



# Un latir **Popular**

Reporte de Sostenibilidad 2024

*Popular*  
DIGITAL

*Popular*  
SEGUROS

*Popular*  
VALORES

*Popular*  
PENSIONES

*Popular*  
FONDOS DE INVERSIÓN

*Banco*  
**Popular**  
Y DE DESARROLLO COMUNAL



Un latir  
**Popular**

# INDICE

Acerca del reporte	6
<b>CAPÍTULO 01</b>	<b>7</b>
Mensajes de las Autoridades	7
Carta de la Junta Directiva Nacional	7
Carta de la Gerencia General Corporativa	9
<b>CAPÍTULO 02</b>	<b>11</b>
Resultados 2024	11
Resultados económicos	11
Resultados ambientales	12
Resultados gobernanza	16
Reconocimientos	18
<b>CAPÍTULO 03</b>	<b>22</b>
Perfil del CFBPDC	22
Nuestro Conglomerado Financiero	22
Nuestro propósito corporativo	25
Valores corporativos	26
Objetivos estratégicos	27

Operativización de la estrategia	27	Ética y transparencia	67
Hitos en planificación estratégica	27	Retos	67
Cumplimiento de la filosofía organizacional	29	Mecanismos para fomentar la ética y transparencia	68
Nuestras oficinas	30	Anticorrupción	68
Productos y servicios	33	Compromiso con los Derechos Humanos	73
Clientes	48	Canales de denuncia	74
Canales de comunicación	50	Cumplimiento normativo	75
Cadena de valor		Logros de cumplimiento normativo	78
<b>CAPÍTULO 04</b>	<b>53</b>	Gestión de riesgos	78
Dimensión Gobernanza	53	Metodología de gestión de riesgos ambientales y sociales para las operaciones crediticias (SARAS).	81
Nuestro Conglomerado Financiero	53	Nuevos productos	81
Principales Hitos de la Gobernanza – CFBPDC (2024)	54	<b>CAPÍTULO 05</b>	<b>83</b>
Modelo de Gobernanza, ética y cumplimiento	55	Modelo de Sostenibilidad	83
Junta Directiva Nacional	57	Estrategia de sostenibilidad	83
Juntas de Crédito Local	58	Temas materiales	85
Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas	58	Partes interesadas	86
Comités Técnicos del CFBPDC	60	Mecanismos de relacionamiento interno	86
Alta Gerencia del CFBPDC	60	Mecanismos de relacionamiento externo	87
Gestión de la cultura de las estructuras de autoridad	61	Acciones de consulta a partes interesadas ejecutadas en 2024	87
Junta Directiva Nacional	63	Estudios de percepción e imagen	88
Rendición de cuentas de las estructuras de autoridad	63	Compromisos 2024	89
Resumen de resultados	65	Metas 2025	93
Equidad de género en el modelo de la gobernanza	65		

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible	94	Un servicio de excelencia	122
Alianzas de sostenibilidad	96	Mecanismos de realimentación de la clientela	123
<b>CAPÍTULO 06</b>	<b>97</b>	Puntos de mejora y acciones implementadas en el servicio a la clientela	124
Dimensión Ambiental	97	Clientela satisfecha	125
Cambio Climático	98	Atención de adultos mayores	126
Gestión ambiental interna	98	Nuestro talento: motor humano de la sostenibilidad	127
Programa Gestión Ambiental Institucional	98	Nuevas vinculaciones laborales	138
Resultado de indicadores ambientales del PGAI	99	Atracción y retención de talento	140
Programa Bandera Azul Ecológica	103	Acciones clave para atraer talento	140
Carbono Neutralidad	106	Acciones clave para retener y motivar al talento	140
Principales logros	107	Teletrabajo: eficiencia operativa y bienestar laboral	141
Bonos verdes	110	Resultados destacados por UEN	141
<b>CAPÍTULO 07</b>	<b>111</b>	Organizaciones sociales para nuestro personal	143
Dimensión social	111	Principales beneficios ofrecidos	143
Nuestra Banca de Desarrollo Social	111	Inclusión laboral	146
Beneficios sociales del modelo de banca social	112	Importancia de la inclusión para el desarrollo institucional	146
Fondo de Avaes: garantía para la inclusión financiera	112	Gestión de la inclusión laboral en el Conglomerado	147
Organizaciones de la Economía Social (OES)	114	Buenas prácticas	147
Desarrollo con inclusión y equidad	115	Accesibilidad y discapacidad	148
Impulso a MIPYMES: desarrollo empresarial con impacto social	117	Infraestructura: espacios inclusivos para todas las personas	148
Educación financiera	118	Personal con discapacidad	149
Acciones destacadas en educación financiera	119	Igualdad y equidad de género	150

