablar con un operador.

**Producto Cyber:** cobertura ante ataques cibernéticos, único en el país, que cubre integralmente los riesgos ante un ataque de esa naturaleza.

**Turismo y cambio climático:** con el programa iii Lab, se mejoran las condiciones para el sector turístico, con productos de seguros ante el cambio climático.

**Seguros en línea:** se incorporó en la página web un ámbito transaccional, que permite a las personas adquirir seguros en línea.

**Nuevo fondo:** Se creó el Fondo de Inversión Popular Global Balanceado No Diversificado, orientado a la inversión en los mercados internacionales, en dólares, para ofrecer una mayor diversificación en las carteras de inversión.

**Página transaccional:** Se iniciaron proyectos para mejorar la vinculación de clientes por medio de la web del banco, que iniciarán en el 2023.





## CAPÍTULO 8

# Dimensión social: Inclusión como estandarte

# Inclusión financiera

En nuestro Conglomerado Financiero, la Banca de Desarrollo Social es la principal responsable de implementar la inclusión financiera y promover la bancarización en todo el país. Para lograr este objetivo, diseñamos productos y servicios accesibles para las poblaciones en condición de vulnerabilidad de Costa Rica en:



**Fondos Especiales:** los cuales administran los recursos asignados por el Banco Popular y de Desarrollo Comunal para el cumplimiento de sus objetivos fundamentales, según se detalla en el Reglamento para el Funcionamiento de los Fondos Especiales, aprobado por la Junta Directiva Nacional.

**Fondo Especial de Vivienda (FEVI):** su objetivo es proveer recursos a personas físicas cuyo perfil demuestre algún grado de vulnerabilidad y que no han resuelto su necesidad de vivienda.

**Fondo Especial de Desarrollo (FEDE):** es un Fondo de Crédito que se otorga bajo dos modalidades:

**Directo:** dirigido a personas físicas, jurídicas, organizaciones y empresas de la economía social solidaria (EESS), cuyo plan de inversión impacte en el desarrollo económico y local de las comunidades o territorios.

**Segundo Piso:** dirigido a personas jurídicas, organizaciones y empresas de la economía social solidaria (EESS) que fungirán como entidad de primer piso, con el fin de que se atiendan las necesidades crediticias de la persona usuaria final en la comunidades o territorios.

**Fondo de Avales para Vivienda (FAVI):** establecido en 2016, permite garantizar hasta un 20% del crédito para viviendas a poblaciones de clase media.

A finales del 2022 iniciamos el Programa: "BP Bienestar Social", con el objetivo de atender a población sobreendeudada y considerar los recursos de los Fondos Especiales.

A través de la Banca de Desarrollo Social, colaboramos con organizaciones de base asociativa por medio de una estrategia de atención integral a organizaciones sociales, que una vez fortalecidas, brindan una mejor atención a las poblaciones excluidas y vulnerables del país.

Por otro lado, la distribución por género y provincia del Área de Vivienda de Interés Social se puede apreciar en el siguiente gráfico, en total se aplicaron **134** créditos de vivienda.

Distribución por género



Resultados 2022

<p>Beneficio de un total de <b>204</b> personas a través del Fondo Especial de Vivienda (FEVI) lo que representó un monto de <b>₱3 070 628 486,00.</b></p>	<p>Beneficio de de <b>327</b> personas a través del Fondo Especial de Desarrollo (FEDE) por un monto de <b>₱762 000 000,00.</b></p>
<p>Beneficio de <b>152</b> personas a través del Fondo de Avals de Vivienda (FAVI), por un monto de <b>₱477 636 728,00.</b></p>	<p>Beneficio de <b>2439</b> personas a través del área de pignoración por un monto de <b>₱2 174 102 944,00.</b></p>

Adicionalmente, a través de la Banca de Desarrollo Social impactamos los siguientes proyectos:

**Asociaciones varias:** **27**  
 (mujeres, artesanos, muebleros, pintores, productores, jugadores profesionales de fútbol, pescadores, productores de frutas tropicales, desarrollo sostenible).

**Cooperativas:** **15**  
 (maquila, ambientalista, mujeres, servicios de generación, comerciantes, ganadería, agrícola, servicios de limpieza).

**ADI:** **7**  
 (Asociaciones de Desarrollo Integral).

**Proyectos:** **1**

**Centro Agrícola:** **4**

**Cámara:** **2**

**Fundación:** **4**

# Organizaciones de la Economía Social (OES)

Las Organizaciones de la Economía Social (OES) son entidades sin ánimo de lucro, que se constituyen para realizar actividades sociales en las que prevalece el espíritu de ayuda mutua, solidaridad y cooperación de sus integrantes.

El enfoque social tiene un rol esencial en nuestro Conglomerado Financiero, por lo que coincide con ese espíritu de apoyo colectivo y fomenta una relación de acompañamiento y sinergia con estas iniciativas. Esta es otra de las formas en las que contribuimos con el desarrollo de las comunidades.

Nuestro objetivo es brindar apoyo integral de acuerdo con las necesidades de crecimiento de las OES y mejorar las condiciones de vida de sus agremiados por medio de servicios financieros y de desarrollo empresarial.

## Radiografía de OES

Durante el 2022, se atendieron 41 operaciones de OES en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, con un saldo que superó los ¢33 000 millones.

Detalle	Operaciones	Saldo (millones)
Asociación	30	¢7762
Cooperativa	10	¢25 270
Fundación	1	¢312
TOTAL	41	¢33 345

### Además, durante el 2022 logramos:

Formación de **60 OES.**

Asesoría de coaching a **10 OES,** cuatro meses.

Acompañamiento a **nueve OES,** por el CDE, San Carlos, INA.

Matrícula de **5568** personas canalizadas al INA, para 16 módulos, (69 % mujeres y 31 % hombres).

Participación y aprobación de **200** personas en los módulos INA, (88 % mujeres y 12 % hombres).

Realización de capacitación de Finanzas Sanas, en donde participaron un total de **200** personas.

Implementación de taller de gobernanza a **10 OES.**

Realización de **cinco estudios** en Alianza con la Academia (estudios de costos, procedimientos contables y estudios de mercado).

Realización de **siete ferias y stands** de OES para comercializar sus productos, 183 exponentes (96 % mujeres, 4 % hombres).

## Financiando un desarrollo inclusivo

El Sistema de Banca para el Desarrollo (conjunto de entidades que impulsan proyectos productivos en el país) se nutre a través de diferentes recursos, uno de ellos es el Fondo de Financiamiento para el Desarrollo (FOFIDE), cuyo objetivo es promover la inclusión financiera de personas y organizaciones que suelen estar excluidos o que tienen dificultades para lograr acceder al sistema financiero formal.

En ese sentido desde el Banco Popular contamos con tres programas acreditados:

- **BP Empresarias:** promueve el acceso y uso de servicios financieros para mujeres empresarias con el propósito de fomentar su autonomía económica.
- **Asociaciones Administradoras de los Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Comunales (ASADAS):** diseñadas para apoyar las comunidades que tienen estos órganos encargados de administrar acueductos rurales, por hasta ¢100 millones, además son una línea de crédito establecida desde 2016, de modo que los acueductos rurales puedan invertir en proyectos específicos como estudios técnicos, compra de infraestructura, equipo y maquinaria.

- **Programa de Microfinanzas:** promueve el emprendimiento de personas físicas y jurídicas por medio de servicios de financiamiento y desarrollo que benefician a las poblaciones más vulnerabilizadas del país y permiten el crecimiento de empresas de sectores de servicios, industrias, comercios y agricultura.

*Para el 2022, hubo un crecimiento de las operaciones de FOFIDE, que fueron 52 más que las registradas en el año anterior. También aumentó el saldo reportado en el año, que superó en un 76,69 % al año anterior.*

	ASADAS	BP Empresarias	Microfinanzas	Total
<b>Operaciones y clientes</b>	5	325	193	523
<b>Monto</b>	¢367 981 129	¢6 856 403 320	¢1 866 391 800	¢9 090 776 249

# Educación Financiera

En el Conglomerado Financiero contamos con un equipo de trabajo conformado por representantes de cada una de las Unidades Estratégicas de Negocio (UEN), que formulan un plan de educación financiera para personas colaboradoras, clientes y comunidad.

Contamos con un convenio con el Ministerio de Educación Pública (MEP) que nos permite participar en su Comisión de Educación Financiera desde el 2018. El objetivo de este convenio es desarrollar materiales educativos relacionados con la educación financiera para el I y II ciclo de educación básica y temas previsionales para la educación técnica como seguros y pensiones.

Además, tenemos una alianza con la Escuela de Oficios La Luciérnaga, donde facilitamos charlas para personas en situación de desempleo y mantenemos una participación activa en la mesa de Educación Financiera de la Cámara de Bancos, lo que nos permite exponer en la Feria Nacional de Educación Financiera de manera anual.

**Como parte del programa de Educación Financiera, atendimos 10 127 personas de forma directa durante el 2022, a través de 177 charlas, además de contenidos que se compartieron mediante las plataformas digitales.**



Como parte de las acciones de formación en temas de educación financiera durante el 2022:

-  Se realizaron **99 publicaciones** en redes sociales.
-  Se generaron **cuatro videos explicativos** enfocados en **MiPymes, Pensiones, Seguros, Fondos de Inversión.**
-  Se crearon **nuevas presentaciones de educación financiera** para las charlas de nuestras partes interesadas.
-  Trabajo conjunto con el **MEIC** para impulsar acciones que contribuyan a la alfabetización financiera de la población en el marco del **Decreto Ejecutivo N°41546-MP-MEIC.**

Gracias a las iniciativas implementadas logramos:

Más de **10 000** personas alcanzadas de forma directa por medio de charlas.

Cumplimiento del **100 %** del plan de trabajo dirigido a personas colaboradoras, clientes y comunidad.

Implementación de **Plan Piloto** de educación financiera para MiPymes.

Realización de **16 charlas** de educación financiera en alianza con la Escuela de Oficios La Luciérnaga, teniendo un alcance aproximado de **350 personas.**

# Servicio a la clientela

La importancia de ofrecer un buen servicio a la clientela se resume en la visión de “Ser el Conglomerado Financiero preferido por la población costarricense”, por lo que es esencial que todo contacto con los clientes genere expectativas positivas, o la corrección de incidentes que podrían afectar esta relación.

Para cumplir con esta visión, hay un programa de monitoreo del servicio al cliente en las oficinas que recolecta datos en tiempo real, evaluaciones de los modelos de atención personalizados y de los servicios en canales de atención digital, registro de quejas diario y contacto directo de los ejecutivos en los modelos de atención personalizados.

Como parte de las mejoras realizadas en el 2022 a partir de estos esfuerzos, se pueden citar:

Puntos de mejora	Soluciones implementadas
Reclamos de clientes por errores en la dispensa de dinero en cajeros automáticos.	Se relacionó con unidades antiguas sin reemplazar; se coordinó un programa para cambiar estos cajeros.
Plazos para resolver inconformidades en tarjetas de débito y crédito.	Se mapearon las inconformidades más recurrentes para estimar plazos de respuesta, lo que permite dar al cliente un estimado de solución para su solicitud, y mejorar estos plazos.
Reclamos por afectación en funcionamiento de tarjetas de débito, luego de que se presenta una caída del sistema.	Se desarrolló un programa de estabilización de los sistemas informáticos para reducir estos incidentes.
Tiempo de respuesta para inconformidades generales.	Seguimiento diario a gestiones para mejorar la respuesta. Se puso a disposición de la organización una nueva herramienta para mejorar esta trazabilidad.



## Clientela satisfecha

Las encuestas revelan el elevado nivel de satisfacción de los clientes con los servicios de todos los componentes del Conglomerado Financiero:

### Nivel de satisfacción

- Banco Popular y de Desarrollo Comunal: **60 %**
- Popular Fondos de Inversión (SAFI): **92,67 %**
- Popular Pensiones: **92,7%**
- Popular Seguros: **95 %**
- Popular Valores: **95 %**



## Adultos Mayores son prioridad

El Modelo de Atención de la Persona Adulta Mayor (MAPAM) fue creado en el 2012, y se mantiene como el único de esta naturaleza en el Sistema Financiero Nacional, como un protocolo de servicio que facilita una atención diferenciada y una efectiva priorización de esta población, que incluye fichas preferenciales para un servicio diferenciado, cajas exclusivas en todas las oficinas comerciales, servicios de alimentación durante fechas de pago de pensiones y ruedas de negocios digitales o presenciales, con temas cotidianos para este tipo de población. MAPAM también incorpora el beneficio de menores tasas de interés en líneas de crédito como opciones de mejoras al hogar, teletrabajo y educación virtual, entre otros.

Como parte de esta política preferencial, desde el 2021 se creó un subsitio en la página web dirigida a las personas adultas mayores, para ofrecer una opción única y diferenciada, de manera que con un solo click puedan acceder a todos los servicios diferenciados, y a temas de actualidad.

En este subsitio Persona Mayor, tiene acceso a los siguientes temas:



## Resultado Banca Empresarial y Corporativa

La Banca Empresarial y Corporativa pone a disposición de las MiPymes, grandes empresas, organizaciones sociales y sector institucional una serie de productos y servicios acorde a sus necesidades; un producto de crédito específico para las MiPymes y productos específicos orientados a atender cada uno de los sectores sociales y productivos representados en la ATT, con el fin de aportar al desarrollo del país:



Mediante el financiamiento de estas poblaciones, por medio de los productos de la Banca Empresarial, se aporta al desarrollo económico, lo cual impacta directamente en la calidad de vida de las personas y las familias.

Durante el 2022, en un periodo post pandémico en el que la reactivación de muchos sectores todavía no se concreta, continuó el apoyo para diferentes poblaciones, lo que les permitió mantener su presencia en el mercado nacional, lo que implicó empleos y producción esenciales en esta coyuntura.

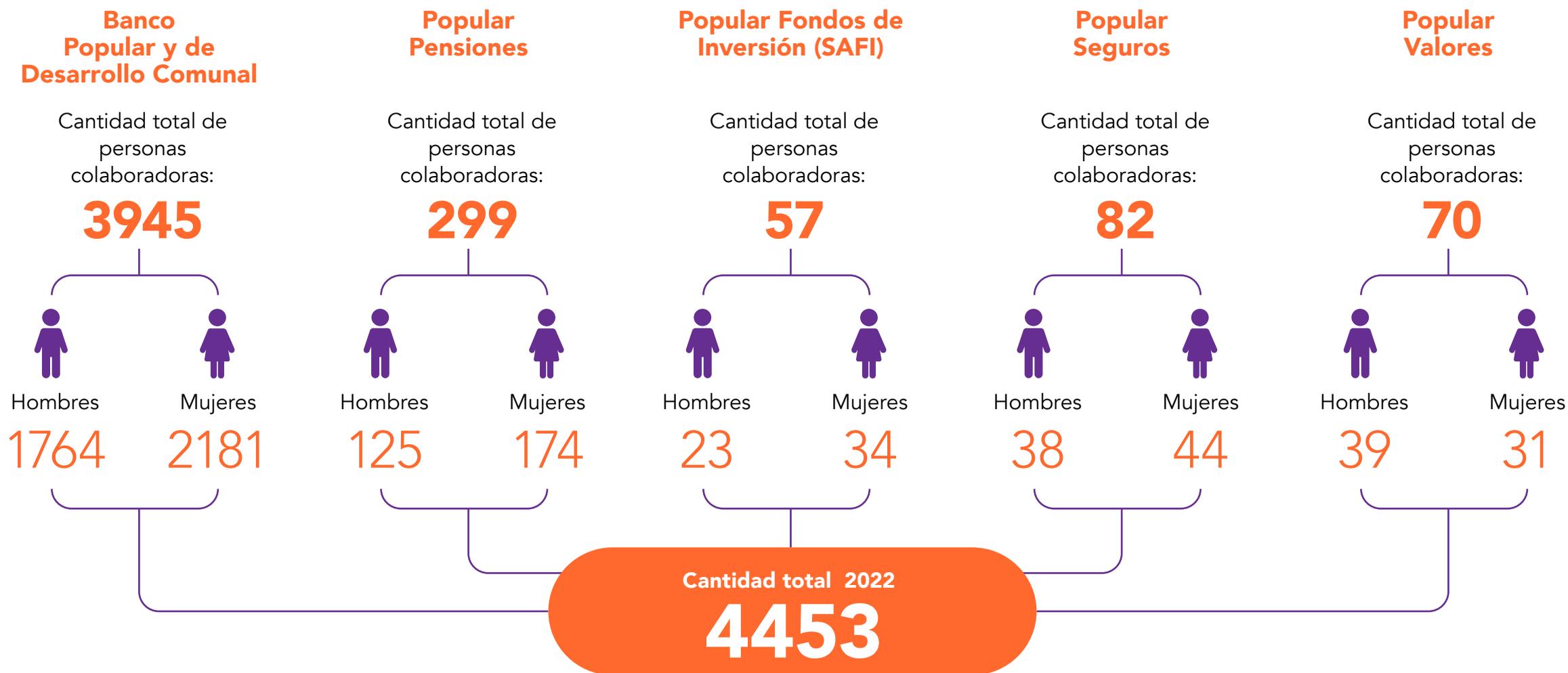


## CAPÍTULO 9

# Pensando en nuestro talento humano

# Perfil de las personas colaboradoras

Cada una de nuestras personas colaboradoras es parte esencial del engranaje que nos permite lograr nuestras metas y objetivos como organización y por ende los rendimientos necesarios para permanecer en el tiempo.



