

# Reporte de Sostenibilidad 2023

CONGLOMERADO FINANCIERO  
BANCO POPULAR Y DE  
DESARROLLO COMUNAL

*Popular*  
SEGUROS

*Popular*  
VALORES

*Popular*  
PENSIONES

*Popular*  
FONDOS DE INVERSIÓN

*Banco*  
*Popular*  
Y DE DESARROLLO COMUNAL

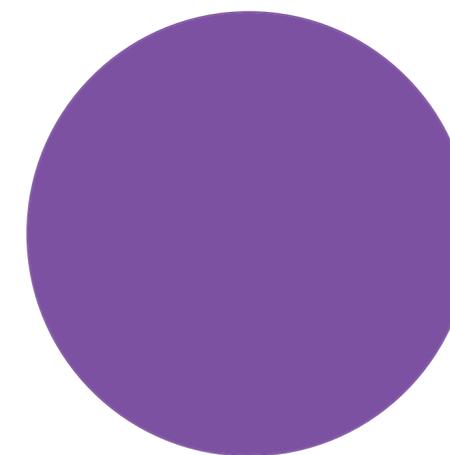
# INDICE

Acerca del reporte .....	5
<b>CAPÍTULO 1. Mensaje de las autoridades del CFBPDC ...</b>	<b>6</b>
Mensaje de <b>la Junta Directiva Nacional</b> .....	<b>7</b>
Mensaje de <b>la Gerencia General Corporativa</b> .....	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO 2. Principales resultados 2023 .....</b>	<b>11</b>
Resultados <b>económicos</b> .....	<b>12</b>
Resultados <b>ambientales</b> .....	<b>14</b>
Resultados <b>sociales</b> .....	<b>16</b>
Resultados <b>gobernanza</b> .....	<b>17</b>
<b>CAPÍTULO 3. Nuestro conglomerado financiero .....</b>	<b>19</b>
Nuestro <b>compromiso y esencia</b> .....	<b>20</b>
Propósito, <b>misión y visión</b> .....	<b>22</b>
Valores .....	<b>22</b>
Cumplimiento de <b>la filosofía organizacional</b> .....	<b>23</b>
Nuestras <b>oficinas</b> .....	<b>26</b>



Productos y servicios .....	29	Compromisos 2023 .....	69
Clientes .....	34	Metas 2024 .....	75
Canales de comunicación .....	35	Contribución a los <b>Objetivos de Desarrollo Sostenible</b> .....	80
Cadena <b>de valor</b> .....	37	Alianzas <b>de sostenibilidad</b> .....	81
CAPÍTULO 4. Gobernanza .....	38	CAPÍTULO 6. Dimensión Ambiental .....	83
Modelo <b>de Gobernanza</b> .....	39	Cambio <b>Climático</b> .....	84
Evaluación del Nivel de Madurez <b>del Gobierno Corporativo del</b>		Gestión <b>ambiental interna</b> .....	85
<b>CFBPDC</b> .....	48	Programa Gestión <b>Ambiental Institucional</b> .....	88
Equidad de género <b>en el modelo de gobernanza</b> .....	49	Resultado de <b>indicadores ambientales del PGAI</b> .....	88
Ética y <b>transparencia</b> .....	51	Programa <b>Bandera Azul Ecológica</b> .....	94
Anticorrupción .....	52	Carbono <b>Neutralidad</b> .....	96
Políticas de <b>remuneración</b> .....	54	Negocios con <b>enfoque ambiental</b> .....	101
Conflictos <b>de interés</b> .....	55	Bonos <b>verdes</b> .....	104
Derechos <b>Humanos</b> .....	55	 	
Canales <b>de denuncia</b> .....	57	CAPÍTULO 7. Dimensión Social .....	105
Cumplimiento <b>normativo</b> .....	59	Inclusión <b>financiera</b> .....	106
Gestión <b>de riesgos</b> .....	62	Organizaciones de <b>la Economía Social (OES)</b> .....	107
 		Financiando un <b>desarrollo inclusivo</b> .....	112
CAPÍTULO 5. Sostenibilidad .....	63	Educación <b>financiera</b> .....	115
Estrategia de <b>sostenibilidad</b> .....	64	Servicio a <b>la clientela</b> .....	117
Temas <b>materiales</b> .....	64	Adultos mayores <b>son prioridad</b> .....	120
Partes <b>interesadas</b> .....	66	Resultado Banca <b>Empresarial y Corporativa</b> .....	122

Nuestro <b>talento humano</b> .....	123
Desarrollo <b>profesional</b> .....	144
CAPÍTULO 8. Dimensión Económica.....	149
Solidez para <b>generar valor económico</b> .....	150
Principales <b>estrategias económicas</b> .....	155
Aliado <b>financiero para el desarrollo</b> .....	162
CAPÍTULO 9. La tecnología como aliada .....	172
Transformación <b>tecnológica e innovación</b> .....	173
Ciberseguridad <b>y protección de datos</b> .....	177
Innovaciones .....	180
Índice de contenidos GRI .....	184



# Acerca del reporte

Para el Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, es un honor presentar nuestro décimo tercer Reporte de Sostenibilidad, correspondiente al periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023.

Este documento refleja nuestro desempeño integral y principales resultados en las dimensiones de gobernanza, social, económico y ambiental, ofreciendo una visión detallada y transparente a nuestras partes interesadas.

Este reporte fue elaborado en conformidad con los Estándares GRI (Global Reporting Initiative) 2021, y se alinea con las mejores prácticas globales en materia de sostenibilidad, reafirmando nuestro compromiso con el desarrollo sostenible.

Contacto para consultas o más información acerca del informe:

Correo electrónico: [sostenibilidadcorporativa@bp.fi.cr](mailto:sostenibilidadcorporativa@bp.fi.cr)





# CAPÍTULO 1

Mensaje de las autoridades del  
CFBPDC



# Mensaje de la Junta Directiva Nacional

Con mucho entusiasmo me dirijo a ustedes como presidente de la Junta Directiva Nacional para presentar el Reporte de Sostenibilidad 2023 del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Institución que nos llena de orgullo, con esa misión que la hace única de llevar bienestar y desarrollo a la población en todo el territorio nacional y por lo mismo ocupa un lugar muy especial en el corazón de cada habitante.

Desde su creación en el año 1969, nuestro Banco Popular ha brindado un permanente apoyo a las personas trabajadoras, lo que nos ha brindado la posibilidad extraordinaria de transformar vidas, de llevar alegrías y esperanza a miles y miles de familias, empresas y organizaciones sociales. Este compromiso social que nos distingue para sembrar bienestar está fundamentado en nuestra razón de ser y establecido en la Ley de creación, y hoy se mantiene más vigente que nunca en beneficio de todas y todos los ciudadanos.

Somos conscientes que el contexto actual plantea enormes desafíos para las entidades financieras, bajo el norte de asegurar por un lado la sostenibilidad del valor económico, y, al mismo tiempo, la generación de valor social y ambiental como requisitos para que ese aporte económico trascienda.

Es precisamente ante este reto que con valentía, liderazgo y determinación nos hemos



Jorge Eduardo Sánchez  
Presidente de la Junta Directiva Nacional

replanteado nuestra forma de hacer banca, doblando esfuerzos para cumplir y superar las expectativas que los nuevos tiempos traen con la modernización de los sistemas financieros, a la vez que buscamos reforzar esa esencia social que nos caracteriza y sigue permitiendo llevar más crecimiento, justicia social y encadenamientos productivos a las comunidades, promoviendo el desarrollo económico, social y ambiental que demanda nuestro país y el mundo.

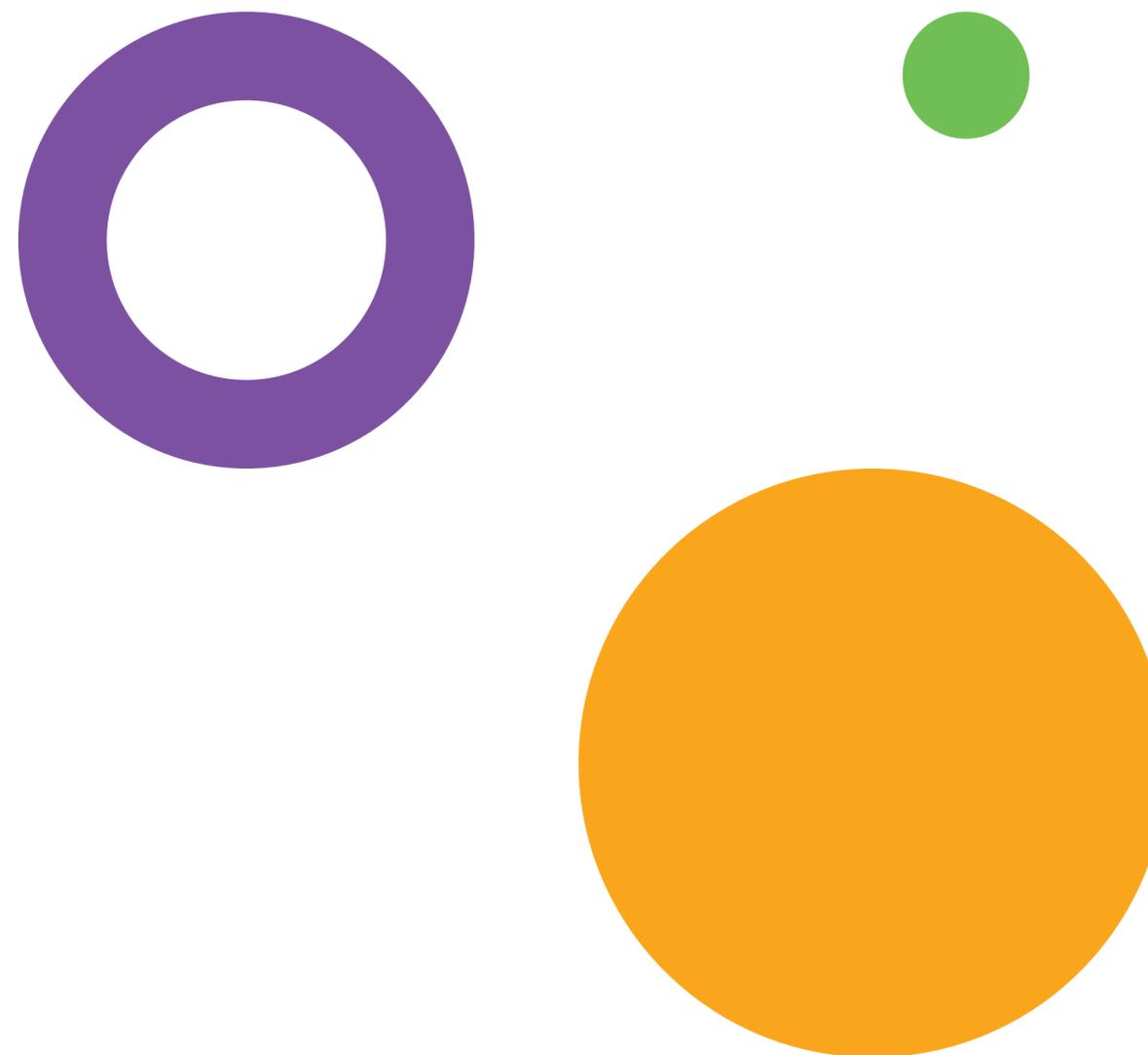
Este nuevo escenario implica trabajar con ahínco en gestionar los riesgos y aprovechar al máximo las oportunidades que se presentan en relación con las cuestiones ambientales, sociales y de la economía.

Por lo anterior, desde la Junta Directiva Nacional apoyamos de forma contundente el nuevo enfoque estratégico, que procura justamente esa sostenibilidad del Conglomerado Financiero Banco Popular y que, además, permite contribuir de manera significativa al desarrollo sostenible.

Ese compromiso nos motiva cada día a dar lo mejor de nosotros por brindar soluciones financieras que se traduzcan en resultados beneficiosos para nuestros clientes y la ciudadanía, creando prosperidad para Costa Rica, distribuyendo beneficios con sentido social, permitiendo el acceso a esos recursos a las poblaciones más vulnerables y con una gestión ética, transparente y responsable que asegure la protección del ecosistema financiero nacional.

En esa hoja de ruta avanzamos con decisión y pasamos de las palabras a los hechos

como podrá apreciar en las siguientes páginas que contienen los principales resultados que el Banco y cada una de sus empresas alcanzamos en el período 2023, y en todas las dimensiones de la sostenibilidad, es decir, en materia ambiental, social y económica.



# Mensaje de la Gerencia General Corporativa

En nombre del extraordinario equipo de trabajo que da vida a esta maravillosa Institución, tengo el honor de compartir con usted nuestro Reporte de Sostenibilidad del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, correspondiente al período 2023, el cual describe los resultados alcanzados en este período en el que nuestra Entidad alcanzó 54 años de historia, siendo la Entidad que por excelencia apoya a la clase trabajadora de Costa Rica, con una visión clara de contribución al desarrollo sostenible y social del país.

El 2023 es para nosotros un año de cambio, pues asumimos desde la Administración el liderazgo para dirigir un nuevo período estratégico, con el firme propósito de hacer crecer al Conglomerado Financiero y asegurar el cumplimiento de su razón de ser, de brindar protección económica y social a la población trabajadora.

Asimismo, establecimos en la estrategia institucional un nuevo objetivo para contribuir con más fuerza al desarrollo sostenible, ratificando en cada una de nuestras acciones como Equipo ese compromiso maravilloso de procurar la creación de valor económico, social y ambiental para la Entidad y, ante todo, para nuestra clientela y demás partes interesadas.

El Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal se consolida como



Gina Carvajal Vega  
Gerente General Corporativa

una Institución financieramente sólida, aportando a un desarrollo más sustentable, inclusivo y equitativo y que, de igual forma, responde con eficiencia a sus clientes, mediante una transformación integral que nos está permitiendo brindarles los mejores productos y servicios adaptados a sus necesidades y expectativas modernas.

Este esfuerzo también contempla aumentar nuestra contribución a la inclusión social, a partir de la robusta y renovada Banca Social que dispone el Banco, la cual es única en el sistema y nos potenciará para afirmar ese apoyo a las poblaciones que más lo necesitan en todos los rincones del país, creando una oferta de productos que permita a las personas trabajadoras, emprendedores, mujeres, organizaciones sociales, pymes y otros públicos, tener acceso a los recursos del sistema financiero y poder hacer realidad sus proyectos y satisfacer sus necesidades financieras inmediatas.

De esta forma, reafirmamos nuestro compromiso social y sostenible con Costa Rica y con Usted, para continuar siendo el Banco de los trabajadores, abriendo puertas y ofreciendo soluciones a los desafíos financieros de la sociedad costarricense; llevando oportunidades, bienestar y esperanza a quienes necesitan una mano aliada para crecer, para levantarse, para alcanzar sus metas y hacer de este país un mejor lugar para todos y todas hoy y en el futuro.





# CAPÍTULO 2

Principales resultados 2023



# Resultados económicos

A continuación, se mencionan los principales resultados económicos del Conglomerado Financiero

## Banco Popular

Valor económico generado	Aumentó de ¢406 106 millones a ¢438 316 millones, un 7,93%
Valor económico distribuido	Aumentó de ¢361 480.47 millones a ¢422 569.50, lo que representa un crecimiento del 16,9%.
Valor económico retenido	Se alcanzó una utilidad de ¢15 746 millones.
Saldo de cartera de crédito bruta	Crecimiento de ¢105 247 millones, crecimiento del 3,64%.
Operaciones de crédito	Colocación de ¢600 352 millones a través de 50 108 operaciones, considerando las carteras financieras, tarjetas de crédito, social, corporativo y empresarial.
Captación	¢85 679 millones considerando ahorro a la vista, ahorro a plazo y cuentas corrientes.
Saldo de ahorro voluntario	¢581 806 millones para un total de 2 066 674 cuentas y el aporte al crecimiento del monto de captación sumó ¢35 441 millones.
Saldo de ahorro a plazo	¢951 840 millones para un total de 57 195 cuentas y el aporte al crecimiento del monto de captación sumó ¢26 968 millones.
Saldo de cuentas corrientes	¢81 619 millones para un total de 10 608 cuentas y el aporte al crecimiento del monto de captación sumó ¢22 613 millones.
Ingresos por servicios	¢25 106 millones, siendo el principal generador las comisiones derivadas de las tarjetas de débito y crédito.
Venta de bienes adjudicados	Liquidación de 383 bienes por un monto de ¢18 226,8 millones.

UEN	Utilidades	Industria
<b>Popular Fondos de Inversión</b>	Incremento de un 59,25%	Ocupa el tercer lugar en volumen administrado en la Industria de Fondos de Inversión.
<b>Popular Pensiones</b>	Incremento de un 10,91%	Primer lugar en cartera total administrada. (ROP, FCL, Plan de Pensión Voluntaria en colones y dólares).
<b>Popular Seguros</b>	Incremento de un 46%	Se encuentra dentro de las tres corredurías más grandes del país
<b>Popular Valores</b>	Utilidad neta de ¢3 653 millones	Primer lugar en Volumen transado y Custodia total y en segundo lugar en Utilidad Neta, Activo Total y Patrimonio.

# Resultados ambientales

Principales resultados en gestión ambiental interna conglomeral.

Unidad Estratégica de Negocio	Programa Gestión Ambiental Institucional	Programa Bandera Azul Ecológica	Carbono Neutralidad
<b>Banco Popular</b>	Obtención del Reconocimiento de Excelencia Ambiental, con la calificación máxima de 106.	Obtención de 66 galardones por la gestión 2022 en las oficinas comerciales, oficinas centrales y edificios administrativos.	Obtención del Reconocimiento Carbono Neutralidad 2.0 en tres oficinas del Banco.
<b>Popular Fondos de Inversión</b>	Entrega del primer Informe con una calificación de 89,43.	Obtención del Galardón con cuatro estrellas blancas y una plateada.	N/A
<b>Popular Pensiones</b>	Obtención del Reconocimiento de Excelencia Ambiental, con una calificación de 96,64.	Obtención del Galardón con seis estrellas blancas y 1 verde.	Obtención del Reconocimiento Carbono Neutral Plus.
<b>Popular Seguros</b>	Implementación del Programa Gestión Ambiental Institucional PGAI, con una calificación de 89,73.	Obtención del Galardón alcanzando seis estrellas blancas y una verde, además cuatro Galardones en la categoría Hogares Sostenibles.	Obtención del Reconocimiento Carbono Neutralidad.
<b>Popular Valores</b>	Reconocimiento de Excelencia Ambiental, con una calificación de 103,96.	Obtención del Galardón alcanzando seis estrellas blancas.	Obtención del Reconocimiento Carbono Neutral Plus.

### Otros resultados ambientales:

Mejora en la nota obtenida en la evaluación de la emisión del bono verde, pasando de suficiente a satisfactorio.

En el Banco Popular se dio una **mejora en el desempeño ambiental** con reducción de un 55% de agua, un 29% de electricidad, un 33% de resmas de papel y un 8% de residuos valorizables, respecto a la línea base del 2019.

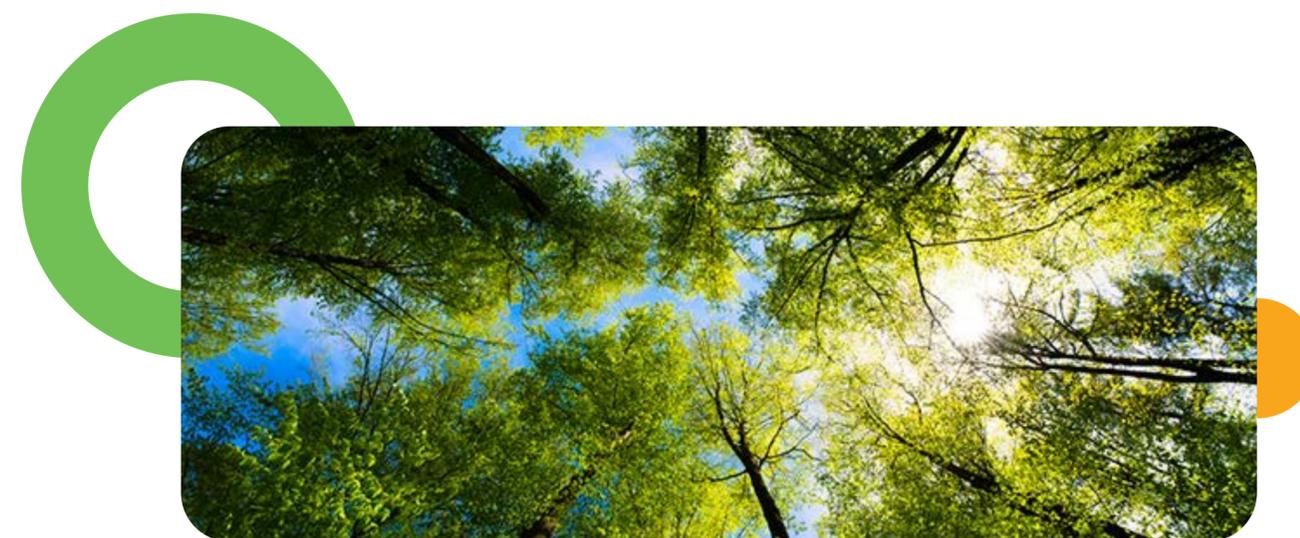
Se instalaron **paneles solares**, esto como parte de los proyectos innovadores relacionados con sostenibilidad en los edificios del BPT Heredia, Agencia Las Juntas de Abangares, BPT San Ramón, Agencia El Alto de Guadalupe y Orotina.

Popular Seguros y Popular Valores mantienen la **certificación Esencial C.R.** y en Popular Fondos de Inversión se genera un **aumento en las capacitaciones** relacionadas a educación ambiental, con una mayor cantidad de colaboradores participantes, tanto a lo interno como a lo externo; además de participación del personal como voluntariados.

En el cumplimiento de la normativa SUGEF 2-10 Reglamento para la Gestión Integral de Riesgos, se aplicó la **metodología de gestión integral de riesgos ASG** a nivel conglomeral donde se identificaron, valoraron, priorizaron riesgos y se definieron planes de mitigación, logrando identificar 45 riesgos de carácter ASG, donde 8 fueron valorados de nivel medio y 37 en nivel inferior, a su vez se identificó la necesidad de elaborar planes de mitigación para los riesgos identificados en valor medio.

En el 2023 se amplió la cantidad de oficinas que participan del piloto de implementación del **modelo de análisis de riesgos ambientales y sociales**, alcanzando 10 oficinas comerciales y la Banca Corporativa. Como parte de los resultados se analizaron las 334 colocaciones, donde 306 se clasificaron como categoría C, 27 en categoría B y 1 en categoría A.

Como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad, el Banco Popular colocó en créditos con enfoque ambiental, un monto total de **₡8 524 704 427,84** por medio de **589** operaciones, logrando mantener un saldo de más de **₡141 693 099 092,06**, con 1935 operaciones, dirigidos tanto a empresas como a personas en el periodo 2023.



# Resultados **sociales**

Educación financiera	Género, Inclusión y discapacidad	Banca Social	Banca Empresarial
Atención de 24 246 personas de forma directa, aumentando en un 139% con respecto al año anterior, a través de 324 charlas.	En cumplimiento con los requerimientos de la Ley 7600, se capacitaron un total de 63 personas en LESCO, además, una encuesta interna sobre discapacidad y accesibilidad.	Se alcanzó una colocación de ¢32 576 millones, para un total de 3105 operaciones	Apoyo a 1378 PYME, generando un impacto social de 10 871 empleos que generan estas empresas.
Capacitaciones de Educación Financiera dirigidas a personas que se encuentran en condiciones de vulnerabilidad, alcanzando un total de 993 personas.	Participación en la Red de Hombres por la Igualdad de Género del Sector Público.	En el programa de Microfinanzas se generaron 104 operaciones por un monto colocado de ¢914 millones.	
Creación de dos video cursos de educación financiera para Personas y PYME.	Participación de la Mesa de Empleabilidad Juvenil, apoyando la estrategia de Educación y Formación Técnica Dual Costa Rica.	Con el programa BP empresarias se logró colocar ¢7588 millones para un total de 224 operaciones.	
	Popular Seguros realizó el lanzamiento de nuevos seguros autoexpedibles que contribuyen a la inclusión financiera, brindando cobertura a riesgos como las enfermedades graves, la muerte y el desempleo	Desarrollo y promoción en conjunto con Popular Seguros, productos para PYME, de manera interinstitucional con el INA, INDER, SBD, MEIC y Aseguradoras.	
		Trabajo en conjunto con las Naciones Unidas y Popular Seguros en proyectos de seguros para beneficiar a las personas que se dedican al mercado agrícola en el país, explorando experiencias de otros países.	

# Resultados **gobernanza**

Banco Popular	Popular Fondos de Inversión	Popular Pensiones	Popular Seguros	Popular Valores
Evaluación del nivel de la madurez de la Gobernanza Corporativa.	Identificación y elaboración de Matriz de Riesgos ASG	Certificación del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social de la Norma INTE G 35:2012.	Certificación de 144 personas como Corredores de seguros.	Indicadores financieros aprobados por la Junta Directiva, se obtuvo una Calificación del 100%.
Formulación del Plan Estratégico del CFBPDC 2024-2027 versión 2.0 aprobado por Junta Directiva Nacional	Cumplimiento en tiempo y forma de las recomendaciones emitidas por parte del Área de Cumplimiento Normativo.	Reuniones mensuales del Comité de Sostenibilidad y seguimiento del plan de trabajo y buzón de quejas y sugerencias.	Actualización de cuestionarios para la autoevaluación de Control Interno y Riesgo Operativo 2023.	Verificación del cumplimiento de la normativa CONASSIF 5-17, informe final sin hallazgos.
Puesta en marcha del Sistema de Información Gerencial, a través del Click, repositorio de datos para la toma de decisiones de alto nivel.	Calificación de Encuesta Servicio al cliente de un 91.94%	Actualización del ejercicio de materialidad y partes interesadas de la Operadora.	Cumplimiento al 100% de recomendaciones y planes de acción de Auditoría Interna y Externa	Nota sobresaliente en la Autoevaluación de Control Interno.
Implementación del Programa de Evaluación de la Satisfacción y Servicio al cliente.	Calificación del 100% en la Autoevaluación de Madurez de Cumplimiento Normativo y Regulatorio	Autoevaluación del nivel de madurez de cumplimiento normativo y regulatorio 2023 (Autoevaluación 2023) aplicada a Popular Pensiones, se obtuvo una calificación del 100%.	Indicadores financieros aprobados por la Junta Directiva, se obtuvo una calificación del 100%.	Nota del 94% en la Encuesta de Servicio al cliente
Planificación e Implementación del Plan de Mejoramiento de la Imagen y reputación.	Calificación Excelente en la Autoevaluación de Control Interno	Evaluación del nivel de gobernanza en el que se obtuvo un 3.29 de 4 posible.	Actualización del Plan Estratégico 2024-2027 y elaboración del Plan Táctico 2024-2025.	Calificación del 98% en la autoevaluación de madurez del cumplimiento normativo.

Banco Popular	Popular Fondos de Inversión	Popular Pensiones	Popular Seguros	Popular Valores
Implementación del programa de benchmarking de los indicadores financieros.		Autoevaluación de Cumplimiento de Control Interno con nota sobresaliente.	Identificación y gestión de los Riesgos ASG y capacitación mediante Programa de Riesgos para personal de toda la correduría sobre Riesgos ASG.	
Creación del Índice de Sostenibilidad ASG para consolidar resultados en las tres dimensiones y medir su progreso y/o avance anual.		Identificación y elaboración de matriz de riesgos ASG.	Capacitación de alto nivel (INCAE), para Junta Directiva y personal clave sobre temas de Gobernanza, Control Interno y Riesgos.	
Actualización del ejercicio de consulta a partes interesadas, (Estudio de reputación corporativa).		Cumplimiento al 100% de recomendaciones y planes de acción de Auditoría Interna y Externa.	Desarrollo del Programa de la ética.	
Implementación de estrategias de comunicación 360° para los distintos productos, servicios y canales del Banco.		Evaluación de Satisfacción al cliente con una nota de 92%.	Nota 1% en la Autoevaluación de Control Interno.	



# CAPÍTULO 3

Nuestro conglomerado financiero



# Nuestro **compromiso y esencia**

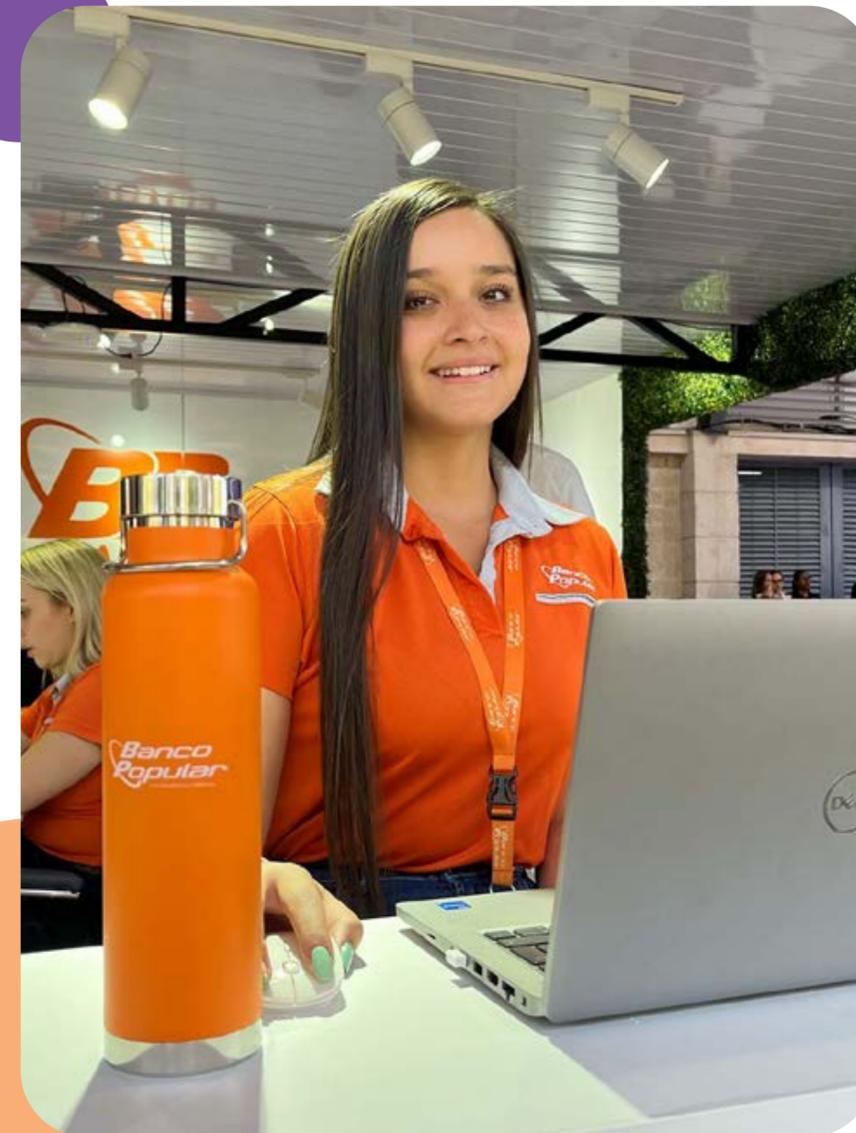
Somos un Conglomerado Financiero conformado por el Banco Popular y cinco Sociedades Anónimas.

## **Banco Popular y de Desarrollo Comunal**

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.

Nacimos en 1969 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 y está sujeto a la fiscalización de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) y de la Contraloría General de la República (CGR). Con el pasar del tiempo, el Banco ha creado empresas independientes que le han permitido consolidarse como conglomerado financiero, cada una con figuras jurídicas que le permiten desarrollar de manera particular giros de negocio vinculados a las pensiones, los fondos de inversión, el mercado de valores y seguros.

Gracias al compromiso y esfuerzo de las personas trabajadoras costarricenses, sumamos 54 años de promover nuestra naturaleza social.



Nuestro banco se creó, con el propósito de brindar protección económica y social a las personas trabajadoras del país, ofreciendo oportunidades de ahorro laboral y opciones de financiamiento. Sin embargo, este objetivo se alcanzó tras varios intentos fallidos, ya que las propuestas iniciales fueron rechazadas.

#### **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).

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

Desde el año 2000, con la promulgación de la Ley de Protección al Trabajador (Ley 7983), Popular Pensiones administra el Fondo de Capitalización Laboral y los planes de pensiones complementarias, cuyo objetivo es brindar una pensión adicional a la otorgada por el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM) de la CCSS o régimen sustituto. Es regulada por la Superintendencia de Pensiones (SUPEN).

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

Popular Seguros se dedica al asesoramiento de las personas con el fin de gestionar sus riesgos de la forma más efectiva, ofrece productos autoexpedibles, individuales y colectivos desde su creación en 2007, y es regulada por la Superintendencia General de

Seguros (SUGESE) SC-20-133.

#### **Popular Servicios Compartidos S.R.L.**

Sociedad inscrita en el Registro Nacional en diciembre 2023 y tiene como objetivo brindar servicios y soluciones tecnológicas para consolidar una plataforma digital que agilicen la perspectiva y respuesta al cliente, para ser un facilitador de la Transformación Digital y la estrategia del CFBPDC, y es regulada por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF). Importante mencionar que esta sociedad no cuenta con presupuesto aprobado por parte de la Contraloría General de la República, por lo que en este reporte únicamente se hará mención de su creación para el 2023.

#### **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).

Adicionalmente, el Puesto se encuentra inscrito en el Registro Nacional de Valores e Intermediarios como Custodio, y se mantiene registrado ante el Banco Central de Costa Rica como participante en el mercado cambiario.

# Propósito, **misión** y **visión**

**Propósito:** Construyamos Bienestar y Excelencia.

**Misión:** Brindar protección económica y bienestar a las personas trabajadoras, sectores productivos y diferentes poblaciones del país.

**Visión:** Ser el Conglomerado Financiero preferido que impulsa el bienestar, la seguridad financiera y el desarrollo económico, social y ambiental.

# Valores

**Enfoque en el cliente:** Nuestra prioridad es el cliente. Le brindamos productos y servicios acordes 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 ambiental, social y económico:** 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.

**Transparencia:** Asumimos el deber legal, ético y moral de actuar comprometidamente con los Principios y Valores y rendir cuentas oportunas de forma honesta, veraz y transparente.



# Cumplimiento de la filosofía organizacional

El objetivo de creación del Banco Popular y de Desarrollo Comunal está claramente expuesto en el artículo 2 de la Ley Orgánica No 4351, que versa:

"ARTÍCULO 2º.- El Banco Popular y de Desarrollo Comunal es una institución de Derecho Público no estatal, con personería jurídica y patrimonio propio, con plena autonomía administrativa y funcional. Su funcionamiento se regirá por las normas del Derecho Público. El Banco tendrá como objetivo fundamental dar protección económica y bienestar a los trabajadores, mediante el fomento del ahorro y la satisfacción de sus necesidades de crédito. Con este propósito procurará el desarrollo económico y social de los trabajadores, para lo cual podrá conceder créditos para necesidades urgentes, así como para la participación del trabajador en empresas generadoras de trabajo que tengan viabilidad económica. Asimismo, podrá financiar programas de desarrollo comunal."

La oferta financiera de la institución está alineada con el propósito de creación del Banco porque sus productos y servicios procuran dar protección económica a las personas trabajadoras y, como resultado de eso, brindar bienestar tanto a nivel individual como a nivel asociativo por medio de las organizaciones sociales.

Tener acceso a productos financieros dentro de la banca formal es sin duda una manera de



brindar protección económica y una manera de consolidar el proceso hacia una inclusión financiera más allá del crédito y que, además, sea segura.

Entonces, ¿qué queremos decir cuando nos referimos a facilitar crédito seguro y accesible? Que cuando el Banco fomenta el desarrollo local y la inclusión financiera, debe garantizar que esta brinde protección económica y social al tratarse de un servicio público que ofrece nuestra institución. Además, a través de acciones como:

1. Utilizar parte de las utilidades de la organización para diseñar productos financieros (los Fondos Especiales son el mejor ejemplo de eso) con condiciones flexibles, diferenciadas y no condicionadas por la calificación de riesgo según la normativa de la SUGEF.
2. Al reinvertir parte de sus ganancias, la entidad practica acciones de distribución justa de recursos, a partir de lo cual aspira a contribuir con una democratización económica en Costa Rica y la erradicación de la discriminación en el acceso a servicios financieros.

El Banco se ha caracterizado en su historia por comprometerse con proyectos de impacto social. Es un Banco que no olvida sus objetivos y compromisos con la sociedad costarricense. La creación y fortalecimiento año tras año de los Fondos Especiales es apenas un ejemplo de este compromiso. Destinar un 15% de las utilidades netas todos los años confirma el grado de responsabilidad y confianza que el Banco tiene en este proyecto de Fondos Especiales, por eso se garantiza su sostenibilidad y el haberse incluido en la Ley Orgánica, permite dar continuidad y evitar que dependan de coyunturas políticas internas.

La experiencia acumulada, la mejora continua, la transparencia en las acciones de los Fondos Especiales logran potenciar un modelo de negocios social exitoso que es respaldado por los resultados financieros que demuestran una gestión responsable con una base que permite dar sostenibilidad a futuro.