Principales hitos en equidad e igualdad de género	150
Voluntariado corporativo	151
Fortaleciendo comunidades a través del voluntariado	151
Fomento de la salud conglomeral	152
Una cultura organizacional que prioriza la salud	152
Campañas informativas: salud y bienestar como prioridad	153
Convenios con centros de salud	154
Seguridad ocupacional: una cultura de prevención y bienestar	155
Un compromiso integral con la seguridad	155
Registro de lesiones 2024	156
Metodología evaluación de riesgos de Salud y Seguridad	
Ocupacional	156
Hitos en salud y seguridad ocupacional	157
Desarrollo profesional	159
Universidad Corporativa	159
Evaluaciones de desempeño: una herramienta para el crecimiento	160
Great Place to Work (GPTW)	161
Casa de la Cultura Popular José Figueres Ferrer	162
<b>CAPÍTULO 08</b>	<b>164</b>
Dimensión económica	164
Crecimiento financiero con propósito	164
Fortalecimiento económico conglomeral	170

Principales resultados	173
Aliado financiero para el desarrollo	173
Principales resultados	174
Banca de Desarrollo social	176
Principales resultados	177
FODEMIPYME	190
Servicios de desarrollo empresarial	191
Banca Empresarial y Corporativa	192
<b>CAPÍTULO 09</b>	<b>194</b>
Transformación digital	194
Transformación tecnológica e innovación	194
Capacitación sobre nuevas herramientas tecnológicas	196
Principales logros	197
Ciberseguridad y protección de datos	198
Innovaciones	201

# | Acerca del reporte

El Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal se complace en presentar su décimo cuarto Reporte de Sostenibilidad, correspondiente al período del 1° de enero al 31 de diciembre de 2024.

Este informe constituye una herramienta estratégica de rendición de cuentas, mediante la cual se expone de forma exhaustiva, transparente y estructurada el desempeño conglomeral en las dimensiones de gobernanza, social, económica y ambiental, brindando a nuestras partes interesadas nuestros avances y resultados.

La elaboración del presente reporte se realizó en conformidad con los Estándares GRI (Global Reporting Initiative) 2021, alineándose con referentes internacionales y mejores prácticas en materia de sostenibilidad, y reafirmando nuestro compromiso estratégico con el desarrollo sostenible y la generación de valor a largo plazo.

Para consultas o información adicional sobre este reporte, puede comunicarse al correo electrónico:

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

## Mensajes de las Autoridades



### Carta de la Junta Directiva Nacional

El 2024 ha sido un año que quedará marcado en la historia de nuestro Conglomerado Financiero. Un período en el que reafirmamos con hechos nuestra vocación de servicio, visión de largo plazo y el firme propósito de seguir construyendo bienestar colectivo. Como presidente de la Junta Directiva Nacional, me complace presentar el Reporte de Sostenibilidad correspondiente a este ciclo, un documento que recoge los avances logrados y proyecta nuestro compromiso inquebrantable con el desarrollo sostenible de Costa Rica.

A lo largo de estos doce meses, cada paso que dimos estuvo guiado por un enfoque estratégico que combina innovación, inclusión y resiliencia. La creación de la nueva Sociedad de Servicios Compartidos, especializada en proveer soluciones tecnológicas, es un hito clave que robustece nuestras capacidades internas y prepara al Conglomerado para responder con agilidad a los desafíos de la era digital.

Un latir  
**Popular**

En paralelo, dimos pasos significativos para fortalecer nuestra banca social, reforzando nuestra presencia en los territorios, ampliando el acceso al crédito con sentido humano y consolidando nuestra misión de ser una banca cercana a las personas. Esta determinación también se reflejó en la absorción de la cartera de Coopeservidores, una operación histórica que ratifica nuestra solidez institucional y nuestro papel protagónico en el sistema financiero nacional.