*Durante el 2022 en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal contratamos un total de 297 personas colaboradoras.*

*En Popular Pensiones contratamos promotores en ventas para dar soporte a la necesidad de la operadora, lo cual correspondió a una cantidad de 28 plazas adicionales en el 2022 con respecto al 2021.*

*En el caso de Popular Valores solamente se registró movimiento de salida por renuncia y dos contrataciones en los últimos meses del año.*

*Desde Popular Fondos de Inversión (SAFI) y Popular Seguros no presentamos incrementos en la cantidad de puestos ni plazas.*



Por otro lado, la distribución de nuestras personas colaboradoras en el 2022 por género, jornada, contrato, puesto, grupo etario y provincia fue la siguiente:

## Banco Popular y de Desarrollo Comunal



### Hombres

- ▶ Jornada tiempo completo: **1764**
- ▶ Jornada medio tiempo: **0**
- ▶ Contrato definido: **0**
- ▶ Contratado indefinido: **1764**
- ▶ Provincia: Alajuela **132** | Cartago **58** | Heredia **50** | Guanacaste **102** | San José **1313** | Limón **43** | Puntarenas **66**



### Mujeres

- ▶ Jornada tiempo completo: **2181**
- ▶ Jornada medio tiempo: **0**
- ▶ Contrato definido: **0**
- ▶ Contratado indefinido: **2181**
- ▶ Provincia: Alajuela **174** | Cartago **93** | Heredia **81** | Guanacaste **137** | San José **1532** | Limón **72** | Puntarenas **92**

### -30 Menores de 30 años

- ▶ Alta gerencia: **0**
- ▶ Jefaturas: **0**
- ▶ Administrativos: **244**
- ▶ Operativos: **65**
- ▶ Servicio al cliente: **265**
- Total: 574**

### 31-50 Entre 31- 50 años

- ▶ Alta gerencia: **2**
- ▶ Jefaturas: **109**
- ▶ Administrativos: **1333**
- ▶ Operativos: **58**
- ▶ Servicio al cliente: **1036**
- Total: 2537**

### +51 Mayores a 51 años

- ▶ Alta gerencia: **4**
- ▶ Jefaturas: **141**
- ▶ Administrativos: **469**
- ▶ Operativos: **32**
- ▶ Servicio al cliente: **188**
- Total: 834**



### Hombres

- ▶ Alta gerencia: **2**
- ▶ Jefaturas: **157**
- ▶ Administrativos: **921**
- ▶ Operativos: **91**
- ▶ Servicio al cliente: **590**
- Total: 1764**



### Mujeres

- ▶ Alta gerencia: **1**
- ▶ Jefaturas: **93**
- ▶ Administrativos: **1125**
- ▶ Operativos: **64**
- ▶ Servicio al cliente: **899**
- Total: 2181**

## Popular Pensiones



### Hombres

- ▶ Jornada tiempo completo: **125**
- ▶ Jornada medio tiempo: **0**
- ▶ Contrato definido: **20**
- ▶ Contratado indefinido: **105**
- ▶ Provincia: **San José**



### Mujeres

- ▶ Jornada tiempo completo: **174**
- ▶ Jornada medio tiempo: **0**
- ▶ Contrato definido: **17**
- ▶ Contratado indefinido: **157**
- ▶ Provincia: **San José**

### -30 Menores de 30 años

- ▶ Alta gerencia: **0**
- ▶ Jefaturas: **0**
- ▶ Administrativos: **26**
- ▶ Operativos: **9**
- ▶ Servicio al cliente: **7**

**Total: 42**

### 31-50 Entre 31- 50 años

- ▶ Alta gerencia: **1**
- ▶ Jefaturas: **10**
- ▶ Administrativos: **159**
- ▶ Operativos: **28**
- ▶ Servicio al cliente: **25**

**Total: 223**

### +51 Mayores a 51 años

- ▶ Alta gerencia: **0**
- ▶ Jefaturas: **6**
- ▶ Administrativos: **17**
- ▶ Operativos: **6**
- ▶ Servicio al cliente: **5**

**Total: 34**



### Hombres

- ▶ Alta gerencia: **1**
- ▶ Jefaturas: **10**
- ▶ Administrativos: **84**
- ▶ Operativos: **13**
- ▶ Servicio al cliente: **17**

**Total: 125**



### Mujeres

- ▶ Alta gerencia: **0**
- ▶ Jefaturas: **6**
- ▶ Administrativos: **118**
- ▶ Operativos: **30**
- ▶ Servicio al cliente: **20**

**Total: 174**

## Popular Fondos de Inversión (SAFI)



### Hombres

- ▶ Jornada tiempo completo: **23**
- ▶ Jornada medio tiempo: **0**
- ▶ Contrato definido: **0**
- ▶ Contratado indefinido: **23**
- ▶ Provincia: **San José**



### Mujeres

- ▶ Jornada tiempo completo: **34**
- ▶ Jornada medio tiempo: **0**
- ▶ Contrato definido: **0**
- ▶ Contratado indefinido: **34**
- ▶ Provincia: **San José**

### -30 Menores de 30 años

- ▶ Alta gerencia: **0**
- ▶ Jefaturas: **0**
- ▶ Administrativos: **5**
- ▶ Operativos: **0**
- ▶ Servicio al cliente: **1**

**Total: 6**

### 31-50 Entre 31- 50 años

- ▶ Alta gerencia: **2**
- ▶ Jefaturas: **10**
- ▶ Administrativos: **22**
- ▶ Operativos: **0**
- ▶ Servicio al cliente: **7**

**Total: 39**

### +51 Mayores a 51 años

- ▶ Alta gerencia: **1**
- ▶ Jefaturas: **3**
- ▶ Administrativos: **4**
- ▶ Operativos: **0**
- ▶ Servicio al cliente: **4**

**Total: 12**



### Hombres

- ▶ Alta gerencia: **2**
- ▶ Jefaturas: **8**
- ▶ Administrativos: **8**
- ▶ Operativos: **0**
- ▶ Servicio al cliente: **6**

**Total: 23**



### Mujeres

- ▶ Alta gerencia: **1**
- ▶ Jefaturas: **5**
- ▶ Administrativos: **23**
- ▶ Operativos: **0**
- ▶ Servicio al cliente: **6**

**Total: 34**

# Popular Seguros



## Hombres

- ▶ Jornada tiempo completo: **38**
- ▶ Jornada medio tiempo: **0**
- ▶ Contrato definido: **2**
- ▶ Contratado indefinido: **35**
- ▶ Provincia: **San José**



## Mujeres

- ▶ Jornada tiempo completo: **44**
- ▶ Jornada medio tiempo: **1**
- ▶ Contrato definido: **3**
- ▶ Contratado indefinido: **42**
- ▶ Provincia: **San José**

## -30 Menores de 30 años

- ▶ Alta gerencia: **0**
- ▶ Jefaturas: **0**
- ▶ Administrativos: **1**
- ▶ Operativos: **12**
- ▶ Servicio al cliente: **0**

**Total: 13**

## 31-50 Entre 31- 50 años

- ▶ Alta gerencia: **1**
- ▶ Jefaturas: **10**
- ▶ Administrativos: **24**
- ▶ Operativos: **20**
- ▶ Servicio al cliente: **7**

**Total: 62**

## +51 Mayores a 51 años

- ▶ Alta gerencia: **0**
- ▶ Jefaturas: **2**
- ▶ Administrativos: **2**
- ▶ Operativos: **3**
- ▶ Servicio al cliente: **0**

**Total: 7**



## Hombres

- ▶ Alta gerencia: **0**
- ▶ Jefaturas: **8**
- ▶ Administrativos: **10**
- ▶ Operativos: **18**
- ▶ Servicio al cliente: **2**

**Total: 38**



## Mujeres

- ▶ Alta gerencia: **1**
- ▶ Jefaturas: **4**
- ▶ Administrativos: **17**
- ▶ Operativos: **17**
- ▶ Servicio al cliente: **5**

**Total: 44**

## Popular Valores



### Hombres

- ▶ Jornada tiempo completo: **38**
- ▶ Jornada medio tiempo: **1**
- ▶ Contrato definido: **1**
- ▶ Contratado indefinido: **38**
- ▶ Provincia: **San José**



### Mujeres

- ▶ Jornada tiempo completo: **31**
- ▶ Jornada medio tiempo: **0**
- ▶ Contrato definido: **0**
- ▶ Contratado indefinido: **31**
- ▶ Provincia: **San José**

### -30 Menores de 30 años

- ▶ Alta gerencia: **0**
- ▶ Jefaturas: **0**
- ▶ Administrativos: **1**
- ▶ Operativos: **0**
- ▶ Servicio al cliente: **2**

**Total: 3**

### 31-50 Entre 31- 50 años

- ▶ Alta gerencia: **1**
- ▶ Jefaturas: **4**
- ▶ Administrativos: **8**
- ▶ Operativos: **20**
- ▶ Servicio al cliente: **10**

**Total: 43**

### +51 Mayores a 51 años

- ▶ Alta gerencia: **3**
- ▶ Jefaturas: **2**
- ▶ Administrativos: **4**
- ▶ Operativos: **5**
- ▶ Servicio al cliente: **10**

**Total: 24**



### Hombres

- ▶ Alta gerencia: **2**
- ▶ Jefaturas: **4**
- ▶ Administrativos: **3**
- ▶ Operativos: **17**
- ▶ Servicio al cliente: **13**

**Total: 39**



### Mujeres

- ▶ Alta gerencia: **2**
- ▶ Jefaturas: **2**
- ▶ Administrativos: **10**
- ▶ Operativos: **8**
- ▶ Servicio al cliente: **9**

**Total: 31**

Adicional al personal interno, contamos con colaboradores externos que, a pesar de no formar parte directa de la organización, aportan diariamente al caminar de nuestro Conglomerado Financiero por medio de sus servicios.

### Banco Popular y de Desarrollo Comunal

Cantidad total de trabajadores externos:

**442**

Labor que desempeñan:

-  Mensajería 15
-  Seguridad 250
-  Limpieza 157

### Popular Pensiones

Cantidad total de trabajadores externos:

**11**

Labor que desempeñan:

-  Mensajería 3
-  Seguridad 4
-  Limpieza 4

### Popular Seguros

Cantidad total de trabajadores externos:

**1**

Labor que desempeñan:

-  Limpieza 1

### Popular Fondos de Inversión (SAFI)

Cantidad total de trabajadores externos:

**2**

Labor que desempeñan:

-  Limpieza 1
-  Mensajería 1

### Popular Valores

Cantidad total de trabajadores externos:

**1**

Labor que desempeñan:

-  Limpieza 1

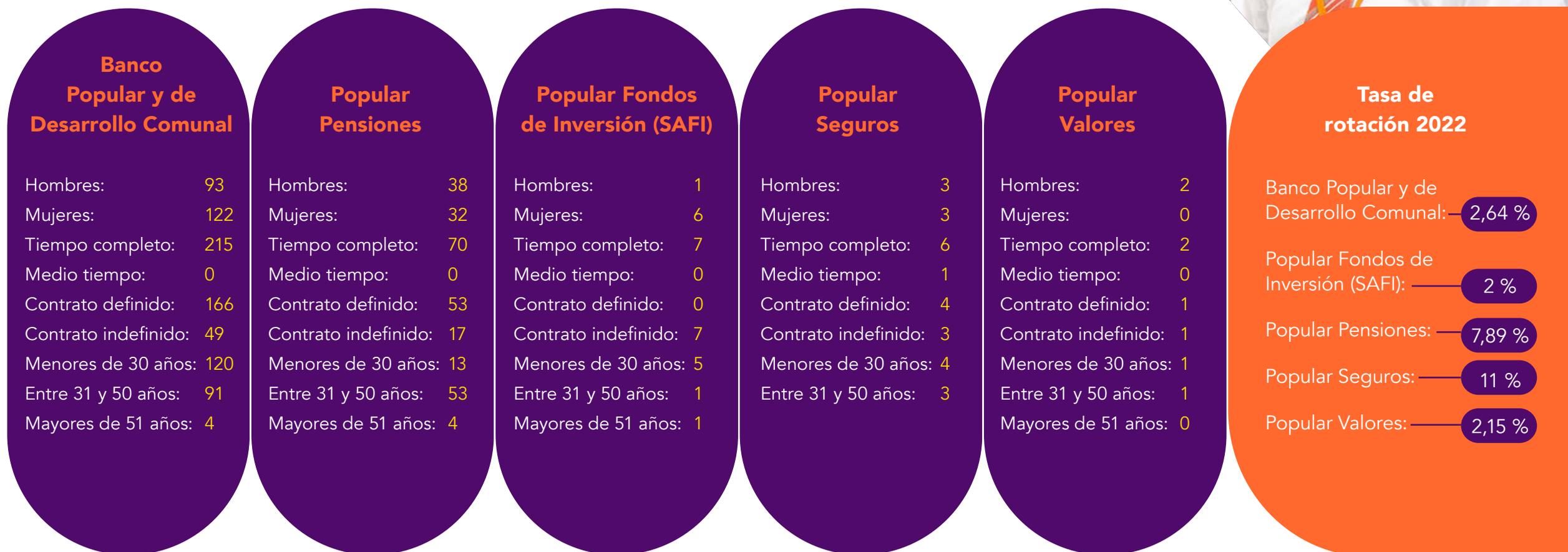
*Durante el 2022 solamente Popular Pensiones presentó dos variaciones en el servicio de mensajería y limpieza debido a un ahorro de recursos financieros.*



# Nuevas contrataciones 2022

En el 2022 contratamos un total de 297 personas colaboradoras en todo el Conglomerado, 136 hombres y 161 mujeres, lo que representa un aumento del 2,06 % con respecto al personal contratado en el 2021.