### Destino de las utilidades del Banco Popular y de Desarrollo Comunal

3%	Comisión Nacional de Emergencias (CNE)
5%	Comisión Nacional de Préstamos para la Educación (CONAPE)
5%	Fondo de Financiamiento para el Desarrollo (FOFIDE)
5%	Fondo de Desarrollo para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (Fodemipyme)
15%	Capital de los fondos especiales (FEDE, FAVI, FEVI)

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

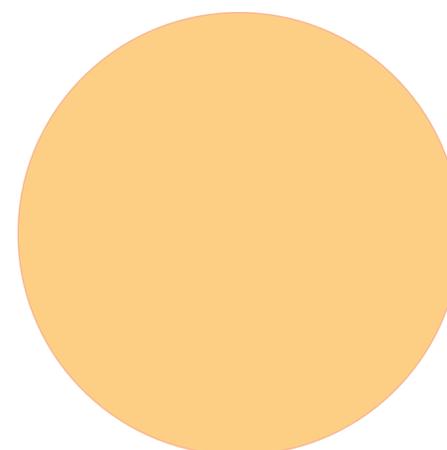
**Popular Fondos de Inversión** ha establecido dentro de su Plan Estratégico 2023-2025, un total de cuatro objetivos estratégicos determinados por el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y que permean para cada sociedad con el fin de que cada una coadyuve desde su actividad específica al logro de las expectativas del grupo. La medición de los objetivos se realiza a través de un Cuadro de Mando Integral que define las metas de cada una de las sociedades del CFBPDC.

**Popular Pensiones** cumple con su filosofía por medio de una adecuada gestión de los fondos administrados. Al entender el bienestar como la sensación de seguridad financiera, la facilidad de acceso y gestión de productos y servicios, así como la confianza en la institución para satisfacer sus necesidades financieras de manera sostenible y ética.

**Popular Seguros** se dedica al asesoramiento de las personas con el fin de gestionar sus riesgos de la forma más efectiva, además brinda asesoría en seguros tales como; estudios de mercado, análisis y negociación de los términos y condiciones en contratos de seguros, sean los vigentes o los nuevos que el cliente adquiera, negociación de reaseguros, capacitación en temas de seguros, riesgos, ajustes. Comercialización de seguros autoexpedibles, colectivos, empresariales e individuales.

**Popular Valores** confecciona una planificación anual y estrategia de negocios basados en los elementos filosóficos del CFBPDC. La ética como gran pilar a la hora de hacer negocios y el valor de enfoque en el cliente, nos ha permitido obtener la confianza de nuestros

clientes para ofrecerles servicios de alta calidad y hacer crecer el patrimonio de estos.



# Nuestras oficinas

## BP TOTALES

- BP Total Alajuela
- BP Total Cañas
- BP Total Cartago
- BP Total Catedral (Edificio Paz)
- BP Total Ciudad Neilly
- BP Total Goicoechea
- BP Total Grecia
- BP Total Guápiles
- BP Total Heredia
- BP Total Liberia
- BP Total Limón
- BP Total Moravia
- BP Total Multicentro Desamparados
- BP Total Nicoya
- BP Total Paseo Colón
- BP Total Pavas
- BP Total Pérez Zeledón
- BP Total Puntarenas
- BP Total Puriscal
- BP Total San Carlos
- BP Total San Pedro
- BP Total San Ramón
- BP Total Santa Cruz
- BP Total Turrialba



## BP AGENCIAS

 Agencia Aguas Zarcas

 Agencia Alajuelita

 Agencia Aserrí

 Agencia Atenas

 Agencia Belén

 Agencia Buenos Aires

 Agencia Cariari

 Agencia Calle Ancha Este

 Agencia Cartago Centro

 Agencia Cinco Esquinas de Tibás

 Agencia City Mall

 Agencia Ciudad Colón

 Agencia Coronado

 Agencia Curridabat

 Agencia El Alto de Guadalupe

 Agencia El Guarco

 Agencia El Roble Puntarenas

 Agencia Escazú

 Agencia Centro Comercial Expreso

 Agencia Florencia

 Agencia Guácimo

 Agencia Hatillo

 Agencia Huacas

 Agencia Jacó

 Agencia Jicaral

 Agencia Joissar

 Agencia La Cruz

 Agencia La Fortuna

 Agencia La Uruca

 Agencia Las Juntas de Abangares

 Agencia Liberia

 Agencia Lincoln Plaza

 Agencia Lindora

 Agencia Los Ángeles de Heredia

 Agencia Mall Oxigeno

 Agencia Mall Paseo Las Flores

 Agencia Mall Real Cariari

 Agencia Mall San Pedro

 Agencia Monteverde

 Agencia Multiplaza del Este

 Agencia Multiplaza Escazú

 Agencia Naranjo

 Agencia Oreamuno

 Agencia Orotina

 Agencia Palmar Norte

 Agencia Palmares

 Agencia Paquera

 Agencia Paraíso

 Agencia Mall Paseo Metrópoli

 Agencia Pignoración

 Agencia Plaza González Víquez

 Agencia Plaza Heredia

-  Agencia Poás de Alajuela
-  Agencia Quepos
-  Agencia Sabanilla
-  Agencia San Francisco Dos Ríos
-  Agencia San Marcos Tarrazú
-  Agencia San Vito de Coto Brus
-  Agencia Santa Ana
-  Agencia Santa Bárbara de Heredia
-  Agencia Santa Rosa Pocosol
-  Agencia Santo Domingo
-  Agencia Sarapiquí
-  Agencia Siquirres
-  Agencia Terramall
-  Agencia Tibás

-  Agencia Tilarán
-  Agencia Tres Ríos
-  Agencia Upala
-  Agencia Zarcero
-  Agencia Zona Centro, San Rafael Abajo

### **VENTANILLAS**

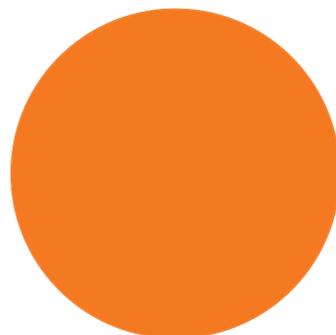
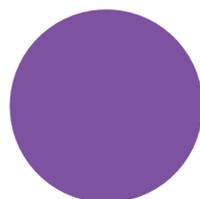
-  Ventanilla Carit
-  Ventanilla Guatuso
-  Ventanilla Nosara

### **OFICINAS ADMINISTRATIVAS**

-  Edificio Bodega de Fodemipymes (Antiguo Archivo de Contabilidad)
-  Edificio Bodega Guadalupe - Calle Blancos
-  Edificio Casa de la Cultura
-  Edificio Centro Nacional Tarjetas
-  Edificio Data Center
-  Edificio DIRSA Mall San Pedro
-  Edificio DIRSN Pavas Oficentro 104
-  Edificio Metropolitano
-  Edificio Oficinas Centrales Administrativas La Uruca
-  Edificio Panasonic - COOPEMEX
-  Edificio Parqueo del Monte
-  Edificio Pentágono
-  Edificio TI - Alejandro Rodríguez
-  Edificio Unidad Remesera (Antigua Bodega Expedientes - Tibás)
-  Z-Edificio Monte del General - Pérez Zeledón (locales en venta)

## Sociedades Anónimas

- 01 Popular Fondos de Inversión: San José, Paseo Colón, Torre Mercedes, Piso 8.
- 02 Popular Pensiones: San José Centro, Distrito El Carmen. Contiguo al Club Unión, frente a Correos de Costa Rica.
- 03 Popular Seguros: San José Centro, Distrito El Carmen. Contiguo al Club Unión, frente a Correos de Costa Rica.
- 04 Popular Valores: San José, Paseo Colón, Torre Mercedes, Piso 8.



# Productos y servicios

## Banco Popular

### Productos de captación Banca Personas

- ✔ Cuenta transaccional
- ✔ Cuenta naranja
- ✔ Plan Naranja
- ✔ BP Cuenta Maestra
- ✔ Ahorro a Plazo
- ✔ BP Salario
- ✔ Ahorro Salario Escolar
- ✔ Rediseño Crédito ingresos propios.

### Productos de crédito Banca Personas

- ✔ Fiduciaria a corto plazo.
- ✔ Atracción de clientes.
- ✔ Personal hipotecario.

- ✓ Vehículo tradicional.
- ✓ Mejoras al hogar, teletrabajo y educación virtual.
- ✓ Educación y gastos médicos.
- ✓ Vivienda tasa referenciada.
- ✓ Vivienda cuota única.
- ✓ Back to back.
- ✓ Crédito clientes con ingresos menores a ¢400,000.
- ✓ Rediseño crédito clientes sector privado.

#### **Productos de captación Banca Empresarial y Corporativa**

- ✓ Cuentas corrientes.
- ✓ Cuenta maestra.

#### **Productos de crédito Banca Empresarial y Corporativa**

- ✓ Crédito empresarial MIPYMES.
- ✓ Crédito corporativo.
- ✓ Tarjeta BP Negocios.
- ✓ FOFIDE.

- ✓ Crédito institucional.
- ✓ Crédito Mipymes.
- ✓ Crédito para OES grandes (Cooperativas, ASADAS, Asociaciones, otras).

#### **Productos Banca Social**

- ✓ Crédito sobre Alhajas (Pignoración).
- ✓ Fondo Especial de Vivienda (FEVI).
- ✓ Fondo Especial de Desarrollo (FEDE).
- ✓ Fondo Avales Especiales.
- ✓ Programa Vivienda Comunitaria.
- ✓ Proyectos de Vivienda Extrema Pobreza.
- ✓ Modelo de Atención de Organizaciones Economía Social.
- ✓ BP Bienestar Social.

#### **Productos FODEMIPYME**

- ✓ Avales individuales.
- ✓ Avales de cartera o portafolio.
- ✓ Crédito para el acceso y la inclusión financiera.

### Productos de captación con enfoque ambiental

- ✔ Cuenta verde (transaccional).

### Productos de crédito con enfoque ambiental

- ✔ Vehículo eco amigable y eléctrico.
- ✔ Eco crédito - productos verdes.
- ✔ Vivienda ecológica.
- ✔ Crédito Gestión Ambiental.
- ✔ ASADAS.

### Cajeros automáticos

Se cuenta con 70 cajeros automáticos multiservicios que permiten los siguientes servicios:

- ✔ Depósito en colones a Cuenta de Ahorro Ligada a la Tarjeta de Débito.
- ✔ Retiro de Efectivo en colones Cuenta Ahorro Voluntario.
- ✔ Retiro de Efectivo colones Tarjetas Crédito Otros Emisores Visa.
- ✔ Adelanto de Efectivo Tarjeta de Crédito Visa Banco Popular.
- ✔ Adelanto de Efectivo Tarjeta de Crédito Mastercard Banco Popular.
- ✔ Pago de Préstamos con Débito a Cuenta de Ahorros (colones y dólares).

- ✔ Pago de Tarjeta de Crédito con Débito a Cuenta de Ahorros (colones y dólares).
- ✔ Consulta de Saldos Cuentas Ahorro.
- ✔ Consulta de Saldo Tarjeta de Crédito Banco Popular.
- ✔ Transferencia de efectivo colones entre Cuentas Propias.
- ✔ Afiliación y Desafiliación SINPE Móvil.

Además, en todo el país existen 354 cajeros convencionales que permiten los siguientes servicios:

- ✔ Retiro de Efectivo en colones Cuenta Ahorro Voluntario.
- ✔ Retiro de Efectivo colones Tarjetas Crédito Otros Emisores Visa.
- ✔ Adelanto de Efectivo Tarjeta de Crédito Visa Banco Popular.
- ✔ Adelanto de Efectivo Tarjeta de Crédito Mastercard Banco Popular.
- ✔ Pago de Préstamos con Débito a Cuenta de Ahorros (colones y dólares).
- ✔ Pago de Tarjeta de Crédito con Débito a Cuenta de Ahorros (colones y dólares).
- ✔ Consulta de Saldos Cuentas Ahorro.
- ✔ Consulta de Saldo Tarjeta de Crédito Banco Popular.
- ✔ Transferencia de Efectivo colones entre Cuentas Propias.
- ✔ Afiliación y Desafiliación SINPE Móvil.

## Popular Fondos de Inversión

- ✔ Fondo de Inversión Mercado de Dinero Colones
- ✔ Fondo de Inversión Mercado de Dinero Dólares
- ✔ Fondo de Inversión Popular Mixto Colones
- ✔ Fondo de Inversión Popular Mixto Dólares
- ✔ Fondo de Inversión BP Confianza Colones
- ✔ Fondo de Inversión BP Confianza Dólares
- ✔ Fondo de Inversión Inmobiliario FINPO
- ✔ Fondo de Inversión Inmobiliario Zeta

## Popular Pensiones

- ✔ Régimen Obligatorio de Pensión Complementaria (ROP).
- ✔ Fondo de Capitalización Laboral (FCL).
- ✔ Régimen Voluntario de Pensión Complementaria.
- ✔ Régimen Voluntario Colectivo de Pensión Complementaria.
- ✔ Servicios ágiles y seguros: Estado de cuenta mensual, citas de atención virtual o presencialmente, actualización de datos personales y retiro de los fondos en línea.

## Popular Seguros

- ✔ Seguros para personas:
  - Viajeros
  - Vida
  - Robo
  - Riesgos del Trabajo
  - Contra Incendio
  - Gastos Médicos
  - Automóviles
  - Accidentes
- ✔ Seguros para Empresas, PYMES y Economía Social:
  - Seguro de Cyber
  - Dinero y Valores
  - Equipo Electrónico
  - Equipo Contratista
  - Riesgos del Trabajo
  - Responsabilidad Civil
  - Robo Local Comercial
  - Contra Incendio
  - Seguros Agropecuarios
  - Colectivo de Vida
  - Seguros contra Accidentes

- Transporte interior y carga
- Seguros para tarjetas

✔ Seguros Autoexpedibles:

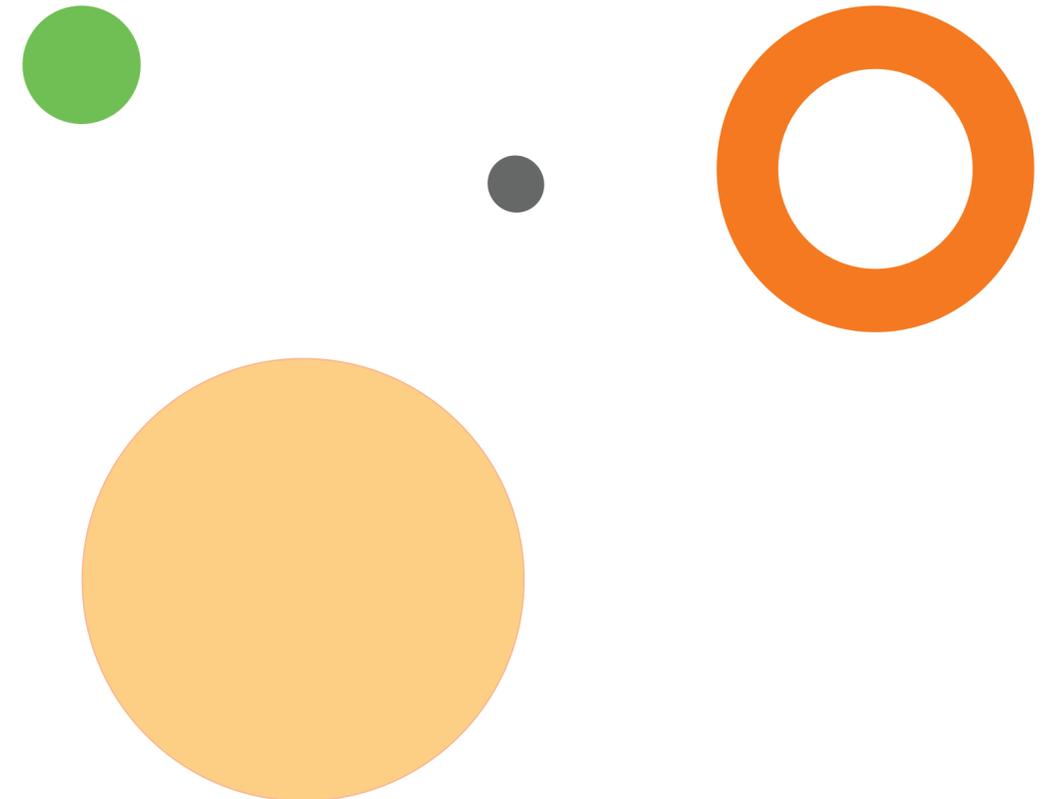
- Seguros de salud
- Oncológico
- Enfermedades graves
- Vida
- Accidentes
- Funerario
- Viajeros
- Estudiantil
- Seguros para tarjeta
- Fracturas de huesos
- Salud y desempleo

✔ Seguros 100% digitales:

- Tarjeta Protegida
- Muévete Seguro
- Estudiantil con asistencias
- Viajero
- Salud Ahora

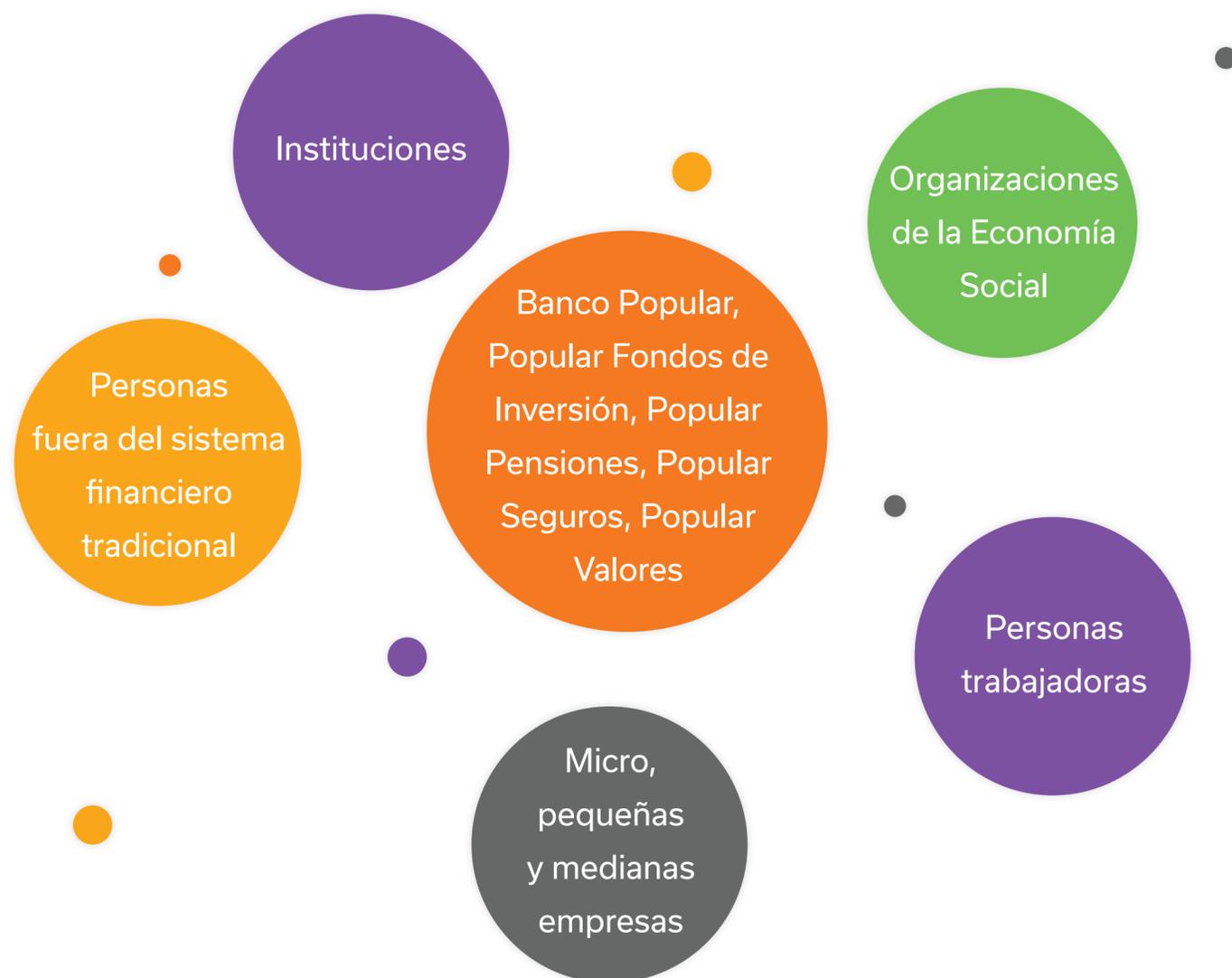
## Popular Valores

- ✔ Intermediación bursátil (Gestión individual de portafolios, Asesoría y/o Ejecución).
- ✔ Custodia de valores.
- ✔ Servicios operativos: compra y venta de títulos valores nacionales e internacionales, inversión en fondos de inversión, negociación de divisas, operaciones de reporto, administración de fideicomisos de inversión.



# Cientes

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 Popular serán empleados en la concesión de préstamos a los trabajadores, artesanos, pequeños productores, asociaciones de desarrollo comunal, municipalidades, cooperativas y organizaciones sindicales.



UEN	Cantidad de clientes	Tipo de clientes
Banco Popular y de Desarrollo Comunal	10 642	Cientes Banca Empresarial y Corporativa
	943 792	Cientes Banca Personas
	3513	Cientes Banca Social
Popular Fondos de Inversión	2298	Personas físicas o jurídicas
Popular Pensiones	2 245 129	Personas afiliadas al ROP, FCL y Planes Voluntarios en colones y dólares
Popular Seguros	459 031	Cientes físicos, jurídicos, institucionales, miembros de la Economía Social Solidaria, entre otros.
Popular Valores	514	Cientes físicos, jurídicos de alto nivel patrimonial, clientes institucionales, clientes del sector de la Economía Social Solidaria, clientes residentes rentistas

# Canales de comunicación

Los canales de comunicación nos facilitan 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](http://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

 Instagram

 Youtube

 Correo electrónico Institucional

 Chat Web

 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) 2202-2020

 800-Tarjetas

## Popular Fondos de Inversión

 Central Telefónica: (506) 2010-8900

 Fax: (506) 2010-8971

 Email Gestiones y trámites: [tramitesafi@popularvalores.com](mailto:tramitesafi@popularvalores.com)

✉ Email Información: [clientessafi@popularvalores.com](mailto:clientessafi@popularvalores.com)

✉ Correo electrónico: [clientes@popularvalores.com](mailto:clientes@popularvalores.com)

☎ WhatsApp: (506) 8979-8383

🌐 Página Web: [www.bancopopular.fi.cr/popular-safi/](http://www.bancopopular.fi.cr/popular-safi/)

### Popular Pensiones

💬 Redes sociales: Facebook, Instagram, YouTube, TikTok, LinkedIn, Twitter.

💬 Mensajería instantánea: WhatsApp.

📱 App móvil

☎ Línea gratuita de servicio al cliente: 800-2470111

⚙️ Plataforma de servicios

✉ Correo institucional: [popularpensiones@bp.fi.cr](mailto:popularpensiones@bp.fi.cr)

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

### Popular Seguros

☎ Central telefónica: 2104-5700

🌐 Página Web: [www.popularseguros.com](http://www.popularseguros.com)

☎ Whatssap: 8815-0782

✉ Correo Institucional: [popularseguros@bp.fi.cr](mailto:popularseguros@bp.fi.cr)

📱 App Banca móvil Centro de Contacto (Banca Fácil) Teléfono Naranja

🤖 Bot institucional

📘 Facebook: [popularseguroscr](https://www.facebook.com/popularseguroscr)

📷 Instagram: [popularseguroscr](https://www.instagram.com/popularseguroscr)

🌐 LinkedIn: [popularseguroscr](https://www.linkedin.com/company/popularseguroscr)

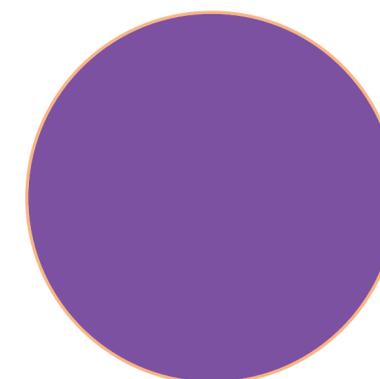
📺 YouTube: [@popularseguroscr](https://www.youtube.com/@popularseguroscr)

### Popular Valores

☎ Central Telefónica: (506) 2539-9000

✉ Correo electrónico: [clientes@popularvalores.com](mailto:clientes@popularvalores.com)

🌐 Página Web: [www.popularvalores.com](http://www.popularvalores.com)



# Cadena de valor

La cadena de valor utilizada en el Banco Popular es la definida con referencia a lo establecido por APQC (American Productivity Quality Center), misma que conforma por 13 Macroprocesos, agrupados en dos grupos Clave y Soporte, según se describe. Para el 2023 no tuvimos cambios significativos en la cadena de valor, ni en la organización.

## Procesos Clave:

- 01 Desarrollo de la Visión y Estrategia
- 02 Desarrollo y Administración de Servicios
- 03 Mercadeo y Venta de Productos y Servicios
- 04 Entrega de Productos
- 05 Entrega de Servicios
- 06 Gestión del Servicio al Cliente:

## Procesos de Soporte:

01. Desarrollo y Gestión del Capital Humano
02. Gestión de Tecnología de Información
03. Gestión de los Recursos Financieros
04. Adquisición, Gestión y Construcción de Activos
05. Gestión de Riesgo, Cumplimiento, Remediación y Resiliencia Empresarial
06. Desarrollo de las Capacidades Comerciales
07. Gobierno y Gestión de las Relaciones Internas y Externas



# CAPÍTULO 4

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.

En el periodo 2023 y en cumplimiento con el Acuerdo CONASSIF 15-22, Reglamento sobre Idoneidad Y Desempeño de los miembros del Órgano de Dirección y de la Alta Gerencia de Entidades y Empresas Supervisadas, se implementó la evaluación de idoneidad a los miembros de los Órganos de Dirección y sus Órganos Colegidos; así como la Alta Gerencia del CFBPDC.

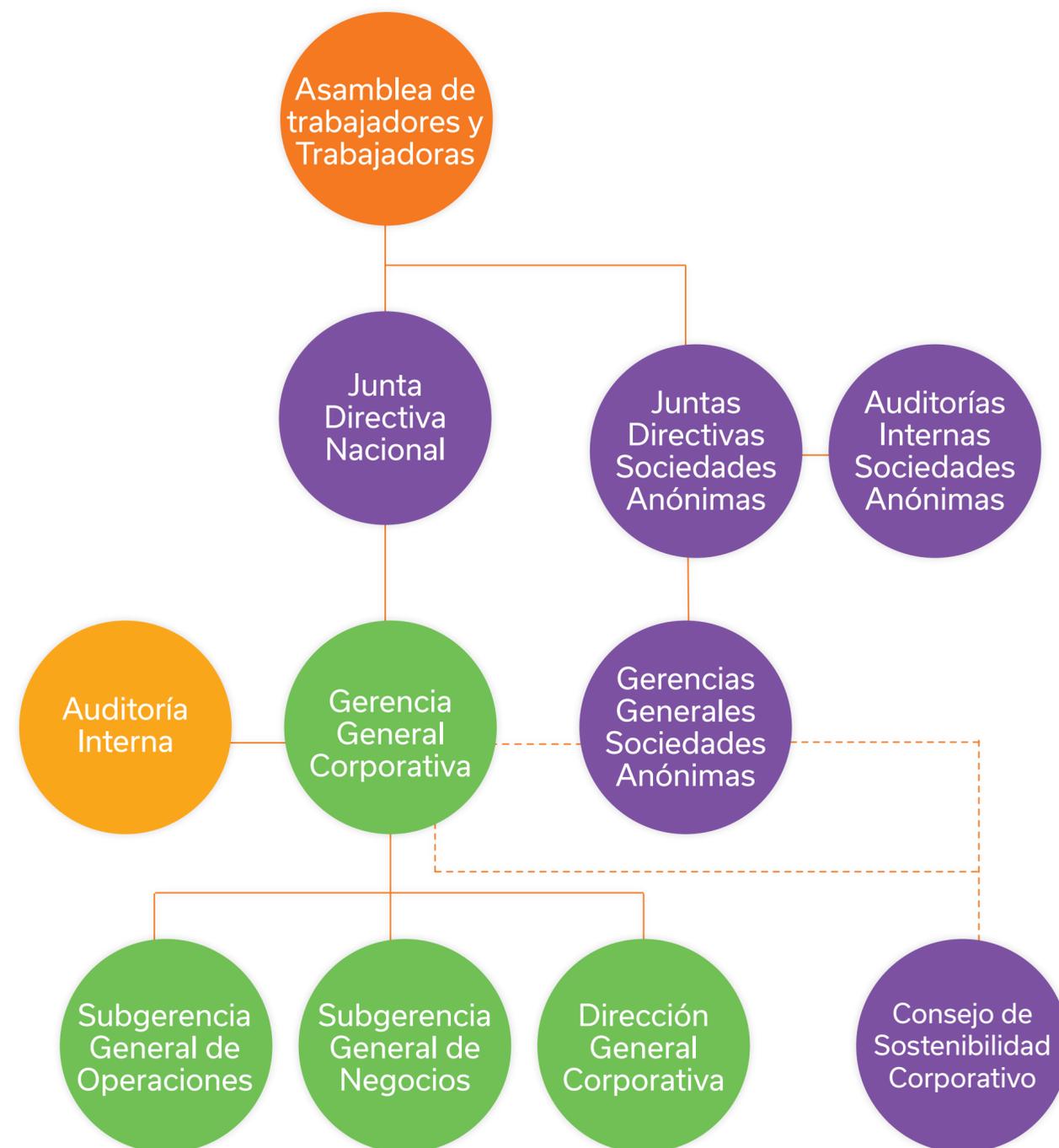
Además, se consolidaron normas internas para elaborar el Manual para la regulación, aplicación y valoración de la Idoneidad y desempeño de los Órganos de Dirección y Alta Gerencia del CFBPDC y se realizaron ajustes a la normativa interna para la "Regulación para los Comités de apoyo a la gestión de la Administración.

# Modelo de Gobernanza

La estructura de gobernanza que tiene el Banco Popular y de Desarrollo Comunal es importante porque la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras se ideó como el mecanismo -puente- para hacer efectivo el hecho de que este banco es de las personas trabajadoras, esa condición supone una gestión democrática, inclusiva y alineada con las demandas de las personas trabajadoras representadas en sectores sociales y productivos del país. Al mismo tiempo, es un desafío gestionar una institución financiera que supone dichas condiciones democráticas y que, desde la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, la Junta Directiva Nacional y la administración representada en la Gerencia General Corporativa, deben mantener alineadas las acciones estratégicas.



# Organigrama



## Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del BPDC

La Asamblea de Trabajadoras y Trabajadores es el máximo órgano de dirección y gobernanza dentro de la entidad, al cual le corresponden las siguientes funciones establecidas en el artículo 14 bis de la Ley Orgánica:

- 01 Definir la orientación estratégica de la institución mediante las Pautas.
- 02 Fiscalizar la gestión de la entidad a través del seguimiento, revisión y estudio de informes del Banco y sus sociedades.
- 03 Nombrar 4 integrantes de la Junta Directiva Nacional que representarán a los sectores sociales y a la terna del CONASSIF.

La Asamblea está conformada por los siguientes órganos de gobernanza:

- Plenario:** compuesto por las 290 personas delegadas representantes de los 10 sectores sociales que conforman la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras. Para el periodo 2022-2026, el 55% de las personas delegadas son mujeres y un 45% son hombres.

- b. Directorio Nacional:** es la representación permanente del plenario, encargado de monitorear y brindar seguimiento a los acuerdos tomados durante las sesiones plenarias. Este órgano está conformado por un 50% de mujeres. Para el periodo 2023-2024, el Directorio Nacional está compuesto por Lenín Hernández Navas, presidente, Vivian Rodríguez Araya, secretaria, Orietta Zúñiga Vargas, vocal I y Marco Vinicio Flores Arroyo, vocal II.
- c. Tribunal Electoral:** es el encargado de coordinar los procesos de elección de los órganos de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, compuesto por 5 personas propietarias y 5 suplentes.
- d. Comisión de Integración** lidera el proceso de integración de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadora, conoce renunciaciones, sustituciones, suplencias y nombramiento de las personas delegadas. Está conformada por una persona delegada representante de cada sector social.
- e. Comisión Permanente de la Mujer:** garantiza que el enfoque de género sea transversal en todo el quehacer de la institución, compuesto por 5 delegadas propietarias y 5 suplentes.
- f. Comité de Vigilancia:** supervisa y vigila que no se presenten prácticas discriminatorias por motivo de etnia, religión, género, orientación sexual, discapacidad, entre otros. Está compuesto por 5 personas delegadas propietarias y 5 suplentes.

Es importante señalar que la conformación de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras

se realiza cada cuatro años, siendo el periodo actual 2022-2026, no obstante, debido a las reformas al Decreto Ejecutivo N° 38685-MP (Decreto Ejecutivo N° 43 638-MP-MTSS del 28 de julio de 2022 y Decreto Ejecutivo N° 44 019-MP-MTSS del 16 de mayo de 2023), la conformación de la Asamblea se realizó hasta el sábado 4 de noviembre de 2023 en la LXXIV Sesión Plenaria Ordinaria de Integración.

Para la conformación y selección de los diferentes órganos sociales de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras se acata lo establecido en el artículo 26 del documento Disposiciones de Manejo de Sesiones Plenarias (aprobadas en LXX Sesión Plenaria Extraordinaria celebrada el sábado 4 de mayo de 2019):

“Artículo 26°- Inscripción y verificación de atestados. Para todas las elecciones, las personas que aspiren a una candidatura deberán inscribir las papeletas en un plazo máximo de quince (15) días naturales previos a la realización del acto plenario donde se llevará a cabo la elección respectiva. Quienes deban cumplir con requisitos específicos exigidos por leyes, reglamentos u otras disposiciones vinculantes, deberán adjuntar los atestados respectivos, la documentación necesaria para probar que cumplen con dichos requisitos legales, así como una carta que indique los ejes de trabajo, en el mismo plazo citado en las oficinas de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

La información de las papeletas de cada órgano fue remitida de previo a las personas delegadas, quienes en la sesión plenaria procedieron a la elección por votación.

## Junta Directiva Nacional

Conforme a lo estipulado en el artículo 15 de la Ley Orgánica del Banco la Junta Directiva Nacional estará integrada en la siguiente forma:

- a) Tres directores nombrados por el Poder Ejecutivo, al menos uno de los cuales deberá ser una mujer.
- b) Cuatro directores designados por la Asamblea de los Trabajadores y Trabajadoras y ratificados por el Poder Ejecutivo, de los cuales al menos dos deberán ser mujeres.

El Poder Ejecutivo deberá integrar la Junta Directiva Nacional al menos con un cincuenta por ciento (50%) de mujeres, y deberá existir alternabilidad entre hombres y mujeres.

La lista de directivos y directivas que designe la Asamblea de los Trabajadores y Trabajadoras deberá estar integrada al menos por un cincuenta por ciento (50%) de mujeres.

### Miembros:

- ✓ Jorge Eduardo Sánchez Sibaja, Presidente
- ✓ Eduardo Navarro Ceciliano, Vicepresidente
- ✓ Raul Espinoza Guido, Director
- ✓ María Clemencia Palomo Leyton, Directora
- ✓ Iliana González Cordero, Directora
- ✓ Shirley González Mora, Directora
- ✓ Nidia Solano Brenes, Directora Suplente

Por otro lado, el Reporte de Sostenibilidad es presentado cada año a la Junta Directiva Nacional.

## Juntas de Crédito Local

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

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.

## Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas

### Popular Fondos de Inversión

- ✓ Eduardo Navarro Ceciliano, Presidente
- ✓ Nidia Solano Brenes, Vicepresidente

- ✔ Alberto Valverde Flores, Tesorero
- ✔ Deiby Josué Méndez Brenes, Secretario
- ✔ Allan Matarrita Chinchilla, Vocal
- ✔ Ana Lorena Ramírez González, Fiscal

### Popular Pensiones

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

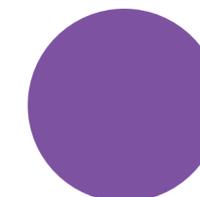
### Popular Seguros

- ✔ Iliana González Cordero, Presidente
- ✔ Juan Carlos Fallas Muñoz, Vicepresidente

- ✔ José Barquero Arguedas, Secretario
- ✔ Carlos Nieto Vargas, Tesorero
- ✔ Grethel Mora Chacón, Vocal 1
- ✔ José Alberto Solís Sáenz, Fiscal

### Popular Valores

- ✔ Raúl Espinoza Guido, Presidente
- ✔ Kimberly Grace Campbell Mc Carthy, Vicepresidente
- ✔ Krissia Coto Morales, Secretaria
- ✔ María Clemencia Palomo Leitón, Tesorera
- ✔ Steven Gerardo Oreamuno Herra, Vocal
- ✔ Silvia Gabriela Morales Jiménez, Fiscal



# Gerencia General Corporativa y Gerencias Generales de las Sociedades Anónimas



Gerencia General Corporativa  
Gina Carvajal Vega



Gerencia General Popular  
Fondos de Inversión  
Daliana Redondo Cordero



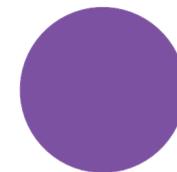
Gerencia General Popular Seguros  
Johana Montero Araya



Gerencia General Popular Valores  
Mónica Ulate Murillo



Gerencia General Popular Pensiones  
Róger Porras Rojas





## Sesiones de Junta Directiva Nacional, Comités y Comisiones

Año 2023

Órgano	Sesiones
Junta Directiva Nacional Banco Popular y de Desarrollo Comunal	104
Junta Directiva Popular Pensiones	32
Junta Directiva Popular Valores Puesto de Bolsa S.A.	32
Junta Directiva Popular Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.	46
Junta Directiva Popular Seguros Corredora de Seguros S.A.	37
Comité Corporativo de Riesgo Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal	27
Comité Corporativo de Auditoría Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal	24
Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal	34
Comité Corporativo de Tecnología de Información Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal	28
Comité Corporativo de Cumplimiento Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal	25
Comisión de Pautas y Banca Social Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal	19
Comité de Inversiones Popular Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.	27
Comité de Inversiones Popular Pensiones Operadora de Pensiones Complementarias S.A.	19
Comité de Riesgos Popular Pensiones Operadora de Pensiones Complementarias S.A.	18

Adicionalmente, con el objetivo de promover la formación y capacitación de nuestra gobernanza, en el 2023 realizamos diferentes capacitaciones:

### **Junta Directiva Nacional**

- 01 Política monetaria.
- 02 Gobierno corporativo.
- 03 Reglamento sobre la Metodología de identificación entidades de importancia sistemática.
- 04 Perspectivas macroeconómicas para el 2023 (situación financiera a corto y largo plazo), desempeño de la economía mundial.
- 05 ¿Será realmente brillante el futuro económico de Costa Rica? La tarea del Banco Central en un entorno.
- 06 Liderando un camino de compromiso con la sostenibilidad.
- 07 Perspectivas macroeconómicas para el segundo semestre 2023, según informe de Política Monetaria del BCCR.
- 08 Cumplimiento Normativo y Regulatorio.
- 09 Ley 7786 sus reformas y reglamentación conexas: Gobierno corporativo y responsabilidades.
- 10 Confianza digital y ciberseguridad, pilares de un Buen Gobierno Corporativo.
- 11 Team Building: el equipo final.
- 12 Sesión de inducción al Directorio Nacional sobre los temas estratégicos (funcionamiento del órgano, normativa y control interno, ejes de trabajo, entre otros).
- 13 42° Congreso Latinoamericano de Derecho Financiero - COLADE 2023.
- 14 16va. Conferencia Anual Asamblea LATAM 2023.
- 15 Importancia Sistémica: Desafío para entidades financieras en Costa Rica Regulación y Gestión del Riesgo.
- 16 Programa de Gobierno Corporativo y la Gestión Bancaria.
- 17 Sensibilización Liderando el Cambio Exitosamente.
- 18 Presentación Política Monetaria.
- 19 Confianza Digital y Ciberseguridad.
- 20 Tendencias Generales en Cumplimiento Normativo y Regulatorio.