Estas acciones no responden a una casualidad, sino a una visión de gobernanza coherente, que ha sabido brindar estabilidad en tiempos de incertidumbre y orientar al Banco con firmeza hacia el cumplimiento de su mandato legal y ético. Desde la Junta Directiva Nacional, impulsamos una toma de decisiones fundamentada en principios de sostenibilidad, equidad y compromiso intergeneracional.

Los retos globales nos exigen cada vez más responsabilidad en la forma de operar, y es por ello que hemos seguido profundizando en la integración de los criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en nuestra estrategia corporativa. Esta evolución responde a la convicción de que solo aquellas organizaciones que generen valor compartido lograrán mantenerse vigentes y relevantes en el tiempo.

Este reporte de rendición de cuentas es además una invitación a mirar hacia adelante. A renovar nuestra confianza en un modelo financiero que no solo distribuye riqueza, sino que siembra oportunidades. Una banca que no se conforma con ser eficiente, sino que busca ser transformadora, acompañando a miles de personas, familias y organizaciones en su esfuerzo por construir una vida mejor.

Reafirmamos nuestro compromiso con la ética, la transparencia y la justicia social, y seguiremos trabajando desde la gobernanza para que cada decisión que se tome fortalezca el tejido económico, ambiental y humano de nuestro país.



**Jorge Eduardo Sánchez**

**Presidente de la Junta Directiva**

## Carta de la Gerencia General Corporativa

El mundo atraviesa un momento de profundas transformaciones que impactan nuestras vidas, nuestras organizaciones, nuestro país. Estos cambios se manifiestan en el clima con variaciones muy agresivas, en la economía con inestabilidad de las reglas del juego, en la sociedad con una ampliación de las desigualdades y por supuesto en nuestra capacidad de adaptación, la cual se pone a prueba diariamente.

Durante el 2024, el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal emprendió un cambio transformador en su modelo operativo, tomó decisiones de gran responsabilidad en una coyuntura que ponía en peligro la protección de miles de trabajadores y afianzó su compromiso de integrar en su estrategia y operación, la contribución al desarrollo sostenible.

El compromiso y dedicación de nuestro equipo y la confianza que depositan en nosotros los costarricenses y demás habitantes del país, permiten evolucionar como una entidad financiera sólida, que en este año 2024 alcanzó sus 55 años de historia, y fortaleció su modelo de negocios con la puesta en marcha de la nueva sociedad de servicios compartidos.

El año 2024 representó un hito en la historia del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal. En un contexto retador para el Sistema Financiero Nacional, nuestra entidad asumió con responsabilidad y solidez la cartera sana de la cooperativa Coopeservidores R.L., protegiendo así las inversiones de miles de ahorrantes y asegurando la continuidad del respaldo financiero para muchas personas y organizaciones. Esta decisión ejemplar reafirma nuestra posición como una institución financieramente robusta, con capacidad técnica, ética y operativa para responder ante situaciones complejas y, sobre todo, para proteger el bienestar colectivo.

En paralelo, durante este período afianzamos tres grandes pilares estratégicos que guían nuestra transformación institucional:

1. **La Banca Social**, fortalecida y expandida, continúa siendo la plataforma mediante la cual canalizamos recursos hacia quienes más los necesitan: mujeres, organizaciones sociales, pymes y comunidades históricamente excluidas. Nuestra capacidad de diseñar soluciones financieras adaptadas a las realidades locales nos consolida como una banca inclusiva, solidaria y con un compromiso genuino con el desarrollo de todos los territorios.
2. **Fortalecimiento del enfoque de sostenibilidad**, como parte de nuestro ADN institucional, que ha sido impulsado con determinación en 2024 con ajustes en la estructura organizativa, establecimiento de un índice de sostenibilidad para medir nuestra contribución al desarrollo sostenible y un proceso de redefinición estratégica, apoyado con recursos de la Agencia Francesa de Desarrollo (AFD), a fin de contar en 2025 con un ejercicio de doble materialidad en las dimensiones sociales, ambientales y de gobernanza que nos permitan redimensionar la estrategia de sostenibilidad enfocada en riesgos.
3. Finalmente, **la transformación** continúa como un eje prioritario en nuestro quehacer. La modernización de nuestros procesos, canales, servicios y modelo organizacional nos permite atender con eficiencia y calidez las necesidades cambiantes de la clientela. Esta transformación no es solo digital, es una evolución profunda que nos prepara para el futuro, sin perder de vista nuestra esencia de compromiso social.