La distribución de las nuevas contrataciones realizadas en el 2022 desde cada Unidad Estratégica de Negocio se detalla a continuación:

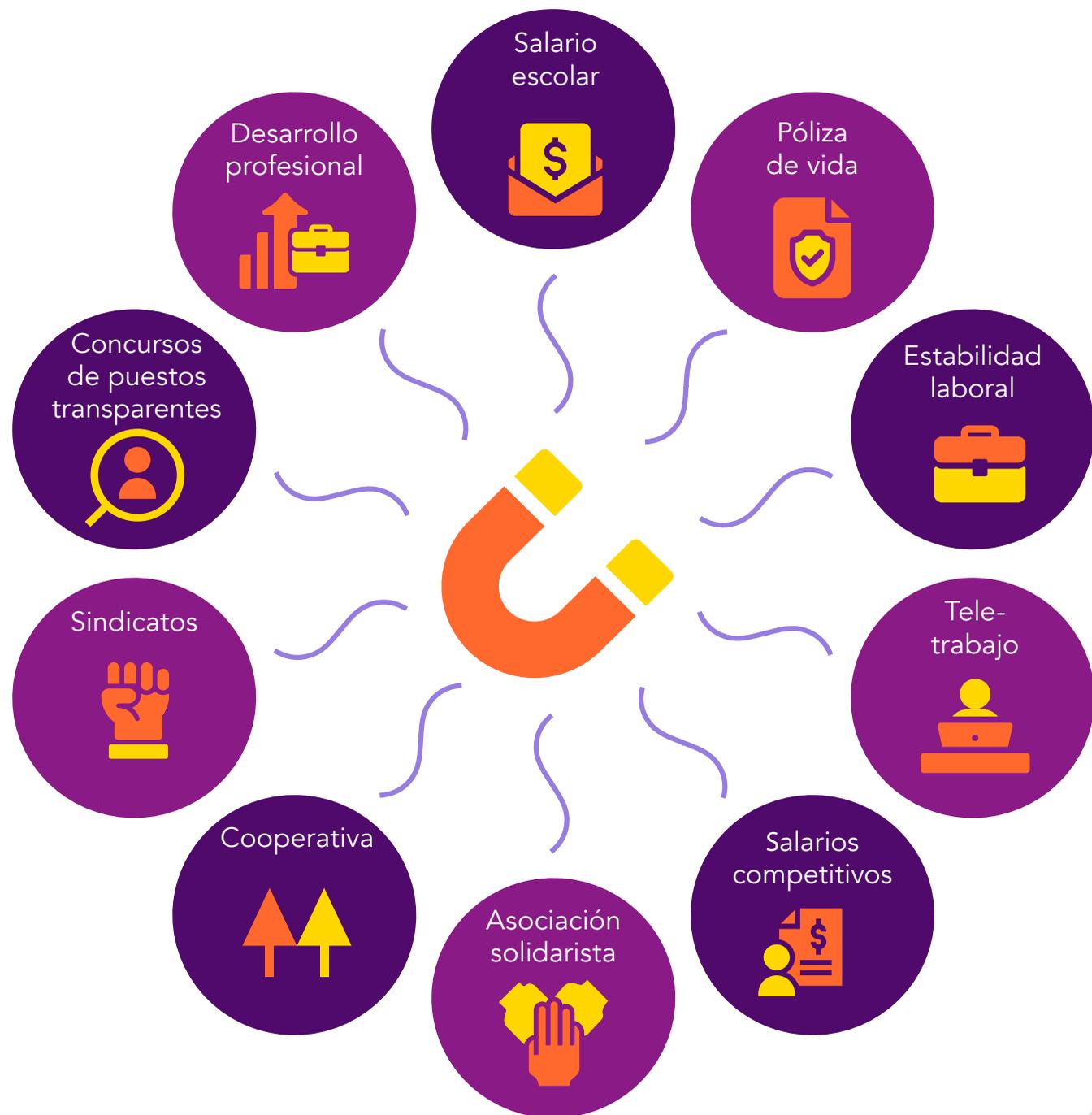


# Atracción y retención del talento

Para fortalecer la competitividad en el mercado, nuestro Conglomerado Financiero se enfoca en la atracción y retención de nuevas personas colaboradoras como un aspecto fundamental. Además de reducir la tasa de rotación de nuestro personal, la retención del talento mejora significativamente el clima laboral, la motivación y el sentido de pertenencia dentro de nuestra organización.

Contar con personal especializado y de experiencia que pueda brindar nuestros servicios se convierte en un tema esencial para generar seguridad y tranquilidad en los clientes, por ello, buscamos personas con capacidades y conocimientos que se alineen al tipo de negocio de cada sociedad de nuestro Conglomerado, y que sus principios y valores sean homólogos a los de nuestra organización.

Con el fin de asegurar la atracción y retención de talento en el Conglomerado Financiero contamos con diferentes iniciativas:



# Beneficios

Con el propósito de reconocer a quienes apuestan por el cumplimiento de nuestras metas y objetivos a través de su trabajo, esfuerzo y vocación todos los días, contamos con diferentes beneficios:

- ✓ Teletrabajo
- ✓ Atención de riesgos psicosociales
- ✓ Transporte
- ✓ Licencia por lactancia
- ✓ Permisos con y sin goce de salario
- ✓ Universidad Corporativa
- ✓ Subsidio por incapacidad
- ✓ Capacitación interna
- ✓ Licencias por convención colectiva
- ✓ Asociación solidarista
- ✓ Ayuda para gastos de sepelio
- ✓ Administración de cesantía
- ✓ Consultorio médico
- ✓ Cooperativa
- ✓ Convenios
- ✓ En algunas Sociedades Anónimas contamos con la modalidad de trabajo mixta de 3x2 y 4x1
- ✓ Vacunación
- ✓ Incentivos por cumplimientos de metas
- ✓ Alimentación en tiempo extraordinario
- ✓ Acompañamiento para finanzas sanas
- ✓ Vacaciones
- ✓ Licencia matrimonio

- ✓ Condiciones especiales de adquisición de productos del Banco Popular

*Durante el 2022 obtuvimos la Certificación Great Place To Work (GPTW), una evaluación anual que certifica que alcanzamos una nota de al menos 70 % en nuestro ambiente laboral. Para alcanzar esta meta brindamos seguimiento a las áreas con niveles bajos de calificación. Para el 2023 se estará trabajando con un grupo de líderes de cambio en las diferentes oficinas, procurando que se tenga un efecto multiplicador y una mejora en las calificaciones.*

Producto de la pandemia, a nivel Conglomerado implementamos el teletrabajo, lo que nos ha permitido ser más eficientes, reducir costos y ahorrar recursos. En el 2022 realizamos algunas iniciativas para reforzar esta modalidad:

Implementación del servicio de **Telemedicina del Consultorio Médico**, el cual se alterna con la atención médica presencial, con el fin de atender al personal tanto dentro como fuera del GAM y que no les es tan fácil desplazarse.

Sustitución del Reglamento Conglomerado, por **Directriz y Procedimiento de Teletrabajo**, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley de Teletrabajo.

Refuerzo del Derecho a la **Desconexión Digital**, con el objetivo de promover una cultura de presencia virtual saludable, donde se respete la jornada laboral, el derecho a la intimidad personal y familiar.

Personas colaboradoras en modalidad de teletrabajo 2022



En el marco de continuar con el bienestar de nuestras personas trabajadoras durante el 2022, implementamos nuevas iniciativas y proyectos que se convierten en beneficios para el personal de nuestra organización, por ejemplo:

- Implementación de reconocimiento para los colaboradores que están de aniversario laboral en Popular Pensiones.
- Estudio de plan para un proyecto de administración del salario escolar y de un seguro colectivo para toda la organización en Popular Fondos de Inversión (SAFI).
- Aplicación de sistema de reportes de teletrabajo para automatizar procesos, implementación de capacitaciones sobre cierre de brechas en transformación digital e innovación y en temas de riesgos en Popular Seguros.
- Se cuenta con una contratación externa para brindar el servicio de médico de empresa a las personas colaboradoras de Popular Valores.

# Organizaciones o asociaciones de colaboradores

Las personas trabajadoras de nuestro Conglomerado Financiero pueden ser parte de diferentes convenios de asociación colectiva como asociaciones solidaristas, sindicatos, o cooperativas.

Al formar parte de estos convenios, nuestro equipo puede obtener diferentes beneficios:

- ✓ Dividendos
- ✓ Acceso a zonas recreativas
- ✓ Servicios médicos con descuento
- ✓ Descuentos en comercios
- ✓ Descuentos en universidades
- ✓ Asesoría legal
- ✓ Acceso a charlas y talleres
- ✓ Seguro de ahorro permanente
- ✓ Seguro y sin tope de cesantía
- ✓ Excedentes anuales
- ✓ Créditos a tasas favorables

El detalle de las personas colaboradoras de nuestro Conglomerado Financiero que se encuentran en una asociación, cooperativa o sindicato se presenta a continuación:

Banco Popular y de Desarrollo Comunal	
Coopebanpo:	63 %
Asebanpo:	52 %
Sibanpo:	46 %
Unprobanpo:	6 %
Sipebp:	2 %

Popular Pensiones	
Aseppsa:	63,55 %
Asebanpo:	4,68 %
Coopebanpo:	60,20 %
Sibanpo:	1,00 %

Popular SAFI	
Coopebanpo:	69 %
Asepval:	30 %
Asebanpo:	23 %

Popular Seguros	
Asebanpo:	67 %
Coopebanpo:	50 %

Coopebanpo:	17 %
Asepval:	71 %
Asebanpo:	1 %
No asociado:	10 %

# Caminando hacia la inclusión laboral

En el marco de nuestro lema: “Construimos bienestar”, se desprende nuestra Política de Igualdad y Equidad de Género, la cual establece lineamientos para promover una cultura de igualdad y equidad de género dentro de la organización, así como oportunidades de empleo formal, emprendimiento y desarrollo de productos y servicios que mejoren la calidad de vida de las poblaciones vulnerabilizadas.

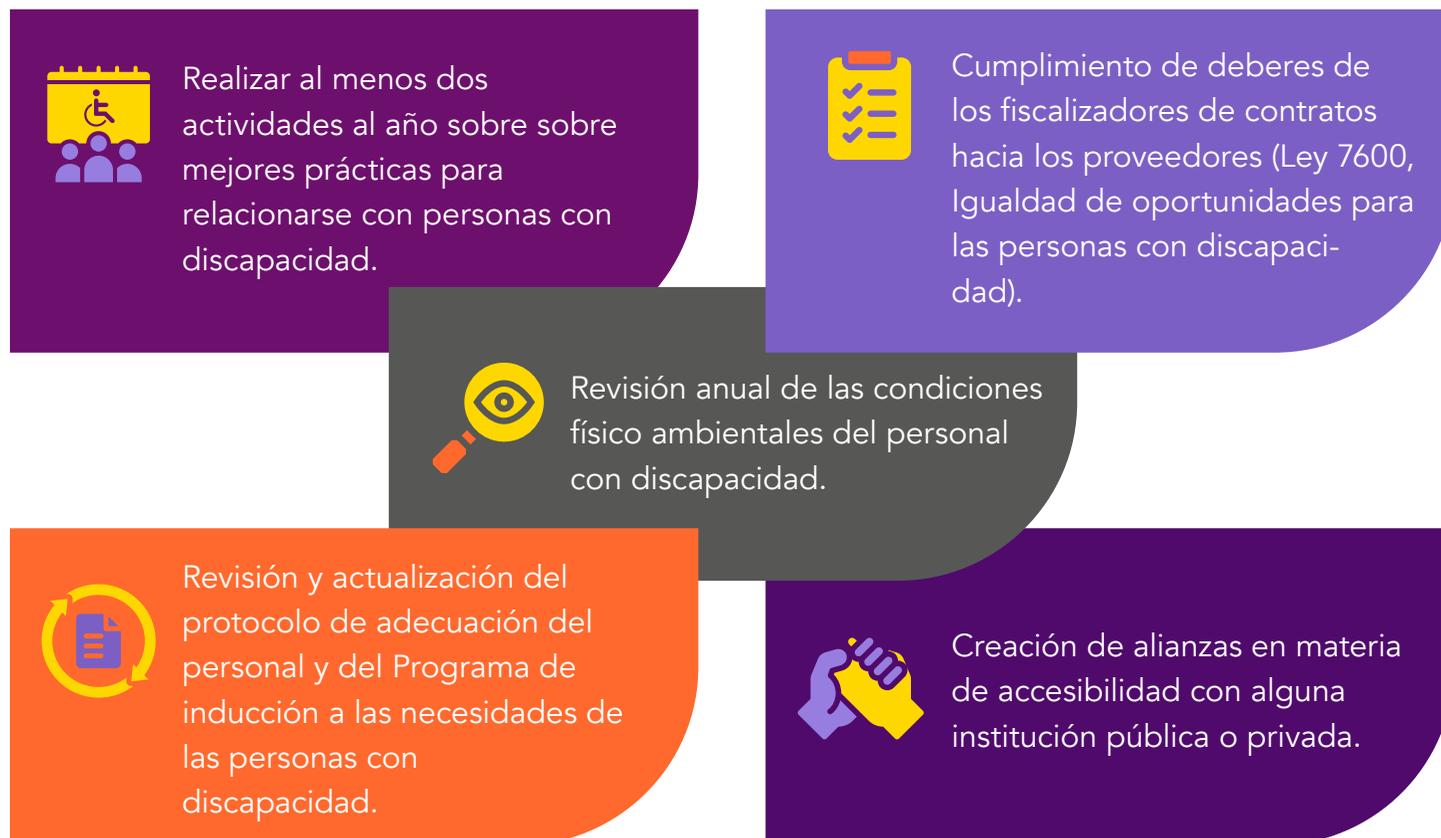
Desde el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, nos comprometemos a promover la equidad e igualdad de género en los siguientes ejes:



*En el Conglomerado Financiero, tenemos también la Comisión Institucional sobre Accesibilidad y Discapacidad (CIAD), una Comisión Conglomerada que promueve a nivel estratégico la accesibilidad e igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad.*

Además, con el programa “Inserción Laboral”, en el cual mantenemos una base de datos de personas con alguna condición de discapacidad precalificada para brindarles oportunidad en el mundo laboral, también promovemos buenas prácticas, entre estas el uso del lenguaje inclusivo.

Nuestro Conglomerado Financiero cuenta con personal con condición de discapacidad, por lo cual, en procura de brindarles un adecuado entorno laboral, la Unidad de Bienestar al Personal cuenta con un Plan de Trabajo Anual, dentro del cual se desprende el **Programa de Inserción**. Como parte de sus acciones se trabaja constantemente en:



Para el fortalecimiento de la inclusión laboral contamos con diferentes alianzas que colaboran con el análisis, formación e inspección de nuestras instalaciones para el cumplimiento de las normativas de riesgos y una adecuada salud ocupacional:



Además de los programas anteriormente mencionados, durante 2022 continuamos con el plan de trabajo de reducción de brechas apegados a los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (WEPs de ONU Mujeres), implementando diferentes iniciativas a través de cada Unidad Estratégica de Negocio:

### Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal



Implementación de dos talleres relacionados con la igualdad y equidad de género, dos sesiones de promoción del liderazgo femenino dirigido a jefaturas y un taller de lenguaje inclusivo de género en los negocios para nuestras personas colaboradoras.

Elaboración de guía para el desarrollo de buenas prácticas que favorezcan la igualdad y equidad entre hombres y mujeres.

Patrocinio del libro "Ticas Poderosas", 1era edición. Participación activa en la Red de Hombres por la Igualdad de Género del Sector Público. Activación del Comité de Bienestar Laboral.

Capacitaciones sobre sesgos inconscientes e igualdad de género y taller de "Promoción del Liderazgo Femenino".

Cambios en la normativa para promover la igualdad en los procesos de selección, reclutamiento y asignación salarial, y una mayor promoción en concursos internos.

Durante el 2022, gracias a las acciones implementadas, obtuvimos los siguientes logros en inclusión laboral:

Desarrollo de sesión de trabajo con representante del **Tecnológico de Costa Rica (TEC) para inclusión de estudiantes** en el desarrollo de sus proyectos de graduación en la Dirección de Tecnología, en total se recibieron **119 practicantes**.

**Primera autoevaluación** Conglomeracional de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (WEPs), con resultado **nivel avanzado**.

Patrocinio de libro: **"Ticas Poderosas"** 1era edición por parte de Popular Pensiones.

**Actualización del Código de Conducta**, en donde se da continuidad a temas de referentes a igualdad y equidad de género.

Alcance de más de **125 personas** en cinco talleres sobre **discapacidad y accesibilidad**.

Capacitación sobre **masculinidad** para el personal interno por parte de la Red de Hombres por la Igualdad de Género del Sector Público y para el Área de Comunicación y Sostenibilidad sobre la norma INTE G38 de Igualdad de género en el trabajo en Popular Pensiones.

Creación del **Club de LESCO**, en el cual se capacitó a 70 personas en LESCO básico.