## Miembros Junta de Crédito Local

- 01 Diseño y ejecución de planes de trabajo.
- 02 Productos y servicios del Conglomerado Financiero Banco Popular.
- 03 Oportunidades y negocios locales desde la acción de las Juntas de Crédito Local.
- 04 Normativa de crédito.
- 05 Actualización en Riesgo – Gobiernos Corporativos – Cumplimiento Normativo y Tendencias Económicas.
- 06 Actualización en el Código de Ética.
- 07 Actualización en la Ley 7786 (Gestión de riesgos de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva).



# Evaluación del Nivel de Madurez del Gobierno Corporativo del CFBPDC

El CFBPDC realizó una Evaluación Externa Independiente del Nivel de Madurez de Gobierno Corporativo, la cual tiene el objetivo de evaluar el nivel de madurez de la gestión del gobierno corporativo del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

-  Estructura composición de los Órganos de Gobernanza
-  Supervisión de la estrategia, riesgo y con roles
-  Roles y responsabilidad de los Órganos de Gobernanza
-  Toma de decisiones
-  Alta Gerencia
-  Desarrollo y cultura

El modelo de madurez ayuda a visualizar el estado actual del Conglomerado Financiero en una escala de madurez, a través de los siguientes seis elementos que conforman este modelo:

## Resumen de resultados

La referida evaluación señaló "El nivel de madurez ha sido determinado en función al estado actual de la gobernanza del Conglomerado Financiero. Por tanto, el nivel de madurez tiene una calificación de 3,29 de una nota máxima de 4. Dicho resultado permite concluir que actualmente el Banco se encuentra en un nivel de madurez bueno.

Así las cosas, en la evaluación aplicada en diciembre de 2023, se muestran avances importantes en esa materia, siendo lo más importante del resultado obtenido su evolución, la cual muestra una tendencia a la mejora; en la cual se obtuvo una calificación de 2,53, posteriormente de 3,08 en el 2022 y un 3,29 en el 2023.

En aras de continuar con el fortalecimiento de la Gobernanza Corporativa en el CFBPDC a finales de año se aprobó por parte de la Junta Directiva Nacional la creación de una dependencia que gestione las necesidades de Gobernanza de la entidad, considerando para ello lo establecido por las mejores prácticas en esta materia.

A continuación, se detalla los resultados de la evaluación del nivel de madurez:

### Resultados obtenidos de la evaluación del nivel de madurez (diciembre 2023)

Elementos de la evaluación del Nivel de Madurez (calificación promedio)

Resultado general obtenido <b>3.29</b> de 4	1. Estructura y composición de los Órganos de Gobernanza <b>2.20</b> de 4	2. Roles y responsabilidades de los Órganos de Gobernanza <b>2.86</b> de 4	3. Alta Gerencia <b>3.83</b> de 4
	4. Supervisión de la estrategia, riesgo y controles <b>3.60</b> de 4	5. Toma de decisiones <b>3.75</b> de 4	6. Desarrollo cultura y <b>3.50</b> de 4

# Equidad de género en el modelo de gobernanza

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.

Aunado a esto, el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal fortalece la equidad de género desde la gobernanza con las siguientes acciones:

- ✔ Con la participación equitativa e igualitaria entre hombres y mujeres en los órganos de decisión y cuerpo gerencial.
- ✔ Por medio del cumplimiento de políticas internas y planes de cierre de brechas en temas de equidad de género.
- ✔ Se fortalece el conocimiento por medio de charlas, comunicados, se incentivan a participar en puestos de liderazgo.
- ✔ Guía de Buenas Prácticas elaborada por Popular Seguros.
- ✔ Equipo de trabajo conglomeral de igualdad y equidad de género.
- ✔ Política de Igualdad y Equidad de Género, esta política aplica a todo el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
- ✔ En temas de equidad de género a nivel de gobernanza desde la Junta Directiva Nacional se ha promovido que las Juntas Directivas de las sociedades, estén integradas por la misma cantidad de hombres y mujeres, permitiendo con ello eliminar la desigualdad en género a la hora de la conformación de estas.

Al cierre del periodo 2023, el Conglomerado Financiero Banco Popular, continúa avanzando en su compromiso con la equidad de género, por el liderazgo femenino en puestos clave dentro de la organización. Actualmente, el equipo gerencial está compuesto por cuatro sociedades anónimas y una Gerencia General Corporativa, de esos puestos cuatro son ocupados por destacadas mujeres. Este equilibrio de género en altos cargos refleja nuestros esfuerzos por fomentar un entorno inclusivo y diverso, donde el talento y las capacidades de nuestras colaboradoras son reconocidos y valorados. Nos enorgullece este avance y reafirmamos nuestro compromiso de seguir promoviendo la igualdad de oportunidades, con la convicción de que la diversidad en el liderazgo fortalece nuestra organización y contribuye al desarrollo sostenible de nuestra sociedad.



# Ética y transparencia

La institución cuenta con varios mecanismos para fomentar la ética y la transparencia:

01. Programa de Gestión de la Ética: Incluye los valores y principios, las actividades a realizar en el año a favor de la ética, la metodología de evaluación de la percepción e indicadores de gestión.
02. Código de Conducta: Instrumento que describe las conductas éticas esperadas.
03. Comisión Técnica de Ética y Valores: Conformada por diversas áreas del Banco Popular incluyendo Sociedades Anónimas.
04. Comité de Valores: Conformado por la Gerencia General, los Subgerentes y Gerentes Generales de las Sociedades Anónimas.

Por otro lado, se facilitan capacitaciones y evaluaciones al personal, declaraciones anuales de Conozca a su Empleado, boletines informativos, aplicación de Guías de Revelaciones, Reglamento Interno de Trabajo, Guía de Buenas Prácticas, entre otras.

Con respecto al Programa de Gestión de la Ética, el cual fue implementado en su totalidad durante el año 2023 para alcanzar el nivel "Diestro en Ética" contiene las siguientes acciones:

01. Impartir la capacitación de reforzamiento del Código de Conducta con el objetivo de reforzar el conocimiento y sus alcances.

02. Sensibilización a las jefaturas sobre el Código de Conducta 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).
03. Realizar campañas de concientización y divulgación reforzando las conductas definidas en el Código de Conducta.
04. Aplicar encuesta de percepción de aspectos éticos.
05. Seguimiento de los indicadores del Programa General de Ética Institucional.
06. Remitir Informes de Gestión a JDN dos veces al año, en cumplimiento a lo establecido en el Código de Conducta.
07. Divulgación de las actividades del Programa de Gestión Ética.
08. Promover el uso del mecanismo de denuncias de acciones anti-éticas.
09. 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 Financiero.
11. Coordinar sesiones de trabajo periódicas del Comité de Valores del Conglomerado.

Por otro lado, en las Sociedades Anónimas se realizaron las siguientes acciones:

- ✔ Capacitación de reforzamiento del Código de Conducta con el objetivo de reforzar el conocimiento y sus alcances a todo el personal.
- ✔ Sensibilización a las jefaturas sobre el Código de Conducta y sus implicaciones, para que puedan ejercer el control y mitigación de las conductas impropias de los colaboradores.
- ✔ Realizar campañas de concientización y divulgación reforzando las conductas definidas en el Código de Conducta.
- ✔ Repaso mensual del Código de Conducta del Conglomerado.
- ✔ Comunicación de los canales de denuncias.

# Anticorrupción

A través del Programa de Gestión de Ética Institucional, se enmarcan actividades de detección, prevención y respuesta, ante comportamientos antiéticos que puedan presentarse en la Institución, asimismo, el Código de Conducta que indica los comportamientos esperados y las conductas indeseadas de conformidad con los valores institucionales, por otra parte, se encuentra instaurado un procedimiento para realizar investigaciones en los casos que se amerite proceder a instaurar el órgano de proceso correspondiente.

Con el propósito de evitar actos de soborno, corrupción e irregularidades, se cuenta con modelo de prevención de delitos del CFBPDC de la Ley 9699 "Responsabilidad de las personas jurídicas sobre cohechos domésticos, soborno transnacional y otros delitos" el cual se basa en los siguientes ejes: gobernanza, ética, gestión de denuncias, gestión de riesgos, debida diligencia, cultura organizacional, y fiscalización.

Este modelo es de aplicabilidad para todas las dependencias del Conglomerado, así como al accionar de empleados, proveedores, funcionarios y directores, ya que se cuenta con un proceso que es transversal a la institución que inicia con la implementación de las políticas Conozca a su Cliente, Conozca a su Empleado, Conozca a su Director y Conozca a su Proveedor.

## Modelo de control interno

### Internos

Primera línea de defensa: Oficinas Comerciales y Soporte al Negocio	Política Conozca a su Cliente: Iniciar la relación comercial con los clientes y mantener información correcta y documentación suficiente. Atención de alertas, producto del monitoreo transaccional permanente que se realiza mediante un sistema tecnológico.
Primera línea de defensa: Dirección de Capital Humano	Proceso de reclutamiento y selección de personal, con información correcta y documentación suficiente.
Primera línea de defensa: Contratación Administrativa	Proceso de contratación de proveedores, con información correcta y documentación suficiente.
Primera línea de defensa: Bienes adjudicados	Proceso de bienes adjudicados a no clientes, con la implementación de controles como el formulario a completar con información del comprador y su validación en listas de control.
Segunda línea de defensa: Oficialía de Cumplimiento	Coordinación y dirección del proceso de monitoreo transaccional permanente, parametrización de las herramientas, análisis de casos de riesgo de clientes, funcionarios, proveedores y otras partes interesadas y reportes a las autoridades competentes.
Tercera línea de defensa: Auditoría Interna	La función de auditoría interna debe elaborar y ejecutar un programa anual de evaluación, seguimiento y control, con un enfoque basado en riesgos sobre LC/FT/FPADM.

### Externos

Cuarta Línea de defensa: Auditoría Externa y organismos de control y regulación como SUGEF.	Auditoría externa, que debe incluir pruebas específicas con un enfoque basado en riesgos, sobre la eficacia y efectividad de las políticas, procedimientos y controles para prevenir el riesgo de LC/FT/FPADM. Revisiones periódicas del supervisor.
---	--

### Logros:

- ✔ Se realizó el estudio de percepción con una metodología para medir el nivel de madurez de la ética obteniéndose como resultado un "nivel diestro" (los valores y principios éticos se han convertido en componentes indispensables para la operación de los sistemas de gestión institucionales, y constituyen factores determinantes en el logro de los objetivos).
- ✔ Habilidad de un enlace de denuncia y mantenerlo activo y soportado por personal diariamente.
- ✔ Tramitación de todas las denuncias interpuestas en el periodo 2023.

Para capacitar al personal sobre las políticas y procedimientos de anticorrupción se desarrolla un plan de sensibilización a través del Plan de Cultura de Riesgos y Cumplimiento Normativo, donde se facilitan charlas y comunicados a todo el personal.

**Para el 2023 en el Conglomerado Financiero no se determinan casos de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo o a la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM), sólo se gestionaron casos sospechosos. Por otro lado, se investigaron y gestionaron para inicio del proceso disciplinario 8 denuncias por fraude interno.**

# Políticas de remuneración

El Conglomerado Financiero cuenta con la Política Salarial Integral, la cual se constituye en uno de los principales elementos para retribuir y compensar en forma justa a los trabajadores y trabajadoras por la prestación de servicios al CFBPDC, sea que efectúen gestión pública, o gestión laboral ordinaria, a la vez que procura la creación de valor en los segmentos de mercado que atiende cada una de las Sociedades Anónimas del Conglomerado Financiero y genera un efecto social alto en cada una de las regiones del país.

Su objetivo consiste en dotar al Conglomerado Financiero de un marco instrumental técnico, que cuente con los sistemas de compensación requeridos para atraer y retener personal calificado, remunerar a los trabajadores y trabajadoras de forma equitativa y con las condiciones necesarias de acuerdo con su contribución y desempeño, garantizando la igualdad y equidad de género, en tanto busca un equilibrio entre el costo y beneficio de la organización.

Esta Política es de acatamiento obligatorio y debe considerar la realización y actualización periódica de investigación sobre aspectos atinentes, a saber:

- ✔ Definición de los segmentos de mercado de referencia salarial según los grupos ocupacionales existentes, incluyendo los puestos de la Alta Gerencia, los Órganos de Control y los puestos fuera de Convención Colectiva, y su posterior revisión al menos cada 5 años.
- ✔ Estudios salariales de mercado, así como la definición y análisis de la curva de mejor ajuste para el análisis de los salarios que se remuneran con la modalidad de Salario Único, al menos 2 veces al año.
- ✔ Estudio de las variaciones del Índice de Precios al Consumidor para el análisis de los salarios bajo la modalidad de Salario Base más pluses, al menos 2 veces al año.
- ✔ Revisión y eventual ajuste de la escala salarial de todos los puestos del Conglomerado, según las diferentes modalidades de salario existentes, al menos 2 veces al año.
- ✔ Revisión de los instrumentos de valoración de puestos, al menos cada 2 años

Durante el 2023 nuestro 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 Anónimas, 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 2023, en el Conglomerado Financiero no se presentaron conflictos de interés relativos a consejos directivos.

# Derechos Humanos

En nuestro Conglomerado Financiero el respeto a los derechos humanos garantiza la protección de las personas de todos los grupos de interés, personas colaboradoras, clientela, comunidad y 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 del personal y la sociedad costarricense.

Desde la dimensión social de la sostenibilidad se busca reconocer, promover y garantizar los derechos humanos en nuestras distintas partes interesadas, identificando posibles impactos que la organización pueda generar y gestionar desde la debida diligencia. Asimismo, los derechos humanos aseguran el respeto de la dignidad humana y la satisfacción de las necesidades básicas en el mundo del trabajo, por eso reconocemos su importancia desde la normativa legal y las acciones preventivas que, a su vez, promueven un apalancamiento para la atracción de talento, clientes y rentabilidad sostenible.

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 Sociedades Anónimas, aplicables a los procesos operativos, comerciales y de toma de decisiones con los diferentes grupos de interés.

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

A nivel bancario existe una línea crediticia de salud que otorga condiciones diferenciada a las personas con discapacidad y el Programa BP Empresarias que otorga créditos diferenciados a mujeres. Existe un protocolo para la atención de las personas adultas mayores, así como para las personas con discapacidad.

Existe además una Comisión Institucional de Accesibilidad y Discapacidad CIAD, con un plan de trabajo conglomeral, un equipo de trabajo conglomeral de igualdad y equidad de

género, se aprobó la creación de la Comisión Especializada en Empleo y Discapacidad, según reglamento a la Ley 8862 y desde Popular Pensiones se participa en la Red de Hombres por la Igualdad de Género.

#### **Hechos importantes:**

- ✔ En nuestros órganos de gobernanza existe participación equitativa entre hombres y mujeres, siendo inclusive levemente mayor la participación femenina.
- ✔ Se aprobó la creación de la Comisión Especializada en Empleo y Discapacidad, según reglamento a la Ley 8862.
- ✔ En accesibilidad al entorno físico todas las instalaciones que se alquilan compran y/o remodelan cumplen con los parámetros que garantizan el acceso en apego a la Ley 7600.
- ✔ Capacitaciones constantes para el personal en temas relacionados con derechos humanos desde un abordaje de género y discapacidad.
- ✔ Contamos con un programa de prejubilados para el personal interno.
- ✔ Apoyo para tramitar la certificación de discapacidad del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad CONAPDIS.
- ✔ Programa robusto de prevención y mitigación de riesgos laborales.
- ✔ Personal capacitado y especializado en la atención de accidentes laborales y de emergencias por desastres naturales.

- ✔ Capacitaciones periódicas para la evacuación de funcionarios y clientes en caso de desastres naturales o incendios.
- ✔ Especialista en ergonomía, adecuación en puestos de trabajo según requerimientos de personas con discapacidad.
- ✔ Modificaciones al puesto de trabajo que permite prevenir lesiones, aminorar dolencias o avances de lesiones ya existentes.
- ✔ Herramientas y convenios para el abordaje y atención de colaboradores con adicciones a sustancias psicoactivas.
- ✔ Programa de finanzas sanas.
- ✔ Atención de riesgos psicosociales y charlas sobre salud mental y riesgos sicosociales.
- ✔ Consultorio médico, feria anual de la salud, visitas de medicina preventiva y atención médica en diferentes partes del país.
- ✔ Universidad Corporativa que estimula y facilita la educación del personal.
- ✔ Convenios con diferentes organizaciones para la promoción de la salud y el bienestar.

# Canales de denuncia

En el Conglomerado Financiero Banco Popular contamos con diversos canales a través de los cuales las personas colaboradoras 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.

- ✔ 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.
- ✔ Formulario electrónico de señales de alerta (permite denunciar comportamientos irregulares y sospechosos del personal) se regula mediante el procedimiento "Sistema de identificadores de alertas de los colaboradores (as) del BPDC.
- ✔ Sistema MIRA (mesa interna reporte anomalías): es una mesa interna de reportes que administra la Auditoría Interna, se trata de un mecanismo confidencial de denuncias.
- ✔ División Seguridad de la Información: mantienen canal para realizar reportes y denuncias con situaciones anti-éticas, mismos que se realizan por medio de tres tipos de mecanismos:
  - Centro de Soporte Logístico (CSL), reporte #12 Denuncias Anticorrupción.
  - Formularios para realizar Denuncias el cual se localiza en la Intranet institucional.
  - Correo electrónico titulado Anticorruptcion@bp.fi.cr

✔ Contraloría de Servicios: para efectos de denuncias internas y externas se cuenta con un área especializada que pone a disposición una serie de canales para facilitar la recepción de denuncias y a la vez se encarga de canalizarlas a las áreas correspondientes en busca de promover soluciones.

✔ Sitio web comercial.

✔ Centro de contacto 2202-2020 Opción 7.

✔ Oficinas comerciales.

✔ Oficinas de Contraloría de Servicios en BPT Paseo Colón.

✔ Cada Sociedad Anónima cuenta con canales de denuncia adicionales.

Todos nuestros medios son confiables y confidenciales para reportar las anomalías. Estos canales se divulgan constantemente entre el personal y la clientela por medio de las redes sociales del Conglomerado Financiero.



Para el 2023 se tramitaron las siguientes denuncias e inconformidades:

Cantidad	Tipo de denuncia	Abordaje de denuncias recibidas (proceso)
3	Acoso Laboral	Apertura del Órgano Director del Procedimiento y traslado a la Comisión Instructora de Acoso Laboral.
1	Acoso Sexual	Apertura del Órgano Director del Procedimiento y traslado a la Comisión de Acoso u Hostigamiento Sexual.
8	Daños activos	5 casos archivados y 3 casos apertura del Órgano Director del Procedimiento.
6	Fraude Interno	1 caso archivado y 5 casos apertura del Órgano Director del Procedimiento.
9	Incumplimiento a la ética	1 caso devuelto y 8 casos apertura del Órgano Director del Procedimiento.
25	Incumplimiento procedimientos	1 caso archivado, 8 casos devueltos, 13 apertura del Órgano Director del Procedimiento, 3 casos aplicación medida disciplinaria.
4984	Inconformidad	Cerrados.
331	Consultas	Cerrados.
64	Sugerencias	Atendidos y cerrados.

# 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.

Se cuenta con un Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, la cual es la encargada de fiscalizar el cumplimiento normativo en el Conglomerado Financiero con una persona enlace en cada una de las Sociedades Anónimas, para lo cual tiene un modelo de gestión y definidas las responsabilidades de las diferentes líneas de defensa, se cuenta con programas de sensibilización y capacitación a todo el personal del conglomerado, así como un inventario de normativa y requisitos de cumplimiento a nivel conglomerado, en el que se identifica el nivel de riesgo y los impactos, adicionalmente se da monitoreo de cumplimiento a la normativa de las principales líneas de negocio.

Nuestros principales reguladores son:

## **Banco Popular y de Desarrollo Comunal**

- ✔ Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF)
- ✔ 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 (BCCR)
- ✔ Banco Hipotecario de la Vivienda
- ✔ Ministerio de Hacienda

## **Popular Fondos de Inversión**

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

### Popular Seguros

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

### Popular Pensiones

- ✔ Superintendencia General de Pensiones (Supen)
- ✔ Contraloría General de la República
- ✔ Banco Central de Costa Rica
- ✔ Ministerio de Hacienda

### Popular Valores

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

### Resultados relevantes:

- ✔ Para el año 2023 se cuenta únicamente con la adhesión de Popular Seguros al Protocolo de Conducta Empresarial Responsable CERLAC.
- ✔ Se alcanzó un 90% en el nivel de madurez conglomeral en temas de cumplimiento normativo y regulatorio.
- ✔ Construcción conglomeral del inventario de normativa y requisitos de cumplimiento.
- ✔ Se realizó la auditoría externa en Popular Valores para el cumplimiento de la normativa CONASSIF 5-17, como resultado se obtuvo que de 34 procesos, 21 obtuvieron una calificación de Aceptable (8 de estos sin hallazgos) y 13 una calificación de Mejorable, ninguno en débil.
- ✔ Auditoría a Popular Valores sobre la aplicación del marco tributario para el Puesto de Bolsa 2023 con un resultado favorable.
- ✔ Informe cumplimiento de la Ley 7786, igualmente con un resultado positivo para Popular Valores.
- ✔ Resultado de 100 % en la evaluación del Nivel de Madurez del Cumplimiento Normativo, con base en instrumento conglomeral para Popular Pensiones.
- ✔ Renovación de acreditación según INTE-G:35 Sistema de Gestión de Responsabilidad Social para Popular Pensiones.
- ✔ Cumplimiento del 100% en Informes a Junta Directiva sobre Hechos Relevantes de Gobierno Corporativo en Popular Pensiones.

- ✔ Creación de la plaza de un colaborador para la gestión del cumplimiento normativo y que funja como enlace con el área de Cumplimiento Normativo adscrita a la Dirección Corporativa de Riesgo, para Popular Fondos de Inversión.
- ✔ Identificación de nuevas leyes emitidas durante el año 2023, incorporadas en la matriz de criticidad tanto del Conglomerado como de Popular Fondos de Inversión.



# Gestión de riesgos

Se cuenta con un perfil de riesgo por líneas significativas aprobado por la Junta Directiva Nacional, donde se establece el apetito, tolerancia y capacidad de los principales riesgos, este aspecto le da seguimiento de forma mensual la alta administración y la Junta Directiva Nacional.

Por otra parte, se cuenta con una Dirección Corporativa de Riesgos, que ha implementado metodologías de gestión integral de riesgos, con el fin de prospectar y dar seguimiento a los principales riesgos del Banco Popular según sus líneas significativas. Además, se cuenta con un Plan de Cultura al Riesgo aprobado por la Junta Directiva Nacional y de alcance Conglomerado, donde mensualmente se realizan actividades para fomentar la cultura de riesgo, entre las cuales se cuenta con capacitaciones, charlas, comunicados, pruebas de conocimiento, entre otras.

La gestión del riesgo es una labor permanente que se realiza por medio de capacitaciones, charlas y demás comunicaciones de culturización sobre el tema (boletines, comunicados, evaluaciones, etc.); además, se da seguimiento constante con las dependencias dando realimentación sobre los procesos y los mitigadores de los mismos, esto con el fin de tener una mejor preparación y anticipación ante la materialización de un riesgo. Por otro lado, se realiza una coordinación entre las diferentes áreas para que las decisiones y las acciones que se realicen sean más efectivas utilizando una matriz de evaluación de los riesgos y controles.

Aunado a esto se realiza diariamente el monitoreo, cálculo y seguimiento de todos los límites e indicadores establecidos en la normativa, tanto interna como externa, verificando su cumplimiento.

La Dirección Corporativa de Riesgos junto con la Alta Administración realizan evaluación de los riesgos estratégicos, así como de nuevos productos y servicios, y el seguimiento de estos se presenta en el Informe Integral de Riesgos, que es de conocimiento de la Alta Administración y de la Junta Directiva Nacional.

## Principales logros en la gestión del riesgo

- ✔ Identificación, evaluación, medición, monitoreo, control y mitigación de los diversos tipos de riesgo adversos que podría enfrentar el Banco Popular y Sociedades Anónimas.
- ✔ Se realizó la aplicación de la metodología para medir el Riesgo Operativo, la Autoevaluación de Control Interno, mapas de riesgo en las áreas consideradas prioritarias consolidando el Mapa de Riesgo Institucional.
- ✔ Atención a los requerimientos solicitados por la Auditoría Externa, Auditoría Interna, Juntas Directivas, Comité Corporativo de Riesgos, y demás entes competentes.
- ✔ De la gestión ordinaria de riesgos ya están incorporados los riesgos ASG en Popular Seguros.



# CAPÍTULO 5

Sostenibilidad



# Estrategia de sostenibilidad

El Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal ha integrado la sostenibilidad en su gestión de forma permanente en los últimos años. Desde la orientación política definida por la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, desde el año 2010 se han definido lineamientos muy puntuales en materia económica, social y ambiental. En las Pautas y Orientaciones actualizadas en 2022, se establece un claro compromiso institucional con el desarrollo sostenible. Este enfoque está sustentado desde nuestros orígenes, conforme la Ley orgánica que establece como objetivo prioritario dar protección económica y bienestar a los trabajadores.

Claramente el Banco Popular ha tenido un enfoque de orientación social muy fuerte que le ha permitido año con año desde la planificación estratégica, establecer esa continua labor de generar bienestar. En el contexto de hoy, y tomando como referencia la sostenibilidad, el Conglomerado ha logrado sumar una agenda de trabajo interna que permanentemente aborda las dimensiones económica, social y ambiental en tres ámbitos de acción muy puntuales, la gestión interna, el ámbito de negocios y el relacionamiento con las partes interesadas.

Con respecto a la estructura organizacional el Conglomerado Financiero cuenta con la Unidad de Responsabilidad Social Corporativa que lidera los temas relacionados con la

gestión de la sostenibilidad, la misma está conformada por 5 personas y se da seguimiento a los temas sociales, ambientales, económicos - financieros y de gobernanza. Esta Unidad está adscrita a la Gerencia General Corporativa. A su vez existe el Consejo de Sostenibilidad Corporativo encargado de la gobernanza de la sostenibilidad del Conglomerado Financiero, el cual está conformado por la Gerencia General Corporativa, la Subgerencia General de Negocios, la Subgerencia General de Operaciones, las Gerencias de las Sociedades Anónimas y la Dirección General Corporativa. Este Consejo cuenta con una secretaría la cual es responsabilidad de la Unidad de Responsabilidad Social Corporativa.

## Temas materiales

Nuestro ejercicio de materialidad se ha venido actualizando de forma gradual. En primer lugar, se efectuó una identificación de temas importantes para la organización, acompañado de un análisis de contexto y la revisión de diferentes documentos. Ese conjunto de temas posteriormente fue analizado internamente desde un enfoque de riesgos, analizando cada tema desde la perspectiva interna y externa para determinar su importancia. Después se hicieron diferentes sesiones en la que se contó con la participación de personal técnico, jefaturas, Alta Administración que culminaron en una lista de temas materiales aprobados por el Consejo de Sostenibilidad Corporativo. Posteriormente se han efectuado varias actualizaciones de la lista definitiva. En 2022 tomando como referencia el estudio de partes interesadas efectuado al cierre de 2021, se efectuó una actualización de los temas materiales la cual contó con la aprobación del Consejo de Sostenibilidad Corporativo.

A partir de cada uno de los temas materiales, que impactan significativamente a

nuestras partes interesadas y a nuestra capacidad para generar valor a largo plazo, se han desarrollado objetivos y metas, con el propósito de priorizar las acciones y lograr establecer los compromisos de sostenibilidad, para ejecutar en todo el periodo. Estos objetivos reflejan nuestro compromiso con la sociedad y el ambiente, asegurando también el crecimiento sostenido de nuestra organización de forma transparente y responsable.

Dimensión	Tema material	Objetivo
Ambiental	Finanzas sostenibles	Impulsar la participación del CFBPDC en negocios que potencien el valor ambiental y social.
	Educación ambiental	Impulsar la educación ambiental hacia nuestros grupos de interés.
	Cambio climático	Fortalecer nuestro desempeño ambiental.
Social	Inclusión laboral	Fortalecer las acciones internas que aseguren la inclusión laboral.
	Desarrollo comunal	Apoyar las iniciativas de desarrollo comunal en las áreas de influencia del Banco.
	Fomento de la empresariedad	Promover la empresariedad en el país.

Dimensión	Tema material	Objetivo
Económica	Educación financiera	Promover la salud financiera de las personas.
	Contribución al desarrollo mediante productos y servicios	Construcción de bienestar y esperanza para nuestra clientela.
	Inclusión financiera	Promover la inclusión de poblaciones vulnerables a los servicios financieros.
	Eficiencia Operacional	Mejorar la eficiencia operativa
Transversal	Transformación	Cambiar la forma en que opera la organización.
	Gestión del riesgo ASG	Fortalecer la gestión integral de riesgos ASG en el Conglomerado Financiero.
	Comunicación responsable	Mejorar el índice de reputación institucional.
	Identidad y ética	Alcanzar un nivel de madurez de "excelencia" en la ejecución del Programa de Gestión Ética.

# Partes interesadas

Somos una organización comprometida con nuestras partes interesadas. Para nosotros, es fundamental conocer sus opiniones, por lo que hemos establecido canales de comunicación y mecanismos de vinculación efectivos.

## Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal

### Públicos internos:

- ✓ Personas trabajadoras
- ✓ Familias de personas trabajadoras
- ✓ Organizaciones sociales
- ✓ Directorio Nacional
- ✓ Junta Directiva Nacional
- ✓ Juntas Directivas de Sociedades Anónimas
- ✓ Juntas de Crédito Local

### Generadores de opinión

- ✓ Medios de comunicación
- ✓ Líderes de opinión
- ✓ Influencers

### Personas copropietarias

- ✓ Personas trabajadoras
- ✓ Patronos

### Clientela

- ✓ Personas
- ✓ Mipymes
- ✓ Empresas
- ✓ Instituciones
- ✓ Organizaciones de la economía social

### Entidades proveedoras

- ✓ Proveedores estratégicos
- ✓ Proveedores de importancia media
- ✓ Proveedores complementarios

### Competidores

- ✓ Entidades financieras
- ✓ Entidades comerciales
- ✓ Casas de empeño

### Estado

- ✓ Poder Ejecutivo
- ✓ Poder Legislativo
- ✓ Poder Judicial
- ✓ Gobiernos Locales
- ✓ Entes reguladores y fiscalizadores
- ✓ Beneficiarios de fondos especiales

- ✓ Contraloría General de la República
- ✓ Banco Central de Costa Rica
- ✓ Bolsa Nacional de Valores
- ✓ Instituto Nacional de Seguros

### Aliados estratégicos

- ✓ Sectores sociales
- ✓ Alianzas público - privadas
- ✓ Relaciones comerciales
- ✓ Relaciones corporativas

### Comunidades

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

Como Conglomerado Financiero, hemos desarrollado una serie de mecanismos para conocer las expectativas y necesidades de nuestras partes interesadas. A continuación, presentamos los más significativos.

Programa de evaluación de satisfacción del servicio al cliente: son encuestas permanentes de servicio en todos los canales.

Programa de Reputación e imagen: es un estudio que se realiza cada dos años donde se recopila información de las partes interesadas sobre necesidades y expectativas respecto del Banco Popular, y el estudio de Imagen que evalúa el posicionamiento de la marca versus la competencia evaluando los aspectos más valorados por el mercado y el desempeño del Banco Popular respecto a ellos.

Además, se cuenta con las oficinas de Contraloría de Atención al Usuario, buzones digitales de sugerencias y quejas, correos electrónicos, Sistema de Compras Públicas (SICOP), redes sociales, atención en las plataformas de servicios, entre otros.

En 2023, se llevó a cabo el Estudio de Reputación del Banco Popular, abarcando tanto una fase cualitativa como una cuantitativa. El análisis reveló una disminución general en las calificaciones del mercado en el funnel comparativo de las marcas evaluadas.

Un cambio significativo identificado fue en la importancia de los aspectos que impactan en la "Confianza" como elemento vital de la Reputación. En el estudio anterior (2021), los elementos asociados al pilar de la "Oferta" eran los más valorados. Sin embargo, en el ejercicio actual, el pilar de mayor relevancia es "Liderazgo", con el subcomponente

"Estima" adquiriendo el mayor peso. Esto indica una mayor predominancia de elementos emocionales en la mente del mercado al evaluar las instituciones, comparado con dos años atrás.

Adicionalmente, se identificó una oportunidad de mejora para el Banco Popular en el segmento de clientes jurídicos. Como respuesta, la institución está priorizando en su plan de trabajo la optimización del modelo de atención de la Banca Empresarial, con el objetivo de fortalecer su reputación en este segmento clave.

Popular Pensiones realizó talleres con la gerencia, grupos focales con personal interno y con partes interesadas externas, donde se obtuvieron insumos para la definición de temas materiales.

Popular Fondos de Inversión realizó encuestas de satisfacción con resultados positivos y superiores a la expectativa proyectada, obteniendo un porcentaje del 91,94%.

En el caso de Popular Valores se realizó la encuesta de servicio al cliente, obteniendo una nota de 94% y la encuesta ambiente laboral, con un resultado del 93%.

Popular Seguros no se realizaron consultas a partes interesadas.

# Compromisos 2023

En 2023, nuestro Conglomerado Financiero reafirmó su compromiso con la sostenibilidad, integrando las acciones ambientales, sociales y económicas en el núcleo de nuestras operaciones y estrategias. Reconociendo la importancia de nuestra responsabilidad hacia las generaciones presentes y futuras, hemos implementado prácticas que promueven un desarrollo sostenible y equitativo. Este capítulo detalla nuestros compromisos y avances en sostenibilidad, reflejando nuestro esfuerzo continuo por crear valor a largo plazo para nuestras partes interesadas y contribuir positivamente a la sociedad y ambiente.