---

Con orgullo y convicción, reafirmamos que el Banco Popular y de Desarrollo Comunal es hoy una Institución más fuerte, más cercana y comprometida. Seguimos caminando junto a quienes día a día construyen este país, defendiendo con hechos el principio de que una banca distinta es posible: una banca al servicio del desarrollo, de la justicia social y del bienestar colectivo; siendo un banco bueno y sostenible.

---

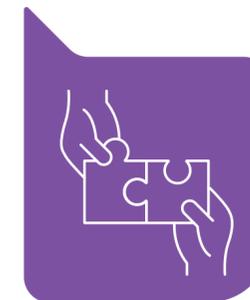


**Gina Carvajal Vega**

**Gerente General Corporativa**



# Resultados 2024



## Resultados económicos

### Banco Popular:

- ➔ El valor económico generado tuvo un aumento de ₡438 000 millones a más de ₡461 000 millones, equivalente al 15,56%.
- ➔ La cifra de valor económico distribuido pasó de ₡422 000 millones a más de ₡439 000 millones.
- ➔ El monto del valor económico retenido aumentó de ₡15 000 millones a más de ₡22 000 millones, equivalente al 41%.
- ➔ Un crecimiento del activo de ₡4,1 billones a ₡4,5 billones, equivalente al 11,49%.
- ➔ Un crecimiento del pasivo de ₡3,1 billones a ₡3,5 billones.
- ➔ Crecimiento del patrimonio de ₡937 239 millones a ₡993 353 millones.
- ➔ Mayor participación del mercado de 12,84% a 13,54%.

Un latir  
**Popular**

- ➔ Aumento de la cartera de crédito del ₡2,8 billones a ₡3,2 billones.
- ➔ Mejora del margen de intermediación de 3,51% a 4,17%.
- ➔ Mejora de la eficiencia operacional de 83,05% a 75,18%.
- ➔ Incremento en las cuentas ahorro a la vista y cuenta corriente de ₡345 772 millones.
- ➔ Aumento del ahorro a plazo en ₡96.000 millones.
- ➔ Protección económica a más de 163 mil personas, con la adquisición de la cartera de Coopeservidores.

#### Popular Fondos de Inversión:

- ➔ Segunda mayor utilidad alcanzada en la historia de la entidad, la cual equivale a la segunda mejor posición de utilidades a nivel de industria. Nuestra utilidad neta (₡1 725 millones) creció un 67.8%, respecto al año 2023.
- ➔ La SAFI con el tercer mayor patrimonio del mercado de fondos de inversión y por sexto año consecutivo, hemos sido la tercera sociedad más importante en activos administrados del mercado.

#### Popular Pensiones:

- ➔ Incremento de un 30,59% en utilidad neta (₡2 853 millones).
- ➔ Primer lugar en cartera total administrada (ROP, FCL, Plan de Pensión Voluntaria en colones y dólares).

#### Popular Seguros:

- ➔ Incremento de un 46,8% en utilidad neta (₡4 377 millones).
- ➔ Primer lugar en primaje con el INS, con respecto al ranking en general de Corredurías del sector financiero se posiciona en el segundo lugar en cuanto a ingresos y utilidad neta.

#### Popular Valores:

- ➔ Primer lugar en utilidad neta (₡3 962 millones, cumpliendo en un 119,2% la meta interna), volumen transado y custodia total de la industria.
- ➔ Incremento de un 8,47% en utilidad neta.

## Resultados ambientales

#### Banco Popular:

- ➔ Reconocimiento excelencia ambiental de la implementación del Programa de Gestión Ambiental Institucional de la gestión 2023 con nota de 98,25.
- ➔ 73 oficinas del Banco Popular obtuvieron el Galardón Programa Bandera Azul Ecológica, tras la gestión 2023.
- ➔ Se logró la mejora en el desempeño interno de consumos con respecto al año 2023, además de una reducción del 6% en el consumo de combustible.
- ➔ Con respecto al año base (2019) se logra una reducción del 38% en el consumo de agua, 12% en electricidad, 20% en papel, 14% en la generación de residuos ordinarios y 30% en la generación de residuos de manejo especial.

- ➔ Colocación de productos financieros ambientales por un monto total de \$20 171 millones.
- ➔ Creación o rediseño de productos financieros sostenibles (creación de Agrocadenas y ajuste del plan de inversión del producto de crédito Gestión Ambiental).