Implementación de capacitación **para la norma WCAG 2,2**.

Realización de **curso de LESCO 1** para personal de oficinas comerciales, del cual formaron parte 100 personas.

Promoción de la **Política de Igualdad y Equidad de Género**.

Campaña interna de sensibilización a nivel Conglomeracional sobre la **igualdad y equidad de género**.

Creación del documento GUIA-ACH-2, un instructivo para desarrollar **buenas prácticas que favorezcan la igualdad y equidad entre mujeres y hombres** en Popular Fondos de Inversión (SAFI).

Aprobación y divulgación de la **Directriz Interna de Adecuación** para el personal con discapacidad.

Inclusión del **criterio de accesibilidad** en el catálogo de productos y servicios del Conglomerado.

# Pensando en el bienestar a través del voluntariado

En el **Banco Popular y de Desarrollo Comunal** contamos con un equipo que mensualmente se reúne con el fin de elaborar planes y procedimientos para la implementación de voluntariado a nivel Conglomerado.

A través del Programa Bandera Azul Ecológica, generamos alianzas para la promoción de actividades de voluntariado, además en temas de educación financiera, realizamos charlas de al menos dos horas a poblaciones en condición de vulnerabilidad con personal voluntario del Conglomerado.

En el caso de **Popular Pensiones** se cuenta con el PRO-10-4-0-9-17, procedimiento del Programa de Voluntariado en el cual se definen los principios, derechos y deberes de las personas voluntarias y las consideraciones legales para participar en las actividades.

**Popular Fondos de Inversión (SAFI)** gestiona este tema por medio de la Comisión de Responsabilidad Social, la cual coordina las actividades, realiza las invitaciones y comunica los resultados.

Otra de las formas en las que nuestras personas colaboradoras pueden formar parte de estas iniciativas es por medio del llamado, anuncios o solicitud de colaboración de instituciones, comunidades, centros educativos.

Durante el período de reporte realizamos diferentes acciones mediante voluntariado:

Proyección del cuento ambiental "El gran tesoro de la naturaleza" y del video titulado "Cambiar el mundo es cosa de niños donde se les menciona la tres R (reducir, reutilizar y reciclar)".

Campañas de Reforestación.

Jornadas de limpieza en playas y parques.

Mantenimiento de árboles de Guayacán sembrados en el año 2021 en los alrededores de la iglesia colonial de Nicoya, encalados, chapia de la ronda, abono y riego.

Campañas de limpieza digital.

Siembra de árboles.

Recolección de residuos.

Campaña Dona Tapa.

Donaciones de comida.

Campañas de apoyo a poblaciones vulnerables.

Feria Ambiental: Atenas libre de plástico de un solo uso y Bienestar animal.

Participación en "Comisión del agua" de San Ramón, representación de la Agencia de Palmares para la creación de un producto de financiamiento de proyectos que den solución a la problemática del agua.

Campañas de reciclaje.

Charlas sobre temas como: "ahorro de energía", "educación ambiental", "uso de recursos", "conducción eficiente", "educación financiera", entre otros.

Campañas de donación de sangre.

Gracias a las iniciativas implementadas obtuvimos diferentes logros en esta área:

### Banco Popular y de Desarrollo Comunal

- Capacitación de 962 personas por medio de las charlas de educación ambiental externa.
- Siembra de más de 1890 árboles por medio de las campañas de reforestación.
- Capacitación en educación financiera a más de 350 personas por medio de 16 charlas.

### Popular Fondos de Inversión (SAFI)

- Recolección de material valorizable de los comercios de la capital.
- Gestión de residuos valorizables en los hogares de los colaboradores.
- Limpieza digital de los dispositivos personales (más de 14 GB eliminados, y más de 9500 correos electrónicos borrados).
- Siembra de ocho árboles para una compensación anual de 2056 kg de CO2 anual.
- Donación de 24 kg de tapas para la elaboración de rampas para crear playas accesibles.

### Popular Valores

- Capacitación en temas de educación financiera a personas en condiciones de vulnerabilidad.
- Sensibilización para el cuidado del medio ambiente.

### Popular Pensiones

- Tres charlas para personas próximas a jubilarse por medio del programa Cómplices del Bienestar.
- Cuatro capacitaciones en educación financiera para población en condición de desempleo.
- Dos charlas de educación financiera para personal interno.
- Campañas de recolección de residuos.

### Popular Seguros

- Recolección y entrega de productos de cuidado personal para mujeres privadas de libertad.



## Fomentamos la salud conglomeral

En nuestra organización, la Unidad de Bienestar del Personal es la encargada de promover la salud. El departamento está conformado por 13 colaboradores, quienes son profesionales en diversas áreas incluyendo medicina, psicología, trabajo social, salud ocupacional, enfermería, así como personal administrativo en Recursos Humanos con amplia experiencia en dotación de personal.

En el período de reporte, además de las charlas anteriormente mencionadas, también implementamos diferentes iniciativas para la promoción del bienestar integral de nuestro equipo:

*Durante el año 2022 se realizaron diversas charlas sobre la salud física, salud emocional, salud financiera, estilos de vida saludables, salud ocupacional, salud preventiva, así como clubes virtuales en senderismo, cocina, ciclismo y fútbol, con el fin de integrar a la población en general.*



Realización de conversatorios trimestrales en la plataforma Teams sobre temas como: “Depresión desde un abordaje integral”, “Mitos y Realidades del ayuno intermitente”, “Hablemos de Salud Masculina” y “Prevención del Suicidio”.



Participación en curso intensivo del Instituto sobre Alcoholismo y Farmacodependencia (IAFA) con el tema: “Abordaje Integral en la Prevención del Consumo de Sustancias Psicoactivas”, dirigido a un equipo interdisciplinario a nivel Conglomeral, con el objetivo de implementar un Plan de Trabajo para abordar el consumo de sustancias psicoactivas de los colaboradores.



Implementación de la feria de la salud híbrida y presencial en las oficinas del BP Total San Pedro y oficinas administrativas del Banco Popular y de Desarrollo Comunal en La Uruca.



Implementación de “Semana del Bienestar del Personal”, en donde realizamos charlas y actividades de salud laboral, ocupacional, salud mental, salud financiera y salud física.



Realización de campañas virtuales en donde se ofrecieron servicios de salud con atractivos descuentos.

*En el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, contamos además con un convenio con MediSmart, con el cual nuestros funcionarios y funcionarias pueden acceder y obtener múltiples beneficios como descuentos en citas médicas generales, especializadas, descuentos en farmacias.*

*Por otro lado, desde Popular Pensiones se cuenta con convenios de salud con la Universidad de Ciencias Médicas (UCIMED) y con la Corporación de Profesionales Médicos (Copromed), las cuales ofrecen charlas y atención médica.*

*En el caso de Popular Valores, se cuenta con un médico empresarial que está disponible para atender las necesidades que sus colaboradores requieran. Además, tienen un Plan de Salud y Seguridad Ocupacional y generan sensibilización del tema en las reuniones mensuales del "Construimos Bienestar".*



# Pensando en la seguridad de nuestro equipo

En el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, la Unidad de Bienestar al personal es la encargada de velar por el cumplimiento de la Salud Ocupacional, desde este departamento pretendemos evitar los riesgos en los centros de trabajo, así como promocionar bienestar físico, mental y social, mediante la identificación de riesgos y el control de los mismos.

Además de la Unidad de Bienestar al Personal cada Sociedad Anónima cuenta con una comisión de Salud Ocupacional Interna. Actualmente contamos con un total de 71 comisiones en todo el Conglomerado.



A través de las Comisiones de Salud Ocupacional en el **Banco Popular y de Desarrollo Comunal** se realizan inspecciones mensuales en las oficinas, los riesgos identificados se reportan al Centro de Soporte Logístico (CSL), una herramienta en la Intranet para el reporte de riesgos laborales, aquellos que tienen que ver directamente con la infraestructura local son analizados por la División de Gestión de Infraestructura del Banco.



Desde **Popular Pensiones** se realizan matrices de riesgos basadas en la INTE T55, evaluadas bajo el Método T-Fine, de forma periódica (anual) y esporádica cuando se logra concretizar medidas de mitigación y eliminación de riesgos. En el caso de nuevas operaciones, remodelaciones o cualquier cambio en la operativa de la Operadora, se actualiza dicha matriz.



En **Popular Seguros** una vez al año se aplica un cuestionario ergonómico para estar en constante monitoreo de las condiciones en las que se encuentra el personal de teletrabajo.

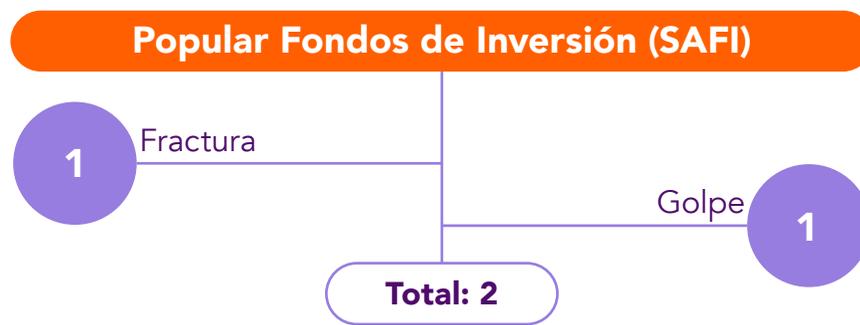
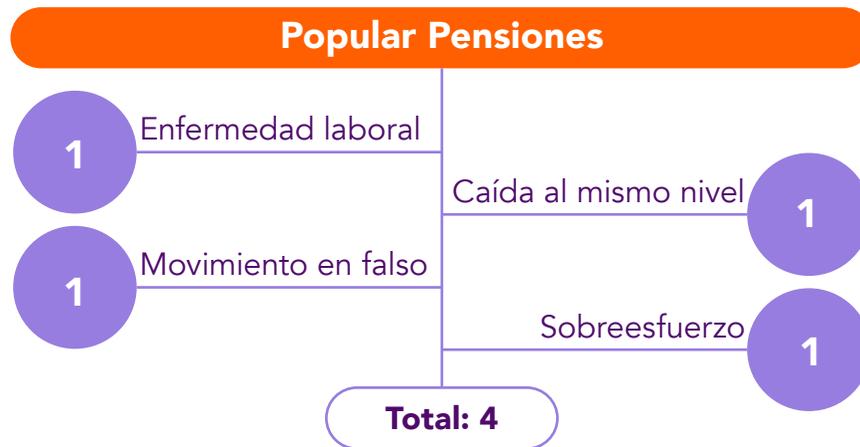


**Popular Valores**, en coordinación con su Comisión de Salud Ocupacional y un contrato con un profesional en la materia, desarrolla supervisiones periódicas de las instalaciones del Puesto de Bolsa, además mantiene un cronograma de actividades dentro del Plan de Salud Ocupacional y el Plan de Emergencias.



**Popular Fondos de Inversión (SAFI)** se encuentra en proceso de levantamiento e identificación de los riesgos asociados directamente con los puestos de trabajo. Este proceso se realiza mediante la identificación de funciones de riesgo y entrevistas con las personas colaboradoras.

En el 2022 se presentaron los siguientes tipos de lesiones por accidente laboral:



En el 2022 se presentaron un total de 95 incidentes laborales, cada uno de ellos recibió la atención del Instituto Nacional de Seguros por medio de la póliza Riesgos del Trabajo (RT).

Gracias a las acciones que implementamos para el fortalecimiento de la salud ocupacional, obtuvimos grandes logros, entre ellos:

Conformación de **71 Comisiones** de Salud Ocupacional.

Implementación de **713 inspecciones** para identificación de riesgos ocupacionales, 10,5 minutos en promedio por CSO.

Identificación y Evaluación de **riesgos de SySO** (Diagnósticos y Planes de Emergencia).

Elaboración de **formularios de requisitos técnicos** para la compra y/o contratación de equipos y/o servicios en materia de SySO.

Suplemento del equipo requerido para la **atención de emergencias**, de acuerdo con la normativa interna.

Ejecución de al menos dos ejercicios masivos de **simulacros** al año en todas las oficinas a nivel nacional para un total de 283 simulacros en el período.

Capacitación del **personal brigadista** con base en el contrato de capacitación vigente.

Reducción del impacto y los síntomas de la **virtualidad en el personal y control de la accidentabilidad** en Popular Pensiones.

Primer levantamiento de documentación asociada al **proceso de salud y seguridad** ocupacional en Popular Fondos de Inversión (SAFI).

Implementación de **cuestionario ergonómico** para el personal de teletrabajo en Popular Seguros.

Implementación de la **mayor cantidad de mejoras** ante el informe realizado por el Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, quedando pendiente lo mínimo para 2023 en Popular Valores.

# Desarrollo Profesional

Desde el Banco Popular y de Desarrollo Comunal creemos que la contribución al desarrollo de las destrezas y habilidades de nuestras personas colaboradoras son un factor crítico de éxito en la competitividad y el posicionamiento del Conglomerado. Por esa razón invertimos en la formación de cada Unidad Estratégica de Negocio por medio de capacitaciones constantes en temas que son vitales para su crecimiento.

Banco Popular y de Desarrollo Comunal	Popular Pensiones	Popular Fondos de Inversión (SAFI)	Popular Seguros	Popular Valores
<p><b>Temas impartidos:</b> liderazgo, finanzas, comercio, innovación, normativas, compromisos sociales, tecnologías, estrategias, actualizaciones técnicas y de responsabilidad social.</p> <p><b>Total de participantes en diferentes capacitaciones:</b> 15 729.</p> <p><b>Promedio de horas:</b> 1077,44 horas por tema.</p>	<p><b>Temas impartidos:</b> técnicos en pensiones, nuevas leyes públicas, gestión de riesgos, conceptos y herramientas para el diseño de descriptivos y perfiles de puestos basados en competencias, preparación para certificaciones, pensiones verdes, ventas, seguridad, auditorías, cumplimiento de normativas, liderazgo, entre otros.</p> <p><b>Total de participantes en diferentes capacitaciones:</b> 120.</p> <p><b>Promedio de horas:</b> 2983.</p>	<p><b>Temas impartidos:</b> impactos del negocio, implementación de RGGTI, charlas Bandera Azul Ecológica (PBAE), cumplimiento normativas y leyes, talleres y charlas internas, actualidad económica, talleres de firma digital, liderazgo, comunicación asertiva, hostigamiento y acoso sexual, funcionamiento de fondos de inversión, entre otros.</p> <p><b>Total de participantes en diferentes capacitaciones:</b> 1132.</p> <p><b>Promedio de horas:</b> 4224,5.</p>	<p><b>Temas impartidos:</b> ejes transversales: cumplimiento, transformación digital, comercial y cultura.</p> <p><b>Total de participantes en diferentes capacitaciones:</b> 82.</p> <p><b>Promedio de horas:</b> 2449,8.</p> <p><b>Programa Capa 15:</b> se realizaron 17 capacitaciones sobre transformación e innovación, para un total de 418,2 horas.</p> <p><b>Programa Risk 360:</b> se inició el programa de riesgo denominado RISK 360 donde se invirtió un total de 152 horas.</p> <p><b>Universidad Corporativa:</b> se participó en diferentes cursos para un total de 81 cursos matriculados, para un total de 1248 horas.</p>	<p><b>Temas impartidos:</b> actualización económica, continuidad del negocio, tecnologías de información, ambiente, normativas, procesos y mejora de habilidades.</p> <p><b>Total de participantes en diferentes capacitaciones:</b> 228.</p> <p><b>Promedio de horas:</b> 63,14.</p>

En el Banco Popular y de Desarrollo Comunal contamos además con la Universidad Corporativa, una plataforma en la que las personas colaboradoras pueden ingresar a diferentes cursos de manera virtual, con el fin de tener personal altamente calificado y aportar en su formación por medio de los siguientes principios:



**En el 2022 se brindaron un total de 147 cursos por medio de la Universidad Corporativa.**

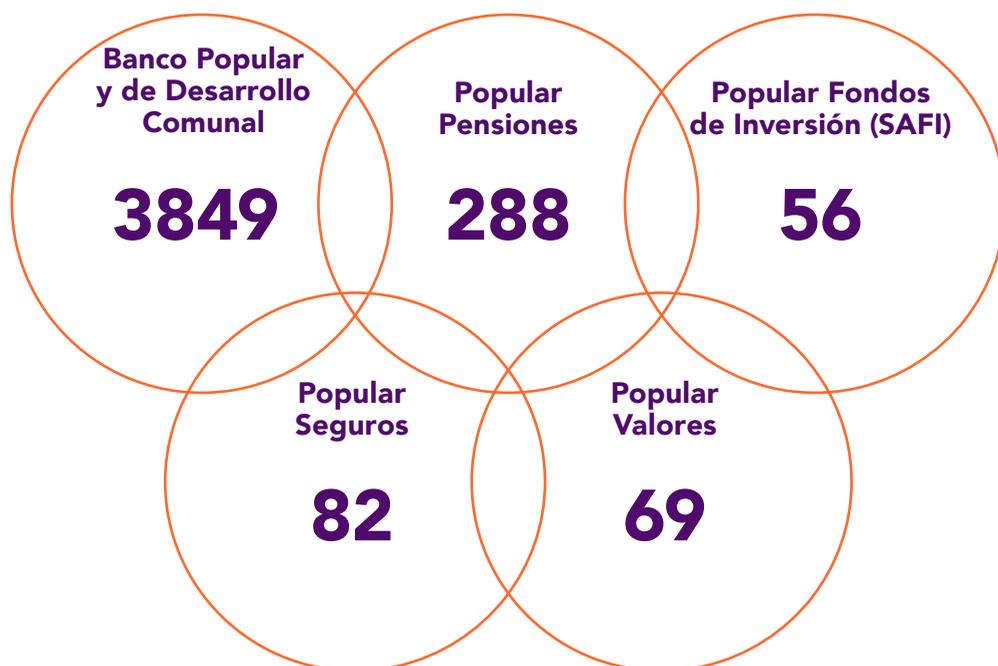
**Otra de las formas en que impulsamos el desarrollo profesional es a través de las charlas de comités especiales, en donde mensualmente, por medio del Plan de Actualización de la Alta Dirección, se imparten temas de actualización para las subgerencias y direcciones. En el 2022 se impartieron un total de 10 charlas.**

Con el objetivo de mejorar las habilidades del personal interno y garantizar la igualdad de oportunidades laborales, impartimos además charlas sobre: liderazgo femenino, LESCO, acoso y hostigamiento, servicio al cliente con discapacidad, prevención del consumo de sustancias psicoactivas, entre otras.

**En el 2022 en Popular Seguros y Popular Valores se capacitó a seis personas en lenguaje LESCO, tres personas de cada Sociedad Anónima respectivamente.**

# Evaluación de Desempeño Profesional

Con el objetivo de medir la gestión de nuestro Conglomerado Financiero realizamos anualmente una evaluación del desempeño grupal e individual a todas las personas trabajadoras mediante el Cuadro de Mando Integral y el Balance de Desarrollo Personal, ambas herramientas miden el rendimiento de nuestro equipo en función de la estrategia y perspectivas institucionales.



Durante el 2022, gracias a las acciones implementadas en el sistema de evaluación del desempeño, encontramos las siguientes mejoras en nuestro personal:

- ✓ Mayor compromiso.
- ✓ Calidad en el trabajo.
- ✓ Mejora y cumplimiento en metas asignadas.
- ✓ Más involucramiento.
- ✓ Cumplimiento en pruebas conglomerales.
- ✓ Reducción del tiempo en que realizan tareas asignadas.
- ✓ Mejor atención al cumplimiento de evaluaciones y cursos del Conglomerado.
- ✓ Mejora en actitud a la hora de la realización de las actividades asignadas.

# Resultados de nuestra gestión social

Con el objetivo de medir nuestras acciones y el valor que aportamos desde nuestra gestión social, en el 2022 evaluamos nuestras metas y su respectivo cumplimiento.

Evaluación Plan de gestión valor social

 <b>Actividades</b>	  <b>Calificación</b>	 <b>Resultado</b>
Definición de la metodología para construir los indicadores de impacto social.	95 %	Se logró establecer una batería de indicadores sociales por medio de un equipo de trabajo multidisciplinario para medir el impacto de la institución a lo interno y externo.  Adicionalmente, realizamos estudios de disponibilidad de indicadores desde las áreas que administran las bases de datos; sin embargo, no se logró emitir en tiempo el informe final de hallazgos debido a las cargas laborales y a la baja de personal en la Unidad de Responsabilidad Social Corporativa.
Cumplimiento de la estrategia de atención a las Organizaciones de la Economía Social (OES).	100 %	Se cumplió al 100 %

 <b>Actividades</b>	  <b>Calificación</b>	 <b>Resultado</b>
Cumplimiento de las metas de Banca de Personas para los modelos de negocio que generan valor social en vivienda comunitaria y consumo.	100 %	Se cumplió al 100 %
Cumplimiento de las metas de Banca Empresarial para los modelos de negocio que generan valor social en materia de ahorro.	100 %	Se cumplió al 100 %
Cumplimiento de las metas de Banca Desarrollo Social para los modelos de negocio que contribuyen al Fondo Especial de Vivienda (FEVI) y al Fondo Especial de Desarrollo (FEDE).	FEDE 30 % FEVI 100 % Bonos Vivienda Pignoración	FEDE (-70 %)  Obtuvimos esta calificación debido a un atraso en la implementación de cambios necesarios en la normativa interna vigente.

 <b>Actividades</b>	 <b>Calificación</b>	 <b>Resultado</b>
Cumplimiento de las metas de Fodemipyme, para los modelos de negocio que generan valor social.	100 %	Se cumplió al 100 %
Cumplimiento de las metas de las Sociedades Anónimas que generan valor social.	100 %	Se cumplió al 100 %
Desarrollo e implementación del Programa de Educación Financiera del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, el cual abarcó de manera integral los pilares de clientes, personas colaboradoras y comunidad.	100 %	Se cumplió al 100 %
Rediseño e implementación del programa Modelo para la atención del Adulto Mayor.	100 %	Se cumplió al 100 %

 <b>Actividades</b>	 <b>Calificación</b>	 <b>Resultado</b>
Cumplir con el Programa de Sostenibilidad en materia de Educación Financiera.	100 %	Se cumplió al 100 %
Cumplimiento de las acciones definidas en el Programa Bienestar del Personal.	100 %	Se cumplió al 100 %
Cumplimiento del Plan Conglomerado de Cierre de Brechas de Género 2020-2023.	80 %	No se logró emitir en tiempo el informe final de brechas de las Sociedades Anónimas y Banco.
Diseño e implementación de la estrategia de comunicación del plan de gestión de valor social y ambiental al personal interno y externo.	100 %	Se cumplió al 100 %
Cumplimiento del Plan de trabajo del CIAD del Conglomerado Financiero 2021-2023.	90,89 %	El área encargada de presentar el informe diagnóstico de infraestructura no presentó a tiempo el documento.

## CAPÍTULO 10

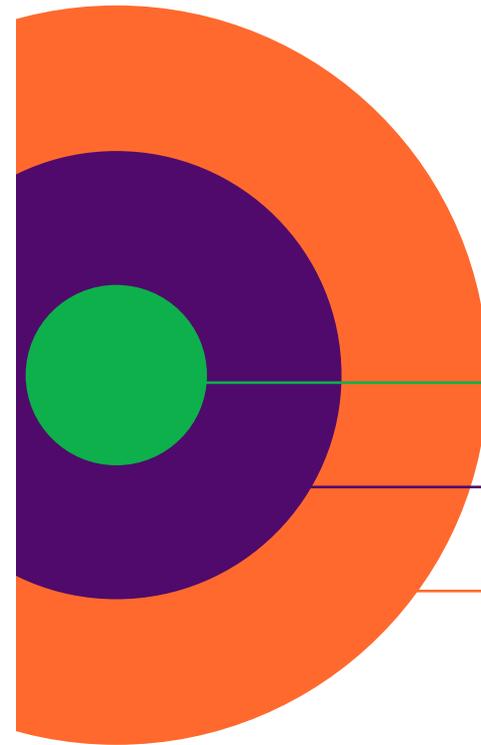
# Dimensión ambiental

# Gestión ambiental interna

El compromiso con el ambiente está impulsado por los lineamientos definidos en nuestra Política de Gestión Ambiental para prevenir la contaminación, hacer un uso sostenible de los recursos, la mitigación y adaptación al cambio climático, así como la protección del ambiente, biodiversidad y restauración de los hábitats naturales. También favorecemos el desarrollo de tecnologías respetuosas con el ambiente y gestionamos adecuadamente los residuos que generamos de la operación diaria que se deriva de la prestación de los servicios financieros.

Además, desde el enfoque de los negocios financieros buscamos la innovación y promoción de productos verdes y el apoyo a proyectos sostenibles y amigables con el ambiente que impulsen el uso de energías limpias, valorando los riesgos ambientales. Impulsando a su vez un cambio cultural en la población en general.

Nuestro modelo de gestión ambiental contempla tres pilares:



## Pilar 1:

**Gestión ambiental interna:** Se enfoca en la gestión eficiente de los recursos como energía eléctrica, combustibles fósiles, agua y papel, en la reducción de la contaminación que podría ser provocada por la generación de residuos sólidos, aguas residuales, gases de efecto invernadero y/o contaminantes atmosféricos. Además, considera el cumplimiento de la ley, potencia la cultura ambiental, sensibilización y capacitación interna, comunicación, compras sostenibles, adaptación al cambio climático, infraestructura sostenible y resiliente al cambio climático, entre otros.

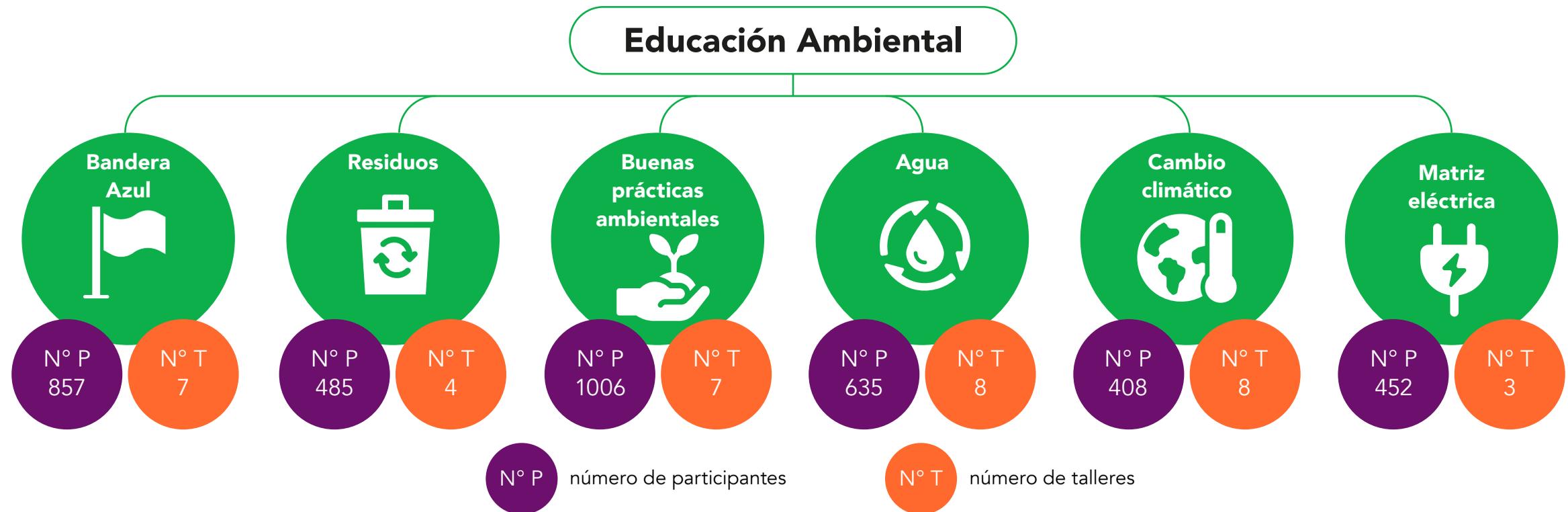
## Pilar 2:

**Portafolio de negocio:** Está orientada a la creación de productos y servicios con consideraciones ambientales, entre los que se encuentran créditos verdes, seguros con pólizas y condiciones diferenciadas con enfoque ambiental, fondos verdes, bonos verdes, inversiones responsables, acompañamiento no financiero, etc.

## Pilar 3:

**Alianzas estratégicas y educación ambiental:** Busca la generación de capacidades en los grupos de interés internos y externos en temáticas ambientales como agua, movilidad, residuos, construcción sostenible, etc. Para el logro de estas acciones, el CFBPDC se sustenta de los lazos establecidos mediante alianzas público-privadas, patrocinios y otras que fortalezcan la generación de capacidades.

Durante el 2022 cada una de nuestras Unidades Estratégicas de Negocio realizó una serie de capacitaciones en seis áreas temáticas a nivel de Gestión Ambiental, con el fin de promover la conciencia ambiental entre sus colaboradores.



**Las áreas temáticas encierran algunos de los siguientes temas de interés:**

- Programa Bandera Azul Ecológica:** generalidades del programa, documentos operativos y manual de procedimiento.
- Residuos:** Transformación de los residuos reciclados y compras sostenibles desde la perspectiva ambiental.
- Buenas prácticas ambientales:** Limpieza digital en dispositivos electrónicos y buenas prácticas en la casa y la oficina.
- Agua:** El ciclo urbano del agua y los retos para Costa Rica.
- Cambio climático:** Adaptación, combustibles fósiles y compensación de gases de efecto invernadero.
- Matriz eléctrica:** Electricidad.

# Metas de nuestro Programa de Gestión Ambiental para el 2022

## Comunicación externa

### CFBPDC:

- Contribuir al valor ambiental a través de la comercialización de productos y servicios dinámicos y competitivos (se sobrepasó meta en un 54 %).
- Creación de alianza con el INA para capacitación de públicos externos en cambio climático (alcance: 259 personas).



## Consumo

### Popular Fondos de Inversión (SAFI):

- 100 % de cumplimiento en metas de reducción de consumo anual de agua (5 %), electricidad (2 %), combustible (1 %) y papel (2 %).

### Popular Valores:

- 100 % de cumplimiento en metas de reducción anual de papel (10 %), combustibles (0,30 %) y electricidad (0,40 %).

### Popular Seguros:

- 100 % de cumplimiento en metas de reducción anual de combustible (0,30 %), electricidad (0,20 %), agua (0,20 %) y papel (2 %).



## Residuos

### Popular Fondos de Inversión (SAFI):

- 100 % cumplimiento de meta de reducción de residuos durante los 5 años del PGAI en los rubros: ordinarios no valorizable (10 %) y ordinarios valorizables (10 %).
- Reducción de un 1 % en Residuos de Manejo Especial (no se cumplió).

### Popular Valores:

- 100 % de cumplimiento en la meta de reducción anual de residuos (0,50 %) y residuos especiales (0,50 %).



## Certificaciones

### Banco Popular y de Desarrollo Comunal y Popular Valores:

- Obtienen el reconocimiento de Excelencia Ambiental, con notas de 106, 100,57 respectivamente.
- 2021: 29 oficinas del Banco obtuvieron el galardón PBAE, además de las Sociedades Anónimas, para un total de 33 banderas azules.

### Popular Pensiones, Popular Valores y Popular Seguros:

- Reconocimiento del Programa País Carbono Neutralidad 2.0.

### Banco Popular y de Desarrollo Comunal:

- Se mantiene la calificación integrada "suficiente" de la emisión de bonos verdes.

### Popular Pensiones:

- Mantiene el reconocimiento de excelencia ambiental por parte de la DIGECA-MINAE con una calificación de 96,64.

# Negocios con enfoque ambiental

Desde la perspectiva de nuestra organización, los negocios con enfoque ambiental son aquellos que ofrecen productos y servicios que protegen el medio ambiente y contribuyen a la preservación de los recursos naturales. Contamos con una oferta de servicios para entidades jurídicas, personas físicas y sus familias, que desarrollen proyectos que atienden o tienen un impacto ambiental positivo.