## Dimensión ambiental

Unidad Estratégica de Negocio	Compromiso	Resultado	
Banco Popular	Mantener o mejorar la calificación de la emisión de bonos verdes	Mejora en la nota obtenida en la evaluación de la emisión del bono verde, pasando de suficiente a satisfactorio.	😊
	Incrementar el volumen de negocios con enfoque ambiental	Se colocaron ocho mil millones de colones, monto inferior al alcanzado en el periodo anterior.	😞
	Diseñar un programa de educación ambiental para segmento empresarial	Programa de educación ambiental diseñado	😊
	Obtener reconocimiento excelencia del Programa de Gestión Ambiental Institucional	Obtención del Reconocimiento de Excelencia Ambiental emitido por DIGECA	😊
	Incrementar la cantidad de Galardones obtenidos de Bandera Azul Ecológica	Obtención de 66 galardones de Bandera Azul Ecológica por la gestión 2022 en las oficinas comerciales, oficinas centrales y edificios administrativos.	😊
	Obtener reconocimiento en Carbono Neutralidad	Obtención del Reconocimiento Carbono Neutralidad del Programa País Carbono Neutralidad 2.0 en tres oficinas del banco	😊

Unidad Estratégica de Negocio	Compromiso	Resultado	
Popular Fondos de Inversión	Entregar el Informe de Bandera Azul del Periodo 2022.	Obtención del Galardón PBAE 2022 Cuatro estrellas blancas y una plateada	😊
	Ejecutar el Programa de Gestión Ambiental Institucional y entrega del informe.	Ejecución exitosa del Plan de trabajo correspondiente al periodo 2023, informe con nota de 89,43	😊
	Realizar dos actividades de voluntariado ambiental durante el año 2023	Se ejecutaron un total de 3 actividades de voluntariado	😊
Popular Pensiones	Cumplir el 100% con las disposiciones normativas relativas a Carbono Neutralidad para la atención de todos los parámetros.	Reconocimiento Carbono Neutralidad Plus obtenido	😊
	Cumplir el 100% con las disposiciones normativas relativas al Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI)	Reconocimiento de Excelencia Ambiental, con una calificación de 96,65	😊
	Cumplir el 100% con las disposiciones normativas relativas al Programa Bandera Azul Ecológica en la Categoría Cambio Climático	Obtención del Galardón Bandera Azul Ecológica en la categoría Cambio Climático 6 estrellas blancas, 1 estrella verde por el apoyo a hogares sostenibles	😊

Unidad Estratégica de Negocio	Compromiso	Resultado	
Popular Seguros	Entregar el informe de Bandera Azul Ecológica	Se obtiene el Galardón con 6 estrellas blancas y una verde	😊
	Obtener reconocimiento en Carbono Neutralidad	Obtención del reconocimiento Carbono Neutralidad.	😊
	Mantener la marca Esencial CR	Obtención de la marca país.	😊
	Ejecutar el Programa de Gestión Ambiental Institucional y entrega del informe.	Ejecución exitosa del programa.	😊
Popular Valores	Desarrollar las actividades del Programa de Gestión Ambiental y normativa ambiental aplicable.	Cumplimiento del 100% de las actividades	😊
	Mantener el reconocimiento de Carbono Neutralidad Plus	Reconocimiento obtenido	😊
	Alcanzar el Galardón Bandera Azul Ecológico en la categoría de Cambio Climático	Galardón obtenido	😊
	Mantener la licencia Esencial Costa Rica.	Obtención de la licencia.	😊
	Cumplir con las actividades del PGAI.	Reconocimiento de Excelencia Ambiental.	😊

## Dimensión económica

Unidad Estratégica de Negocio	Compromiso	Resultado	
Banco Popular	Incorporar criterios ASG en el sistema de riesgos del CFBPDC	Criterios ASG incorporados en el sistema de riesgos	😊
	Implementación del SARAS para clientes empresariales y corporativos	Al cierre del 2023, 10 oficinas comerciales utilizan el modelo y la Banca Corporativa	😊
Popular Fondos de Inversión	Creación de nuevos Fondos de Inversión	Se aprobaron como nuevos productos los Fondos de Inversión Crecimiento Mixto Colones y Dólares	😊
Popular Pensiones	Mantener la certificación de Empresa Socialmente Responsable	Certificación obtenida	😊
Popular Seguros	Alcance de utilidades	¢2 981 963 203	😊
	Eficiencia Operativa	41,83%	😊
Popular Valores	Alcanzar una utilidad de ¢2 966,9 millones al 31 de diciembre de 2023.	Se logra una utilidad neta de ¢3 653,0 millones, cumplimiento en un 123,1% la meta propuesta.	😊

## Dimensión social

Unidad Estratégica de Negocio	Compromisos	Resultado	
Banco Popular	Atención del plan de trabajo de Equidad e Igualdad de Género	Cumplimiento del 100%	😊
	Atención del plan de trabajo Comisión Institucional de Accesibilidad e Inclusión (CIAD) Conglomerar	Cumplimiento del 100%	😊
	Atención plan de trabajo Equipo de trabajo conglomerar de la educación financiera	Cumplimiento del 100%	😊
	Incrementar la cantidad de personas alcanzadas con acciones formativas de educación financiera	Se alcanzaron 24 246 personas incrementando en un 139% con respecto al año anterior	😊
	Desarrollo de un curso de educación financiera para personas y MIPYMES	Curso desarrollado	😊
	Cumplir con la estrategia de financiamiento social	Se alcanzó un 82% de la meta	😐
	Cumplir con la meta del Índice de Bienestar Social	Se logró un alcance del 88.89% en el Banco Popular y un 100% en las Sociedades Anónimas	😐
Popular Fondos de Inversión	Fortalecimiento de la educación financiera	933 personas capacitadas	😊

Unidad Estratégica de Negocio	Compromisos	Resultado	
Popular Pensiones	Cumplir el 100% con el Plan de Capacitación Anual en Sostenibilidad	Cumplimiento del 100%	😊
	Cumplir el 100% de la estrategia anual de educación financiera tendiente a potenciar el ahorro en los afiliados.	Cumplimiento del 100%	😊
	Lograr la certificación INTE G-35:2012 empresa socialmente responsable	Certificación obtenida	😊
Popular Seguros	Desarrollo del Programa de cultura y sensibilización en riesgos y seguros para estudiantes de colegios	Programa en desarrollo	😊
	Proyecto de apoyo en conjunto con el INA, capacitación de PYMES para ser proveedoras del Estado	Alcance 160 personas de PYMES	😊
	Desarrollo de Curso Virtual para la U Corporativa	100% del curso desarrollado	😊
Popular Valores	Atención de las acciones y metas planteadas en la Matriz Plan de Acción Estratégico para la Equidad de Género Corporativo.	Cumplimiento del 100%	😊
	Atender el Programa de Educación Financiera del Conglomerado Financiero Banco Popular	Cumplimiento del 100%	😊
	Atención de Plan de Salud Ocupacional de Popular Valores, para el cumplimiento de la normativa en ese ámbito.	Cumplimiento del 100%	😊

# Metas 2024

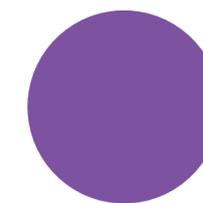
## Dimensión ambiental

Unidad Estratégica de Negocio	Meta
Banco Popular	<ul style="list-style-type: none"><li>*Cumplimiento de entrega del informe de Bandera Azul de todos los BP Totales, Edificio la Uruca y Sociedades Anónimas.</li><li>*Creación o rediseño de al menos 2 productos financieros sostenibles con enfoque ambiental</li></ul>
Popular Fondos de Inversión	<ul style="list-style-type: none"><li>*Reforzamiento en Educación Ambiental, tanto a lo interno como a lo externo de la organización.</li><li>*Aumento en la participación de actividades de voluntariado presenciales.</li><li>*Alcanzar el Galardón Bandera Azul Ecológica para el periodo 2023.</li><li>*Lograr una Excelencia en la Gestión Ambiental Institucional de acuerdo con el PGAI.</li></ul>
Popular Pensiones	<ul style="list-style-type: none"><li>*Cumplir el 100% de las actividades que permitan mantener la certificación de Carbono Neutral.</li><li>*Cumplir el 100% de las actividades que permitan mantener la certificación de Bandera Azul Ecológica (PBAE)</li><li>*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.</li></ul>

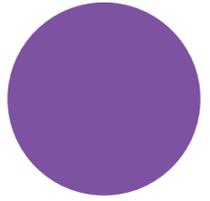
Unidad Estratégica de Negocio	Meta
Popular Seguros	*Desarrollo de proyectos con orientación sostenible aprobados por la Gerencia General como Programa Bandera Azul Ecológica, Carbono Neutralidad y Programa Gestión Ambiental Institucional.
Popular Valores	*Ejecutar las actividades de índole ambiental, planteados en el Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI); y de esta forma poder cumplir con las actividades para mantener las certificaciones de Carbono Neutral y Bandera Azul Ecológica.

## Dimensión económica

Unidad Estratégica de Negocio	Meta
Banco Popular	<p>*Diseñar el Índice de Sostenibilidad ASG (ambiental, social y gobernanza).</p> <p>*Diseñar una herramienta interna automatizada para la visualización del avance y resultados del Índice de Sostenibilidad ASG.</p>
Popular Fondos de Inversión	<p>*Lograr el alcance del modelo de indicadores definido por el BPDC: *Rentabilidad, Utilidad Proyectada, Eficiencia, Crecimiento en el Mercado.</p> <p>*La calificación de riesgo de los fondos administrados deben ser iguales o superiores a las del periodo anterior.</p>
Popular Pensiones	<p>Mantener la certificación de Empresa Socialmente Responsable</p>
Popular Seguros	<p>*Lograr el alcance del modelo de indicadores definido por el BPDC. *Rentabilidad, Utilidad Proyectada, Eficiencia Operativa.</p> <p>*Gestión de riesgos ASG de la Correduría.</p>
Popular Valores	<p>*Obtener una utilidad neta proyectada de ¢2 994,4 millones.</p> <p>*Lograr una rentabilidad a patrimonio del 5,74%.</p> <p>*En el indicador de Eficiencia: Gastos Administrativos a UOB de 54,87%.</p>



Unidad Estratégica de Negocio	Meta
Banco Popular	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Aumentar la colocación de productos que promueven impacto social.</li> <li>*Capacitar y/o sensibilizar en Educación Financiera a clientes y otros grupos de interés.</li> <li>*Capacitar a personal clave en Educación Financiera.</li> <li>*Establecer un programa conglomeral de Voluntariado corporativo.</li> <li>*Creación o rediseño de al menos 3 productos financieros sostenibles con enfoque social</li> </ul>
Popular Fondos de Inversión	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Realización de al menos dos actividades de voluntariado con carácter social.</li> <li>*Capacitación de clientes y público en general en temas de Educación Financiera.</li> </ul>
Popular Pensiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Cumplir el 100% de la estrategia anual de educación financiera tendiente a potenciar el ahorro en los afiliados.</li> <li>*Cumplir el 100% del plan de capacitación y sensibilización</li> </ul>



Unidad Estratégica de Negocio	Meta
Popular Seguros	*Desarrollo proyecto PYMES y Promoción de la cultura en seguros *Colocación de productos autoexpedibles.
Popular Valores	*Implementar las acciones y buenas prácticas establecidas en el Plan de Acción Corporativo para robustecer la Equidad de Género. *Contribuir al cumplimiento de los objetivos definidos en el Plan de Trabajo de Conglomerado.

# Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Desde el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, es fundamental seguir las pautas y orientaciones emitidas por la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras. Estas directrices, actualizadas en los últimos años, exigen un accionar que contribuye al desarrollo sostenible. Como resultado, hemos aplicado el enfoque de triple línea base a diversos instrumentos y metas de planificación, sumándonos así al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), con un enfoque especial en los ODS 5, 8 y 13.

La contribución de nuestro Conglomerado Financiero a los ODS se manifiesta a través de diversos programas e iniciativas creadas 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. Mediante charlas de educación financiera para diferentes grupos de interés. 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 y las sociedades.



Brindamos financiamiento y apoyo para protección de las nacientes y mejorar la eficiencia en las Asociaciones Administradoras de los Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Comunales (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.



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.

# Alianzas de sostenibilidad

Para el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, las alianzas son fundamentales para promover un modelo de desarrollo sostenible que reduzca las desigualdades y enfrente los desafíos del cambio climático. Creemos que es crucial proporcionar recursos a empresas que impactan directamente en las comunidades y movilizar recursos financieros para el desarrollo de tecnología.

Este enfoque es esencial para asegurar el cumplimiento de la orientación estratégica definida por nuestra Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras. El Banco Popular y de Desarrollo Comunal se dedica a impulsar el desarrollo de la clase trabajadora, apoyar al sector productivo y ser un aliado de las organizaciones de base asociativa en todo el país.



En la 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.

**Aunque 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.**

Nombre de la organización	Descripción de la relación con el Conglomerado
Asociación Costarricense de Movilidad Eléctrica (ASOMOVE)	Patrocinio y participación en eventos organizados por la asociación para la promoción de vehículos eléctricos.
Universidad de Costa Rica (UCR)	Servicios de Desarrollo Empresarial en prácticas profesionales y estudios de mercado.
Universidad San José	Servicios de Desarrollo Empresarial para propuestas de planes estratégicos para Asociaciones de Desarrollo.
CE Empresarial del INA	Servicios de Desarrollo Empresarial para propuestas de planes estratégicos y FODA.
Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (INFOCOOP)	Fortalecer organizativamente a las cooperativas.
Asociación Solidarista Empleados del ITEC ASETEC	Promover la comercialización en línea para OES y MiPymes.
Alianza con INA (INA Impulsa, Dinámica Empresarial, Centros Empresariales)	Alianza con el INA y la Fundación Omar Dengo en apoyo a fortalecer a las OES (Finanzas Sanas, gobernanza, estudios de mercado, contabilidad, ferias y stand para comercializar productos).
Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC)	Convenio para facilitar acompañamiento y charlas de educación financiera a diferentes públicos.
Asociación de Emprendedores Tecnológicos (ASETTEC)	Seguros digitales que le brinden seguridad y respaldo a las personas y sus familias, de forma rápida y segura.
Cámara de Intermediarios de Seguros	Convenio de seguros, junto con las corredurías, sociedades, agencias y demás intermediarios del mercado nacional.
SUGESE AII (Acces to Insurance Initiative)	Laboratorio internacional sobre innovación para la sostenibilidad desde las organizaciones del mercado asegurador (Alemania, Zambia, Zimbabue y Costa Rica).
Convenios Colectivos de Pensión	Figura de cotizantes que establece la Ley de Protección al Trabajador.
ONU Mujeres	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.
Red de Hombres por la Igualdad de Género del Sector Público	Promueve el fortalecimiento de acciones a favor de una cultura de igualdad y equidad de género.
Campaña DonaTapa	Recuperación de tapas de envases plásticos para la reutilización y construcción de senderos accesibles.
UCIMED	Convenio de colaboración para la ejecución de acciones que promuevan el bienestar entre las personas colaboradoras de ambas organizaciones y estudiantes de la UCIMED.
Cámara de Fondos de Inversión (CAFI)	Certificación y actualización de Asesores de Fondos de Inversión a nivel país.
Fundación La Luciérnaga	Coordinación Charlas Educación Financiera.
Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica	Participación activa en el Foro Interbancario de Sostenibilidad, el Foro de Inclusión y Educación Financiera.



# CAPÍTULO 6

Dimensión Ambiental



En el marco de nuestro compromiso con la sostenibilidad, la dimensión interna destaca los esfuerzos y logros alcanzados en dos grandes temas, la gestión ambiental interna que se enfoca en la reducción del impacto ambiental de nuestras operaciones, por medio de buenas prácticas ambientales, reducción de consumos y el uso responsable de los recursos y los negocios con enfoque ambiental que fomentan productos y servicios que promuevan la sostenibilidad y apoyen a nuestra clientela a la transición de una economía más verde que permita contribuir positivamente en el ambiente.

# Cambio Climático

Para el CFBPDC, el tema de cambio climático forma parte de uno de los temas materiales, lo cual permite identificar la importancia de este de manera transversal desde la generación de acciones internas para mitigar y adaptarnos al cambio climático, así como la visualización de la importancia de este tema en la creación de productos y servicios financieros, aportando así en la mitigación de este en la cadena de valor.

Los efectos del cambio climático afectan las economías de los países, generan migraciones y destrucción de la flora y fauna. Todo esto desfavorece las condiciones sociales de un país, generando conflictos y creando un ambiente hostil para realizar negocios. Nuestro aporte para mitigar los efectos del cambio climático es contribuir al desarrollo de una sociedad resiliente a este tema, y que la economía no se vea afectada, y así continuar brindando servicios financieros.

Se destacan algunas actividades internas y externas para mitigar el cambio climático:

**Acciones internas:** PBAE, Programas de Gestión Ambiental Institucional, Reconocimiento Carbono Neutralidad del Programa País 2.0, plan de educación ambiental conglomeral y aplicación de criterios ambientales en las compras.

**Acciones externas:** voluntariados, financiamiento de proyectos ambientales, productos y servicios financieros a través de instrumentos de crédito, ahorro, seguros e inversiones, educación ambiental para públicos externos, patrocinio de actividades en comunidades.

# Gestión ambiental interna

En el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal (CFBPDC), la gestión ambiental interna es liderada por la Unidad de Sostenibilidad Corporativa, así como de los equipos de Sostenibilidad de cada Sociedad Anónima, esta gestión está basada en el uso y gestión de los recursos, por medio de la implementación del Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI), participación en el Programa Bandera Azul Ecológica y realiza la medición de la huella de carbono, por medio de la participación en el Programa País Carbono Neutralidad 2.0 de la Dirección de Cambio Climático, obteniendo, en algunas de sus unidades estratégicas, el Reconocimiento Carbono Neutralidad.

Como parte de la implementación de los programas ambientales mencionados, el CFBPDC cuenta con políticas, estrategias y acciones diseñadas para mejorar los procesos y las actividades que se realizan, además se cuenta con la Política de Gestión Ambiental la cual abarca aspectos como la sensibilización y capacitación de las personas colaboradoras en la promoción del consumo eficiente de recursos, tales como agua, electricidad, combustibles y papel, gestión integral de los residuos sólidos, la incorporación de esta materia en toda la cadena de valor y en el análisis de riesgos, la búsqueda y promoción de productos financieros verdes, el apoyo a proyectos sostenibles y amigables con el ambiente que promuevan el uso de recursos y tecnologías limpias y la rendición de cuentas en materia ambiental.

Como parte de esa sensibilización ambiental y en línea con la gestión ambiental interna del conglomerado, se genera conciencia entre las personas colaboradoras por medio de la implementación del Plan de Educación Ambiental Conglomerado, donde se impartieron 19 charlas a 3445 personas colaboradoras, en temáticas como cambio climático, agua, electricidad, generación de residuos, impactos ambientales entre otros.



Temática	Cantidad de charlas	Nombre de charla	Cantidad de participantes
Cambio climático	1	Mitos y verdades sobre el cambio climático (adaptación)	387
Agua	3	Conozcamos más sobre el recurso hídrico y su transformación en aguas residuales	246
		Realidades sobre la gestión del recurso hídrico en Costa Rica	242
		Gestionemos adecuadamente las aguas residuales	122
Residuos	3	El costo de generar residuos	202
		Plásticos de un solo uso	224
		Hablemos de abono orgánico	163
Movilidad sostenible	1	El ABC de la movilidad eléctrica	193
Combustible	1	Conducción eficiente	146
Emisiones	1	Impacto y regulación de los fluidos refrigerantes utilizados en sistemas de refrigeración y aire acondicionado	191
Electricidad	2	Eficiencia Energía Eléctrica	173
		Lectura Factura Eléctrica	144
Categoría Hogares Sostenibles PBAE	3	Transformando mi hogar en un hogar sostenible	410
Bienestar Animal	1	Bienestar animal asociado a gatos	149
Impactos ambientales	1	Impacto Ambiental del Papel	46
Productos sostenibles	1	Producto de higiene femenina sostenible	183

## Educación ambiental externa

Se diseñó un Programa de Educación Ambiental para el Sector Empresarial con el objetivo de apoyar a los clientes empresariales en la búsqueda de soluciones que les permita aumentar la resiliencia del negocio ante impactos de índole ambiental y adaptarse a las condiciones climáticas, esto, mediante la transferencia de conocimiento, herramientas y buenas prácticas en temas de adaptación, cambio climático y otras temáticas afines.



# Programa Gestión Ambiental Institucional

El Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI), se da en cumplimiento del Reglamento para la Elaboración de Programas de Gestión Ambiental Institucional en el Sector Público de Costa Rica, Decreto No. 36499. Publicada en la Gaceta N° 88 del 09 de mayo de 2011.

## Consumo eficiente de recursos

 Con respecto al año 2022, a nivel conglomeral se logra una reducción del 0,76% en el consumo de agua y del 6,62% en el consumo de papel, además se continúan acciones para mantener y reducir los consumos.

 Popular Valores alcanzó la instalación del 100% de sistemas de consumo eficiente de agua potable.

# Resultado de indicadores ambientales del PGAI

## Energía eléctrica

En el CFBPDC se promueve el consumo eficiente de la energía eléctrica por medio de la compra e instalación de luminarias de tecnología LED con el fin de sustituir luminarias del tipo fluorescentes, colocación de rotulación que incentiva el ahorro de energía eléctrica, reconfiguración de circuitos de luminarias, así como la sensibilización de las personas colaboradoras en la implementación de buenas prácticas en el consumo de energía eléctrica.

En el 2023 se dio un aumento del 1,36% a nivel conglomeral debido a la transición en las Sociedades Anónimas a mayor cantidad de días en la presencialidad, así como al incremento en los servicios y atención al cliente y por ende el aumento de la visitación a cada una de las oficinas comerciales del Banco Popular.

Dependencia	2022	2023	% variación
Banco Popular	9 257 622,86	9 334 618,41	0,83%
Popular Fondos de Inversión	34 360	51 031	48,52%
Popular Pensiones	292 240	351 760	20,37%
Popular Seguros	101 488	80 039	-21,13%
Popular Valores	81 017	94 625	16,80%
<b>Total</b>	<b>9 685 791,877</b>	<b>9 817 543,035</b>	<b>1,36%</b>

### **Combustible**

Cada una de las unidades estratégicas del CFBPDC se caracteriza por un control detallado del consumo de combustible y de la identificación de nuestra huella de carbono, por medio de procedimientos que aseguran su trazabilidad.

A nivel conglomeral, en el 2023, se presentó un aumento del 6,16% en diésel y un 7,11% en gasolina, generado principalmente por el Banco Popular debido, al igual como se planteó para el consumo de energía eléctrica, al incremento en la colocación de productos financieros, colocación de créditos y mayores traslados para visitación de clientes.

A pesar del incremento presentado, es importante recalcar la implementación de acciones ambientales tanto internas como externas, tales como mantenimiento preventivo de la flotilla vehicular institucional, sensibilización en el consumo eficiente de combustible, promoción del carpooling entre las personas colaboradoras, habilitación de espacios de parqueo de bicicleta en las oficinas comerciales, implementación e a nivel de las oficinas

comerciales de la unificación de trámites para evitar el uso de los vehículos institucionales varias veces, así como la compra de dos vehículos híbridos en sustitución de dos vehículos antiguos de la flotilla vehicular, realizado por Popular Pensiones y priorizando el acompañamiento virtual a clientes e inmuebles implementado por Popular Fondos de Inversión .

En el caso de las Sociedades Anónimas si se percibieron reducciones en el consumo de este recurso.

Dependencia	2022		2023		% variación	
	Diésel	Gasolina	Diésel	Gasolina	Diésel	Gasolina
Banco Popular	94 896,28	16 554,15	103 298,27	18 294,6	8,85%	10,51%
Popular Fondos de Inversión	N/A	1041,32	N/A	842,47	0	-19,10%
Popular Pensiones	7503,182	1445,137	5919,97	1367,01	-21,10%	-5,41%
Popular Seguros	480	N/A	N/A	N/A	0,00%	-100%
Popular Valores	0	1282,30	0	1264,14	0,00%	-1%
<b>Total</b>	<b>102 879,462</b>	<b>20 322,907</b>	<b>109 218,24</b>	<b>21 768,22</b>	<b>6,16%</b>	<b>7,11%</b>

## Agua

Uno de los recursos naturales más importante y que están en grave peligro de contaminación es el agua, por ello en el CFBPDC colocamos grifería e inodoros eficientes tanto en edificios remodelados como nuevos, sensibilizamos a las personas colaboradoras en el consumo eficiente de este recurso por medio de charlas, comunicados y calcomanías. Además, se mantiene un control de fugas y revisión de tuberías con el fin de asegurar el óptimo funcionamiento de las redes de agua, así como el aprovechamiento del agua de lluvia. Asimismo, se implementan acciones para reducir el impacto que generamos a las aguas residuales como el uso de productos de limpieza biodegradables y la colocación de filtros en fregadero para evitar el vertido de residuos sólidos en la tubería.

En el año 2023 el Conglomerado Financiero logró una reducción del 0,76%, siendo Popular Fondos de Inversión la Sociedad Anónima que alcanzó la mayor reducción con un 17,08%.

En el caso de Popular Seguros se presentó un incremento del 446% debido al cambio de edificio y la incorporación de más personas colaboradoras en la modalidad presencial.

Dependencia	2022	2023	% variación
Banco Popular	48 322,07	47 778,62	-1,12%
Popular Fondos de Inversión	150,6	124,87	-17,08%
Popular Pensiones	831	838	0,84%
Popular Seguros	41,39	221	446,75%
Popular Valores	N/A*	N/A*	N/A
<b>Total</b>	<b>49 345,06</b>	<b>48 962,49</b>	<b>-0,76%</b>

\*No se presentan los datos del consumo de agua de Popular Valores debido a que no cuenta con un medidor de agua, ya que las oficinas están ubicadas en un condominio y cuentan con un único medidor.

## Papel

Por medio de inversiones y desarrollo de herramientas informáticas, se logra digitalizar muchos procesos del conglomerado lo que hace posible que la compra de papel se haya disminuido drásticamente en los últimos años.

Adicionalmente se brindan charlas a las personas colaboradoras sobre el consumo eficiente del papel y comunicados internos. Además, se promueve el uso de la firma digital, implementación de Almohadilla Electrónica "PAD" para la firma autógrafa de clientes, reducción de impresiones y la aplicación de la impresión a doble cara.

En cuanto a la firma digital por parte de los clientes es importante resaltar el sistema implementado por Popular Valores con la empresa Evicertia, la cual dota de una firma digital a todos los clientes con la meta de llegar a ser "cero papel" en el corto plazo.

Como parte del monitoreo del consumo de papel se mantiene el control de las resmas por áreas y se mantiene el registro mensual de los consumos, así como el análisis del aumento o reducción del aspecto ambiental.

En el 2023 se alcanzó una reducción conglomeral del 6,62%, donde Popular Valores sobresale con esta reducción, seguido de Popular Fondos de Inversión y Popular Pensiones, en el caso de Popular Seguros el aumento presentado se debe al incremento de la presencialidad.

Dependencia	2022	2023	% variación
Banco Popular	33 607	31 538	-6,16%
Popular Fondos de Inversión	23	9,5	-58,70%
Popular Pensiones	239	115	-51,88%
Popular Seguros	66	71	7,58%
Popular Valores	81	29	-64.20%
<b>Total</b>	<b>34 016</b>	<b>31 762,5</b>	<b>-6,62%</b>

## Residuos

En el CFBDC nos hemos caracterizado por gestionar de forma responsable los residuos que generamos, realizando una clasificación adecuada de estos por medio de estaciones de clasificación de residuos valorizables debidamente rotuladas, ubicadas en todas nuestras unidades estratégicas de negocios y con acceso para clientes y personas colaboradoras. Además, se gestionan desde una visión de consumo responsable basado en las 5R, así como en la gestión y disposición adecuada de los residuos valorizables y no valorizables.

Lo anterior se complementa, para el caso del Banco Popular con campañas mensuales de recolección de residuos, donde se involucran a nuestros clientes, y con el fin de generar conciencia en la reducción de la generación de residuos, a nivel conglomeral se realizan talleres de reciclaje y capacitaciones sobre este tema, así como comunicados que promuevan un consumo responsable.

Como generadores responsables también se gestionan los residuos de manejo especial, eléctricos y electrónicos y peligrosos, con gestores de residuos autorizados por el Ministerio de Salud y en algunos casos, como los tóners, son descartados bajo el principio de responsabilidad extendida del productor, donde el proveedor es responsable de gestionar dicho residuo.

Dependencia	Residuos valorizables*			Residuos manejo especial			Residuos no valorizables (relleno sanitario)		
	2022	2023	% variación	2022	2023	% variación	2022	2023	% variación
Banco Popular	47 922	49 125	2,51	50 123,5	47 484	-5,27	Sin datos	2664	Dato 2023 dado en cantidad de bolsas
Popular Fondos de Inversión	57,9	75,3	30,05	0	970	-	0	697,8	-
Popular Pensiones	556,24	708,26	27,33	288,87	1830,24	534	0	0	-
Popular Seguros	390	0	-100	0	0	-	0	0	-
Popular Valores	235,2	233	-0,94	0	689,01	-	520,8	550,5	5,70
<b>Total</b>	<b>49 161,34</b>	<b>50 141,56</b>	<b>1,99%</b>	<b>50 412,36</b>	<b>50 973,255</b>	<b>1,11%</b>	<b>520,8</b>	<b>1248,3</b>	<b>139,69%</b>

\*papel, cartón, plástico, tetra brik, vidrio, aluminio

En términos de reducción, para el año 2023 se redujo la generación de residuos de manejo especial con un 5,27% y en el caso de residuos valorizables la reducción se presentó en Popular Valores con un 0,94%.

En el caso de los residuos que no presentan datos se debe a que los mismos aún no han sido cuantificados.

# 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, 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.

Responsabilidad Social Corporativa 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 Fondos de Inversión:** La Comisión de Responsabilidad Social prepara un plan de trabajo anual, en el cual se consideran todos los pasos y actividades necesarias para la inscripción, participación, y entrega del informe final de PBAE que permite a Popular Fondos de Inversión ganar el Galardón.

✔ **Popular Pensiones:** realiza un inventario de actividades basadas en el manual actualizado para la categoría cambio climático, las cuales incluyen actividades de educación ambiental, gestión y reducción de los parámetros establecidos como agua, energía, residuos valorizables, especiales, 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 Seguros:** cuenta con un Programa de Gestión Ambiental Institucional y lleva controles y consumos de agua, electricidad, combustible, papel, residuos.

✔ **Popular Valores:** cuenta con un Programa de Gestión Ambiental Institucional que incorpora todos los aspectos ambientales que son requeridos por el PBAE, esto permite de una manera ordenada y precisa, ejecutar las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del Programa, además, al inicio de cada año, se confecciona una planificación anual de la mayoría de las actividades a realizar.

En el 2023 se recibieron un total de 70 galardones: 4 Sociedades Anónimas, 24 BP Totales, 40 Agencias y 2 edificios administrativos, obteniendo además un reconocimiento adicional por ser la organización participante de PBAE con más galardones obtenidos en el periodo 2022.

Se detallan las oficinas ganadoras:

Datos del 2022		
Tipo de oficina	Cantidad de estrellas	Oficina
BP Totales	Tres estrellas blancas y una plateada	Paseo Colón
	Tres estrellas blancas y una verde	Catedral
	Tres estrellas blancas	Nicoya y Liberia
	Dos estrellas blancas	San Ramón, Pérez Zeledón y Ciudad Neilly
	Una estrella blanca	Turrialba, Santa Cruz, san pedro, San Carlos, Puriscal, Puntarenas, Alajuela, Moravia, Limón, Heredia, Guápiles, Grecia, Goicoechea, Cartago, Cañas, Pavas, Multicentro Desamparados
Agencias y ventanillas	Dos estrellas blancas	Santa Bárbara, Plaza Víquez, Mall San Pedro, Joissar.
	Una estrella blanca, una estrella gris y una estrella naranja	Atenas
	Una estrella blanca	Zarcelero, Upala, Tres Ríos, Tilarán, Siquirres, Florencia, La Fortuna, La Cruz, Jacó, Palmares, Belén, El Guarco, Curridabat, Coronado, Huacas, Santo Domingo de Heredia, Santa Ana, San Vito, San Marcos de Tarrazú, Plaza Lincoln, City mall, San Francisco de Dos Ríos, Oreamuno, La Uruca, Puerto Viejo de Sarapiquí, Ciudad Colón, Cariari, Mall Paseo de las Flores, Alajuelita, Aguas Zarcas, Expreso San Rafael Arriba de Desamparados, Aserri, Escazú, No-sara y Jicaral.
Edificios administrativos	Tres estrellas blancas y una verde	Oficinas Centrales Administrativas La Uruca
	Una estrella blanca	Centro Nacional de Tarjetas
Sociedades Anónimas	Cuatro estrellas blancas y una estrella plateada	Popular Fondos de Inversión
	Seis estrellas blancas y una verde	Popular Pensiones
	Seis estrellas blancas y una verde	Popular Seguros
	Seis estrellas blancas	Popular Valores

Para el 2023, se contó con la participación de 100 sedes en el programa, cuyo resultados serán entregados en el 2024.

# Carbono Neutralidad

La Carbono Neutralidad ha sido alcanzada por medio de la participación del Banco Popular y las Sociedades Anónimas Popular Valores, Popular Pensiones y Popular Seguros en el Programa País Carbono Neutralidad 2.0.

Cada una de las unidades estratégicas de negocio, cuenta con un Equipo de Carbono Neutralidad encargado de la elaboración del inventario y del soporte técnico del proceso. Una vez elaborado y conformado todo el Sistema de Gestión de Información de Gases de Efecto Invernadero se procede con la aplicación de una verificación realizada por un Organismo de Validación y Verificación, quien emite la Opinión de Verificación del proceso, una vez emitida dicha opinión se procede con la inscripción al Programa País Carbono Neutralidad 2.0.

Además, se gestiona desde un procedimiento que se ha redactado, que incluye el paso a paso a realizar para cumplir con los requisitos de la norma INTE/ISO B5.

Como principales logros en el año 2023 se obtuvo el reconocimiento Carbono Neutralidad del Programa País Carbono Neutralidad 2.0, para los edificios BPT Paseo Colón, BPT Nicoya y Oficinas Centrales Administrativas La Uruca del Banco Popular, adicionalmente Popular Valores y Popular Pensiones obtuvieron el reconocimiento Carbono Neutralidad Plus, alcanzado por medio de la elaboración del inventario gases de efecto invernadero (GEI), la reducción y compensación, así como la implementación de acciones adicionales tales como compensar un 20% adicional a nuestra huella de carbono y contar con un Programa de Gestión Ambiental Institucional.



Dependencia	Emisiones directas*			Emisiones indirectas por energía importada			Emisiones indirectas		
	2022	2023	% variación	2022	2023	% variación	2022	2023	% variación
Banco Popular	64,10	N/A	N/A	34,22	N/A	N/A	201,46	N/A	N/A
Popular Pensiones	23,37	18,96	-18,87	11,69	18,78	60,65	100,81	162,97	61,66
Popular Seguros	1,2636	N/A	N/A	5,6380	N/A	N/A	0,0224	N/A	N/A
Popular Valores	0,8272	7,1042	88,35	4,326	5,0530	14,38	2,7206	2,9811	8,74

Para el caso del Banco Popular no se presenta porcentaje de variación debido a que en el 2023 se realizó por primera vez el Inventario de Gases de Efecto Invernadero (IGEI) del periodo 2022, por lo que aún no se cuenta con el inventario GEI del 2023, en cuanto Popular Seguros el Inventario GEI 2023 se encuentra en proceso de elaboración.

Con respecto a la reducción de emisiones se puede observar una reducción del 18,96% en Popular Pensiones propiamente en las emisiones directas.

El incremento o disminución de emisiones se vio afectado por la implementación del Plan de Gestión de Reducciones formulado a un corto, mediano y largo plazo, además de la promoción del consumo eficiente de recursos.

En el caso de Popular Valores el principal aumento de las emisiones de GEI, se da en las emisiones directas, propiamente en la fuente de gases refrigerantes. Esto debido a que dos máquinas de aire acondicionado presentaron desperfectos durante su operativa, generando una emisión por fuga de refrigerante.

En cuanto Popular Pensiones el aumento en las emisiones indirectas por electricidad importada se debe al retorno a la presencialidad de dos días por semana a partir del mes de octubre, lo que incrementó el consumo de electricidad, ya que se pasó de un promedio de 58 personas laborando por día, a 80 personas. El aumento en las emisiones indirectas significativas corresponde a la incorporación de los medios de transporte de proveedores de limpieza y vigilancia. También se debe al aumento en la cantidad de empleados, de 299 en 2022 a

305 colaboradores en 2023; al tener cada persona colaboradora un medio de transporte diferente (vehículo gasolina, vehículo diésel, vehículos híbridos, vehículos eléctricos, buses, aplicaciones de transporte, motocicletas y trenes) incide sobre el aumento en la cantidad de emisiones.

### Cumplimiento de metas de la gestión ambiental interna

Se cuenta con un Plan Anual Operativo en el cual se integran metas y resultados del período, con el fin de verificar el avance como organización:

	Meta 2023	Resultado
Banco Popular	Diseñar un programa de educación ambiental para segmento empresarial.	Diseño del programa de educación ambiental empresarial.
	Obtener reconocimiento excelencia del PGAI.	Obtención del Reconocimiento de Excelencia Ambiental emitido por DIGECA.
	Incrementar la cantidad de galardones obtenidos de Bandera Azul Ecológica.	Obtención de 66 galardones de Bandera Azul Ecológica por la gestión 2022 en las oficinas comerciales, oficinas centrales y edificios administrativos.
	Obtener reconocimiento en Carbono Neutralidad	Obtención del Reconocimiento Carbono Neutralidad del Programa País Carbono Neutralidad 2.0 en tres oficinas del Banco Popular.

	Meta 2023	Resultado
Popular Fondos de Inversión	Entregar el Informe de Bandera Azul del Periodo 2022 en tiempo y forma.	Se obtiene el galardón PBAE 2022 con cuatro estrellas blancas y una plateada.
	Ejecutar el Programa de Gestión Ambiental Institucional, PGAI.	Ejecución exitosa del Plan de Trabajo correspondiente al periodo 2023
	Entrega Primer Informe Gestión Programa Gestión Ambiental Institucional periodo 2023.	Informe entregado y obtención de una nota de 89,43
	Realizar dos actividades de voluntariado ambiental durante el año 2023	Se ejecutaron un total de 3 actividades de voluntariado

	Meta 2023	Resultado
Popular Pensiones	Cumplir el 100% con las disposiciones normativas relativas a Carbono Neutralidad para la atención de todos los parámetros.	Reconocimiento Carbono Neutralidad Plus obtenido
	Cumplir el 100% con las disposiciones normativas relativas al Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI)	Reconocimiento de Excelencia Ambiental, con una calificación de 96,65
	Cumplir el 100% con las disposiciones normativas relativas al Programa Bandera Azul Ecológica en la Categoría Cambio Climático para la atención de todos los parámetros.	Obtención del galardón Bandera Azul Ecológica en la categoría Cambio Climático. 6 estrellas blancas y 1 estrella verde por el apoyo a hogares sostenibles

	Meta 2023	Resultado
Popular Seguros	Cumplir el 100% con las disposiciones normativas relativas al Programa Bandera Azul Ecológica	Obtención del galardón con 6 estrellas blancas y una verde.
	Cumplir el 100% con las disposiciones normativas relativas a Carbono Neutralidad para la atención de todos los parámetros.	Obtención del reconocimiento de Carbono Neutralidad.
	Cumplir con todos los requerimientos para conservar la marca Esencial CR	Obtención de la marca país.
	Cumplir el 100% con las disposiciones normativas relativas al Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI)	Cumplimiento de programación.

	Meta 2023	Resultado
Popular Valores	Desarrollar las actividades que promueven la conservación del Medio Ambiente de acuerdo con las metas institucionales planteadas en el Programa de Gestión Ambiental y normativa ambiental aplicable.	Cumplimiento del 100%
	Apoyar las acciones para obtener y mantener el Galardón Bandera Azul Ecológica y la certificación Carbono Neutralidad en las sedes postuladas del Banco Popular.	Cumplimiento del 100% y obtención del Galardón Bandera Azul Ecológica.
	Mantener la certificación de Carbono Neutralidad	Obtención del Reconocimiento de Carbono Neutralidad
	Alcanzar el galardón Bandera Azul Ecológica en la categoría de Cambio Climático	Obtención del galardón Bandera Azul Ecológica

## Principales logros

Los principales logros alcanzados en el 2023 fueron:

**Banco Popular y de Desarrollo Comunal:** Reconocimiento Carbono Neutralidad del Programa País Carbono Neutralidad 2.0, para los edificios BPT Paseo Colón, BPT Nicoya y Oficinas Centrales Administrativas La Uruca, disminución de 1,12% en agua, y 6,16% en resmas de papel. Programa de Gestión Ambiental Institucional, reconocimiento de Excelencia Ambiental con una nota de 106.