### Popular Fondos de Inversión:

- ➔ Programa Bandera Azul Ecológica: Categoría VI Cambio Climático, se recibió el galardón de esta categoría con una estrella blanca y una estrella plateada, por los esfuerzos en disminuir los impactos de la organización.
- ➔ Programa Gestión Ambiental Institucional: se logró una nota de 90,19.

### Popular Pensiones:

- ➔ Programa Gestión Ambiental Institucional: Distinción de institución con muy buena gestión ambiental, obteniendo un 91,77 %.
- ➔ Programa Bandera Azul Ecológica: Obtención del galardón con 6 estrellas blancas y 3 estrellas adicionales: plateada, verde y naranja.
- ➔ Carbono Neutralidad Plus: Obtención del Reconocimiento Carbono Neutral Plus.

### Popular Seguros:

- ➔ Certificaciones ambientales:
  1. Obtención del Reconocimiento Carbono Neutralidad.

2. Programa Gestión Ambiental Institucional: Se obtiene una calificación de 89,73.
  3. Esencial Costa Rica: Se mantiene la marca país.
- ➔ En coordinación con el Subcomité de Cambio Climático del Sector Asegurador Sostenible (SAS) del cual Popular Seguros forma parte, se aplicó una encuesta de Riesgos Climáticos, con los resultados se obtuvo información clave sobre cómo las empresas del sector asegurador están abordando los desafíos del cambio climático.
  - ➔ Planteamiento de proyectos para descarbonización de la cartera y creación de productos verdes para la correduría.
  - ➔ Participación en diversos proyectos, entre ellos: Conducta Empresarial Responsable (CERLAC), Inclusive Insurance Innovation (iii LAB), etc.

### Popular Servicios Compartidos:

- ➔ La Sociedad estaba en un proceso preoperativo, en su fase de creación, por lo que no se generaron acciones relacionadas a este tema.

### Popular Valores:

- ➔ Cumplimiento del 100% del Programa de Gestión Ambiental Institucional con una calificación de 102,07.
- ➔ Renovación de la certificación de la Carbono Neutralidad Plus.
- ➔ Cumplimiento del 100% del Plan anual de capacitaciones ambientales.
- ➔ Obtención del galardón Programa Bandera Azul Ecológica con 6 estrellas blancas.



## Resultados sociales

### Banco Popular:

- ➔ Desde la Banca Social se logró una movilización de ₡38 989 millones, a través de 4 388 operaciones, beneficiando a más de 17 000 personas.
- ➔ Generamos 8 125 nuevos clientes gracias al apoyo a la Estrategia Nacional BRETE.
- ➔ En educación financiera, alcanzamos 33 403 como Conglomerado directamente para un aumento del 38% con respecto al año anterior, se certificaron 2 290 personas por medio de los video cursos (99% clientes de la Banca Social).
- ➔ Se atendieron 310 personas en el programa de Finanzas Sanas - Personas colaboradoras del Banco y sus familias.
- ➔ 5 charlas brindadas por el Conglomerado en la 15° Feria Nacional de Educación Financiera alcanzando a un total de 4468 personas.
- ➔ Formamos 57 colaboradores en Finanzas Sanas.
- ➔ Oficializamos el convenio con la empresa VISA para el aprovechamiento de tres sitios web con amplio contenido en Educación Financiera. (Finanzas Prácticas / Finanzas Prácticas Negocio / ENKO).
- ➔ Actualizamos nuestra Política de Igualdad y Equidad de Género.
- ➔ Con apoyo de Fondos no reembolsables por parte de la Agencia Francesa para el Desarrollo (AFD) se realizó un diagnóstico de brecha en materia de género y generación de plan de acción (interno / externo) en 4 ejes: colaboradores, clientes, productos y proveedores. Acuerdo para obtener financiamiento específico para productos con enfoque de género.