## Eco créditos

**Sujetos de crédito:** sector Público, organizaciones sociales y empresa privada.

**Foco:** recursos hídricos, residuos, energía, CO<sub>2</sub>.

**Logros:** 6564 millones de colones colocados, participación en Expomóvil y ExpoConstrucción.



## Vehículos eléctricos

Iniciativa de Banco Popular y de Desarrollo Comunal y Popular Seguros.

**Productos:** Financiamiento de automóviles eléctricos nuevos y descuento de 15 % en las primas de seguro para los vehículos híbridos o eléctricos.

En el caso de Popular Seguros ofrecemos productos de seguros que procuran mitigar los riesgos generados por afectaciones de origen medioambiental y fenómenos atmosféricos, ya sean propios de la estación o aquellos que ocurran de manera inadvertida, afectando bienes como infraestructuras, sembradíos, puentes, u otros. En 2022, logramos colocar estos productos, reducir sus plazos de reclamo basándonos en indicadores atmosféricos, y promoverlos tanto dentro como fuera del país con el proyecto iii Lab.

Durante el 2022 Popular Fondos de Inversión (SAFI) inició con la creación de un Fondo de Inversión de Desarrollo con impacto ambiental, logrando la firma de las partes interesadas del proyecto. Sin embargo, al ser un producto que debe cumplir con la normativa de diversos entes fiscalizadores, para el cierre del año 2022 aún no estaba culminado el proceso.

## Logros del Banco Popular y de Desarrollo Comunal en 2022

- ★ 6564 millones de colones colocados en el año.
- ★ 3546 millones de colones colocados en productos de crédito ambiental.
- ★ Promoción de productos ambientales en la feria de **Expomóvil y Expoconstrucción**.

## Negocios con enfoque ambiental

Para nuestro Conglomerado Financiero es importante contar con alianzas porque abren nuestro campo de acción y nos permiten adquirir y compartir conocimiento. Trabajamos en alianza con organizaciones como ASADAS, municipalidades, centros educativos del MEP, ONGs, así como empresarios, emprendedores y clientes.

Por otra parte, la educación ambiental es un instrumento que nos permite generar conciencia en las personas colaboradoras, quienes de esta manera pueden llegar a conocer el impacto que generan y mitigarlo, tanto en la organización como en el hogar, mediante diversos proyectos conjuntos y específicos de las Sociedades Anónimas, ambos componentes se entrelazan en nuestra gestión ambiental.

Durante el 2022 el Conglomerado Financiero implementó el Programa de Educación Ambiental Conglomeracional, liderado por Responsabilidad Social Corporativa, la División Cultura y Desarrollo y las Sociedades Anónimas del CFBPDC. Mediante este programa se impartieron 12 charlas enfocadas en los diferentes aspectos y parámetros ambientales evaluados por el PGAI y el PBAE.

Por medio de este programa trabajamos en conjunto con entidades públicas y privadas, quienes compartieron su conocimiento por medio de charlas ambientales para las personas colaboradoras del CFBPDC, y un evento en vivo en redes sociales dirigido a clientes.



Desde el Conglomerado Financiero consideramos que las alianzas de carácter ambiental fortalecen el alcance de nuestros proyectos y procuran el bienestar económico, social y ambiental del país.

En 2022, nuestro más grande hito como Conglomerado Financiero fue la realización de capacitaciones con más de 1800 participantes. Estas actividades educativas trataron temas como ahorro de energía y combustible, activismo ambiental, compostaje, problemática del uso irracional de los recursos, cambio climático y adaptación, buenas prácticas para el hogar, entre otros.



Datos corresponden a los números totales del Conglomerado.

### Hitos en Educación Ambiental en nuestras Unidades Estratégicas de Negocio (UEN)

#### Banco Popular y de Desarrollo Comunal

Evento en vivo en redes sociales para clientes del sector agropecuario y turístico por medio de alianza con el INA, con un alcance de 259 participantes.

Sensibilización a 2517 personas colaboradoras por medio del Programa de Educación Ambiental Conglomerado.

Sensibilización ambiental externa a 962 personas por medio de actividades del PBAE.

#### Popular Fondos de Inversión (SAFI)

Mayor alcance de capacitación en personas externas a la organización.

Aumento en las capacitaciones de Educación Ambiental.

#### Popular Seguros

Charlas con AED para temas ambientales y riesgos ASG.

#### Popular Pensiones

Capacitaciones en temas ambientales a estudiantes del INA, de la escuela Joaquín Camacho Ulate de San Pedro de Barva y del Conglomerado.

Capacitación en PBAE y buenas prácticas ambientales a la Junta de Asociación de Vecinos de Villa Adobe de Santo Domingo de Heredia y a la Estación Unidad Naval de Bomberos de Puntarenas.

Capacitación en temas de sostenibilidad a Dequisa y Grupo Alfa como parte del Programa Aliados Sostenibles.

#### Popular Valores

Talleres realizados con la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED), para la construcción de una matriz de Riesgos ASG.

Charlas ambientales impartidas al equipo administrativo del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Charlas ambientales brindadas a grupos de interés para fomentar su participación en programas ambientales.

# Resultados de indicadores ambientales

## 1. Consumo de energía eléctrica

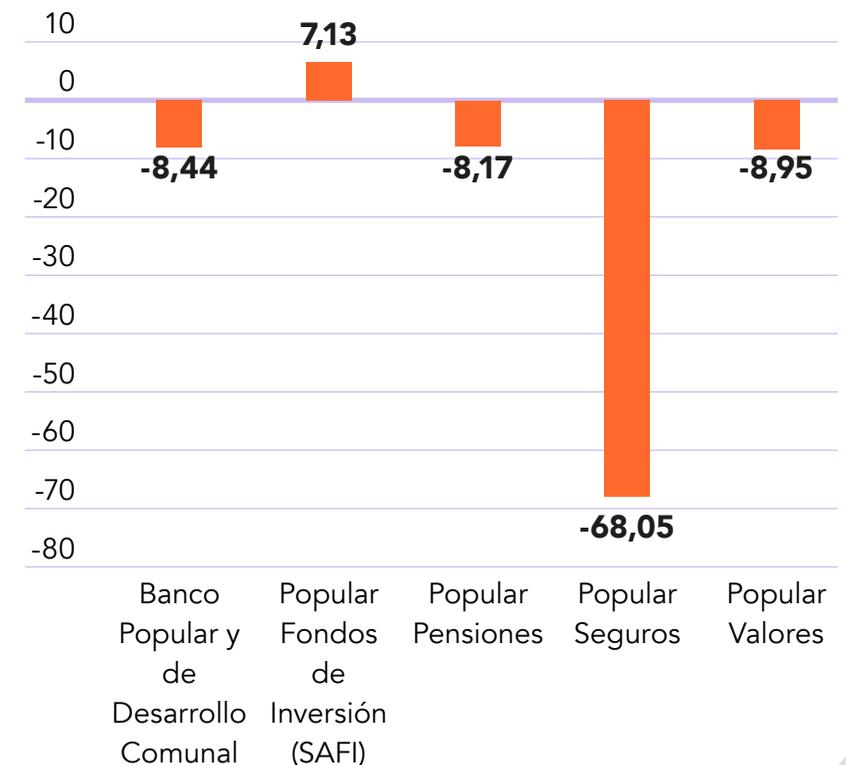
En 2022 logramos una reducción en el consumo de energía eléctrica en cuatro de nuestras cinco Unidades Estratégicas de Negocio: Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Popular Pensiones, Popular Seguros y Popular Valores. Esto, gracias a la gestión de dos acciones prioritarias: un adecuado registro de nuestro consumo y un trabajo consciente en la sensibilización de nuestro personal sobre el uso adecuado de este recurso.

Adoptar la modalidad del teletrabajo y migrar hacia una iluminación de tipo LED son las razones que explican una reducción en el consumo de electricidad en nuestras Sociedades Anónimas. Por el contrario, en el caso de Popular Fondos de Inversión (SAFI), el incremento se atribuye a un cambio de jornada 100 % remota a una mixta entre el 2021 y 2022.

Electricidad (kWh)

Oficina	2021	2022
Banco Popular y de Desarrollo Comunal	9 543 570,93	8 738 163,01
Popular Fondos de Inversión (SAFI)	32 072	34 360
Popular Pensiones	318 240	292 240
Popular Seguros	317 663	101 488
Popular Valores	88 980	81 017

% Variación

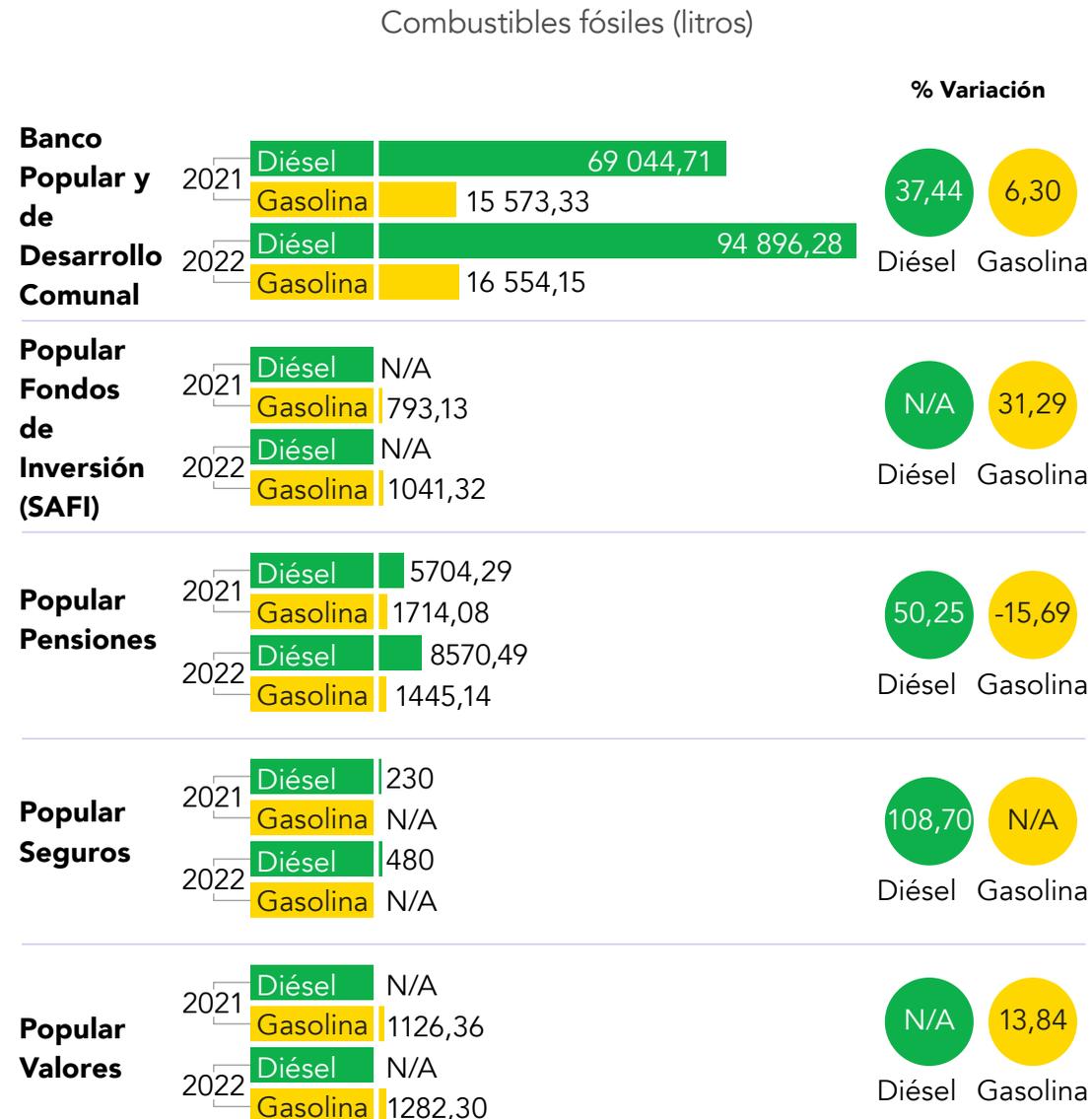


## 2. Consumo de combustibles

Como Conglomerado, implementamos acciones que impactaron nuestro compromiso en la reducción del consumo, unido a una gestión consciente y detallada del registro de la cantidad de gasolina y/o diésel que tanto nuestros vehículos como plantas eléctricas necesitan para operar.

En el caso de Popular Valores y Popular Pensiones, los aumentos en el consumo de este recurso entre un año y otro están relacionados con un aumento en el uso de los vehículos administrativos para atender programas de los ejes sociales, ambientales y de comercialización de productos y servicios. Esto se presentó luego del levantamiento de las medidas de restricción de movilidad establecidas para atender la emergencia del COVID-19.

En Popular Seguros el aumento responde a situaciones particulares en el uso de la planta eléctrica. Por ejemplo, un mayor uso para la atención de la suspensión del servicio eléctrico.



NA se debe a que la Sociedad Anónima no consumió ese tipo de combustible.

### Principales acciones para reducir el consumo de combustibles

- **Sensibilización** de todo el personal, incluida la promoción del carpooling entre los funcionarios y habilitación de parqueos para bicicletas en las oficinas comerciales.
- **Mantenimiento preventivo** a los vehículos institucionales.
- **Unificación de trámites** entre oficinas comerciales para reducir el uso de vehículos institucionales.
- **Mejoras** en las instalaciones para la eficiencia en el consumo.

### 3. Consumo de agua

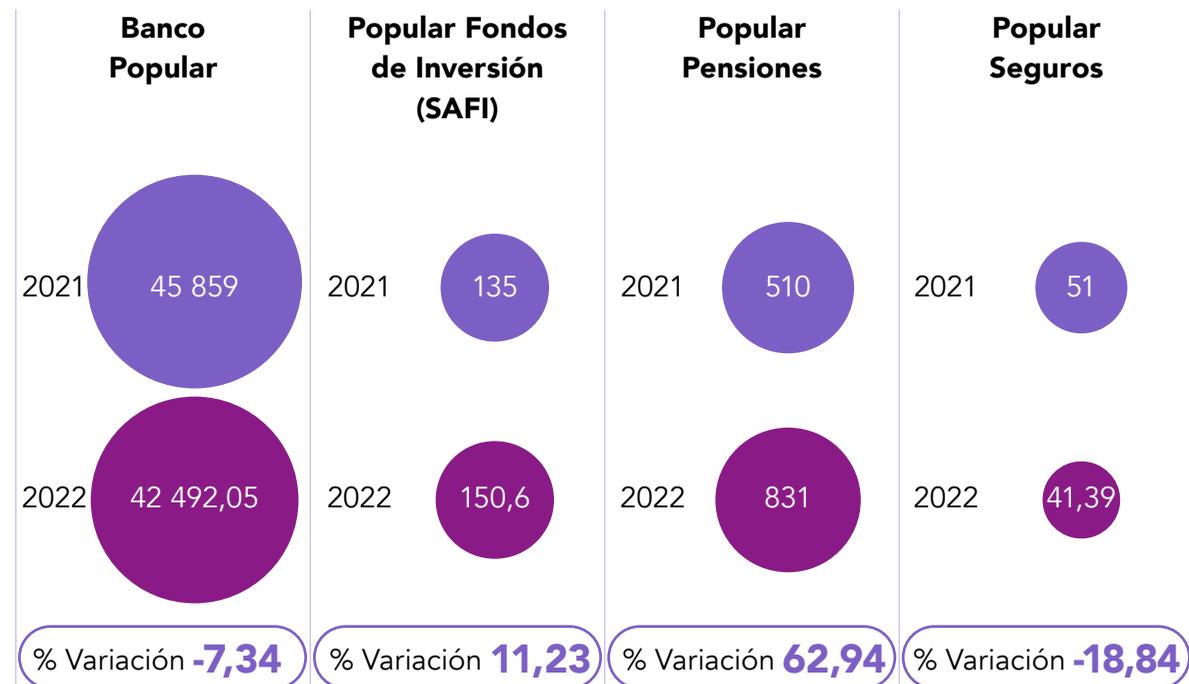
Gracias a un registro de nuestro servicio de agua, desde nuestras Unidades Estratégicas de Negocio identificamos las principales causas que incidieron a favor y en contra del consumo de agua para el año 2022, en comparación con el año anterior.