**Popular Fondos de Inversión:** Remisión Primer Informe Anual Programa de Gestión Ambiental Institucional con una nota de 89,43. Galardón Bandera Azul Ecológica 2022 con la mayor calificación conseguida hasta la fecha, aumento en actividades de Educación Ambiental y de voluntariado ambiental y social, mayor participación de los colaboradores en temas de gestión ambiental.

**Popular Pensiones:** Reconocimiento Carbono Neutralidad Plus, se apoyó con la revisión de informes del PBAE en agencias y BP totales, así como de comités externos que participaban por primer año, se realizaron comunicaciones sobre la política ambiental y el sistema de gestión para demostrar la carbono neutralidad, comunicados internos en temas de cambio climático y gestión ambiental y organización de charla con aliados. Programa de Gestión Ambiental Institucional reconocimiento de Excelencia Ambiental con nota 96,64.

**Popular Seguros:** Reconocimiento de Carbono Neutralidad, Desarrollo de proyectos

PYME, iii Lab, CERLAC, Participación con empresas en procura del desarrollo de iniciativas disruptivas con elementos sostenibles. Se mantiene la Marca País Esencial CR.

**Popular Valores:** Reconocimiento Carbono Neutralidad Plus. Programa de Gestión Ambiental Institucional Reconocimiento de Excelencia Ambiental con 103,96. Programa Bandera Azul Ecológica.

# Negocios con enfoque ambiental

Como Conglomerado Financiero, se ha definido la necesidad de establecer relaciones con negocios alineados a la visión de sostenibilidad de nuestro banco. Para fortalecer estos vínculos, se ha venido trabajado en el diseño y creación de productos y servicios que fomenten el desarrollo sostenible en los tres ámbitos: económico, social y ambiental, en este ámbito el banco logró mejorar la calificación otorgada por la opinión externa sobre la emisión del bono verde emitido en el 2019, pasando de suficiente a satisfactorio.

Desde Popular Seguros se procura mediante los productos, mitigar los riesgos generados por afectaciones ambientales, fenómenos atmosféricos propios de la época o fenómenos que supeditan de manera inadvertida, afectando los bienes de nuestros clientes. Además, Popular Fondos de Inversión y Popular Pensiones, integran en sus modelos de

negocios las inversiones socialmente responsables, así como la administración de fondos de inversión financieros e inmobiliarios de forma sostenible, de manera que se puedan generar sostenible en los inversionistas y comunidades.

Se cuenta con la siguiente oferta de servicios para entidades jurídicas, personas físicas y familias que desarrollen proyectos que atienden o tienen un impacto ambiental positivo:

- ✔ **Cuenta verde:** es una cuenta de ahorros transaccional la cual tiene relacionada una tarjeta de débito con diseño relacionado al ambiente. Sus fondos están enfocados en el cuidado del ambiente, disminuir la huella de carbono y la reforestación
- ✔ **Vehículo eco amigable y eléctrico:** producto dirigido al financiamiento con condiciones especiales a los clientes que adquieran un vehículo eco amigable o eléctrico.
- ✔ **Eco crédito:** financiamiento para la compra de productos o equipos amigables con el ambiente, la garantía puede ser pagará con o sin fiadores o bien garantía hipotecaria.
- ✔ **Vivienda ecológica:** es una opción de financiamiento para la compra de vivienda exclusiva para planes de inversión ecológicos, la cual debe cumplir con ciertas condiciones o elementos indicados en la normativa del producto.
- ✔ **Crédito de gestión ambiental:** financiamiento para planes de inversión enfocados principalmente en manejo de recursos hídricos, manejo y disposición de residuos sólidos y/o sustancias tóxicas, generación de energías limpias, eficiencia energética, disminución de emisiones de carbono, conservación y mejora ambiental, compra e instalación de paneles solares, entre otros planes de inversión en favor del ambiente.

A continuación, se presentan los principales resultados de los negocios con enfoque ambiental, segmentado por colocación y saldo.

Producto	Colocación	Operaciones
Ecocréditos	₡345 124 000,00	80
Vehículo ecológico	₡8 067 916 187,84	506
Vivienda ecológica	₡84 564 240,00	1
Asadas	₡27 100 000,00	2
<b>Total</b>	<b>₡8 524 704 427,84</b>	<b>589</b>

Producto	Colocación	Operaciones
Ecocréditos	₡3 554 447 831,40	665
Vehículo ecológico	₡13 225 623 495,48	824
Vivienda ecológica	₡7 168 167 585,14	317
Asadas	₡1 716 892 757,00	38
Crédito gestión ambiental	₡5 651 860 304,04	81
Bonos verdes	₡110 376 107 119,00	10
<b>Total</b>	<b>₡141 693 099 092,06</b>	<b>1935</b>

Por su parte Popular Seguros cuenta con un 15% de descuento en las primas de seguro para vehículos híbridos o eléctricos. Popular Pensiones actualmente cuenta con una inversión bajo el criterio ASG, como parte de su estrategia de diversificación y cumplimiento normativo y Popular Fondos de Inversión está en proceso de creación de un Fondo de Desarrollo de proyectos con enfoque ambiental y social.

Entre los principales hitos del 2023, se destaca la potencialización en la colocación de crédito para el financiamiento de vehículos eléctricos, esto también como resultado de la transformación social hacía una movilidad más amigable con el ambiente y la economía.

También se financiaron proyectos para la expansión de una red de distribución eléctrica y para infraestructura de medición avanzada por un monto aproximado de 5000 millones de colones.



# Bonos verdes

Un Bono Verde es un instrumento de deuda diseñado para obtener capital con el propósito exclusivo de financiar o refinanciar, ya sea parcial o totalmente, "proyectos verdes". Estos proyectos pueden ser tanto nuevos como existentes y están destinados a tener un impacto positivo en el medio ambiente. Los Bonos Verdes pueden ser emitidos por diversas entidades, incluyendo gobiernos, bancos multilaterales, bancos comerciales, entidades gubernamentales, empresas privadas e incluso las carteras de crédito enfocadas en proyectos verdes. En el caso de nuestro banco, hemos utilizado Bonos Verdes para refinanciar proyectos que ofrecen beneficios ambientales específicos, contribuyendo a la mitigación y adaptación al cambio climático, así como a abordar otras problemáticas ambientales.

En mayo de 2021, el Banco Popular y de Desarrollo Comunal (BPDC) emitió el bono BP010, ISIN CRBPDC0V7859, por un valor de ¢50 mil millones de colones, con un plazo de 5 años y vencimiento en 2026.

Para el periodo 2023 la entidad logra una mejora en el cumplimiento de los principios, especialmente a nivel de selección y evaluación de los proyectos, revelación y transparencia de la información, así como en la definición y seguimiento de las métricas concretas y específicas para evaluar el impacto de todos los proyectos refinanciados con la emisión del bono verde, pasando de un nivel suficiente a satisfactorio de la calificación de Segunda Opinión, otorgada por la calificadora de riesgo.

Con respecto a la colocación, se desglosa el detalle para el 2023.

Bonos verdes		
Principal	Saldo	Operaciones
¢123 062 718 416	¢110 376 107 119	10



# CAPÍTULO 7

Dimensión Social



# Inclusión financiera

En nuestro Conglomerado Financiero, se promueve la inclusión financiera y bancarización desde dos importantes vías, por medio de productos y servicios accesibles para las personas en condición de vulnerabilidad de Costa Rica y por medio de acciones en educación financiera a diferentes partes interesadas.

El Conglomerado traslada el 25% de sus utilidades para apoyar a la clase trabajadora en soluciones financieras inclusivas que administra a través de una Banca Social enfocada en atender poblaciones en condiciones de vulnerabilidad.

A través de estos instrumentos hemos canalizado más de \$62 millones como se muestra en la siguiente tabla:

Producto	Colocación	Operaciones
FEVI	₡ 2 909 147 000,00	70
FEDE	₡750 000 000,00	5
FAVI	₡3 546 000 000,00	60
Fondo vivienda de interés social	₡6 707 262 127,00	262
Pignoración	₡2 113 156 313,00	2350
BP Bienestar	₡16 551 000 000,00	358
<b>Total</b>	<b>₡32 576 565 440,00</b>	<b>3105</b>

Parte de los productos que ofrece el Banco Popular es BP Bienestar que está direccionado para la atención de las personas en condición de sobreendeudamiento.

## Fondo de avales 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.

- 01. 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.
- 02. 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.
- 03. Fondo de Avales para Vivienda (FAVI):** establecido en 2016, permite garantizar hasta un 20% del crédito para viviendas a poblaciones de clase media.

# Organizaciones de **la Economía Social (OES)**

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.

Las Organizaciones de la Economía Social (OES) son entidades que tienen como objetivo principal la satisfacción de las necesidades de sus miembros y de la comunidad en general, más que la obtención de beneficios económicos.

El Banco establece estrategia en el acompañamiento, asesoramiento, promoción y atención especializada a las OES, definidas según su impacto social en los territorios, brinda apoyo integral de acuerdo con sus necesidades de crecimiento, procurando mejorar las condiciones de vida de sus asociados y agremiados mediante servicios financieros y de desarrollo empresarial fortaleciendo su gestión administrativa, estratégica, financiera-contable, social, ambiental y de inclusión financiera.



A continuación se indican las Organizaciones de Economía Social atendidas en el 2023

No.	Nombre de Organización	Zona geográfica
1	Cooperativa Farmacéutica R.L. (FARMACOOOP)	Goicoechea, Guadalupe, San José
2	Asociación Acueducto de Cascajal de Coronado	Vásquez de Coronado, Cascajal, San José
3	Asociación Agenda Local de Mujeres de San Rafael de Heredia	San Rafael, Heredia
4	CAC Barva	Barva, Heredia
5	Cooperativa de Fútbol R.L. (COOPEFUT R.L.)	Tibás, San Vicente, San José
6	Asociación Específica Profomento del Artesano Puriscaleño	Santiago Puriscal, San José
7	Asociación Artesanos de Alajuelita (Red Alajuelita Artesanal)	Alajuelita, San Felipe, San José
8	Asociación Artesanos Unidos (ARU)	San Miguel, Desamparados, San José
9	Fundación Calidad de Vida para la Población con Cáncer (FUNCAVIDA)	San Ramón, Alajuela
10	Cooperativa de Producción de Eventos Artísticos Culturales y Comunicación R.L. (COOPERACTIVA)	San José Centro
11	Asociación de Artesanos Unidos de la Unión (AAPU, Asociación Artesanos Pilaricos de la Unión)	La Unión, Tres Ríos, Cartago
12	Unión de Comerciantes Detallistas del Mercado Central (UCODEMEC)	Merced, San José
13	Asociación Talita Cumi	Naranjo, Sirri, Alajuela
14	Asociación de Desarrollo Integral de Bolsón	Santa Cruz, Bolsón, Guanacaste
15	Asociación de Desarrollo Agro Ecoturístico La Paz	San Ramón, Piedades Norte, Alajuela

No.	Nombre de Organización	Zona geográfica
16	Cooperativa de Estudiantes del Colegio de Naranjo (COOPEESNA R.L.)	Naranjo, Alajuela
17	Asociación de Desarrollo Integral de Venecia	San Carlos, Venecia, Alajuela
18	Asociación de Desarrollo Integral de Boca Arenal	Boca Arenal, San Carlos
19	Centro Agrícola Cantonal de Río Cuarto (CAC de Río Cuarto)	Río Cuarto, Santa Rita, Alajuela
20	Asociación de Areneros de Guardia Chocolate	Liberia, Comunidad, Guanacaste
21	Asociación de Productores de Leche Monteverde	Tilarán, Guanacaste
22	Centro Agrícola Cantonal de Jicaral (CAC de Jicaral)	Jicaral, Puntarenas
23	Asociación de Desarrollo Integral San Jerónimo de Esparza	San Jerónimo, Alajuela
24	Asociación Pro-Fomento de Proyectos Productivos de la Subregión San Ramón	San Ramón, Alajuela
25	Asociación de Desarrollo Específica para la Inclusión Social de las personas con Discapacidad (ASODEPIS)	Parrita, Puntarenas
26	Asociación de Desarrollo Integral Los Ángeles de Parrita	Parrita, Puntarenas
27	Asociación Parrita Emprende	Parrita, Puntarenas
28	Cooperativa Agroindustrial y Servicios Múltiples San Antonio Pérez Zeledón R.L. (COOPEASSA R.L.)	Pérez Zeledón, La Amistad, San José
29	Cooperativa, Comercializadora y Servicios Múltiples Coopetriunfo R.L.	Osa, Puntarenas
30	Asociación de Desarrollo Productores Agropecuarios El Águila	Pérez Zeledón, Pejibaye, San José

Las OES fueron atendidas bajo dos niveles de abordaje:

Organizaciones sociales con la estructura de negocio del BPDC					
	Organizaciones sociales				Abordaje
OES representadas en ATTBPDC y otras	Organizaciones Base	Integración Apoyo Mipymes / varias microempresas	OES segundo piso	OES Dinamizadoras	<b>Nivel 1</b> Abordaje Institucional. Productos y servicios integrales. Impacto social, regional y local.
	Con actividad productiva	Grupos asociativos	Micro Empresarios Autoempleo	OES de Desarrollo regional	
	Asociados	Microempresarios	Mipymes	Comunidad	<b>Nivel 2</b> (profundidad) Abordaje a socios. Productos y servicios integrales Impacto social, familiar y personal.
Ejes transversales	Apoyo financiero				
	Servicios de desarrollo empresarial				
	Desarrollo local				

Hemos impactado a 10 141 personas bajo este modelo de atención.

PERSONAS IMPACTADAS CON MODELO DE OES			
Cant.	OES	Población	Asociados-Agremiados
19	Asociaciones y Cooperativas de mujeres	Jefas de hogar	548
7	Centros Agrícolas Cantonales	Pequeños productores	742
11	Asociación de Desarrollo Integral	Vecinos (productores y emprendedores)	1145
15	Cooperativas	Artesanos y comerciantes	753
31	Asociaciones	Artesanos, pescadores, turismo y areneros	2812
4	Fundaciones	Población riesgo social y adulto mayor, sobrevivientes de cáncer	3581
1	Asociación indígena	17 territorios indígenas	203
2	Cámaras	Artesanos y pescadores	357
<b>90</b>			<b>10 141</b>

Con el fondo de crédito y con el Fondo de financiamiento (Fodemipyme) se beneficiaron en el 2023 a 13 organizaciones sociales.

Vinculación de productos y/o servicios 2021 – 2022 – 2023	
Crédito	66
Cajero automático	2
Cuentas	495
Cuenta corriente	42
Ahorro	90
Convenios	7
Tarjetas	351
Arreglos de pago y refinanciamiento	5
Sinpe Móvil	48
Sociedades	10
Apoyo para ser usuarios de web transaccional	259
Productos de adquirencia	85
<b>Total de productos y servicios</b>	<b>1460</b>

# 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:

**01. BP Empresarias:** El programa se encuentra dirigido a personas físicas de género femenino y personas jurídicas, cuya dueña de las acciones sea una mujer o al menos el 51% de las acciones pertenezcan a un grupo de ellas.

En el 2023 se logró colocar 7588 millones de colones para un total de 224 operaciones que representa el 89% de la colocación de los recursos FOFIDE. Alcanzando una colocación acumulada de 44 192 millones de colones que representa el 83% de la colocación de los recursos FOFIDE, para un total de 2092 operaciones de crédito.

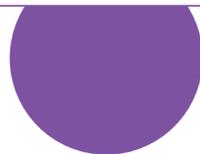
Durante el 2023 generamos 224 nuevas operaciones colocando un total de ₡7 588 106 957 millones.

Programa BP Empresarias por provincia y género 2023			
Provincia	OPS	Colocado	Saldo
ALAJUELA	51	1 723 341 957	1 646 638 647
Femenino	44	1 285 111 957	1 216 420 329
Jurídico	7	438 230 000	430 218 319
PUNTARENAS	44	914 680 000	896 384 092
Femenino	42	800 980 000	785 323 361
Jurídico	2	113 700 000	111 060 732
SAN JOSE	37	1 422 210 000	1 323 648 290
Femenino	25	790 028 000	769 389 738
Jurídico	12	632 182 000	554 258 553
GUANACASTE	32	1 011 150 000	980 902 943
Femenino	29	800 250 000	774 776 794
Jurídico	3	210 900 000	206 126 148
CARTAGO	24	952 750 000	931 354 697
Femenino	20	748 750 000	733 642 963
Jurídico	4	204 000 000	197 711 735
HEREDIA	19	895 047 000	829 905 115
Femenino	15	648 347 000	588 371 538
Jurídico	4	246 700 000	241 533 578
LIMON	17	668 928 000	619 403 655
Femenino	13	443 928 000	429 315 441
Jurídico	4	225 000 000	190 088 214
<b>Total general</b>	<b>224</b>	<b>₡7 588 106 957</b>	<b>₡7 228 237 440</b>



### Programa BP Empresarias por sector económico y género 2023

Sector económico	OPS	Colocado	Saldo
Servicios	112	4 698 466 500	4 536 923 178
Femenino	91	3 457 354 500	3 353 309 820
Jurídico	21	1 241 112 000	1 183 613 357
Comercio	61	1 768 906 000	1 605 785 122
Femenino	52	1 370 406 000	1 283 204 154
Jurídico	9	398 500 000	322 580 968
Agropecuario	29	599 395 000	584 271 073
Femenino	26	373 395 000	359 590 358
Jurídico	3	226 000 000	224 680 716
Industria	22	521 339 457	501 258 067
Femenino	19	316 239 457	301 135 830
Jurídico	3	205 100 000	200 122 237
<b>Total general</b>	<b>224</b>	<b>¢7 588 106 957</b>	<b>¢7 228 237 440</b>



### 02. 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, empresas de servicios públicos u operadores reconocidos por el Instituto de Acueductos y Alcantarillados, que requieran acompañamiento financiero para el desarrollo de proyectos en beneficio de las comunidades, como pueden ser infraestructura, estudios técnicos, áreas de conservación de mantos acuíferos u otros afines que contribuyan a mejorar la calidad del servicio brindado, continuidad y sostenibilidad del abastecimiento, modernización y eficiencia de la ASADA y/u operador autorizado.

### 03. 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.

Es un programa que atiende personas físicas y jurídicas a través del financiamiento de los sectores de la industria, comercio, servicios, agrícola y ganadería.

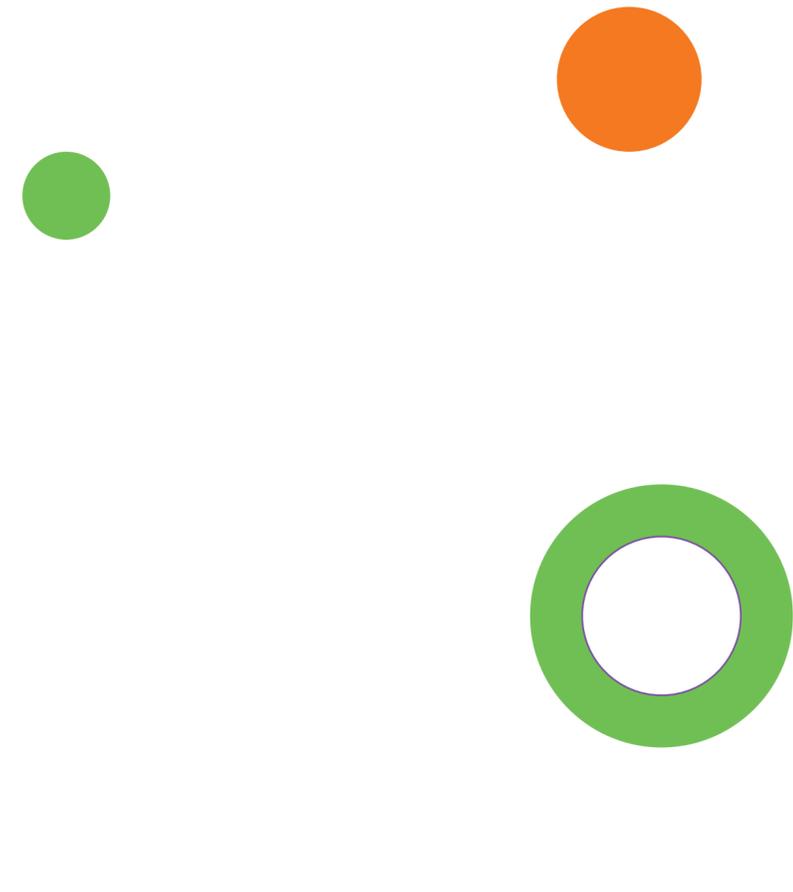
Este programa representa el 11% de la colocación de los recursos FOFIDE con 104 operaciones y monto colocado de 914 millones de colones.

Por medio de los programas de financiamiento inclusivo logramos colocar ¢8 515 228 957.

PROGRAMA	OPS	%	COLOCADO	%	SALDO
BP Empresarias	224	68%	7 588 106 957	89%	7 228 237 440
Microfinanzas	104	32%	914 122 000	11%	852 717 014
ASADAS	1	0%	13 000 000	0%	10 902 940
<b>Total general</b>	<b>329</b>	<b>100%</b>	<b>¢8 515 228 957</b>	<b>100%</b>	<b>¢8 091 857 394</b>

Para el 2023 se creó una metodología para sectores vulnerables, además acceso al crédito por medio de avales (FIDEIMAS, FODEMIPYME, FONADE).

Los avales de FIDEIMAS totalizan 41 operaciones para un monto de ¢73,2 millones para un 74% otorgadas a género femenino y 26% otorgados a género masculino.



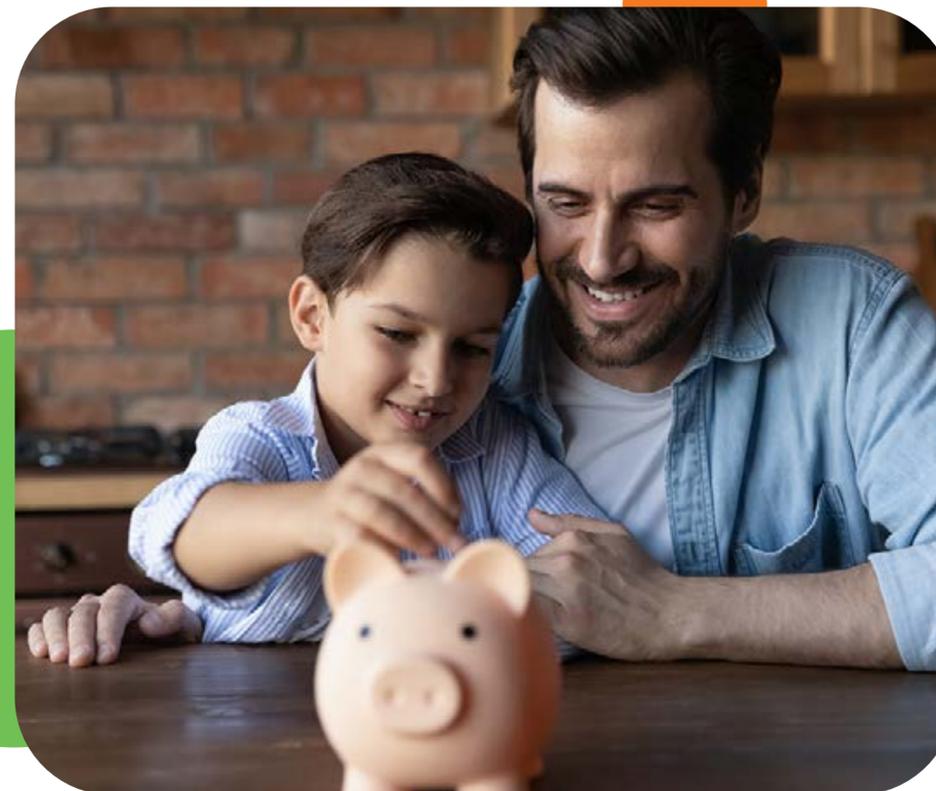
# Educación **financiera**

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.

Nuestro conglomerado forma parte de la estrategia nacional de Educación Financiera liderada por el Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC), realizamos publicaciones de sensibilización y participamos en foros y eventos de capacitación.

Tenemos una alianza con la Escuela de Oficios La Luciérnaga, donde facilitamos charlas para personas en situación de desempleo y mantenemos una participación en la mesa de Educación Financiera de la Cámara de Bancos e Instituciones Financieras, lo que nos permite participar como expositores en la Feria Nacional de Educación Financiera de manera anual.

Como parte del programa de Educación Financiera en el 2023 atendimos 24 246 personas de forma directa durante el 2023, aumentando en un 139% con respecto al año anterior, a través de 324 charlas, además de contenidos que se compartieron mediante las plataformas digitales.



Población objetivo	Banco		Sociedades anónimas		Total conglomerado	
	N° de personas	N° de acciones	N° de personas	N° de acciones	Total personas	Total acciones
Comunidad (OES)	582	32	68	3	<b>650</b>	<b>35</b>
MIPYMES	329	5	13	2	<b>342</b>	<b>7</b>
Población vulnerabilizada	121	2	332	9	<b>453</b>	<b>11</b>
Personas clientes	3131	44	2939	129	<b>6070</b>	<b>173</b>
Facebook Live	12 639	5	907	1	<b>13 546</b>	<b>6</b>
Público Interno	1594	5	1591	87	<b>3185</b>	<b>92</b>
<b>TOTAL</b>	<b>18 396</b>	<b>93</b>	<b>5850</b>	<b>231</b>	<b>24 246</b>	<b>324</b>

Además, gracias a las iniciativas implementadas obtuvimos los siguientes resultados:

- ✔ Colaboraciones con la Cámara de Bancos y Parque La Libertad (Personas y Mipymes).
- ✔ Acompañamiento a 92 familias en el programa de Finanzas Sanas (personal interno).
- ✔ Creación de 4 videos de la campaña "Cuéntemelo todo" y Banco Popular y 5 videos bajo el programa BP Bienestar Financiero con la participación de las S.A. y Banco Popular.
- ✔ Creación de 2 video cursos online dirigidos a personas y Mipymes.

# Servicio a la clientela

El servicio al cliente es primordial para nuestra institución, considerando nuestra razón de ser y nuestros objetivos de servicio. Lograr la fidelización y lealtad de nuestros clientes además de la recomendación son los objetivos para mantener la institución vigente en mercado.

En nuestro Conglomerado Financiero existe 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 2023 a partir de estos esfuerzos, se pueden citar:

Puntos por mejorar	Soluciones implementadas
Atención de protocolos de servicio al cliente	Sesiones presenciales en oficinas capacitando en los puntos de mejora
El principal reclamo de los clientes en cajeros automáticos obedece a un error en la dispersión del dinero.	Tomando en cuenta el período de vida útil de los cajeros automáticos, se coordinó un cronograma para el cambio de estos.
La tarjeta de débito es la que presentan la mayoría de los reclamos de parte de los clientes, tema relacionado con la tecnología utilizada, ya que cada vez que hay caídas de sistemas impacta el funcionamiento normal de las tarjetas.	El Banco desarrollo un programa de estabilización de los sistemas informáticos dirigido a reducir las incidencias de origen informático.
Comunicación y promoción efectiva	Campañas de información sobre los servicios y productos

# Cientela 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

Año	Banco Popular	Popular Fondos de Inversión	Popular Pensiones	Popular Seguros	Popular Valores
2022	60%	92,67%	92,7%	95%	95%
2023	69%	91,37%	92%	92%	94%

## Logros:

- Se logró una integración de productos y servicios activos por cliente de 2,93 en promedio, así como un incremento en la cantidad de clientes activos sumando un total de 948 057 para el 2023.
- La transaccionalidad en los canales alternos mostró aumentos significativos, en el caso de Puntos BP y cajeros automáticos (ATM) se logró un crecimiento de 12,02% a nivel de transacciones durante el 2023.
- La transaccionalidad en el canal App banca móvil alcanzó 93 095 210 de

transacciones, superando la meta y los pronósticos para el 2023.

- Por medio los medios telefónicos y digitales de Banca Fácil, se logró gestionar la colocación de 3960 solicitudes de crédito fiduciario, por un monto de ¢28 773 millones; lo que implica un importante aporte a la meta de crédito.
- Se implementaron las siguientes funcionalidades en el canal Módulo de Cajas (Sistema T24):
  - Transacción Pago de Servicios IVA.
  - Conectividad-Transacción Pago servicios públicos y privados.
  - Validación de la correcta aplicación de las transacciones de adelantos de efectivo y pagos de tarjetas VISA y MASTERCARD en los sistemas que administra la División Centro Nacional de Tarjetas y Área Contabilidad.
  - Transacción de altos flujos de efectivo: Pago extraordinario de un crédito por un monto igual o mayor a los \$25 000.
- Funcionalidades implementadas en el canal Punto BP:
  - Creación y validación de la funcionalidad en Consola del Web Service para la implementación de Punto BP en Grandes Corporaciones.
  - Paquete Incidentes Consola y App Punto BP: Funcionalidad Harmony, ajustes en matrícula, envío de contraseñas, reportes, comprobantes, conciliación y liquidación.

- Validar funcionalidad generar reporte Socios Activos e Inactivos.
- Pago de Préstamo en Arreglo de Pago Moroso en Punto BP.

✔ Instalación de cajeros Multi Servicio en las siguientes agencias:

- Agencia Plaza Víquez.
- Agencia Juntas de Abangares.
- Agencia Sabanilla.
- Agencia Palmar Norte.
- Agencia El Alto Guadalupe.

✔ Mejoras o funcionalidades en los siguientes canales electrónicos:

- Reimplementación para consumo de Infocus Banca Móvil.
- Cambio de pin en tarjeta por Banca Móvil.
- Verificación firma digital.
- Cambio en el ingreso Web Transaccional e inclusión Ciberseguridad.
- Inclusión de incidente de piloto Push.

✔ Se logró la activación de clientes con usuario web, canal virtual y app para el periodo 2023, así como el uso y consumo de productos por canal digital para un logro de 26 411 aperturas de nuevos productos por esos canales.

✔ Además, ingresó en producción las siguientes funcionalidades resolutivas en canales digitales:

- IVR consulta MasterCard
- BOT cobro marchamo 2024
- BOT Expoconstrucción
- BOT Expo móvil
- BOT Catálogo de propiedades
- BOT Seguros

# 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 en las 24 BP Totales a lo largo del país.

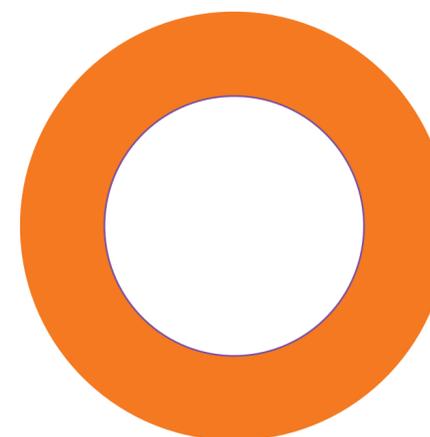
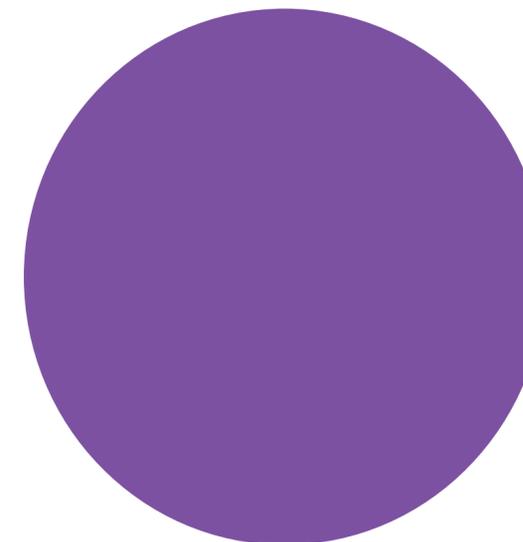
MAPAM también incorpora el beneficio de menores tasas de interés en líneas de crédito como opciones de mejoras al hogar, teletrabajo y educación virtual, entre otros.

Existe 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 tener acceso a todos los servicios diferenciados, y a temas de actualidad como tutoriales accesibles sobre cómo utilizar la aplicación móvil.



### Productos y servicios a disposición de este sitio web:

- ✓ Consejos de Seguridad
- ✓ Calendario depósito de pensiones según régimen Pensiones IVM.
- ✓ Oficinas y Cajeros
- ✓ Tutoriales y Videos
- ✓ BP Salario y Pensión
- ✓ Ahorro y Planes Naranja
- ✓ Crédito
- ✓ Tarjeta de Débito Adulto Mayor
- ✓ App BP Promociones
- ✓ Crédito sobre Alhajas para Adultos Mayores
- ✓ Popular Pensiones le acompaña durante su jubilación
- ✓ Popular Valores le brinda opciones de inversión
- ✓ Seguro Autoexpedible Muévete Seguro
- ✓ Opciones de Fondos de Inversión
- ✓ Aplicaciones Móviles



# Resultado Banca Empresarial y Corporativa

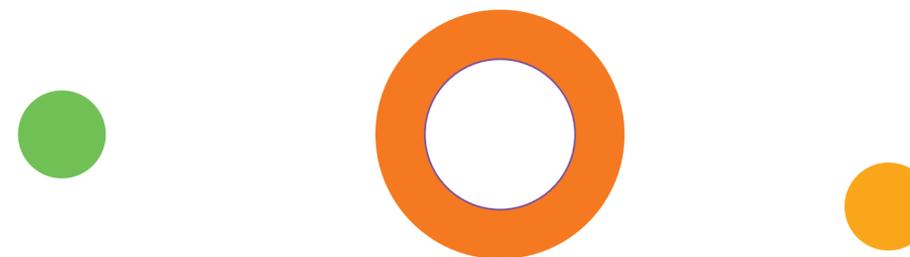
La Banca Empresarial y Corporativa apoya a las Mipymes reconociéndoles como un segmento relevante en la economía del país, integrando cadenas de valor presentes en los diferentes sectores de la economía, generando importantes fuentes de empleos que se traduce en desarrollo para muchos hogares costarricenses.

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.

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.

## Nuestro impacto social

- ✔ Durante el 2023 se apoyamos a 1378 Mipymes, generando un impacto social de 10 871 empleos que generan estas empresas.
- ✔ En el periodo 2023 se implementó el Programa BP Acelera orientado a aportar a la reactivación económica de las Micros, Pequeñas y Medianas Empresas con un programa financiero, innovador e inclusivo de otorgamiento de crédito y recursos de avales de FODEMIPYME.
- ✔ Se constituyó como el primer Programa de Avales por Pérdida Esperada implementado por el Banco Popular dirigido a personas físicas y jurídicas MIPYMES para el desarrollo de sus proyectos.
- ✔ En el periodo 2023 se realizaron dos ciclos de charlas para Mipymes de la región norte, con la participación de 175 empresarios; y otra virtual de educación financiera, en asocio con la Banca Social, que abarcó a más de 1000 empresarios y emprendedores.



# 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.

Género	Banco Popular	Popular Fondos de Inversión	Popular Pensiones	Popular Seguros	Popular Valores
Hombres	1829	24	127	39	39
Mujeres	2297	34	202	43	30
Total	4126	58	329	82	71
<b>Total conglomeral 2023: 4666</b>					

Para el año 2023, se dieron los siguientes movimientos de personal en el Conglomerado Financiero:

En el 2023 con respecto al 2022, hay una diferencia de ingresos de más de 179, siendo la mayor cantidad de nombramiento temporales para atención de proyecto de negocios.

**Banco Popular**

Durante el año 2023 la Fondos de Inversión no tuvo incrementos en la cantidad de puestos o plazas, manteniendo una estructura igual a la del 2022.

**Popular Fondos de Inversión**

Se contrató un refuerzo de personal entre ellos promotores de ventas, así como auxiliares de soporte para atender la necesidad de la Operadora, lo cual correspondió a una cantidad de 30 colaboradores adicionales con respecto al periodo anterior.

**Popular Pensiones**

La cantidad de colaboradores se incrementó en 8 personas con respecto al periodo 2022.