- ➔ Realizamos acciones de sensibilización por medio de comunicados (12 durante el año) y charlas donde participaron 524 personas en total.
- ➔ En apoyo a la Banca Social, la Mesa de Creación de Productos Financieros Sostenibles inició el desarrollo del nuevo Programa Mujer, que se lanzará en el 2025.
- ➔ La Comisión Permanente de la Mujer de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal organizó la II Edición del Foro "Cecilia González Salazar" en el salón de expresidentes de la Asamblea Legislativa de Costa Rica con la participación de la Unidad Técnica de la Igualdad y Equidad de Género de la Asamblea Legislativa y panelistas expertos en materia de género a nivel nacional.
- ➔ Obtuvimos un reconocimiento otorgado por el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS), como una de las instituciones con mayor accesibilidad, obteniendo un rango de calificación "EXCELENTE" en la evaluación del Índice de Gestión sobre Discapacidad y Accesibilidad (IGEDA) 2023.
- ➔ Desde la Dirección Corporativa de Capital Humano se brindó acompañamiento a personal con discapacidad para obtener su carné de acreditación como persona con discapacidad del CONAPDIS. Se continuó con la capacitación LESCO para personal de oficinas.
- ➔ En charlas internas relacionados a temas de Finanzas Sanas e Igualdad de Género se logró la participación de 2 338 colaboradores.
- ➔ La Banca Social alcanzó a más de 11 000 personas (58.85% mujeres, 38,46% hombres y un 2.69% que no reporta), además, alcanzando una cobertura a nivel nacional, colocando productos en todas las provincias.
- ➔ La adquisición de la cartera de Coopeservidores brindó protección a más de 163 mil personas ahorrantes, mediante los depósitos realizados por el Banco Popular.



### Popular Fondos de Inversión:

- ➔ Se capacitaron en educación financiera 496 personas, pertenecientes a grupos en riesgo social, un 30% son mujeres.

### Popular Pensiones:

- ➔ Capacitación a más de 2 600 personas en educación financiera y pensiones.
- ➔ Creación de nuevos espacios educativos por medio de webinar y transmisiones en vivo sobre educación financiera y pensiones.
- ➔ Mejoras a la infraestructura de las oficinas centrales para brindar mayor accesibilidad.

### Popular Seguros:

- ➔ Cultura en Riesgos y Seguros: En proceso de firmas del convenio entre Banco Popular y MEP para el programa de educación técnica a nivel nacional.
- ➔ Participación UNEP FI - ONU: Se mantiene participación como firmantes internacionales.
- ➔ Participación en los siguientes proyectos:
  1. Iniciativa sobre la descarbonización de la cartera: estrategias para la descarbonización, la creación de un producto verde y diseño de seguros sostenibles.
  2. Propuesta sobre productos verdes: vinculados a la sostenibilidad.
  3. iii Lab: Programa nacional en conjunto con SUGESE y el ICT para contribuir con el sector turismo, en diálogo, aprendizaje e implementación de cambios en el mercado.
  4. CERLAC: Protocolo empresarial responsablemente social sobre el mercado asegurador latinoamericano, proyecto en desarrollo para promover el desarrollo sostenible.
- ➔ Popular Seguros formó parte del Subcomité de Riesgos ASG del Sector Asegurador Sostenible (SAS), donde se lograron cumplir las siguientes acciones:
  1. Revisión de los productos existentes en el mercado asegurador costarricense cuya estructura comprende las variables ASG.
  2. Análisis de tendencias y normativas en la gestión de riesgos ASG.
  3. Aplicación de matriz para evaluar los posibles riesgos ASG a los que las empresas pueden ser vulnerables.

4. Fortalecer la gestión de riesgos ASG mediante la adopción de protocolos de conducta responsable y la integración de criterios ASG.
5. Expansión del acceso a seguros en regiones vulnerables y la contribución a la recuperación de desastres naturales.

#### Popular Servicios Compartidos:

- ➔ La Sociedad estaba en un proceso preoperativo, en su fase de creación, por lo que no se generaron acciones relacionadas a este tema.

#### Popular Valores:

- ➔ Grabación de Podcast, con temas de actualidad sobre la economía nacional e internacional.
- ➔ Talleres de Educación Financiera, dirigido a poblaciones vulnerables. Esto en coordinación con la Fundación la Luciérnaga, dado nuestro convenio de cooperación.
- ➔ Gracias a la cooperación con la Oficina del Consumidor Financiero, se logró hacer la presentación de dos obras de teatro sobre educación financiera, una para niños y la segunda para jóvenes. Se logra un alcance de más de 300 estudiantes.