Así, en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal logramos reportar una disminución en el consumo del recurso, en un contexto de mayor visitación de clientes a nuestras oficinas. Caso contrario fue el reportado

por Popular Pensiones, donde una mayor cantidad de empleados y visitantes, provocaron un aumento en el consumo de agua en metros cúbicos y, por ende, mayor gasto económico.

En el caso de Popular Fondos de Inversión (SAFI), la variación positiva responde a un cambio en la jornada laboral de sus trabajadores, al pasar de un modelo de teletrabajo en 2021 a uno de jornada mixta en 2022.

Agua (m<sup>3</sup>)



**Popular Valores**  
No cuenta con un medidor de agua, ya que las oficinas están ubicadas en un condominio y cuentan con un único medidor.



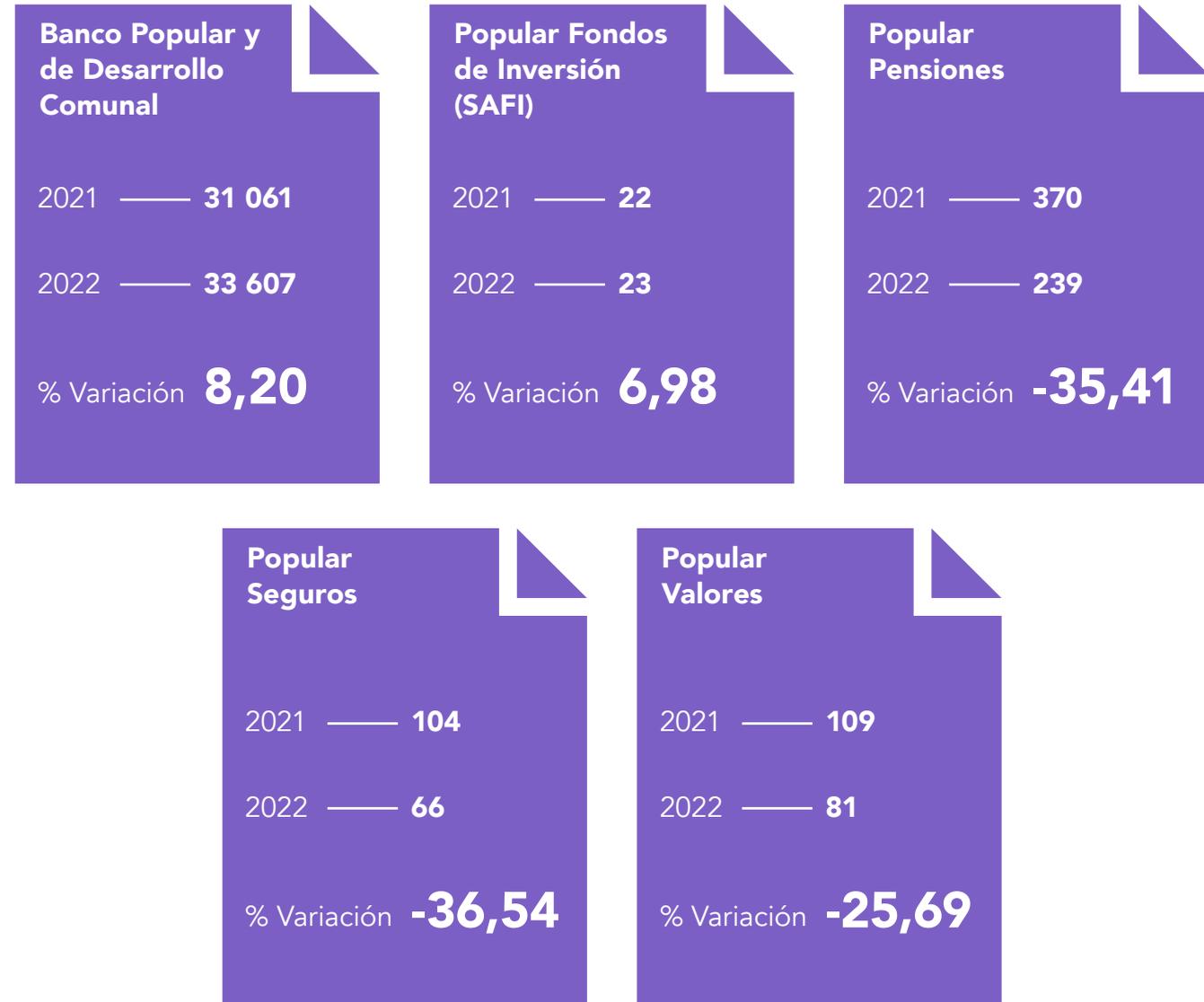
## 4. Consumo de papel

La concientización del personal y la tecnología fueron dos ejes claves, tanto para reducir el consumo de resmas de papel, como para el desarrollo de proyectos en el corto y largo plazo, que concluyan en un mayor porcentaje de ahorro.

Popular Valores, por ejemplo, destaca como una de las Sociedades Anónimas con una reducción en el consumo de papel para el 2022, gracias al desarrollo de proyectos hacia la transformación digital como: firma digital, gestor documental y página web privada de consultas.

Asimismo, involucrar a todo nuestro personal es clave en la reducción del consumo. Por ello, implementamos medidas que van desde la concientización en el uso del papel, hasta poner en marcha sistemas de solicitud de resmas y de impresión para llevar un inventario más detallado del uso del recurso.

### Resmas de papel



## 5. Generación de Residuos

En el Conglomerado una de nuestras metas es producir cada vez menos residuos y, por eso, trabajamos en una separación y clasificación adecuada de nuestros residuos.

El involucramiento de nuestro personal a través de jornadas de voluntariado, campañas de reciclaje y la confección de material de concientización para la adecuada separación, son algunas de las acciones que como Conglomerado Financiero implementamos para alcanzar esta meta.

	 Reciclaje			 Especiales			 Relleno sanitario		
	2021	2022	% Variación	2021	2022	% Variación	2021	2022	% Variación
<b>Banco Popular y de Desarrollo Comunal</b>	51 254,04	44 585	-13,01	90 029,5	50 123,5	-44,33	1 060 483,78	N/A	N/A
<b>Popular Fondos de Inversión (SAFI)</b>	28,3	57,9	104,59	207,5	0	-100,00	56	507,7	806,61
<b>Popular Pensiones</b>	556,24	2907,55	422,72	288,86	4896,00	1594,94	N/A	N/A	N/A
<b>Popular Seguros</b>	181,5	390	114,88	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>Popular Valores</b>	592,85	235,20	-60,33	579,69	0	-100,00	241,89	520,80	115,30

Estas son algunas de las acciones desarrolladas en 2022 que impactan la generación de residuos:

34,5 kg de tapas recolectadas, mediante la campaña DonaTapa, por parte de Popular Pensiones y 24K recolectados por SAFI.

Elaboración de ecobloques por parte del Banco Popular.

Separación, clasificación y pesaje de 231,4 kg de residuos valorizables por parte de Popular Pensiones que fueron enviados a la Municipalidad de San José para obtener puntaje en la plataforma Ecoins.

NA: no se contabilizan los datos de generación para ese tipo de residuo.

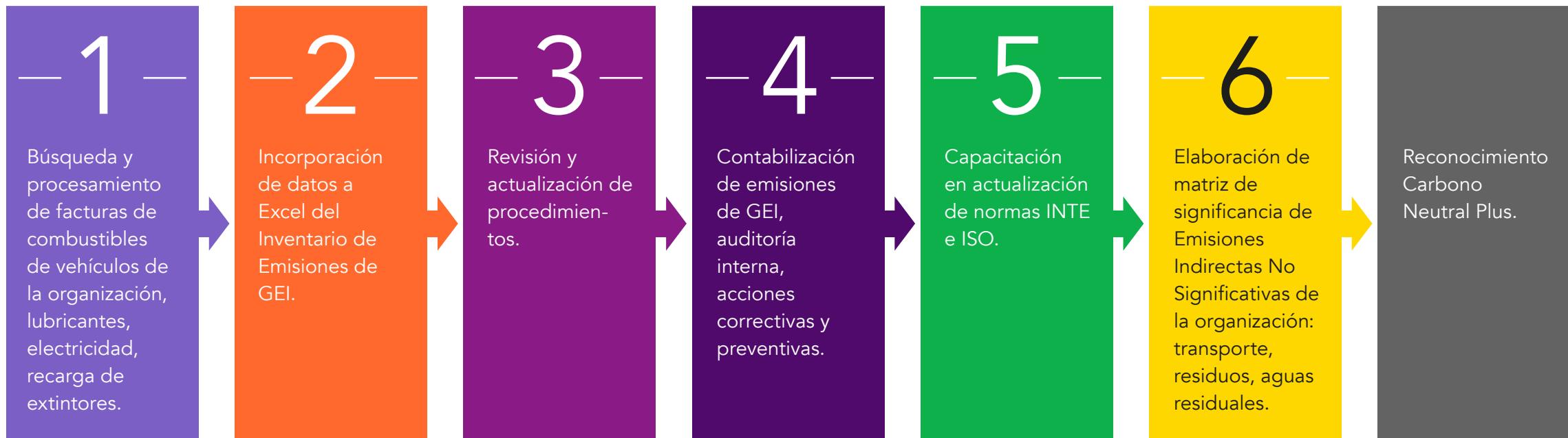
# Carbono Neutralidad

La carbono neutralidad es un eje de trabajo que gestionamos de manera estratégica desde tres Sociedades Anónimas de nuestro Conglomerado: Pensiones, Seguros y Valores. Para alcanzarla, contamos con el apoyo de la Alta Dirección, Gestión Ambiental y nuestro Equipo de Carbono Neutralidad que, en conjunto, trazan una hoja de ruta para cumplir con los más altos estándares en esta materia.

El proceso consta de varias etapas y compromisos entre ellos un trabajo exhaustivo en la identificación e inventario de todas nuestras acciones contaminantes, así como la capacitación constante de nuestro personal en la actualización de las normas ambientales requeridas para alcanzar la carbono neutralidad y los reconocimientos que así lo acrediten.



## Carbono Neutralidad en seis pasos



Mantener y promover la Carbono Neutralidad en nuestro Conglomerado Financiero implica la puesta en marcha de una serie de acciones específicas, algunas ya asumidas como parte de nuestras acciones fundamentales y sostenidas en el tiempo y otras implementadas en el último año para fortalecer nuestra estrategia de neutralidad de carbono.

La mayoría de esas acciones se engloban en cuatro áreas principales: capacitación, inventario GEI, reconocimientos y eficiencia en las instalaciones.

### Hacia una adecuada gestión de las emisiones

Estas son las principales acciones desarrolladas por cada una de nuestras Unidades Estratégicas de Negocio, tanto durante el año 2022 como sus acciones comunes.

#### Popular Pensiones

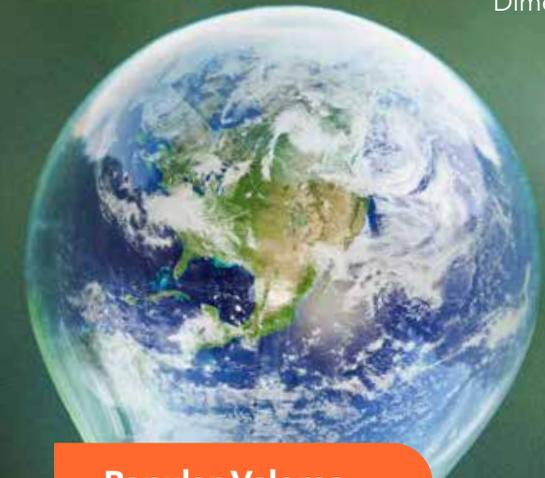
- ▶ Capacitación a la gestora ambiental y el gestor de sostenibilidad, quienes a su vez transmitieron los conocimientos a los integrantes del Área de Comunicación y Sostenibilidad.
- ▶ Inventario de Gases de Efecto Invernadero (GEI).
- ▶ Definición de emisiones indirectas de la organización, los criterios de significancia y las posibles fuentes de emisiones de GEI.
- ▶ Compra de luminaria tipo LED.
- ▶ Actualización de procedimientos de contabilidad de emisiones de GEI.

#### Popular Seguros

- ▶ Generación de reporte de emisiones de gases de efecto invernadero bajo los principios enunciados en el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero del World Resources Institute (WRI), el GHG Protocolo, el IPCC y las guías de gestión ambiental para instituciones públicas de la Dirección de Gestión de Calidad Ambiental (DIGECA) del Ministerio de Ambiente y Energía.
- ▶ Revisión y actualización de las fuentes de emisión.

#### Popular Valores

- ▶ Desarrollo y ejecución del plan de reducciones de emisiones.
- ▶ Aplicación del programa de sensibilización a los colaboradores.
- ▶ Apoyo a otras instituciones en la obtención de su inventario de GEI.
- ▶ Implementación de nuevas tecnologías en el tema de transformación digital.
- ▶ Acciones de control en el uso de la energía eléctrica.



### Comprometidos con la Carbono Neutralidad

Obtener el reconocimiento Carbono Neutral Plus por parte del Programa País Carbono Neutralidad forma parte de nuestros principales objetivos.



Entre el año 2021 y 2022, como Conglomerado Financiero, realizamos una ardua tarea para la contabilización de las emisiones de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), directas e indirectas, generadas por cada una de nuestras actividades. De esta forma, llevamos un control detallado de los aumentos y sus causas, así como de las disminuciones en dicho rubro.

Así concluimos, por ejemplo, que en el caso de Popular Valores se reporta la reducción en emisiones indirectas por transporte más significativa (-12 %) dentro de nuestro Conglomerado.

A continuación, un detalle de las emisiones de dióxido de carbono para cada una de nuestras Sociedades Anónimas.

	Emisiones directas			Emisiones indirectas por energía importada			Emisiones indirectas por transporte		
	2021	2022	Variación %	2021	2022	Variación %	2021	2022	Variación %
<b>Pensiones</b>	20,29	25,12	23,80	14,54	11,69	-19,6	No data	69,86	No data
<b>Seguros</b>	0	0	0	4,5	3,25	-27,9	0	0	0
<b>Valores</b>	0,189	0,8272	337,67	3559	3241	-8,9	2,4513	2,1481	-12,37 %

**¿Por qué aumentaron o disminuyeron las emisiones?**

**Popular Seguros:**

Cambios en la luminaria, gestión eficiente en los recursos naturales y estrategia de mejora de la cultura ambiental.

**Popular Pensiones:**

El aumento se debe a la actualización de las normas INTEB5:2021 e ISO14064-1:2019, que incluye la incorporación de nuevas fuentes de emisiones.

**Popular Valores:**

Emisiones directas aumentaron por el uso del vehículo administrativo, tras el levantamiento de las restricciones de movilidad durante la pandemia por COVID-19.

No se cuenta con datos de emisiones por transporte para el caso de Pensiones debido a que no fueron contabilizadas en el 2021, ya que se aplicaron las normas anteriores a la actualización.

**Hitos carbono neutro**

Como Conglomerado, en el rubro de Carbono Neutralidad también logramos cerrar el 2022 con algunos logros sobresalientes.

**Popular Valores**

-  Reconocimiento Carbono Neutralidad por quinto año consecutivo.
-  Reducción de la huella de carbono.

**Popular Pensiones**

-  Reconocimiento Carbono Neutralidad periodo 2019 del Colegio Técnico Profesional Ambientalista Isaías Retana Arias.
-  Acompañamiento al proceso para obtener el reconocimiento Carbono Inventario del Colegio Técnico de Puriscal.