**Popular Seguros**

Durante el 2023 se dieron cinco salidas y dos ingresos

**Popular Valores**

Por otro lado, la distribución de nuestras personas colaboradoras en el 2023 por género, jornada, contrato, puesto, grupo etario fue la siguiente:

### Banco Popular

Hombres		Menores de 30 años		Hombres	
Jornada tiempo completo:	1829	Alta gerencia:	0	Alta gerencia:	2
Jornada medio tiempo:	0	Jefaturas:	0	Jefaturas:	204
Contrato definido:	194	Administrativos:	550		1165
Contratado indefinido:	1635	Operativos:	11	Operativos:	38
		Servicio al cliente:	114	Servicio al cliente:	420
		<b>Total:</b>	<b>675</b>	<b>Total:</b>	<b>1829</b>

Mujeres		Entre 31-50 años		Mujeres	
Jornada tiempo completo:	2297	Alta gerencia:	1	Alta gerencia:	1
Jornada medio tiempo:	0	Jefaturas:	181	Jefaturas:	144
Contrato definido:	287	Administrativos:	1691	Administrativos:	1525
Contratado indefinido:	2010	Operativos:	26	Operativos:	15
		Servicio al cliente:	749	Servicio al cliente:	612
		<b>Total:</b>	<b>2648</b>	<b>Total:</b>	<b>2297</b>

Mayores a 51 años	
Alta gerencia:	2
Jefaturas:	167
Administrativos:	449
Operativos:	16
Servicio al cliente:	169
<b>Total:</b>	<b>803</b>

## Popular Fondos de Inversión

Hombres		Menores de 30 años		Hombres	
Jornada tiempo completo:	24	Alta gerencia:	0	Alta gerencia:	1
Jornada medio tiempo:	0	Jefaturas:	0	Jefaturas:	8
Contrato definido:	1	Administrativos:	5	Administrativos:	9
Contratado indefinido:	23	Operativos:	0	Operativos:	
		Servicio al cliente:	1	Servicio al cliente:	6
		<b>Total:</b>	<b>6</b>	<b>Total:</b>	<b>24</b>

Mujeres	Entre 31-50 años	Mujeres
Jornada tiempo completo:	34	Alta gerencia:
Jornada medio tiempo:	0	Jefaturas:
Contrato definido:	1	Administrativos:
Contratado indefinido:	33	Operativos:
		Servicio al cliente:
	<b>Total:</b>	<b>40</b>
		<b>Total:</b>

Mayores a 51 años	
Alta gerencia:	1
Jefaturas:	3
Administrativos:	4
Operativos:	
Servicio al cliente:	4
<b>Total:</b>	<b>12</b>

## Popular Pensiones

Hombres		Menores de 30 años		Hombres	
Jornada tiempo completo:	127	Alta gerencia:	0	Alta gerencia:	3
Jornada medio tiempo:	0	Jefaturas:	0	Jefaturas:	6
Contrato definido:	21	Administrativos:	27	Administrativos:	85
Contratado indefinido:	106	Operativos:	13	Operativos:	14
		Servicio al cliente:	10	Servicio al cliente:	19
		<b>Total:</b>	<b>50</b>	<b>Total:</b>	<b>127</b>

Mujeres		Entre 31-50 años		Mujeres	
Jornada tiempo completo:	202	Alta gerencia:	3	Alta gerencia:	2
Jornada medio tiempo:	0	Jefaturas:	6	Jefaturas:	5
Contrato definido:	39	Administrativos:	163	Administrativos:	128
Contratado indefinido:	163	Operativos:	30	Operativos:	37
		Servicio al cliente:	33	Servicio al cliente:	30
		<b>Total:</b>	<b>235</b>	<b>Total:</b>	<b>202</b>

Mayores a 51 años	
Alta gerencia:	2
Jefaturas:	5
Administrativos:	23
Operativos:	8
Servicio al cliente:	6
<b>Total:</b>	<b>44</b>

## Popular Seguros

Hombres		Menores de 30 años		Hombres	
Jornada tiempo completo:	42	Alta gerencia:	0	Alta gerencia:	
Jornada medio tiempo:	0	Jefaturas:	0	Jefaturas:	9
Contrato definido:	3	Administrativos:	0	Administrativos:	22
Contratado indefinido:	39	Operativos:	11	Operativos:	22
		Servicio al cliente:	0	Servicio al cliente:	2
		<b>Total:</b>	<b>11</b>	<b>Total:</b>	<b>55</b>

Mujeres		Entre 31-50 años		Mujeres	
Jornada tiempo completo:	48	Alta gerencia:	1	Alta gerencia:	1
Jornada medio tiempo:	0	Jefaturas:	9	Jefaturas:	4
Contrato definido:	5	Administrativos:	20	Administrativos:	1
Contratado indefinido:	43	Operativos:	31	Operativos:	22
		Servicio al cliente:	8	Servicio al cliente:	6
		<b>Total:</b>	<b>69</b>	<b>Total:</b>	<b>34</b>

Mayores a 51 años	
Alta gerencia:	0
Jefaturas:	4
Administrativos:	3
Operativos:	2
Servicio al cliente:	
<b>Total:</b>	<b>9</b>

## Popular Valores



Hombres		Menores de 30 años		Hombres	
Jornada tiempo completo:	38	Alta gerencia:	0	Alta gerencia:	2
Jornada medio tiempo:	1	Jefaturas:	0	Jefaturas:	5
Contrato definido:	0	Administrativos:	0	Administrativos:	7
Contratado indefinido:	39	Operativos:	0	Operativos:	13
		Servicio al cliente:	2	Servicio al cliente:	12
		<b>Total:</b>	<b>2</b>	<b>Total:</b>	<b>39</b>



Mujeres		Entre 31-50 años		Mujeres	
Jornada tiempo completo:	30	Alta gerencia:	0	Alta gerencia:	2
Jornada medio tiempo:	0	Jefaturas:	5	Jefaturas:	2
Contrato definido:	0	Administrativos:	4	Administrativos:	11
Contratado indefinido:	30	Operativos:	14	Operativos:	6
		Servicio al cliente:	7	Servicio al cliente:	9
		<b>Total:</b>	<b>30</b>	<b>Total:</b>	<b>30</b>

Mayores a 51 años	
Alta gerencia:	4
Jefaturas:	2
Administrativos:	14
Operativos:	5
Servicio al cliente:	12
<b>Total:</b>	<b>37</b>

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.

Cantidad	Labor que desempeñan	UEN
1	Servicio de limpieza	Popular Fondos de Inversión
1	Servicio de mensajería	
3	Servicio de limpieza	Popular Pensiones
5	Servicio de Seguridad	
3	Servicio de mensajería	
1	Servicio de limpieza	Popular Seguros
1	Servicio de limpieza	Popular Valores



# Nuevas contrataciones 2023

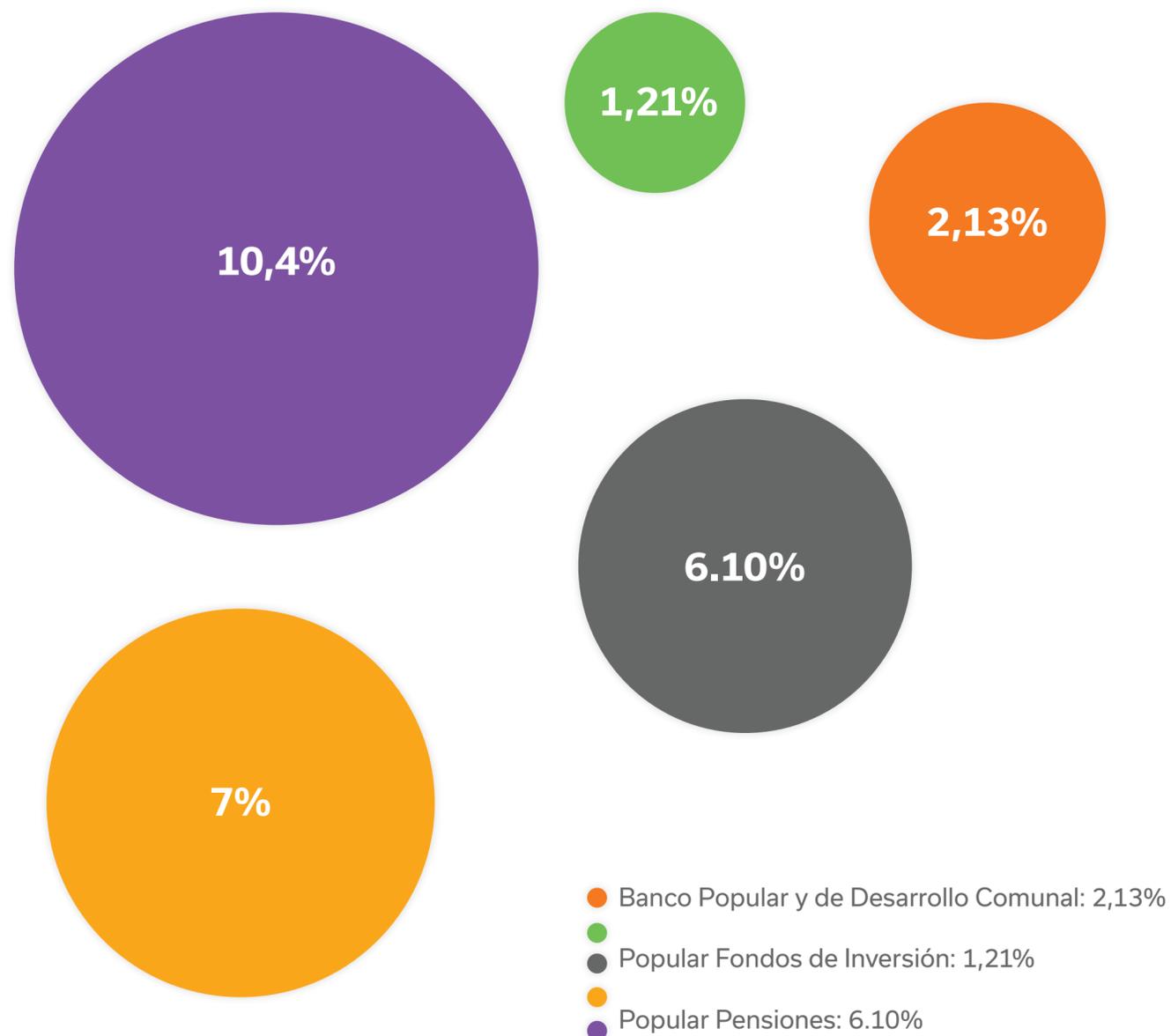
En el 2023 contratamos un total de 475 personas colaboradoras en todo el Conglomerado, 230 hombres y 245 mujeres, lo que representa un aumento del 60 % con respecto al personal contratado en el 2022.

La distribución de las nuevas contrataciones se detalla a continuación:



Banco Popular y de Desarrollo Comunal	Popular Pensiones	Popular Fondos de Inversión (SAFI)	Popular Seguros	Popular Valores
Hombres: 189	Hombres: 27	Hombres: 3	Hombres: 9	Hombres: 2
Mujeres: 191	Mujeres: 44	Mujeres: 3	Mujeres: 7	Mujeres: 0
Tiempo completo: 380	Tiempo completo: 71	Tiempo completo: 6	Tiempo completo: 16	Tiempo completo: 2
Medio tiempo: 0	Medio tiempo: 0	Medio tiempo: 0	Medio tiempo: 0	Medio tiempo: 0
Contrato definido: 311	Contrato definido: 60	Contrato definido: 1	Contrato definido: 10	Contrato definido: 0
Contrato indefinido: 69	Contrato indefinido: 11	Contrato indefinido: 5	Contrato indefinido: 6	Contrato indefinido: 2
Menores de 30 años: 217	Menores de 30 años: 23	Menores de 30 años: 1	Menores de 30 años: 2	Menores de 30 años: 0
Entre 31 y 50 años: 156	Entre 31 y 50 años: 38	Entre 31 y 50 años: 4	Entre 31 y 50 años: 13	Entre 31 y 50 años: 2
Mayores de 51 años: 7	Mayores de 51 años: 10	Mayores de 51 años: 1	Mayores de 51 años: 1	Mayores de 51 años: 0

### Tasa de rotación conglomeral



## Atracción y **retención de talento**

Nuestro Conglomerado Financiero se enfoca en la atracción y retención de nuevas personas colaboradoras como un aspecto fundamental. La atracción y retención del buen colaborador evita la fuga de conocimientos, talento, experiencia, evita curvas altas de aprendizaje que resta competitividad en el mercado.

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 convencionales
- ✓ Salario competitivo
- ✓ Póliza de vida
- ✓ Beneficios emocionales
- ✓ Desarrollo profesional interno
- ✓ Estabilidad laboral
- ✓ Teletrabajo
- ✓ Posibilidad de incentivo económico anual
- ✓ Capacitaciones internas y externas
- ✓ Asociación Solidarista
- ✓ Sindicatos

# 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
- ✔ Premisos con goce de salario
- ✔ Licencias por convención colectiva (art. 25)
- ✔ Permisos sin goce de salario
- ✔ Consultorio Médico
- ✔ Vacunación
- ✔ Acompañamiento para finanzas sanas
- ✔ Atención de riesgos psicosociales
- ✔ Capacitación y desarrollo
- ✔ Salario escolar
- ✔ Asociación Solidarista
- ✔ Cooperativa
- ✔ Pago de incentivos por el cumplimiento de metas y subllaves de pago
- ✔ Clubes para diversión
- ✔ Vacaciones
- ✔ Alimentación en tiempo extraordinario
- ✔ Transporte
- ✔ Subsidio por incapacidad
- ✔ Ayuda para gastos de sepelio
- ✔ Convenios
- ✔ Médico de empresa
- ✔ Licencia Matrimonio
- ✔ Licencia de maternidad y paternidad
- ✔ Sala de Lactancia
- ✔ Permisos de Estudio con Goce de Salario
- ✔ Licencia con Goce de Salario Trabajo Finales
- ✔ Capacitación interna / externa
- ✔ Promoción interna
- ✔ Universidad Corporativa

Durante el 2023 volvimos a obtener la Certificación Great Place To Work (GPTW), gracias a la incorporación de cambios culturales importantes para construir una mejor relación entre los equipos de trabajo y sus líderes, así como la mejora en procesos que contribuyan al alcance de las metas institucionales sin desmejorar la calidad de vida y la satisfacción laboral de nuestros colaboradores.

Para el 2024 El Conglomerado Financiero tiene como meta la implementación de un nuevo Plan de Cultura Organizacional para impulsar una nueva Cultura Corporativa que permita desarrollar los comportamientos de la "Cultura Banco Popular" que se enmarca en el concepto Somos Sangre Naranja, los que se traducen en integridad, interés por el desarrollo de las personas y la gestión eficaz de riesgos.

### Beneficio del Teletrabajo

Trabajamos continuamente en el desarrollo del teletrabajo, esta modalidad ha venido a facilitar el aprendizaje y uso de plataformas tecnológicas, con lo que se promueve el aprovechamiento de las herramientas existentes en la institución y se propicia lo siguiente:

- ✔ En la productividad existe un ambiente de motivación y colaboración por parte de los funcionarios aumentando la producción optimizando su tiempo dentro de la jornada laboral.
- ✔ Hay una reducción de uso de infraestructura (costos alquileres de oficinas).

- ✔ Reducción en el uso de suministros de oficina al digitalizar varios procesos.
- ✔ Reducción en consumo de agua, luz.
- ✔ Reducción en huella de carbono.
- ✔ Desarrollos ágiles en los procesos y de proyectos facilitando la planificación de las actividades y su monitoreo.
- ✔ Mayor participación en las reuniones virtuales ya que anteriormente el personal se tenía que desplazar de un punto a otro.
- ✔ Se ha logrado reducir el estrés del personal que debía trasladarse desde lugares que, por su ubicación, su tráfico es muy complejo.

Personas colaboradoras en modalidad de teletrabajo 2023

Unidad Estratégica de Negocio	Cantidad de personas	Porcentaje
Banco Popular	2784	62%
Popular Fondos de Inversión	58	100%
Popular Pensiones	270	90%
Popular Seguros	83	98%
Popular Valores	67	94,37%

## 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

ORGANIZACIONES GREMIALES Y PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL					
DESCRIPCIÓN	COOPEBANPO	ASEBANPO	SIBANPO	UNPROBANPO	SIPEBP
Afiliado	2360	2156	1776	220	102
No afiliado	1766	1970	2350	3906	4024
<b>Total</b>	<b>4126</b>	<b>4126</b>	<b>4126</b>	<b>4126</b>	<b>4126</b>
% Afiliado	57%	52%	43%	5%	2%
% No afiliado	43%	48%	57%	95%	98%
<b>Total %</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### POPULAR FONDOS DE INVERSIÓN

#### ORGANIZACIONES GREMIALES Y PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL

DESCRIPCIÓN	ASEBANPO	COOPEBANPO	ASEPVAL
Afiliado	40	19	21
No afiliado	18	39	37
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>58</b>	<b>58</b>
% Afiliado	69%	33%	36%
% No afiliado	31%	67%	64%
<b>Total %</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### POPULAR PENSIONES

#### ORGANIZACIONES GREMIALES Y PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL

DESCRIPCIÓN	ASEPPSA	ASEBANPO	COOPEBANPO	SIBANPO
Afiliado	210	33	174	6
No afiliado	119	296	155	323
<b>Total</b>	<b>329</b>	<b>329</b>	<b>329</b>	<b>329</b>
% Afiliado	63.83%	10.03%	52.89%	1.82%
% No afiliado	36.17%	89.97%	47.11%	98.18%
<b>Total %</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### POPULAR SEGUROS

#### ORGANIZACIONES GREMIALES Y PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL

DESCRIPCIÓN	ASEBANPO	COOPEBANPO
Afiliado	55	40
No afiliado	29	54
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>88</b>
% Afiliado	72%	69%
% No afiliado	28%	31%
<b>Total %</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### POPULAR VALORES

#### ORGANIZACIONES GREMIALES Y PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL

DESCRIPCIÓN	ASEPVAL	COOPEBANPO	ASEBANPO
Afiliado	50	53	1
No afiliado	21	18	70
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>71</b>	<b>71</b>
% Afiliado	70,42%	74,65%	1,41%
% No afiliado	29,58%	25,35%	98,59%
<b>Total %</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

# Inclusión **laboral**

El Conglomerado Financiero Banco Popular reconoce la inclusión laboral como uno de los principios de sostenibilidad social de la organización promoviendo una cultura de igualdad y equidad de género, así como oportunidades de empleo, fomento de emprendimientos, desarrollo de productos y servicios que mejoren la calidad de vida de las personas vulnerabilizadas como parte de nuestro compromiso social.

Nuestro Conglomerado Financiero cuenta con una Comisión Institucional sobre Accesibilidad y Discapacidad (CIAD), esta comisión trabaja bajo los ejes de comunicación e imagen, capacitación y concienciación, tecnología, productos y Servicios, infraestructura, cumplimiento de la normativa y riesgo social, inclusión laboral y reporte del Índice de Gestión sobre Accesibilidad y Discapacidad (IGEDA) del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad CONAPDIS.

La CIAD está conformada por las siguientes dependencias:

- ✔ División Canales Electrónicos
- ✔ División Gestión de la Infraestructura
- ✔ División Mercadeo Táctico
- ✔ División Gestión Experiencia al Cliente
- ✔ Popular Pensiones
- ✔ Popular Fondos de Inversión

- ✔ Popular Seguros
- ✔ Popular Valores
- ✔ Unidad Bienestar del Personal
- ✔ Unidad de Sostenibilidad Corporativa

Asimismo, para garantizar un entorno laboral inclusivo y adecuado para el personal con discapacidad, la Unidad de Bienestar al Personal implementa un plan de trabajo anual y durante el período, se aprobó la creación de la Comisión Especializada en Empleo y Discapacidad, en conformidad con el reglamento de la Ley 8862.

En temas de infraestructura se realizaron las siguientes actividades:

- ✔ Visitas de diagnóstico, la atención de reportes y mejora de las condiciones de la infraestructura.
- ✔ Implementación en la apertura, traslado o remodelación de las oficinas comerciales o de soporte y cajeros automáticos bajo los parámetros de cumplimiento de la Ley 7600.
- ✔ Verificación del anteproyecto de las propuestas de aperturas o traslados para el 2024, con criterios de accesibles desde su concepción.

A continuación, se indican algunas de las principales acciones y logros en accesibilidad durante el periodo:

- ✔ Todas las instalaciones que se alquilan compran y/o remodelan cumplen con los parámetros que garantizan el acceso.
- ✔ Se actualizó la base de datos de colaboradores y familiares con discapacidad, a partir de los resultados de la encuesta 2023.
- ✔ Capacitación en LESCO de 63 personas de atención al público.
- ✔ Mejoras en infraestructura en 9 oficinas.
- ✔ Actualización de la política de discapacidad.
- ✔ Incorporación de ítems relacionados con discapacidad en las Pantallas Vista 360 de Servicio al cliente con el propósito de identificar las personas clientes con alguna discapacidad.
- ✔ Actualización del Manual de Servicio al Cliente incluyendo recomendaciones en la atención de personas con discapacidad.
- ✔ Sitio web accesible para personas con discapacidad visual.
- ✔ Compra de silla de ruedas en oficinas.
- ✔ Capacitación al personal sobre procesos de evacuación personas con discapacidad en situaciones de emergencia.
- ✔ Jefaturas sensibilizadas en temas de discapacidad y trabajo por medio de charlas en alianza con el Ministerio de Trabajo.
- ✔ Se revisó la Ley 7600 y su reglamento, así como la Guía Integrada para la verificación de la Accesibilidad al Entorno Físico del Colegio Federado de

Ingenieros y Arquitectos CFIA, incorporando dentro de la Guía de Especificaciones de Diseño Arquitectónico y Diseño Civil del Banco los criterios de estandarización en accesibilidad.

- ✔ Participación en la evaluación del Índice de Gestión de Discapacidad y Accesibilidad (IGEDA) del CONAPDIS.
- ✔ Generación de campañas internas de sensibilización en temas de accesibilidad, inclusión y derechos humanos.
- ✔ Encuestas para clientes con incapacidad.
- ✔ Generación de videos accesibles.

**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.**

Con respecto a la inclusión en los temas de género durante 2023 se trabajó la reducción de brechas apegados a los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (WEPs de ONU Mujeres), implementando diferentes iniciativas a través de cada de las Unidades Estratégicas de Negocio:

#### Principales actividades:

- ✔ Cumplimiento del 100% del plan de trabajo del Equipo Conglomerado para la Equidad e Igualdad de Género
- ✔ Patrocinio del libro "Ticas Poderosas", 2da edición.
- ✔ Participación en la Red de Hombres por la Igualdad de Género del Sector Público.
- ✔ Activación del Comité de Bienestar Laboral en Popular Pensiones.
- ✔ Formulación del plan de capacitación para mujeres clientas de BP Empresarias.
- ✔ Divulgación de información estratégica sobre la paridad de género.
- ✔ Sensibilización al personal en temas de equidad e igualdad de género.
- ✔ Promoción de la igualdad y equidad en los procesos de selección, reclutamiento y asignación salarial, y una mayor promoción en concursos internos.
- ✔ Participación de la Unidad de Bienestar del Personal del Banco Popular (UBIP), en la Red de Unidades para la Igualdad y Equidad de Género (RUPIEG), adscrita al INAMU.

#### Instituciones aliadas en la inclusión

- ✔ Instituto Nacional de la Mujer (INAMU)
- ✔ Ministerio de trabajo (MTSS)
- ✔ Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS)
- ✔ Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS)

**Por primera vez, 4 de los 5 puestos de alta gerencia del Banco y las Sociedades Anónimas son ocupados por mujeres.**



# Voluntariado

El voluntariado desempeña un papel crucial en el fortalecimiento del compromiso social y ambiental del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal. A través de diversas acciones voluntarias, nuestras personas colaboradoras contribuyen activamente al bienestar de las comunidades y el planeta, promoviendo la inclusión social y la sostenibilidad. Estas iniciativas no solo generan un impacto positivo en la sociedad y en el ambiente, sino que también refuerzan los valores y la cultura corporativa del Banco, alineándose con los principios del Global Reporting Initiative (GRI).

Se cuenta con un 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.

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 se realizaron las siguientes acciones mediante voluntariado:

- ✓ 12 actividades en educación ambiental externa.
- ✓ 11 actividades de recolección de residuos en alianza con municipalidades y comunidades.

- ✓ 4 actividades de siembra de árboles por medio de las campañas de reforestación.
- ✓ 325 charlas de educación financiera para poblaciones vulnerables, Organizaciones de Economía Social, personas emprendedoras, MIPYMES en convenio con el MEIC, clientes y otros.
- ✓ 3 charlas para clientes próximos a jubilarse por medio del programa Cómplices del Bienestar.
- ✓ Siembra de 25 especies de árboles en colaboración con la Asada CIFUENTES y Municipalidad de Santa Bárbara de Heredia.
- ✓ Campañas de donación de sangre.
- ✓ Voluntariado para el rescate de alimentos y productos de primera necesidad en alianza con el Banco de Alimentos.
- ✓ Participación en la campaña "Creer, Crecer Y Crear", para donar de artículos de primera necesidad para mujeres privadas de libertad.
- ✓ Charlas para la concientización y sensibilización sobre la importancia de los seguros a diferentes poblaciones.

# Fomentando la salud conglomerada

En nuestro conglomerado promovemos el bienestar físico, mental, emocional en las personas colaboradoras, generando un ambiente saludable y que a su vez promueva los derechos humanos en el trabajo. Existen áreas especializadas en fomentar la salud como la Unidad de Bienestar del Personal, consultorio médico, Comités de Salud Ocupacional y las Áreas de Capital Humano.

Con la promoción de la salud se disminuyen indicadores de siniestralidad, además, hace que las personas colaboradoras pueden cumplir sus tareas diarias de una mejor manera, mejorando el rendimiento laboral y la productividad. Algunas de las campañas realizadas durante el 2023 fueron:

## Banco Popular

- ✓ Autocuidado
- ✓ Promoción de hábitos de vida saludable
- ✓ Prevención de enfermedades infectocontagiosas
- ✓ Prevención de padecimientos crónicos
- ✓ Salud familiar

## Popular Fondos de Inversión

- ✓ Ergonomía en el trabajo
- ✓ Salud ocupacional
- ✓ Gestión de incidentes
- ✓ Capacitación y simulacros ante emergencias

## Popular Pensiones

- ✓ Prevención de enfermedades infectocontagiosas
- ✓ Días célebres de concientización
- ✓ Ergonomía, seguridad física y estrés térmico
- ✓ Atención de emergencias
- ✓ Programas para dejar de fumar o vapear
- ✓ Levantamiento adecuado de cargas y protocolos de higiene

## Popular Seguros

- ✓ Simulacros de Emergencia
- ✓ Pausas Activas
- ✓ Principios de Ergonomía

## Popular Valores

- ✓ Actuaciones ante emergencias (sismo, Incendio, inundación)
- ✓ Ergonomía en el trabajo
- ✓ Salud mental
- ✓ Riesgo de caídas
- ✓ Riesgos de contagios de enfermedades

# La seguridad de nuestro equipo

Nuestra Política de Salud y Seguridad Ocupacional aprobada para el año 2023 demanda “Gestionar la Salud y Seguridad Ocupacional de la población del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, a partir de un abordaje sistemático, oportuno y estructurado que permita la identificación de los riesgos, su prevención, control y mitigación bajo un enfoque de gestión que forme parte de las principales actividades y procesos del Banco, apegados a la normativa vigente, así como a las políticas de desarrollo sostenible, calidad de vida y medio ambiente que la institución mantiene para sus grupos de interés.”

La Unidad de Bienestar al Personal es la dependencia encargada de velar por el cumplimiento dicha Política, así como las Comisiones de Salud Ocupacional de las Sociedades Anónimas, trabajando por reducir los riesgos de la Salud Ocupacional, así como promocionar bienestar físico, mental y social, mediante la identificación de riesgos y el control de estos.

Los principales tipos de lesiones por accidentes laborales que se dieron durante el 2023 en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal fueron:

	Tipo de lesión	Cantidad
Banco Popular	Accidentes en trayecto	25
	Caídas al mismo nivel	24
	Sobreesfuerzos	8
	Distorsivos	6
	Psicosocial	4
	Ergonómicos	4
	Golpeado contra	4
	Golpeado por	3
Popular Fondos de Inversión	Lesión	2
Popular Pensiones	Esguince	1
Popular Seguros	NA	0
Popular Valores	Esguince de tobillo por golpe al caminar	1
	<b>Total</b>	<b>82</b>

El 100% de los casos fueron remitidos al Instituto Nacional de Seguros como riesgo del trabajo y se emitieron correos a las jefaturas con recomendaciones puntuales para el control de factores causales.

Gracias a las acciones que implementamos para el fortalecimiento de la salud ocupacional, obtuvimos los siguientes resultados:

#### **Banco Popular**

Cumplimiento al 100% del Programa de Salud y Seguridad Ocupacional y de los 5 subprogramas que lo componen.

#### **Popular Fondos de Inversión**

Se completó el 100% del levantamiento y publicación de la normativa que rige la función de la Brigada de Emergencias.

#### **Popular Pensiones**

Reducción del impacto y síntomas de la virtualidad en el personal, reducción de la accidentabilidad de la Operadora en un 75%, balance vida personal/ laboral, mejora en las condiciones de salud del personal.

#### **Popular Seguros**

Se mantuvo en cero la cantidad de accidentes laborales.

#### **Popular Valores**

Se mantiene casi nula de cantidad de accidentes y enfermedades laborales.

Se corrigen casi en su totalidad los incumplimientos y recomendaciones según plan de mejoras de la ley 7600.

Se realizó el simulacro nacional sobre sismos con el personal.

Cumplimiento general de la ley, decretos y normas que regulan las buenas prácticas higiénicas y seguridad laboral.

# Desarrollo profesional

Desde el Banco Popular y de Desarrollo Comunal buscamos desarrollar las destrezas y habilidades que las personas requieren para el desarrollo de su puesto, procurando de esta forma coadyuvar como factor crítico de éxito en el logro de la competitividad del Conglomerado. Para lo cual se establece una programación anual de capacitación.

Las capacitaciones se llevan a cabo mediante un análisis de las necesidades de capacitación el cual es basado en contenidos según los manuales de cargos, específicamente con aquellas necesidades alineadas a los requisitos técnicos exigibles que puedan ser tomados en consideración y/o cualquier otro contenido, que esté relacionado con los objetivos estratégicos y las necesidades institucionales y normativas.



	Tema tratado	Cantidad de personas capacitadas	Promedio del tiempo invertido en el tema tratado
<b>Banco Popular</b>	Actualización Técnica	12 508	6105
	Comercial		
	Compromiso Social		
	Financiero		
	Gestión Estratégica		
	Innovación		
	Liderazgo		
	Tecnología de Información		

	Tema tratado	Cantidad de personas capacitadas	Promedio del tiempo invertido en el tema tratado
<b>Popular Fondos de Inversión</b>	Capacitación Ciberseguridad	1037	90
	Sensibilización en Procesos		
	Salud Ocupacional		
	Comunicación Oral		
	Firma Digital		
	Ley 7786 Repaso anual		
	Cumplimiento normativo para miembros Junta Directiva		
	Programa de Inducción		
	Indicadores de Gestión		
	Movilidad Segura		
	Sostenibilidad		
	Otros		

	Tema tratado	Cantidad de personas capacitadas	Promedio del tiempo invertido en el tema tratado
<b>Popular Pensiones</b>	Técnico en pensiones	153	5354
	Técnico en análisis de datos		
	Seminario de cumplimiento a compliance		
	Ley general de contratación pública y su reglamento		
	Gobierno corporativo		
	Cómo escribir escenarios de riesgos de TI		
	Entrenamiento básico para Data Science		
	Auditoría Operacional		
	Programa de capacitación en administración de portafolios financieros		
	Seminario gestión efectiva en la administración de los sistemas de pensiones actuales		
	Sostenibilidad		
	Otros		

	Tema tratado	Cantidad de personas capacitadas	Promedio del tiempo invertido en el tema tratado
<b>Popular Seguros</b>	Normativos y regulatorios	369	4383,3
	Riesgos		
	Seguros		
	Inteligencia artificial		
	Power BI		
	Servicio al cliente		
	Sensibilización en Procesos		
	Salud Ocupacional		
	Comunicación Oral		
	Firma Digital		
	Ley 7786 Repaso anual		
	Cumplimiento normativo para miembros Junta Directiva		
	Programa de Inducción		
	Indicadores de Gestión		
	Movilidad Segura		
Sostenibilidad			
Otros			

	Tema tratado	Cantidad de personas capacitadas	Promedio del tiempo invertido en el tema tratado
<b>Popular Valores</b>	Actualización en Temas de procesos y mejora de Habilidades	216	1665
	Actualización Temas Ambientales		
	Actualización Temas Normativos		
	Actualización Temas Tecnología de Información		
	Temas de Actualización Económica		

La Universidad Corporativa es un programa integral de desarrollo de conocimientos, destrezas y habilidades para el personal del Conglomerado Financiero Banco Popular con el fin de contar con personal capaz de responder a las necesidades de la institución bajo el enfoque experiencia memorable al cliente y alto rendimiento.

En el 2023, la Universidad Corporativa impartió 96 cursos asociados a los siguientes temas: Herramientas Tecnológicas Colaborativas, Mejora de Proceso, Metodologías ágiles, Conocimientos Técnicos y Transformación Cultural.

Además, se realizaron 13 charlas de comités especiales en los siguientes temas:

- ✔ Política Monetaria.
- ✔ Gobierno Corporativo.
- ✔ Reglamento sobre la Metodología de identificación entidades de Importancia Sistemática.
- ✔ Perspectivas macroeconómicas para el 2023.
- ✔ ¿Será realmente brillante el futuro económico de Costa Rica? La tarea del Banco Central en un entorno en constante cambio.
- ✔ Liderando un camino de compromiso con la sostenibilidad.
- ✔ Perspectivas macroeconómicas para el segundo semestre 2023.
- ✔ Cumplimiento Normativo y Regulatorio.
- ✔ Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas: Gobierno corporativo y responsabilidades.
- ✔ Desafíos de ciberseguridad en la transformación digital.
- ✔ Confianza Digital y CiberSeguridad pilares de un Buen Gobierno Corporativo.
- ✔ Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas: Gobierno Corporativo y responsabilidades.
- ✔ Evaluación Nacional de Riesgos.

Por otro lado, durante el 2023 se ofrecieron capacitaciones al talento interno, sobre temas de género, accesibilidad en búsqueda de mejorar sus habilidades y garantizar la igualdad de oportunidades laborales en donde participaron 1010 personas:

Cantidad de participantes	Tema a tratar
55	Equidad de género en las empresas
94	Hostigamiento y acoso sexual
149	Inclusión financiera de las mujeres
56	Corresponsabilidad en el cuidado
87	Alimentación y ciclo menstrual
70	Nos necesitamos unas a otras
11	Atención inclusiva de personas con discapacidad
149	Derechos de las personas con discapacidad
81	Evacuación en edificaciones de personas con discapacidad durante situaciones de emergencia.
62	Accesibilidad Digital
99	Lesco
49	Gestión empresarial y su impacto social en la igualdad de género
48	Construcción Ambientes Laborales Inclusivos

# Evaluación del desempeño profesional

Para el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal realizar evaluaciones del desempeño tiene mucha importancia dado que permite a la persona colaboradora y su jefatura identificar las áreas de mejora y potenciar las habilidades. Las evaluaciones se realizan 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. A continuación, se presenta una tabla con la cantidad de personas a las que se les realizó la evaluación de desempeño.

Durante el 2023, gracias a las acciones implementadas en el sistema de evaluación del desempeño, se resalta lo siguiente:

Cantidad	UEN
3891	Banco Popular
58	Popular Fondos de Inversión
294	Popular Pensiones
84	Popular Seguros
70	Popular Valores

Mejoras en las metas cuantitativas y cualitativas del personal.	<b>Banco Popular</b>
Cumplimiento de las metas asignadas, así como las pruebas conglomerales en un 100%. Esto se asocia a una serie de acciones como la asignación de metas más acertadas con relación las funciones de las personas colaboradoras.	<b>Popular Fondos de Inversión</b>
Se ha determinado dentro de la Operadora de Pensiones que las notas de las Evaluaciones del Desempeño oscilan en promedio dentro de los CMI 97,47% y un 100% y para los BDP notas mayores a 90. Aquellos casos en los que se haya determinado bajo rendimiento de sus labores cotidianas las mismas han sido provocadas por no cumplimiento en métricas de medición, motivo por el cual se han aplicado planes de mejora.	<b>Popular Pensiones</b>
La incorporación de procesos automatizados en sus gestiones en los tiempos que ellos realizan sus tareas alcanzando grandes reducciones a nivel operativo, temas de cumplimiento y de sostenibilidad. Se cuenta con un plan de cierre de brechas para mejora del proceso.	<b>Popular Seguros</b>
Mejor atención al cumplimiento de evaluaciones y cursos del Conglomerado, junto a una mejora en la actitud a la hora de la realización de las actividades asignadas, esto provocado por los indicadores de la Evaluación de Desempeño asignados a cada persona.	<b>Popular Valores</b>



# CAPÍTULO 8

Dimensión Económica



# Solidez para **generar valor económico**

La gestión adecuada del valor económico generado, distribuido y retenido es esencial para lograr un crecimiento rentable y sostenible. Esto nos ha permitido ofrecer un alto valor a nuestros grupos de interés y a la sociedad costarricense. Es fundamental comprender la naturaleza del Conglomerado, su rol en la actividad económica y su contribución social. Al buscar alternativas que potencien nuestra utilidad, nos enfocamos en prácticas que promuevan la sostenibilidad económica, social y ambiental.

A diciembre de 2023, el saldo de la cartera de crédito se incrementó en un 3,78% respecto a diciembre de 2022, crecimiento impulsado principalmente por el segmento de crédito de consumo (consumo, vehículos) y la cartera de crédito empresarial, lo que permitió generar una mayor utilidad de intermediación al cierre del año. En cuanto a las inversiones, se gestionó un cambio en la estructura del portafolio, logrando así una mejor rentabilidad y la generación de ganancias de capital. Además, se destacó un mayor aporte de las utilidades de las sociedades anónimas del conglomerado.

Estos resultados reflejan nuestro compromiso con un crecimiento económico sostenible. Al priorizar inversiones responsables y ofrecer productos financieros que responden a las necesidades reales de nuestros clientes, contribuimos al desarrollo económico y social del país. Nuestra estrategia se alinea con prácticas sostenibles, asegurando un impacto

positivo y duradero en la comunidad y el entorno.

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 (Return on Equity) es una métrica financiera clave que mide la rentabilidad de una entidad en relación con su patrimonio neto. En el sector financiero, el ROE es fundamental para evaluar la capacidad de una institución de generar beneficios para sus accionistas y su eficiencia en la gestión del capital. Este indicador no solo refleja la rentabilidad, sino que también proporciona una visión integral de la salud financiera y la efectividad de las estrategias de gestión del banco. Al mantener un ROE competitivo, demostramos nuestro compromiso con la creación de valor sostenible y la solidez financiera.

En la siguiente tabla se compara el ROE del Banco Popular con el ROE del Sistema Financiero Nacional (SFN).