## Resultados gobernanza

#### Banco Popular:

- ➔ Durante el año 2024, el CFBPDC consolidó la implementación de un Modelo de Gobernanza Corporativa alineado con los principales marcos de referencia internacionales, incluyendo los Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE y del G20, así como la norma ISO 38500, estándar global para el Gobierno Corporativo de las Tecnologías de la Información.
- ➔ Se puso en marcha la estandarización de los informes e insumos presentados ante los Comités Técnicos y el Órgano de Dirección, promoviendo una gestión más eficiente, oportuna y basada en información homogénea y relevante para la toma de decisiones.
- ➔ Se estableció un Plan de Atención orientado a gestionar de forma efectiva los hallazgos de gobernanza identificados en periodos anteriores, asegurando acciones correctivas oportunas y promoviendo una cultura de mejora continua, transparencia y responsabilidad institucional.

#### Popular Fondos de Inversión:

- ➔ Autoevaluación de Control Interno con nivel de calificación "Excelente".
- ➔ Atención del total de planes de acción sobre las recomendaciones de Auditoría Interna y órganos externos.
- ➔ Aprobación de plaza para contratación de recursos especializado en temas ASG.

- ➔ Seguimiento y actualización de la planificación estratégica del periodo, con una calificación del CMI Institucional de 99.46%
- ➔ Atención en tiempo y forma de las recomendaciones emanadas de los órganos fiscalizadores para la Oficialía de Cumplimiento.
- ➔ Gestión de Riesgos dentro del marco normativo y apetito de riesgo de la entidad.
- ➔ Capacitaciones sobre cultura de riesgos y gestión de riesgos para los miembros de la Junta Directiva.

#### Popular Pensiones:

- ➔ Se realizó la primera aplicación de la evaluación de idoneidad y desempeño con base en el Manual para la regulación, aplicación y valoración de la Idoneidad y desempeño de los Órganos de Dirección y Alta Gerencia del CFBPDC.
- ➔ Certificación del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social de la Norma INTE G 35:2012.
- ➔ Actualización del ejercicio de los temas materialidad.
- ➔ Identificación y elaboración de matriz de riesgos ASG.
- ➔ Cumplimiento al 100% de recomendaciones y planes de acción de Auditoría Interna y Externa.
- ➔ Autoevaluación del nivel de madurez de cumplimiento normativo y regulatorio 2024, aplicada a Popular Pensiones, se obtuvo una calificación del 98%, según oficio ACUN-292-2024.

#### Popular Seguros:

- ➔ Gestión de Riesgos ASG: Se desarrolló la gestión ordinaria de los riesgos ASG debidamente actualizados.
- ➔ Se aplicó la autoevaluación de Gobierno ASG, con el fin de determinar el nivel de madurez de Popular Seguros, obteniendo un resultado (81 a 100) Alto.
- ➔ Transparencia y ética: Implementación del código de conducta claro y garantizar que todas las operaciones sean transparentes y éticas, fortaleciendo la confianza del cliente.
- ➔ Gestión de riesgos: Establecer mecanismos para identificar, evaluar y mitigar riesgos operativos y financieros, asegurando la sostenibilidad del negocio.
- ➔ Protección al cliente: Diseño de productos que respondan a las necesidades reales de los clientes y proporcionar información clara y comprensible antes de la contratación.
- ➔ Cumplimiento Normativo: Con resultados superiores a la proyección, obteniendo altos niveles de madurez.
- ➔ Sostenibilidad: Incorporación de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en las decisiones estratégicas y operativas.

#### Popular Servicios Compartidos:

- ➔ La Sociedad estaba en un proceso preoperativo, en su fase de creación, por lo que no se generaron acciones relacionadas a este tema.

### Popular Valores:

- ➔ Se aplicó para el 2024 la evaluación de idoneidad y desempeño a los miembros de Junta Directiva y Alta Gerencia.
- ➔ Se realizó el seguimiento atención oportuna de los informes de auditorías y fiscalizadores.
- ➔ Revisión, actualización y seguimiento de la planeación estratégica y operativo (un resultado de cumplimiento del 97,43% del PAO y en el CMI 96,77%).
- ➔ Se mantuvo monitoreo y seguimiento de la gestión de riesgos a partir de perfil de riesgo institucional aprobado.
- ➔ Un resultado del 100% en la autoevaluación de cumplimiento normativo y regulatorio.
- ➔ Se nos comunicó por parte de la Contraloría General de la República el resultado para el Índice de Capacidad de Gestión 2023, logrando Popular Valores un nivel de "Avanzado" siendo una de las 14 instituciones que logró dicho nivel de 290 instituciones evaluadas; así como el resultado del Índice de Capacidad de Gestión de Tecnologías de Información, alcanzando también un nivel de "Avanzado" en este caso siendo una de las 19 instituciones que lograron dicha calificación de 265 instituciones.