# Programa Bandera Azul Ecológica

El Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE) permite operativizar el trabajo conjunto, implementar acciones de reducción y mitigación, evaluar nuestra gestión con herramientas de medición y visibilizar la excelencia de nuestro desempeño mediante la generación de reportes y la obtención del galardón.

Para participar del PBAE, en el CFBPDC realizamos una organización a nivel de nuestras oficinas. Cada Oficina Comercial determina los integrantes de su comité local y, posteriormente, la Unidad de Responsabilidad Social Corporativa (URSC) realiza una inducción a las nuevas oficinas y a las oficinas que tienen varios años participando. En esta inducción se presentan las generalidades de PBAE y se explican los aspectos que se deben completar para alcanzar el galardón.

RSC brinda acompañamiento y asesoría a lo largo del año de participación, así como en la revisión de los documentos evaluados por el programa. Cada Sociedad Anónima aborda el proceso de maneras diferentes, por ejemplo:

**Popular Seguros:** realiza controles de consumo de agua, electricidad, combustible, papel y residuos.

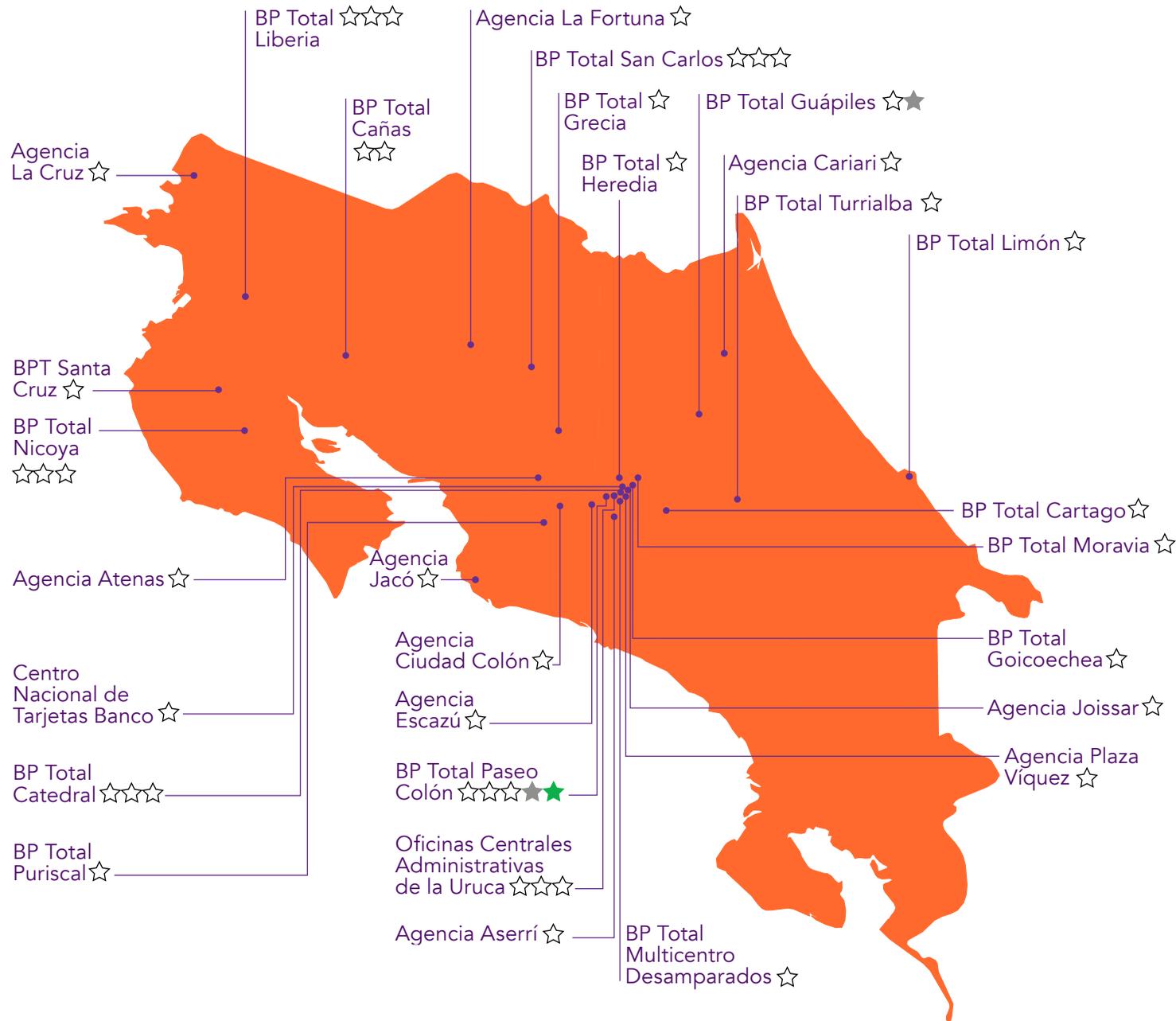
**Popular Pensiones:** realiza un inventario de actividades de educación ambiental, gestión y reducción, adaptación al cambio climático, compensación y actividades para la gradación de estrellas, como promoción del programa dentro y fuera de la cadena de valor, promoción de hogares sostenibles, inventario de emisiones de GEI entre otros.

**Popular Valores:** realiza una planificación anual de las actividades a realizar y mantiene una comisión de Gestión Ambiental que da seguimiento a los planes de acción, con el apoyo de la Alta Dirección.

**Popular Fondos de Inversión (SAFI):** prepara un plan de trabajo anual, en el cual considera todos los pasos y actividades necesarias para la inscripción, participación, y entrega del informe final de PBAE.



## Izando la Bandera Azul en todo el país



**Blanca:** se pueden obtener seis estrellas blancas.

**Una estrella blanca:** se logra al obtener porcentaje anual del 90 al 100 %, de acuerdo con el puntaje establecido en los parámetros obligatorios.

**Dos estrellas blancas:** se logra al cumplir con el 100 % del porcentaje y contar con algún otro programa de gestión interno o reconocimiento externo.

**Tres estrellas blancas:** se logra al cumplir con los requisitos de las dos estrellas blancas y, además, demostrando con evidencias la ejecución de mínimo dos actividades para incentivar y acompañar la participación de personas u organizaciones de su cadena de valor en cualquiera de las categorías del PBAE.

**Cuatro estrellas blancas:** se logra al cumplir con los requisitos de las tres estrellas blancas y, además, demuestre con evidencias la ejecución de mínimo dos actividades para incentivar y acompañar la participación de personas u organizaciones que no estén vinculadas con su cadena de valor en cualquiera de las categorías del PBAE, preferiblemente en su comunidad inmediata.

**Cinco estrellas blancas:** se logra al cumplir con los requisitos de las cuatro estrellas blancas y, además, demuestre que realizó su inventario de emisiones y remociones de gases de efecto invernadero para el año de participación, de acuerdo con la norma INTE/ISO 14064-1:2019.

**Seis estrellas blancas:** se logra al cumplir con los requisitos de las cinco estrellas blancas y al ser una organización Carbono Neutral.



**Plateada:** gestión de residuos con centros de acopio vinculados a Ecoins.



**Verde:** asesoría a hogares que participen en la categoría Hogares Sostenibles.



**Anaranjada:** realizar tres actividades de bienestar animal, virtuales o presenciales, con un enfoque preventivo.

# Cambio climático

Para nuestro Conglomerado Financiero es importante aportar soluciones a las consecuencias del cambio climático que puedan afectar la continuidad de nuestro negocio, de nuestros clientes y de toda nuestra cadena de valor.



## Proyectos para mitigar el cambio climático

Las actividades enfocadas a la mitigación del cambio climático involucró tanto a nuestro personal como a público externo a lo largo de toda nuestra cadena valor.

### Acciones internas:

Programa Bandera Azul Ecológica, acciones para reducir consumos, educación ambiental, Plan de reducción de gases de efecto invernadero.

**Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal**

### Acciones externas:

Jornadas de voluntariado en compensación, brindamos financiamiento de proyectos ambientales, ofrecemos productos y servicios financieros que satisfacen necesidades de empresas, familias, personas, a través de instrumentos de crédito, ahorro, seguros e inversiones, realizamos acciones de educación ambiental, apoyamos con patrocinio actividades en las comunidades y aplicación de criterios ambientales en las compras.

Gracias a cada una de estas acciones, logramos cerrar este 2022 con logros puntuales que nos acercaron a la mitigación del cambio climático para así alcanzar nuestro objetivo como Conglomerado Financiero en esta área.

## Nuestros principales logros

### Banco Popular y de Desarrollo Comunal

- ▶ Disminución de un 7,34 % en el consumo de agua en comparación con el 2021.
- ▶ Disminución de un 8,44 % en el consumo de electricidad en comparación con el 2021.

### Popular Seguros

- ▶ Desarrollo del proyecto iii Lab con la Sugese y demás organizaciones.
- ▶ Implementación del proyecto CERLAC.
- ▶ Galardón BAE con 6 estrellas blancas, 3 hogares de funcionarios con 3 estrellas blancas.
- ▶ Carbono Neutralidad.
- ▶ Desarrollo del PGAI según lo estipulado, resultado de evaluación en el 2023.

### Popular Pensiones

- ▶ Atención de consultas y revisión del informe 2021 del Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE).
- ▶ Desarrollo de capacitaciones relacionadas con sistemas de refrigeración y la correcta gestión de residuos.
- ▶ Revisión de los informes de Hogares Sostenibles de los colaboradores de la Operadora que participan en el PBAE.
- ▶ Desarrollo de una charla sobre la experiencia de participar en el PBAE en la categoría de Hogares Sostenibles, por parte de un colaborador que obtuvo la bandera azul con tres estrellas blancas.

### Popular Fondos de Inversión (SAFI)

- ▶ Remisión y Aprobación del Programa de Gestión Ambiental Institucional 2022-2026
- ▶ Galardón Programa Bandera Azul Ecológica 2021 con la mayor calificación conseguida hasta la fecha.
- ▶ Aumento en actividades de Educación Ambiental y de voluntariado.
- ▶ Mayor participación de los colaboradores en temas de gestión ambiental.

### Popular Valores

- ▶ Obtención del reconocimiento Carbono Neutral Plus y del Galardón Programa Bandera Azul Ecológica en la Categoría de Cambio Climático.
- ▶ Premio a la Excelencia Ambiental, promovido por el MINAE por el cumplimiento del PGAI.



# Resultados de nuestra gestión ambiental

A nivel Conglomerado, contamos con un Plan de Gestión de Valor Ambiental, en el cual integramos nuestras metas y resultados de cada período, con el fin de verificar nuestro avance como organización.

Evaluación Plan de Gestión de Valor Ambiental 2022

 <b>Actividades</b>	 <b>Calificación</b>	 <b>Resultado</b>
Ejecutar los Programas de Bandera Azul Ecológica (PBAE) de cada Sociedad Anónima del Conglomerado.	100 %	Se cumplió al 100 %.
Realizar las gestiones para obtener el reconocimiento de Carbono -Neutralidad en el CFBPDC.	67 %	Al no definirse a tiempo la cantidad de oficinas que podrían participar con el presupuesto aprobado para el 2022, no se logró avanzar con el plan de trabajo de GEI.
Disponer de un portafolio de productos y servicios con impacto ambiental, acorde con las necesidades de los segmentos definidos.	88,80 %	En el 2022 se inició el proceso de elaboración de emisión del fondo, sin embargo, se gestionó un cambio en las actividades del plan de trabajo, por lo que se le dará continuidad en el 2023.

 <b>Actividades</b>	 <b>Calificación</b>	 <b>Resultado</b>
Definir e implementar una Estrategia de comunicación en temas ambientales para los grupos de interés.	0 %	No se determinó cuáles eran los grupos de interés que se querían abarcar con las acciones establecidas para determinar el porcentaje de alcance. A esta acción se le dará seguimiento en el 2023.
Desarrollar un programa de promoción sostenible que contribuya a la cultura ambiental.	100 %	Se cumplió al 100 %.
Promover alianzas estratégicas que fortalezcan la cultura ambiental.	50 %	No se realizó en tiempo la presentación del plan de trabajo 2023 ante el Consejo de Sostenibilidad Corporativo.

## CAPÍTULO 11

# Índice de contenidos GRI

# Índice de contenidos GRI

## Declaración de Uso

El Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal ha informado, de acuerdo con los Estándares GRI (Global Reporting Initiative), para el período comprendido entre el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del 2022.

Sección del reporte	GRI	Indicador	Número de página
<b>Mensaje de las autoridades del CFBPDC</b>	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	De la pg 4 a la 9
<b>Acerca del reporte</b>	2-3	Periodo objeto del reporte	3, 182
	2-3	Frecuencia del reporte	3, 182
	2-3	Punto de contacto del reporte	3, 182
<b>Conociendo nuestro Conglomerado</b>	2-1	Nombre de legal	De la pg 19 a la 24
	2-1	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	De la pg 19 a la 24
	2-1	Ubicación de su sede central	De la pg 29 a la 31
	2-1	Países en que opera	De la pg 29 a la 31
	2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	De la pg 29 a la 31
	2-4	Reexpresión de la información	34
	2-5	Verificación externa	3, 182
	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	34

Sección del reporte	GRI	Indicador	Número de página
<b>Nuestra Gobernanza</b>	2-9	Estructura de gobernanza y composición	De la pg 40 a la 48
	2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	De la pg 40 a la 48
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	De la pg 42 a la 44
	2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	De la pg 42 a la 44
	2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	De la pg 42 a la 44
	2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	45
	2-15	Conflicto de interés	56
	2-16	Comunicación de inquietudes críticas	De la pg 58 a la 59
	2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	44
	2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	157
	2-19	Políticas de remuneración	55
	2-20	Proceso para determinar la remuneración	55
	2-21	Ratio de compensación total anual	55
	2-23	Compromisos y políticas	De la pg 56 a la 57
	2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	De la pg 56 a la 57
	2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	De la pg 58 a la 59
	2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	De la pg 59 a la 62
	2-28	Afiliación a asociaciones	17, 85, 86, 87, 88, 89
	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	De la pg 53 a la 54
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	De la pg 53 a la 54
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	53	
207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	De la pg 63 a la 64	

Sección del reporte	GRI	Indicador	Número de página
<b>De la mano con la sostenibilidad</b>	2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	De la 66 a la 67 y de la 76 a la 84
	2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	De la pg 73 a la 75
	3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	68
	3-2	Lista de temas materiales	68
	3-3	Gestión de los temas materiales	68, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84
<b>Dimensión económica</b>	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	De la pg 91 a la 95
	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	83, 99, 100, 101, 122, 123
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	De la pg 96 a la 106
<b>La tecnología como aliada</b>	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	De la pg 116 a la 119
<b>Dimensión social: Inclusión como estandarte</b>	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	De la pg 121 a la 129

Sección del reporte	GRI	Indicador	Número de página
<b>Pensando en nuestro talento humano</b>	2-7	Colaboradores	De la pg 131 a la 137
	2-8	Trabajadores que no son colaboradores	138
	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	139
	403-1	Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional	De la pg 152 a la 154
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	De la pg 152 a la 154
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	De la pg 150 a la 151
	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	De la pg 150 a la 154
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	De la pg 150 a la 154
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	De la pg 150 a la 151
	403-9	Lesiones por accidente laboral	153
	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	155
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	De la pg 155 a la 156
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	157
	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y colaboradores	De la pg 144 a la 147
	2-30	Convenios de negociación colectiva	143
	407-1	Libertad de asociación	143

Sección del reporte	GRI	Indicador	Número de página
<b>Dimensión ambiental</b>	302-1	Consumo energético dentro de la organización	De la pg 167 a la 168
	302-4	Reducción del consumo energético	De la pg 167 a la 168
	303-5	Consumo de agua	169
	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	De la pg 172 a la 175
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	De la pg 172 a la 175
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	175
	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	De la pg 170 a la 171
	306-3	Residuos generados	De la pg 170 a la 171
	306-4	Residuos no destinados a eliminación	171

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

*Popular*  
SEGUROS

*Popular*  
VALORES

*Popular*  
PENSIONES

*Popular*  
FONDOS DE INVERSIÓN

*Banco  
Popular*  
Y DE DESARROLLO COMUNAL