Año	ROE BPDC	ROE SFN
2020	1,93	4,57
2021	5,75	6,45
2022	5,49	7,23
2023	1,80	4,43

En la siguiente tabla se compara la participación del Banco Popular en el mercado del SFN entre la banca pública y la banca privada.

Año	Participación BP SFN	Participación BP Banca Pública	Participación BP Banca Privada
2021	11,36%	36,00%	32,86%
2021	10,84%	33,87%	30,64%
2022	11,31%	35,28%	32,60%
2023	11,66%	35,75%	35,24%

El margen de utilidad en una institución financiera representa la diferencia entre los ingresos totales generados y los costos totales asociados con la provisión de servicios financieros. Este indicador es crucial para evaluar el rendimiento financiero de la entidad, ya que mide la rentabilidad de sus operaciones. A continuación, se presenta una tabla que muestra el margen de utilidad del Banco Popular comparado con el del Sistema Financiero Nacional. Este análisis nos permite entender mejor la eficiencia operativa y la capacidad de generación de ingresos de nuestra institución en relación con el promedio del sector financiero.

Año	Margen utilidad BP	Margen de utilidad SFN
2020	3,22%	6,39%
2021	10,30%	9,72%
2022	10,87%	9,87%
2023	3,58%	6,00%

A continuación, se presenta una tabla que compara las tasas de morosidad del Banco Popular con las del Sistema Financiero Nacional. Este análisis es fundamental para evaluar la calidad de la cartera de crédito y la eficacia de las políticas de gestión de riesgos implementadas por nuestra institución en comparación con el promedio del sector.

Año	Mora total BP	Mora total SFN	Mora > 90 BP	Mora > 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%
2023	12,10%		1,91%	1,99%

La siguiente tabla muestra la ubicación del Banco Popular en el ranking del Sistema Financiero Nacional por utilidades generadas.

Lugar del ranking	Utilidades en millones de colones 2023	Entidad
1	45 764	Banco BAC San José S. A.
2	33 723	Banco Nacional de Costa Rica.
3	32 777	Banco CMB
4	22 087	Banco de Costa Rica
<b>5</b>	<b>15 746</b>	<b>Banco Popular y de Desarrollo Comunal</b>
6	7 201	Scotiabank de Costa Rica S.A.
7	6 009	Banco Davivienda Costa Rica Sociedad Anónima
8	5 026	Banco BCT S.A.
9	1 918	Banco General Costa Rica Sociedad Anónima
10	1 367	Banco Cathay de Costa Rica, S.A.

# Valor económico generado

En 2023, el valor económico total generado aumentó en un 7,93% en comparación con 2022, reflejando nuestro compromiso con el crecimiento sostenible y la creación de valor a largo plazo. Los ingresos financieros crecieron un 10,40%, subrayando nuestra solidez financiera y eficiencia operativa, las inversiones aumentaron en un 7,47%, demostrando una gestión eficaz de nuestros activos y los ingresos por créditos mostraron un crecimiento significativo del 11,68%, lo que evidencia nuestra capacidad para satisfacer las necesidades crediticias de nuestros clientes.

	dic-22	dic-23	Participación %	
			dic-22	dic-23
<b>VALOR ECONÓMICO GENERADO</b>	<b>406 106</b>	<b>438 316</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
<b>Ingresos financieros</b>				
<b>Ingresos financieros</b>	<b>348 750</b>	<b>385 015</b>	<b>85,88%</b>	<b>87,84%</b>
<b>Inversiones</b>	<b>46 100</b>	<b>49 544</b>	<b>11,35%</b>	<b>11,30%</b>
<b>Crédito</b>	<b>286 601</b>	<b>320 080</b>	<b>70,57%</b>	<b>73,02%</b>
Personas Físicas	219 543	235 859	54,06%	53,81%
Banca Desarrollo	1 855	2 762	0,46%	0,63%
Empresarial	25 677	28 714	6,32%	6,55%
Corporativo	15 566	6 609	3,83%	1,51%
Sector Público	12 145	32 741	2,99%	7,47%
Sector Financiero	11 815	13 394	2,91%	3,06%

	dic-22	dic-23	Participación %	
			dic-22	dic-23
<b>Otros Ingresos Financieros</b>	<b>16 049</b>	<b>15 391</b>	<b>3,95%</b>	<b>3,51%</b>
<b>Ingresos Operativos Diversos</b>				
<b>Ingresos Operativos Diversos</b>	<b>57 356</b>	<b>53 301</b>	<b>14,12%</b>	<b>12,16%</b>
Comisiones por servicios	26 172	25 106	6,44%	5,73%
Utilidades de las Sociedades Anónimas	7 714	9 920	1,90%	2,26%
Otros ingresos Operativos	23 470	18 274	5,78%	4,17%

## Valor económico distribuido

Durante este período, el valor económico distribuido aumentó de ¢361,480.47 millones a ¢422,569.50, lo que representa un crecimiento del 16,9%.

Los pagos a proveedores de capital experimentaron un crecimiento significativo del 54,1%, pasando de ¢131,612.05 millones a ¢202,893.38 millones. Los sueldos y prestaciones de las personas colaboradoras también aumentaron, aunque a un ritmo más lento, de ¢99,216.23 millones a ¢102,494.27 millones, lo que representa un crecimiento del 3,3%.

Por otro lado, los pagos al gobierno disminuyeron drásticamente, pasando de ¢17,647.31 millones a ¢2,746.46 millones, lo que representa una disminución del 84,4%.

Valor económico distribuido	Participación	
	Dic 22	Dic 23
<b>Valor Económico Distribuido</b>	<b>361 480</b>	<b>422 570</b>
<b>Pagos a proveedores de capital</b>	<b>131 612</b>	<b>202 893</b>
<b>Estimaciones específicas, genéricas y contra cíclicas</b>	<b>10 244</b>	<b>15 893</b>
<b>Gastos Operativos Diversos</b>	<b>31 269</b>	<b>34 740</b>
Comisiones por Servicios	7 073	7 532
Otros gastos Operativos	24 196	27 208
<b>Sueldos y prestaciones del personal</b>	<b>99 216</b>	<b>102 494</b>
<b>Pago a proveedores</b>	<b>23 223</b>	<b>20 000</b>
Servicios de Seguridad	4 760	4 015
Servicios de Limpieza	1 117	999
Servicios de Mensajería	1 008	875
Servicios de Auditoría Externa Transparencia	151	140
Mantenimiento de edificios, mobiliario y equipo	3 723	3 064

Valor económico distribuido			Participación	
Alquileres	4 618	4 295	1,14%	0,98%
Suministros	1 361	1 248	0,34%	0,28%
Publicidad	2 959	2 468	0,73%	0,56%
Servicios Públicos	3 527	2 896	0,87%	0,66%
<b>Otros gastos</b>	<b>40 646</b>	<b>41 853</b>	<b>10,01%</b>	<b>9,55%</b>
<b>Pagos a Gobierno (impuestos u otros)</b>	<b>17 647</b>	<b>2 746</b>	<b>4,35%</b>	<b>0,63%</b>
<b>Participaciones sobre la Utilidad</b>	<b>7 623</b>	<b>1 950</b>	<b>1,88%</b>	<b>0,44%</b>
CONAPE	3 461	883	0,85%	0,20%
Comisión Nacional de Emergencias	1 847	243	0,45%	0,06%
FODEMIPYME	2 316	824	0,57%	0,19%

## Valor económico retenido

En diciembre de 2022, el valor económico retenido fue de 44,625 millones de colones, mientras que en diciembre de 2023 disminuyó a 15,746 millones de colones. Este cambio representa una reducción significativa del 64.7% en el valor retenido.

En términos de porcentaje de participación, el valor económico retenido representó el

10.99% en diciembre de 2022, disminuyendo a 3.59% en diciembre de 2023.

Valor económico retenido	Dic 22	Dic 23	Participación dic 22	Participación dic 23
	44 625	15 746	10,99%	3,59%

## Principales estrategias económicas

Las principales estrategias de la Banca de Personas se centraron en la retención y atracción de clientes. Para lograrlo, se implementaron campañas masivas y dirigidas apoyadas en el marketing digital y la analítica de datos, con un enfoque en el crecimiento de la base de clientes. Herramientas como el producto BP Combo y la activación de usuarios a través de la web y aplicaciones móviles jugaron un papel crucial. Además, se desarrollaron estrategias presenciales y en canales remotos para garantizar una integración efectiva de los nuevos clientes.

La cartera financiera prendaria BP Autos basó su estrategia en la participación activa del Banco en eventos como Expo Móvil, así como en activaciones con socios comerciales y la utilización de fuerzas de ventas especializadas. En cuanto a la captación de ahorro a plazo para el segmento personas, se implementó un modelo de atención diferenciado a través de BP Global y oficinas comerciales, priorizando la venta digital y el uso de canales

digitales para integrar a los clientes.

Para la captación de bajo costo, como ahorro a la vista y cuentas corrientes, se gestionaron estrategias específicas como BP Salario, que ayudaron a fortalecer la captación en este segmento. Las estrategias de tarjetas para personas, empresas y OES se gestionaron mediante un plan integral que abarcó la atracción, uso y retención de clientes a lo largo del 2023. En la Banca Empresarial, se puso un fuerte énfasis en el mantenimiento y blindaje de los clientes actuales, asignando ejecutivos a carteras prioritarias y utilizando marketing digital dirigido para la cartera estándar. Además, se lanzaron programas innovadores como Crédito Fácil y BP Acelera para atraer nuevos clientes.

En cuanto a los recursos del Sistema Banca para el Desarrollo SBD-FOFIDE (BP Empresarias, Microfinanzas y ASADAS), se enfocaron en la participación en ferias, foros empresariales y el uso del marketing digital. La Banca Corporativa puso énfasis en el seguimiento personalizado y la oferta de líneas de crédito para atender nuevos proyectos y atraer nuevos clientes a través de referencias y segmentación regional. Finalmente, la estrategia de ventas de bienes se centró en gestionar y ofertar el inventario de bienes adjudicados y propiedades de alto valor. El fortalecimiento de los canales digitales y alternativos fue clave para integrar estos esfuerzos y alcanzar las metas de colocación y captación mediante plataformas web, aplicaciones móviles y otros medios digitales.

**Popular Fondos de Inversión** se enfrentó a desafíos significativos debido a la disminución de las tasas de interés de referencia y la depreciación del dólar frente al colón costarricense. Para mitigar estos efectos, se ampliaron los productos disponibles para los inversionistas, incluyendo los fondos de inversión Crecimiento Colones y Dólares. Además, se rentabilizó

el portafolio de Recursos Propios, incrementando los ingresos en más del 90% en comparación con 2022. La estrategia de apalancamiento en dólares ayudó a atenuar los diferenciales cambiarios, mejorando la posición financiera de la sociedad.

**Popular Pensiones** implementó una estrategia de contención de gastos para fortalecer su desempeño económico en 2023. Como resultado, los gastos generales disminuyeron en un 3,18% con respecto a 2022. La administración se enfocó en la eficiencia y eficacia operativa, alineando los esfuerzos de todas las áreas para lograr los objetivos institucionales. Se mantuvo un control riguroso sobre los ingresos y se utilizaron herramientas presupuestarias para gestionar adecuadamente el presupuesto anual, respondiendo con agilidad a cualquier cambio en el entorno económico.

**Popular Seguros** trabajó en estrecha colaboración con la Banca Corporativa, Empresarial y de Personas del Banco Popular, ofreciendo soluciones de seguros ajustadas a las necesidades específicas de sus clientes. Esta sinergia permitió brindar una gama completa de seguros para empresas, personas y productos autoexpedibles, fortaleciendo la oferta de servicios y consolidando la presencia de Popular Seguros en el mercado.

Durante el año 2023, **Popular Valores** mantuvo un monitoreo permanente de las variables económicas financieras, actualizando las estrategias de inversión a partir de los comportamientos exhibidos por éstas, para aprovechar las oportunidades de mercado tanto a nivel de la cartera propia como para la asesoría a los clientes; considerando para esto los perfiles de riesgo y objetivos de inversión.

## Principales resultados

**Banco Popular:** Al cierre de 2023, el Banco Popular y de Desarrollo Comunal registró un incremento del 3,78% en su cartera crediticia, equivalente a ¢105 260 millones más que en 2022. La recomposición del Portafolio de Inversiones Financieras resultó en una mayor rentabilidad interanual del 6,40%, frente al 5,21% del año anterior. El saldo patrimonial del banco alcanzó ¢935 842 millones, reflejando una sólida base para futuras oportunidades de crecimiento. Además, una utilidad neta institucional de ¢15 746 millones, de los cuales ¢9 849 millones provinieron de las sociedades afiliadas. Las estrategias implementadas para mejorar la calidad de la cartera crediticia redujeron la morosidad mayor a 90 días al 1,91%, desde el 2,14% en 2022.

Cabe mencionar que, el banco ha establecido contratos para la comercialización de productos y servicios de Popular Seguros, Popular Pensiones y Popular Fondos de Inversión. Esta colaboración interna asegura que los clientes del banco tengan acceso a una gama completa de soluciones financieras que apoyen tanto sus necesidades actuales como su planificación futura, fomentando así una relación integral y de largo plazo con sus clientes.

**Popular Fondos de Inversión:** incrementó sus utilidades de ¢642 millones en 2022 a ¢1028 millones en 2023, y la participación de la Fondos de Inversión en el mercado fue de un 12.1% en cuanto al volumen administrado. La sociedad administradora de fondos de inversión materializó una rentabilidad superior al promedio de sus competidores, posicionándose como la segunda en generación de utilidades durante el año. Este rendimiento destaca la capacidad de Popular SAFI para adaptarse y prosperar en un

entorno competitivo, contribuyendo significativamente a la solidez del conglomerado financiero.

Por otro lado, Popular Fondos de Inversión ha centrado sus acciones en la comercialización de productos a través del apoyo de las fuerzas de ventas del Banco y del Puesto de Bolsa. Las sinergias incluyen también servicios administrativos en áreas como Tecnología de Información, Gestión de Riesgos, Asesoría Legal, Custodia y Publicidad, todo ello dentro del marco normativo de Precios de Transferencia y con una adecuada revelación de riesgos, asegurando transparencia y cumplimiento normativo en todas las operaciones.

**Popular Pensiones:** destacó con un incremento del 10,91% en la utilidad neta comparado con 2022. Se alcanzaron los objetivos de eficiencia, eficacia, economía y calidad definidos en el presupuesto institucional para 2023. No se identificaron acciones correctivas necesarias durante el año, cumpliendo con las metas establecidas en el Plan Anual Operativo con menos recursos y mayores ingresos de lo proyectado, demostrando una gestión eficiente y eficaz.

Aunado a esto es la única Operadora en distribuir utilidades a las personas afiliadas al ROP durante 20 años consecutivos, realizando una adecuada gestión del riesgo y cumplimiento normativo.

En 2023, se realizaron 202 visitas a empresas, llevando a cabo actividades como stands informativos, charlas sobre pensiones y finanzas saludables, y afiliaciones a fondos obligatorios y voluntarios. Además, se realizaron numerosas reuniones estratégicas y capacitaciones, subrayando el compromiso con el desarrollo y la educación financiera de

sus clientes y su personal colaborador.

**Popular Seguros:** La eficiencia operativa al cierre de diciembre se proyectó en 58.37% y se logró un nivel de 41.83% con lo cual se logra superar este indicador. La utilidad por funcionario aumentó en 8 millones, pasando de 25 millones a 33 millones (relación entre utilidad neta / cantidad de funcionarios). La relación de ingresos versus la cantidad de funcionarios pasó de 77 millones a 81 millones por cada funcionario. El indicador de suficiencia de capital se encuentra 1.27 y el de cobertura de riesgo de liquidez en 1.59, ambos dentro del apetito de riesgo establecido.

La ejecución en remuneraciones fue del 91,8% debido a plazas vacantes y la ejecución de impuestos y servicios alcanzó el 90,4%. La ejecución del gasto en bienes duraderos fue del 41,3%, con algunos proyectos trasladados a 2024. Asimismo, Popular Seguros ha trabajado en estrecha colaboración con varias bancas del Banco Popular, incluyendo la Banca Corporativa, Empresarial, Social y de Personas, este esfuerzo conjunto incluyó visitas a oficinas comerciales y asesorías personalizadas a los clientes, asegurando que todas las áreas del banco estén alineadas en la provisión de servicios de seguros integrales y personalizados.

**Popular Valores:** Durante 2023, Popular Valores cumplió más allá con la utilidad presupuestada, la cual inicialmente se ubicaba en ₡2 410,28 millones, en el mes de setiembre del 2023 modificó la meta interna a ₡2 966,89 millones y al final del período logró una utilidad neta real de ₡3 653 millones; logrando ubicarse en segundo lugar a nivel de la industria en utilidades. La rentabilidad respecto al patrimonio ascendió a 7,47%. A nivel de los indicadores financieros requeridos por la controladora al Puesto se logró un

resultado de 100%.

En cuanto a capacitación, Popular Valores ha continuado su tradición de brindar charlas sobre la actualidad económica a las diferentes sociedades del conglomerado. Durante el año, Popular SAFI recibió una charla mensual para capacitar a su fuerza de ventas, además de organizar eventos para clientes corporativos y miembros de CADEXCO. Banco Popular también recibió apoyo de Popular Valores en charlas dirigidas a clientes empresariales en diversas regiones fuera de San José, especialmente durante junio y julio de 2023.

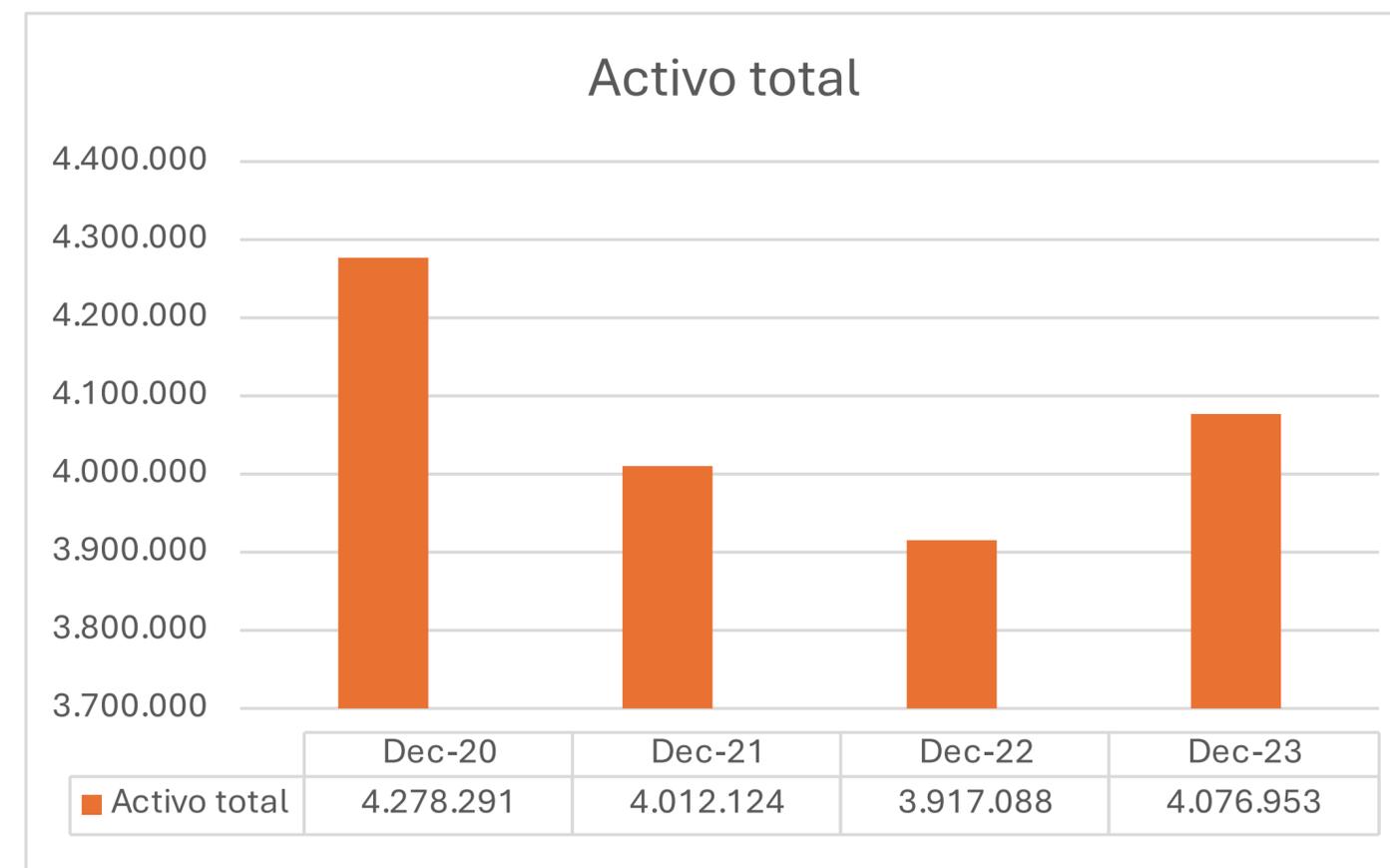
Indicador de Eficiencia Conglomerada			
Año	2022	2023	Variación
Banco Popular	67,24%	83,05%	15,81%
Popular Fondos de Inversión	76,77%	73,91%	-4%
Popular Pensiones	62,93%	60,53%	-2,40%
Popular Seguros	51,92%	41,83%	-10,09%
Popular Valores	81,93%	79,80%	-2,13%

Utilidad neta conglomeral en millones de colones

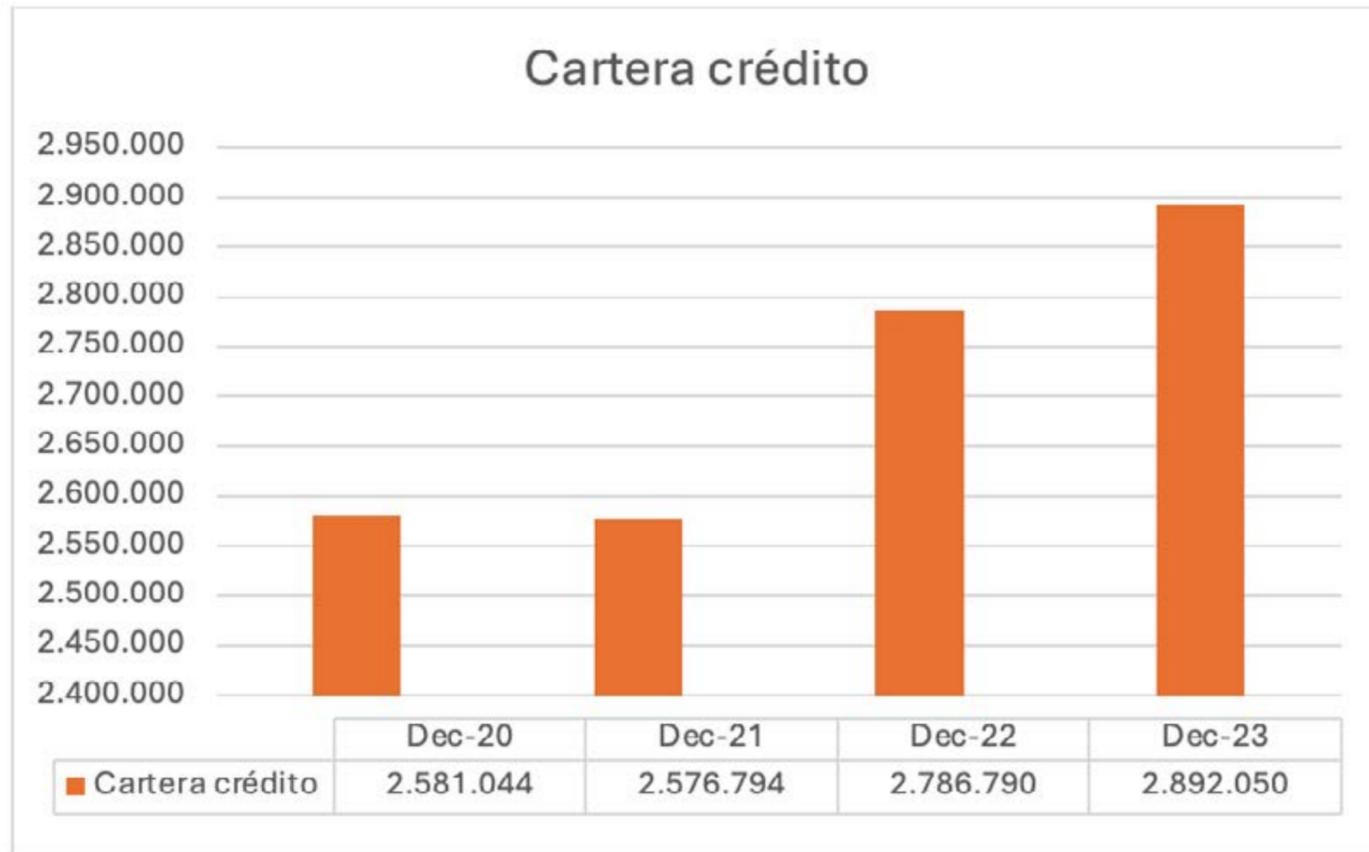
Principales variables del Banco Popular

	2020	2021	2022	2023
<b>Utilidad neta</b>	13 412	44 969	44 625	15 746
<b>Banco Popular</b>	<b>3159</b>	<b>33 356</b>	<b>36 952</b>	<b>5898</b>
Popular Valores	4276	5851	2862	3653
Popular Pensiones	2349	2210	2125	2185
Popular SAFI	2041	1720	643	1028
Popular Seguros	1587	1832	2043	2982
<b>Total Sociedades Anónimas</b>	<b>10 253</b>	<b>11 613</b>	<b>7673</b>	<b>9849</b>

Activo total Banco Popular  
Datos en millones de colones



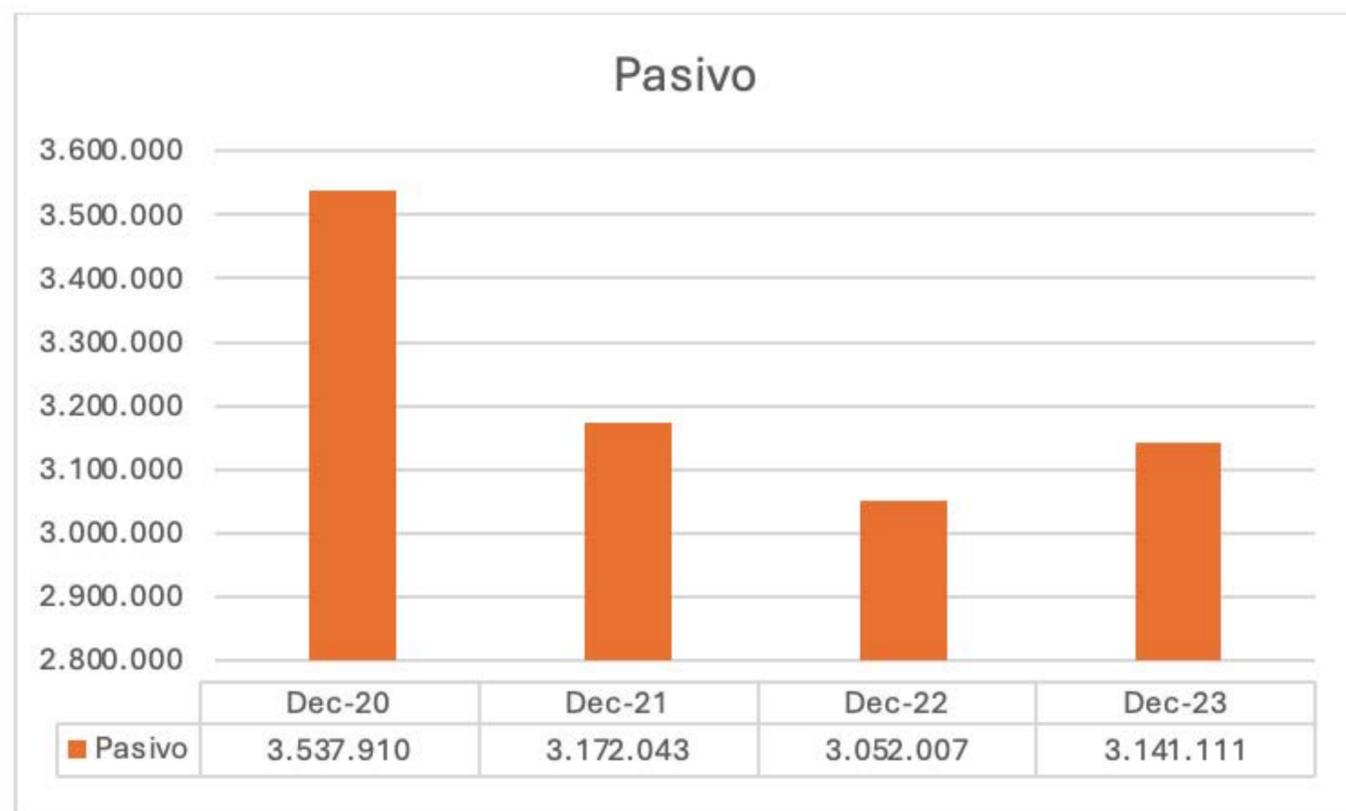
**Cartera de crédito vigente y vencido**  
**Datos en millones de colones**



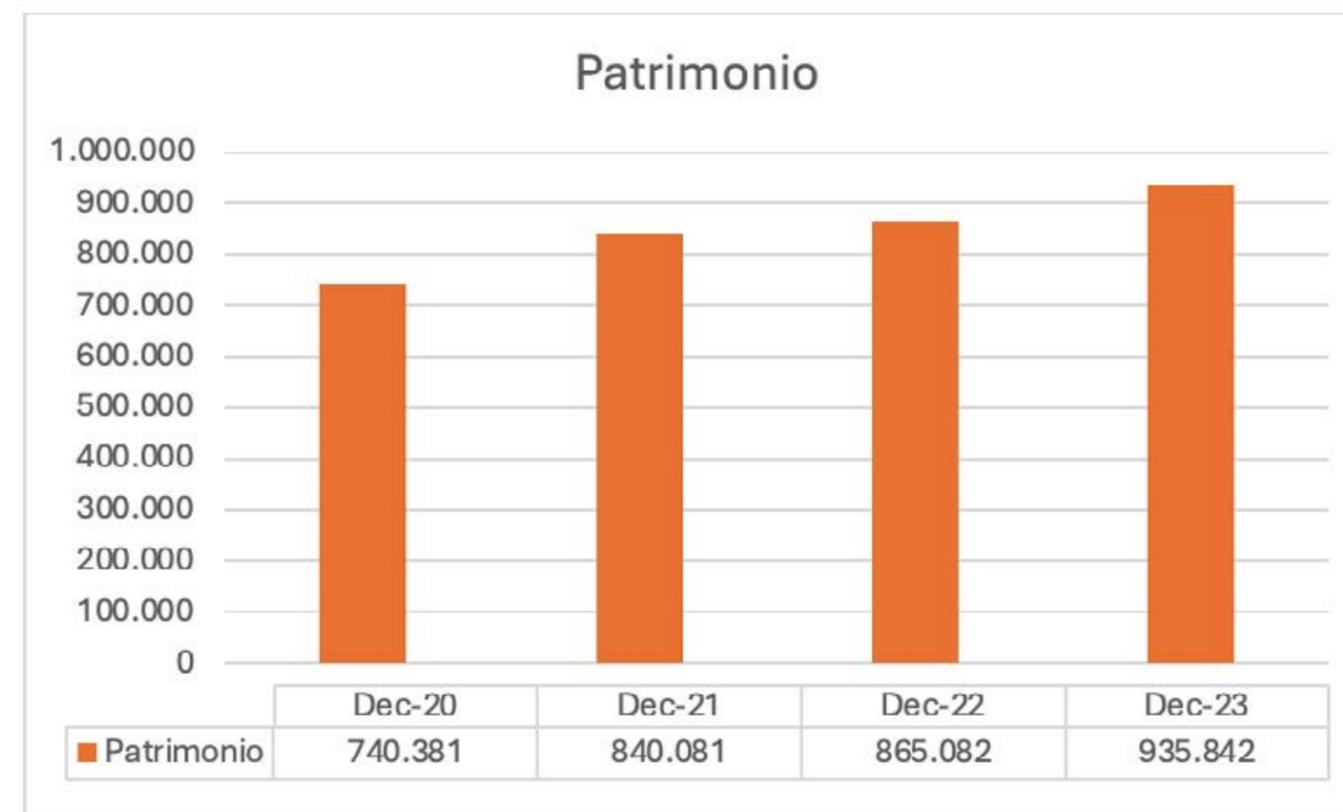
**Inversiones Banco Popular**  
**Datos en millones de colones**



**Pasivo Banco Popular**  
 Datos en millones de colones



**Patrimonio Banco Popular**  
 Datos en millones de colones



# Aliado financiero para el desarrollo

El Banco Popular y de Desarrollo Comunal fomenta el crecimiento económico del país y apoya el progreso de sus clientes mediante tres enfoques bancarios distintos:

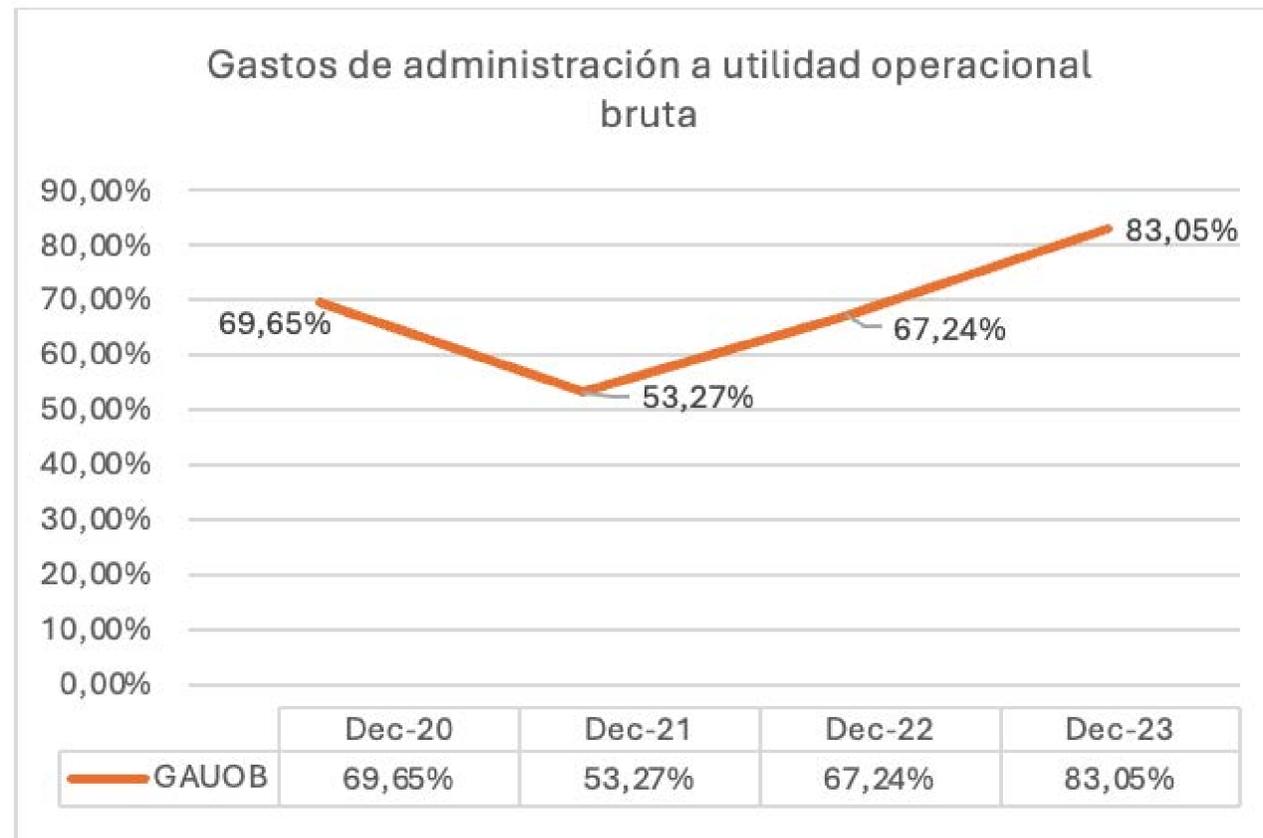
- ✔ Banca Personas, que se centra en las necesidades de los trabajadores.
- ✔ Banca Desarrollo Social, que proporciona servicios financieros para impulsar proyectos con un impacto significativo en el desarrollo local.
- ✔ Banca Empresarial y Corporativa, que ofrece productos de crédito y ahorro dirigidos a sectores sociales y productivos.

Con estos modelos, el banco contribuye de manera integral al desarrollo sostenible de Costa Rica.

## Banca de Personas

La Dirección Banca de Personas gestiona y supervisa estratégicamente todos los productos destinados a personas físicas, garantizando que todos los costarricenses tengan acceso a una amplia cartera de opciones de crédito, ahorro y otros servicios financieros. A través

Indicador de eficiencia Banco Popular  
Datos en millones de colones



de un enfoque gerencial integral, se asegura de que las necesidades financieras de la población sean satisfechas de manera eficiente y efectiva.

<b>Resultados de captación - Banca de personas (en millones de colones)</b>						
<b>Captación</b>	<b>Ahorro a la vista</b>			<b>Ahorro a plazo</b>		
	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Variación</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Variación</b>
Saldo principal	₡546 365	₡581 806	6%	₡924 872	₡951 840	3%
Operaciones	1 913 752	2 066 674	7%	54 703	57 915	6%

<b>Resultados de colocación Banca de Personas (millones de colones)</b>						
<b>Crédito</b>	<b>Crédito financiero</b>			<b>Crédito social</b>		
	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Variación</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Variación</b>
Saldo principal	₡1 512 067 297 874,65	₡1 631 398 070 003,43	7,31%	₡833 678 834 296,43	₡832 098 048 311,16	-0,19%
Operaciones	274 171	276 800	0,95%	34 610	33 443	-3,49%

La estrategia de blindaje para el segmento de personas se desarrolló con el fin de retener a los clientes de la cartera financiera y social, y se enfocó en la atención de los clientes con los mejores perfiles (AAA, AA y A), alcanzando un monto de colocación por 172 520 millones de colones con 15 082 operaciones y un aporte al crecimiento absoluto de la cartera de 43 360 millones de colones.

Aunado a esto la Banca logró una colocación de crédito por la suma de 146 680 millones de colones con un total de 25 841 operaciones y un aporte al crecimiento absoluto de la cartera de 36 866 millones de colones.

La estrategia BP Combo logró integrar 3466 operaciones utilizando como llave de acceso el crédito + BP Salario, tarjeta de crédito y plan naranja; asimismo, logró una colocación de créditos por 41 537 millones de colones y un aporte al crecimiento absoluto de la cartera de 10 439 millones de colones.

Se logró 218 860 nuevas afiliaciones a Pago Automático de Salario (PAS) con un aporte al crecimiento del monto de captación de 5076 millones de colones.

La estrategia de crédito BP Autos y la participación del Banco en Expo Móvil permitió brindar solución de crédito por medio de la formalización de 1948 operaciones por un total de 26 807 millones de colones y un aporte al crecimiento absoluto de la cartera de ₡6737 millones.

BP Global alcanzó un cumplimiento de ₡49 457 millones en captaciones de ahorro a plazo para un total de 540 clientes.

Por otro lado, la Banca de Personas realizó las siguientes acciones para alcanzar mejores resultados en captación y crédito.

#### **Captación:**

- 01.** Mejora en los mecanismos de acceso a productos: Se optimizó la experiencia del cliente, facilitando el acceso a diversos servicios financieros.
- 02.** Seguimiento constante del comportamiento estadístico de productos: Se implementaron acciones de mejora oportunas basadas en un análisis continuo.
- 03.** Implementación del concepto "I Love Captación": Concientización de las fuerzas de ventas y refuerzo de los conceptos, características y beneficios de los productos.
- 04.** Desarrollo de campañas puntuales:
  - ✓ Ahorre a su manera
  - ✓ Mes del Ahorro
  - ✓ Ahorro Salario Escolar

Estas campañas mejoraron la experiencia del cliente, aumentaron el posicionamiento mercadológico y lograron un mayor nivel de integración de clientes.

#### **Crédito:**

- 01.** Mejora en los mecanismos de acceso a productos: Se mejoró la experiencia del cliente, facilitando el acceso a los servicios crediticios.
- 02.** Seguimiento constante del comportamiento estadístico de productos: Acciones de mejora oportunas basadas en el análisis de datos.
- 03.** Desarrollo de estrategias de retención para clientes con buen perfil: Se mejoraron los índices de cancelación anticipada y se fidelizó a los clientes actuales.
- 04.** Participación en eventos masivos (Expo Construcción, Expo Móvil) y desarrollo de

activaciones con socios comerciales:

- ✓ Atracción de nuevos clientes generando negocios potenciales.
- ✓ Creación de nuevas bases de datos de clientes.
- ✓ Fortalecimiento del reconocimiento de la marca Banco Popular.
- ✓ Fortalecimiento de la relación comercial con los diferentes socios.

**05.** Búsqueda de la integración máxima del cliente: Se potenció la colocación de diversos productos, logrando que los clientes se identifiquen más con el Banco.

## Banca de **Desarrollo social**

La Banca Social es la plataforma insignia que impulsa el desarrollo comunal, fortaleciendo y consolidando el tejido empresarial en los distintos territorios de Costa Rica. Esta banca favorece los entornos económicos, ambientales y sociales mediante la transformación del Modelo de Negocios Sociales hacia la inclusión financiera. Con una oferta asequible y oportuna, la Banca Social mejora la calidad de vida de las personas y sus familias, al mismo tiempo que facilita la escalabilidad de sus emprendimientos y proyectos.

### **Fondo Especial de Vivienda FEVI**

Se generaron 70 operaciones por un monto total de ₡2 909 147 millones, abarcando todas las provincias del país, con una segregación de 33 mujeres y 37 hombres, con un alcance

aproximado de 228 personas beneficiarias.

### **Fondo Especial de Desarrollo FEDE**

Se colocaron 5 operaciones por un monto total de ₡750 000 000,00 en 4 provincias del país, con una segregación de 62 mujeres y 167 hombres.

### **Fondo Avals de Vivienda FAVI**

Se colocaron 60 operaciones por un monto de crédito movilizado de ₡3546 millones y un monto avalado de ₡306 millones, con una segregación de 38 hombres y 22 mujeres, con un alcance aproximado de 196 personas beneficiarias.

### **Fondo Vivienda de Interés Social**

El Banco Popular colocó 119 operaciones por un monto de ₡3 436 289 999,00 y colocación con Bono 143 operaciones para un total de ₡3 270 972 128,00 logrando un alcance total de 854 beneficiarios, un 66% mujeres y un 34% hombres en todo el territorio nacional.

### **Pignoración**

Para el año 2023 se generaron 2 350 operaciones de pignoración, por un monto total de ₡2 113 156 313,00 abarcando las 7 provincias y con una distribución por género de 68% mujeres y 32% hombres.

## BP Bienestar Social

Se alcanzó a colocar un total de 358 operaciones con recursos de fondos especiales alcanzando un monto de ¢9 311,00 millones y 378 operaciones con recursos del Banco Popular por un monto de ¢7 240,00 millones, para un total de ¢16 551,00 millones, distribuidos un 54% en mujeres y un 46% hombres, alcanzando un aproximado de 2399 personas beneficiarias.

## Organizaciones de la Economía Social OES

Durante el año 2023, se atendieron 30 Organizaciones de Economía Social (OES) a través de una estrategia integral, dirigida a los Sectores de la Asamblea de Trabajadoras y Trabajadores del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y otras organizaciones que impactan el desarrollo comunal. Esta estrategia tiene como objetivo satisfacer las necesidades de las OES, promoviendo el desarrollo económico y social en las comunidades mediante un modelo operativo de negocios que incluye fuerzas de ventas, un equipo ejecutivo de alto nivel y las Juntas de Crédito Local (JCL).

A continuación, se presenta la vinculación de productos y servicios a las OES de los últimos 3 años.

Vinculación de productos y/o servicios 2021 – 2022 – 2023	
Crédito	66
Cajero automático	2
Cuentas	495
Cuenta corriente	42
Ahorro	90
Convenios	7
Tarjetas	351
Arreglos de pago y refinanciamiento	5
Sinpe Móvil	48
Sociedades	10
Apoyo para ser usuarios de web transaccional	259
Productos de adquirencia	85
<b>Total de productos y servicios</b>	<b>1460</b>

## Metas 2024

- 01.** Colocación de ₡23 600 millones, por medio de los productos que administra la Dirección General de Banca Social, impactando por género en cantidad de beneficiarios ubicados en las distintas regiones del país.
- 02.** Diseñar e implementar al menos 4 productos y/o programas, que atienda tanto las necesidades de las poblaciones en condición de vulnerabilidad y excluidas del Sistema Financiero Nacional, así como a los diferentes segmentos garantizando el alcance y las condiciones competitivas que generen el impacto deseado.

# Banca Empresarial y Corporativa

La Banca Empresarial y Corporativa del Banco Popular y de Desarrollo Comunal ofrece una amplia gama de productos y servicios diseñados para satisfacer las necesidades de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES), grandes empresas, y diversas organizaciones. Entre los productos específicos se destacan los créditos orientados a diferentes sectores productivos, contribuyendo así al desarrollo económico del país. Estos incluyen Créditos Sector MIPYMES, Crédito Empresarial (MIPYMES), y créditos especializados para sectores como el lechero, palma aceitera, avícola, ganadería bovina de carne, piña, micro-beneficios de café, caña de azúcar, BP Empresarias y microfinanzas.

Además, la Banca Empresarial y Corporativa atiende a organizaciones de desarrollo social y Asociaciones de Acueductos y Alcantarillados (ASADAS), brindando productos financieros adaptados a sus necesidades específicas. Las grandes empresas y las instituciones del sector público también cuentan con productos diseñados para satisfacer sus requerimientos, gestionados en gran medida a través de la cartera corporativa. Esta diversificación de servicios y productos permite al Banco Popular contribuir de manera significativa al crecimiento y desarrollo sostenible de Costa Rica.

**Del monto colocado en la cartera empresarial, 15 889 millones de colones corresponden al Programa BP Acelera con un total de 566 operaciones y 4231 millones de colones al producto Crédito Fácil con un total de 116 operaciones, ambos productos implementados a partir del mes de marzo del periodo 2023.**

### Cartera de crédito por segmento y tamaño en millones de colones

Segmento	Operaciones empresariales			Saldo		
	2022	2023	Variación	2022	2023	Variación
Micro	12 769	14 781	13,61%	165 086	206 016	19,87%
Pequeña	2 656	2 870	7,46%	74 574	90 187	17,31%
Mediana	763	822	7,18%	43 119	47 780	9,76%
Corporativa	53	56	5,36%	342 559	344 010	0,42%
<b>Total</b>	<b>16 241</b>	<b>18 529</b>	<b>0</b>	<b>625 338</b>	<b>687 993</b>	<b>0</b>

### Cartera de crédito por sector económico en millones de colones

Sector económico	Operaciones empresariales			Saldo		
	2022	2023	Variación	2022	2023	Variación
Agropecuaria	5 025	4 774	-5,26%	87 982	81 569	-7,86%
Comercio	5 167	5 107	-1,17%	121 728	151 833	19,83%
Industria	2 203	2 157	-2,13%	416 053	418 070	0,48%
Servicios	8 648	9 319	7,20%	352 382	327 777	-7,51%
<b>Total</b>	<b>21 043</b>	<b>21 357</b>	<b>-1,36%</b>	<b>978 145</b>	<b>979 249</b>	<b>4,94%</b>

El saldo de la cartera empresarial creció 14 726 millones de colones y el saldo de la cartera corporativa creció 529 millones de colones para un monto consolidado de 15 255 millones de colones.

Con respecto a la colocación de créditos al finalizar el periodo 2023 se colocaron 2427 operaciones de crédito por un monto de 132 638 millones de colones, de los cuales 60 924 millones de colones corresponden a créditos de la cartera corporativa y 71 714 millones de colones corresponden a la cartera empresarial.

## Metas

Para el periodo 2024 se está trabajando en la implementación de productos dirigidos a atender el sector turismo, sector agropecuario, franquicias y poblaciones que desarrollan actividades económicas, informales y formales por medio del Programa Reactiva.

## FODEMIPYME

Es un instrumento de política pública creado mediante una Ley Especial (Ley 8262) administrado por una Unidad Técnica, siendo una dependencia directa de la Junta Directiva Nacional, sus objetivos se definen en la misma Ley que le da origen, nace con la única razón de fomentar y fortalecer las micro, pequeñas y medianas empresas formales y en marcha.

El Banco Popular y de Desarrollo Comunal destina el 5% de sus utilidades anuales al FODEMIPYME y ha aportado adicionalmente ₡9000 millones como capital semilla para la creación del Fondo de Avalos y Garantías. Esta iniciativa subraya el compromiso del Banco con el desarrollo de las mipymes, ofreciendo una diversificada gama de productos y servicios financieros que apoyan el crecimiento de sus proyectos, la generación de empleo y la optimización de recursos.

Además de los servicios financieros, el Banco Popular proporciona un valioso acompañamiento no financiero, con programas de educación financiera, modelos de negocios y otros recursos, que fortalecen la gestión empresarial de las mipymes. Este enfoque integral no solo facilita el acceso al financiamiento, sino que también mejora la capacidad de las empresas para alcanzar una sostenibilidad y crecimiento a largo plazo, contribuyendo significativamente al desarrollo económico y social del país.

**En el 2023 se beneficiaron 1643 Mipymes con un monto total invertido de ₡71 713 millones.**

## Fondo de crédito y Fondo de Avalos y Garantías

El Fondo de Crédito del Banco Popular se centra en brindar financiamiento a proyectos viables y factibles, especialmente aquellos que generan empleo en las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes). A través de este fondo, se han otorgado créditos directos y diferenciados a 1301 Mipymes, sumando un total de ₡42 366 millones. Además, mediante su programa de Servicios de Desarrollo Empresarial, el fondo ha capacitado y fortalecido la gestión de 8399 beneficiarios, proporcionándoles asistencia técnica y acompañamiento gratuitos.

El Fondo de Avalos y Garantías se destaca como el instrumento más efectivo para promover la inclusión financiera, crear oportunidades y mejorar la accesibilidad. Este fondo ha movilizado ₡238 684 millones en créditos para el sector productivo, emitiendo garantías por un total de ₡88 674 millones, beneficiando directamente a 5023 unidades productivas. En términos generales, el FODEMIPYME ha beneficiado a 14 723 Mipymes

con un total de ₡370 000 millones, generando 31 445 empleos directos.

Esta integración de financiamiento y capacitación no solo facilita el crecimiento de las Mipymes, sino que también fortalece la economía nacional al crear empleo y optimizar recursos.

Valor económico generado			
Fondo de crédito 2023		Fondo de avales 2023	
Monto colocado	₡3 483 991 000,00	Monto colocado	₡41 997 580 666,00
Cantidad de créditos	110	Cantidad de créditos	1096
Adicionalmente se beneficiaron 346 unidades productivas con recursos no reembolsables invertidos en formación, acompañamiento y capacitación por un monto de ₡68 227 623,00			

En 2023, el Fondo de Crédito y el Fondo de Financiamiento beneficiaron a 13 organizaciones sociales. Es importante destacar que el FODEMIPYME se enfoca principalmente en apoyar a Mipymes en funcionamiento. Las Organizaciones de Economía Social (OES) que reciben atención deben tener una actividad productiva similar a la de una Mipyme. Estas organizaciones son atendidas principalmente por la Banca Social, asegurando que reciban el apoyo necesario para su desarrollo y sostenibilidad.

## FOFIDE

El Fondo de Financiamiento para el Desarrollo (FOFIDE) es uno de los tres fondos del Sistema de Banca para el Desarrollo, un mecanismo destinado a apoyar proyectos que promuevan el desarrollo económico y social en el país. Este fondo está orientado a proporcionar financiamiento a micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes), así como a otras organizaciones y sectores que contribuyan al progreso y bienestar de las comunidades como los programas BP Empresarias, ASADAS y Microfinanzas.

**Programa BP Empresarias:** Dirigido a personas físicas de género femenino y personas jurídicas, cuya dueña de las acciones sea una mujer o al menos el 51% de las acciones pertenezcan a un grupo de ellas, monto máximo a financiar ₡65 000 000,00.

**Programa Microfinanzas:** Perfil de microempresas de los sectores de la industria, comercio, servicios, agrícola y ganadería. El financiamiento no debe exceder los 40 salarios base, según el concepto de salario base establecida en la Ley N°7337, de 5 de mayo de 1993, cuyo monto máximo a financiar para este año es de ₡18 488 000,00.

**Programa ASADAS:** Dirigido a Asociaciones Administradoras de Acueductos Rurales (ASADAS), Federaciones u organizaciones similares, empresas de servicios públicos, otros operadores reconocidos por AYA.

Las principales actividades de gestión realizadas durante el periodo 2023 con respecto al otorgamiento de recursos FOFIDE son las siguientes:

01. Cumplimiento de la meta FOFIDE del periodo, colocando ¢8515 millones con recursos FOFIDE que representan el 125%, con un total de 329 operaciones.
02. Cumplimiento de la meta del 25% del saldo de la Cartera de Microcrédito, el logro alcanzado al cierre del periodo fue de un 27% por encima de la meta establecida.
03. Con respecto a la calidad de la cartera FOFIDE se logró disminuir el índice de mora mayor a 90 días de un 2,52% al cierre del periodo 2022, a un 1,71% para el cierre 2023.
04. Durante el 2023 se realizó la actualización de la Guía de Productos de Créditos y procedimientos relacionados al otorgamiento de recursos FOFIDE, con el fin de mejorar la operativa y gestión de la colocación de los recursos.
05. Cumplimiento y atención de recomendaciones de entes fiscalizadores (internos y externos).
06. Cumplimiento del Plan de Comunicación 2023 (Promoción interna y externa de los recursos FOFIDE).

Colocación del Fondo de Financiamiento para el Desarrollo durante el 2023						
Programas	Operaciones			Monto en millones		
	2022	2023	% variación	2022	2023	% variación
<b>ASADAS</b>	5	1	-80%	367	13	-96,46%
<b>BP Empresarias</b>	325	224	-31,08%	6 856	7 588	10,68%
<b>Microfinanzas</b>	193	104	-46,11%	1 866	914	-51,02%
<b>Total</b>	523	329	-37,09%	9 089	8 515	-6,32%



# CAPÍTULO 9

La tecnología como aliada



# Transformación tecnológica e innovación

En el marco de nuestro compromiso con la excelencia, el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal ha impulsado una sólida estrategia de transformación digital. Nuestra visión es liderar la innovación en el sector financiero, brindando soluciones ágiles y accesibles a nuestros clientes. A través de inversiones significativas en tecnología y la adopción de prácticas disruptivas, estamos fortaleciendo nuestra capacidad para enfrentar los desafíos del futuro y ofrecer experiencias financieras más eficientes y personalizadas.

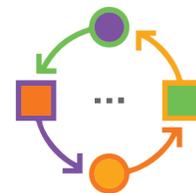
La adopción de innovación y la transformación tecnológica desempeñan un papel fundamental en el Conglomerado Financiero Banco Popular. Estos avances nos permiten:



Mejorar la Experiencia del Cliente



Optimizar la Eficiencia Operativa



Mantener una Adaptación Continua



Reforzar la Ciberseguridad

El Banco Popular está inmerso en un proceso de transformación tecnológica e innovación, implementando metodologías ágiles a través del marco de trabajo Scrum@Scale. Este cambio busca alinear completamente nuestras operaciones con la estrategia organizacional.

En este contexto, se han constituido el Meta Scrum Ejecutivo (EMS, hasta junio 2023), el Equipo de Acción Ejecutiva (EAT) y la Práctica Ágil, dentro del Modelo Operativo Ágil (MOA). Estos equipos han sido fundamentales en la creación y aprobación de un Backlog Empresarial, que guía nuestras iniciativas estratégicas.

Las iniciativas actualmente en marcha, orientadas a agregar valor a nuestra estrategia empresarial, incluyen NeoBanco, Tribu de Datos (Analítica, CRM, Gobernanza de Datos), Transferencias Masivas, Ingresos por Servicios, Contención del Gasto y Conectividad. Estas acciones están diseñadas para impulsar la eficiencia, mejorar la experiencia del cliente y fortalecer nuestra posición en el mercado.

Durante el período 2021 - 2023, el Banco Popular implementó una Estrategia de Innovación a nivel de conglomerado, enfocada en tres objetivos principales:

- 01. Generar un programa de innovación exitoso** que aporte valor desde la triple línea base (económica, social y ambiental).

**02. Crear un proceso de innovación continuo** que facilite la excelencia operacional.

**03. Fomentar una cultura de innovación** en todo el conglomerado.

Actualmente, se ha desarrollado un Plan de Trabajo de Innovación 2024 - 2027, cuyo objetivo es implementar un Sistema de Gestión de la Innovación. Este sistema está diseñado para crear nuevos productos, servicios y negocios que generen valor desde una perspectiva económica, social y ambiental, fortaleciendo la posición del Banco en el mercado y contribuyendo al desarrollo sostenible.

## Capacitación sobre nuevas herramientas tecnológicas

A través de la Universidad Corporativa, se cuenta con ofertas trimestrales de cursos con una duración de 4 semanas, disponibles entre los meses de febrero y octubre.

En **Popular Fondos** de Inversión SAFI se utiliza la Universidad Corporativa del Banco Popular que ofrece capacitación en herramientas modernas como las incluidas en Microsoft 365 (como Teams, Sharepoint, entre otras), así mismo, capacitaciones de conocimientos especializados, por ejemplo, COBIT5, ITIL4, etc. y capacitaciones con personal interno para temas de ciberseguridad, atención de servicios, entre otros.

En **Popular Pensiones** se remite a todos los colaboradores mediante circulares, la oferta de la Universidad Corporativa del Banco Popular, con los cursos que se encuentran vigentes

mes a mes en dicha plataforma, la misma incluye temas especializados con el Cobit 5, ITIL 4, entre otros, así como el paquete de Microsoft 365 (share point, Excel, presentaciones efectivas, teams). Asimismo cada tres meses se brinda al personal de nuevo ingreso una capacitación de bienvenida que incluye temas de ciberseguridad.

En **Popular Seguros** se brinda capacitación de manera frecuente sobre diferentes temas relacionados con innovación y transformación digital, esto ocurre al menos dos veces al mes y se lleva a cabo mediante reuniones virtuales para todo el personal.

En **Popular Valores** se brindan las capacitaciones necesarias a los colaboradores sobre las nuevas herramientas como parte del proceso de implementación, así como parte del proceso de inducción a nuevos colaboradores. Estas se dan por medio de capacitaciones por parte del personal interno (para los desarrollos internos) o por parte de los desarrolladores externos si este fuera el caso. También se publican videos informativos en la página Web para las partes interesadas externas de las nuevas herramientas.

## Principales logros

Principales logros	Unidad Estratégica de Negocio
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Un equipo gerencial con enfoque hacia la Transformación e Innovación implícita en la estrategia empresarial.</li> <li>✓ La definición de una Dirección General de Transformación e Innovación.</li> <li>✓ Impulso del portafolio de proyectos alineados con la estrategia de transformación.</li> <li>✓ Generación de Valor: Se logró la creación de 41 nuevos productos, servicios, canales o modelos de negocios; y el mejoramiento u optimización de 30 productos, servicios, canales o modelos de negocio. Asimismo, se logró aprobar una Política de Innovación y la conformación de 5 equipos de innovación para ejecutar las actividades de la Estrategia de Innovación de Conglomerado 2021 - 2023.</li> <li>✓ Excelencia Operacional: Generación de 278 ideas. Foro Innovación Eureka. Laboratorio Popular Seguros. Nivel de Madurez Innovación 2: Activo (Gartner).</li> <li>✓ Cultura: 10 Actividades de Innovación. 3 Evaluaciones de conceptos básicos. Diseño de 6 propuestas para mejorar la Experiencia de nuestros clientes.</li> </ul>	<p><b>Banco Popular</b></p>

Principales logros	Unidad Estratégica de Negocio
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cumplimiento al 100% de los indicadores de la estrategia de innovación conglomeral definidos por SAFI.</li> <li>✓ Implementación de conexión directa entre sitio principal y sitio alterno.</li> <li>✓ Implementación en mejoras del sistema principal de negocio.</li> <li>✓ Reforzamiento de la ciberseguridad mediante equipos y licencias modernas.</li> <li>✓ Implementación de nuevas herramientas (equipos y licencias) para respaldos seguros.</li> <li>✓ Implementación de los procesos del acuerdo Conasiff 5-17 (procesos COBIT 5).</li> </ul>	<p><b>Popular Fondos de Inversión</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Incorporación de doble autenticación y FaceID.</li> <li>✓ Se incrementó la cantidad de solicitudes de autogestión, en el 2023 se realizaron más 75 000 de gestiones.</li> </ul>	<p><b>Popular Pensiones</b></p>

Principales logros	Unidad Estratégica de Negocio
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capa15 Reforzada semanalmente.</li> <li>✓ Magazine. Soluciones internas / Productos</li> <li>✓ Capa15 digitalización externa normal, Calendario TH.</li> <li>✓ Proceso aceptación implementación GdR Global Suite Caso de negocio, Control Interno, Continuidad, Calidad, Planificación, Sostenibilidad.</li> <li>✓ Procesos búsqueda para implementación Marketing Automation acoplado al core. CRM, Contact Center (como sistema de inbound marketing).</li> <li>✓ Data Lake o herramienta de análisis de data con BB.DD internas (esperando inputs Banco).</li> <li>✓ Coach30 reforzado.</li> <li>✓ Apoyo implementación Core/ ERP, Web, sistemas, guiones, detalles revisiones a demanda de componentes.</li> </ul>	<b>Popular Seguros</b>

Principales logros	Unidad Estratégica de Negocio
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Caso de estudio nuevos seguros paramétricos internacionalización.</li> <li>✓ Caso tecnología 5G / lot Agro e Industria con seguros y créditos.</li> <li>✓ Reforzar procesos de marketing digital en la correduría.</li> <li>✓ Automatización Sostenibilidad PBAE, Esencial, Co2.</li> <li>✓ Mejores ideas innovadoras 2023.</li> <li>✓ Oficina Innovación OASIS.</li> <li>✓ Implementar soluciones de AI en procesos repetitivos.</li> </ul>	<b>Popular Seguros</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se avanzó en el desarrollo de la aplicación móvil para Popular Valores</li> <li>✓ Implementación de solución Evicertia para la entrega de correos certificados.</li> <li>✓ Implementación de herramienta de Amenazas Cibernéticas.</li> </ul>	<b>Popular Valores</b>

# Ciberseguridad y protección de datos

En el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, la ciberseguridad y protección de datos son gestionadas de manera integral en cada una de nuestras Unidades Estratégicas de Negocio. El manejo adecuado de la privacidad y la protección de datos se realiza mediante mecanismos formalmente establecidos que incluyen políticas, reglamentos, procedimientos y normativas internacionales.

Aunado a eso se implementan directrices estrictas de seguridad de la información, reforzando las políticas de los equipos, se brindan capacitaciones periódicas de ciberseguridad a todo el personal, licenciamientos para asegurar la generación segura de respaldos, así como la adquisición de herramientas y equipos de última tecnología para fortalecer la protección de la plataforma tecnológica y asegurar la continuidad del negocio, incluyendo la revisión de alertas técnicas, la gestión de vulnerabilidades, encriptación de datos sensibles, autenticación de dos factores, y gestión de contraseñas robustas.

Además se realizan pruebas de penetración y auditorías de seguridad regularmente para identificar y mitigar vulnerabilidades en nuestra infraestructura de TI y para los clientes se generan boletines informativos y campañas en redes sociales.

En el Conglomerado Financiero se utilizan diferentes mecanismos para asegurar la

privacidad y la protección de datos como los que se mencionan a continuación:

- ✔ Normativa interna de Seguridad de la Información.
- ✔ Manual de Políticas TI V13 2022-03.
- ✔ Cifrado de equipos.
- ✔ Protocolo de actuación Ley 8968.
- ✔ Herramientas de seguridad informática.
- ✔ Segundo factor de autenticación.
- ✔ Revisión de controles.
- ✔ Respaldos seguros.
- ✔ Actualizaciones en servidores virtuales
- ✔ Guía Gestión de Activos.

En el Conglomerado Financiero no se presentaron situaciones de emergencia en ciberseguridad, ni tampoco se realizaron ataques cibernéticos o incidentes que pusieran en riesgo la seguridad o privacidad de la información.

Los encargados de gestionar y mitigar los riesgos de ataques cibernéticos son el equipo del SERT "Security Emergency Response Team", Comité Corporativo de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, la Comisión Institucional de Prevención de Fraudes del Banco Popular y las áreas de Seguridad Informática y Tecnología de la Información de las Sociedades Anónimas.

Con respecto a los clientes externos se presentaron las siguientes situaciones:

Quejas	Unidad Estratégica de Negocio
Se presentaron quejas respecto a la privacidad y protección de datos, las cuales se canalizaron con las dependencias de seguridad y comunicación corporativa (cuando se involucran temas de comunicación masiva)	<b>Banco Popular</b>
No se han presentado quejas. De presentarse se tiene protocolos de acción en caso de que se presenten quejas por parte de clientes.	<b>Popular Fondos de Inversión SAFI</b>
Se presentó una observación y se abordó según protocolo de actuación de seguridad.	<b>Popular Pensiones</b>
No se cuenta con quejas en el periodo.	<b>Popular Seguros</b>
No se han presentado quejas de los clientes con respecto a la privacidad y protección de los datos.	<b>Popular Valores</b>

Principales logros	Unidad Estratégica de Negocio
<ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Actualización de la normativa del Sistema de Aseguramiento de la Calidad y Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.</li> <li>✔ Campañas de Concientización de Cultura Digital para clientes por los medios de los canales de comunicación.</li> <li>✔ Capacitación al personal interno sobre riesgos de ciberseguridad.</li> <li>✔ Campañas de phishing.</li> <li>✔ Pruebas de Pentest para medir el nivel de seguridad de los controles implementados en las plataformas tecnológicas.</li> <li>✔ Póliza de Ciberseguridad para casos, eventos o incidente de ciberseguridad.</li> </ul>	<p><b>Banco Popular</b></p>

Principales logros	Unidad Estratégica de Negocio
<ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Implementación de equipos de ciberseguridad y respaldos.</li> <li>✔ Implementación de normativa conglomeral e interna. Fortalecimiento de la continuidad del negocio.</li> <li>✔ Adquisición de sistemas automatizados para la prevención y protección de amenazas cibernéticas.</li> <li>✔ Reforzamiento de la normativa conglomeral para mejorar el control y accionar en caso de ciber amenaza.</li> <li>✔ Adquisición de herramienta de respaldos de datos y sistemas.</li> <li>✔ Capacitaciones para el personal en cuanto a la seguridad informática.</li> <li>✔ Obligatoriedad del cambio de contraseñas muy seguras.</li> <li>✔ Actualizaciones a los servidores, firmware y toda la plataforma para reforzar la ciberseguridad.</li> </ul>	<p><b>Popular Fondos de Inversión</b></p>

Principales logros	Unidad Estratégica de Negocio
<ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Mejorar la postura de Ciberseguridad.</li> <li>✔ Fortalecer la cultura del personal en temas de ciberseguridad.</li> <li>✔ Aplicación de mejoras de seguridad en la infraestructura tecnológica.</li> <li>✔ Participación en iniciativas de ciberseguridad del Conglomerado.</li> <li>✔ Actualización de normativa y protocolos de actuación en temas de ciberseguridad.</li> <li>✔ Ejecución de pruebas de penetración de seguridad en la infraestructura tecnológica, sitio web, App móvil y aplicativo interno Pensiones Web.</li> </ul>	<p><b>Popular Pensiones</b></p>

Principales logros	Unidad Estratégica de Negocio
<ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Capacitación al personal sobre Seguridad de la Información.</li> <li>✔ Cursos "Cibersecurity Essentials" (Personal de TI) e "Introducción Ciberseguridad" (Personal no técnico).</li> </ul>	<b>Popular Seguros</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Servicios de Ciberseguridad tipo Pentest.</li> <li>✔ Adquisición de servicios de Ciberseguridad para el servicio WAF y WAAP.</li> <li>✔ Adquisición de plataforma Web para capacitación en temas de ciberseguridad.</li> </ul>	<b>Popular Valores</b>

# Innovaciones

En el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, la innovación es un pilar fundamental para impulsar el desarrollo sostenible y la excelencia operativa. A través de una estrategia robusta y un enfoque en la gestión de la innovación, hemos implementado soluciones novedosas que no solo generan valor económico, sino también social y ambiental.

En este apartado, presentamos las principales iniciativas y avances tecnológicos que están transformando nuestra organización y fortaleciendo nuestro impacto positivo en la sociedad.

Para el año 2023 se realizaron varios procesos de consulta a partes interesadas para generar propuestas de mejora e innovación en el Conglomerado Financiero.

Por otro lado, se realizaron las siguientes acciones o proyectos en transformación tecnológica e innovación en el Conglomerado Financiero.

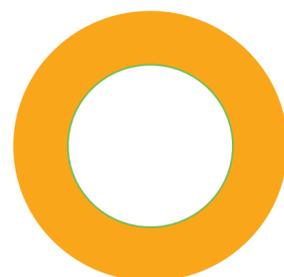
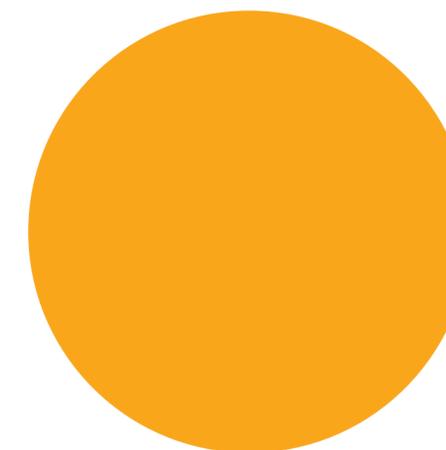
Acción o proyecto	Unidad Estratégica de Negocio
<ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Se promovió la definición de un Backlog Empresarial. Las iniciativas que están orientas a dar valor a la estrategia empresarial como: NeoBanco, Tribu de Datos (Analítica, CRM, Gobiernos de Datos), Transferencias Masivas, Ingresos por servicios, Contención del Gasto, Conectividad.</li> <li>✔ Se desarrolló una Campaña de Innovación para generar innovadoras a lo interno del conglomerado financiero con el propósito de generar valor agregado tanto en productos como en servicios.</li> </ul>	<p><b>Banco Popular</b></p>

Acción o proyecto	Unidad Estratégica de Negocio
<ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Compras de equipos y licenciamiento para administrar las redes, telecomunicaciones y ciberseguridad.</li> <li>✔ Uso de herramientas modernas para respaldos.</li> <li>✔ 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.</li> <li>✔ Implementación de conexión directa entre sitio principal y sitio alterno.</li> </ul>	<p><b>Popular Fondos de Inversión</b></p> <p><b>SAFI</b></p>

Acción o proyecto	Unidad Estratégica de Negocio
<ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Implementación de Módulo de Presupuesto en sistema principal.</li> <li>✔ Implementación de Actualización Metodología de Riesgos Inquilinos.</li> <li>✔ Implementación de Módulo de Alertas de cumplimiento en sistema principal.</li> <li>✔ Implementación de Actualización de Módulo de Control de Negocio.</li> <li>✔ Implementación de Ajustes en módulo contable.</li> <li>✔ Implementación de los procesos del acuerdo Conasiff 5-17 (procesos COBIT 5).</li> </ul>	<p><b>Popular Fondos de Inversión</b></p> <p><b>SAFI</b></p>

Acción o proyecto	Unidad Estratégica de Negocio
<ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Actualización del APP de Popular Pensiones en las tres galerías (Huawei, Apple, Google)</li> <li>✔ Incorporación de doble autenticación y FaceID.</li> <li>✔ Generación de certificaciones en página WEB y APP.</li> <li>✔ Encuestas virtuales.</li> <li>✔ Citas virtuales utilizando ZOOM</li> </ul>	<p><b>Popular Pensiones</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Capa 15</li> <li>✔ Marketing automation</li> <li>✔ Soluciones con AI</li> <li>✔ Adquisición del seguro Ciber</li> </ul>	<p><b>Popular Seguros</b></p>

Acción o proyecto	Unidad Estratégica de Negocio
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Aplicación móvil de Popular Valores.</li><li>✓ Migración del datacenter del sitio de contingencia.</li><li>✓ Dashboard de mandatos de gestión.</li><li>✓ Migración del sitio web Clientes Rentistas.</li></ul>	<b>Popular Valores</b>



# 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 2023.

Sección del reporte	GRI	Indicador	Número de página
Mensaje de las autoridades del CFBPDC	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	7 - 10
Acerca del reporte	2-3	Periodo objeto del reporte	5, 185
	2-3	Frecuencia del reporte	5, 185
	2-3	Punto de contacto del reporte	5

Sección del reporte	GRI	Indicador	Número de página
Conociendo nuestro Conglomerado	2-1	Nombre de legal	20 – 21
	2-1	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	20 – 21
	2-1	Ubicación de su sede central	26 – 29
	2-1	Países en que opera	26 – 29
	2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	26 – 29
	2-4	Reexpresión de la información	37
	2-5	Verificación externa	5, 185
	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	37
Gobernanza	2-9	Estructura de gobernanza y composición	39 – 44
	2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	39 – 44
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	40 – 43
	2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	40 – 43
	2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	40 – 43
	2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	42

Sección del reporte	GRI	Indicador	Número de página
Gobernanza	2-15	Conflicto de interés	55
	2-16	Comunicación de inquietudes críticas	57 - 58
	2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	45 - 47
	2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	148
	2-19	Políticas de remuneración	54
	2-20	Proceso para determinar la remuneración	54
	2-21	Ratio de compensación total anual	54
	2-23	Compromisos y políticas	55 - 57
	2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	55 - 57
	2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	57 - 58
	2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	59 - 61
	2-28	Afiliación a asociaciones	81 - 82
	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	52 - 53
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	52 - 53

Sección del reporte	GRI	Indicador	Número de página
Gobernanza	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	53
	207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	62
Sostenibilidad	2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	64, 69 – 81
	2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	66 – 68
	3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	64 – 65
	3-2	Lista de temas materiales	64 – 65
	3-3	Gestión de los temas materiales	64 – 65 , 69 – 79

Sección del reporte	GRI	Indicador	Número de página
Dimensión ambiental	302-1	Consumo energético dentro de la organización	88 – 89
	302-4	Reducción del consumo energético	88 – 89
	303-5	Consumo de agua	91
	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	96 – 97
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	96 – 97
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	96 – 97
	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	92 – 93
	306-3	Residuos generados	92 – 93
	306-4	Residuos no destinados a eliminación	92
Dimensión social	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	106 – 122
Talento Humano	2-7	Colaboradores	123 – 128
	2-8	Trabajadores que no son colaboradores	129
	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	130

Sección del reporte	GRI	Indicador	Número de página
Talento Humano	403-1	Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional	141 - 143
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	141 - 143
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	141
	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	141 - 143
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	141 - 143
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	141
	403-9	Lesiones por accidente laboral	142 - 143
	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	144 - 147
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	144 - 147
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	148
	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y colaboradores	137 - 139
	2-30	Convenios de negociación colectiva	134 - 136
	407-1	Libertad de asociación	134 - 136
La tecnología como aliada	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	177 - 180

Sección del reporte	GRI	Indicador	Número de página
Dimensión económica	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	150 - 155
	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	80 - 81 , 106 - 111, 165 - 167
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	162 - 171