## Reconocimientos

A lo largo del período 2024, el Conglomerado Financiero Banco Popular ha sido reconocido y ha obtenido diversos reconocimientos y distinciones que validan nuestro esfuerzo en el desarrollo sostenible. Estos reconocimientos reflejan no solo el cumplimiento de estándares, sino también nuestro impacto positivo en los grupos de interés.



# Reconocimientos



Reconocimiento:

**Trust Index 2024 para Banco Popular**

Great Place to Work

Descripción:

Índice mediante el cual medimos la experiencia de los colaboradores en las organizaciones.

Fecha de entrega:

OCT-24



Reconocimiento:

**Excelencia ambiental de la implementación del Programa de Gestión Ambiental Institucional para el Banco Popular**

Dirección de Gestión de la Calidad Ambiental

Descripción:

Reconocimiento otorgado a las organizaciones con una calificación superior a 92.5.

Fecha de entrega:

ABR-24



Premio:

**Galardón Programa Bandera Azul Ecológica Categoría Cambio Climático para el Banco Popular**

Programa Bandera Azul Ecológica

Descripción:

73 oficinas del Banco obtuvieron el Galardón Programa Bandera Azul Ecológica, tras la gestión 2023.

Fecha de entrega:

JUN-24



Reconocimiento:

**Segundo lugar entre todas las entidades financieras del país con mejor reputación para Banco Popular**

MERCO

Descripción:

El Banco Popular se posicionó en el 2024 en el segundo lugar entre todas las entidades financieras del país con mejor reputación a nivel de empresas.

Fecha de entrega:

NOV-24



Certificado:

**Categoría VI Cambio Climático de Programa Bandera Azul para Popular Fondos de Inversión**

Programa Bandera Azul Ecológica

Descripción:

Este galardón reconoce los esfuerzos de las instituciones, organizaciones en el cuidado del medio ambiente y la disminución de impactos por el desarrollo de sus acciones.

Fecha de entrega:

JUN-24



Reconocimiento:

**Trust Index 2024 para Popular Seguros**

Great Place to Work

Descripción:

Índice mediante el cual medimos la experiencia de los colaboradores en las organizaciones.

Fecha de entrega:

NOV-24



Certificación:

**Esencial Costa Rica para Popular Seguros**

Procomer

Descripción:

Adhesión al Sello Marca País Esencial Costa Rica.

Fecha de entrega:

OCT-23



Reconocimiento:

**Carbono Neutralidad para Popular Seguros.**

Programa País Carbono Neutralidad-MINAE

Descripción:

Reconocimiento Carbono Neutralidad para Popular Seguros.

Fecha de entrega:

NOV-24



Premio:

**Mayor Productor Total**

Aseguradora INS

Descripción:

Mayor productor de pólizas para el INS (nivel corredurías).

Fecha de entrega:

MAR-24



Premio:

**Premio Crecer**

Aseguradora INS

Descripción:

Mayor crecimiento en pólizas para el INS (nivel corredurías).

Fecha de entrega:

MAR-24

# Reconocimientos



Certificado:  
**Certificación del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social de la Norma INTE G 35:2012 para Popular Pensiones**

INTECO

Descripción:  
Con este reconocimiento, la empresa ha demostrado, a lo largo de estos años, el compromiso con la mejora continua y la importancia de incorporar la sostenibilidad en su gestión diaria.

Fecha de entrega:  
2024



Reconocimiento:  
**Distinción de institución con muy buena gestión ambiental, obteniendo un 91,77% ubicando a la operadora color verde del Semáforo de Implementación de PGAI para Popular Pensiones**

Dirección de Gestión de la Calidad del MINAE (DIGECA)

Descripción:  
Popular Pensiones por su labor en la implementación del PGAI en el año 2023 obtuvo una calificación de 91.77%, que la ubica en el Semáforo de implementación del PGAI dentro de la franja de color verde, distintivo de las instituciones con una muy buena gestión ambiental.

Fecha de entrega:  
ABR-24



Reconocimiento:  
**Galardón Programa Bandera Azul Ecológica para Popular Pensiones**

Equipo Técnico Nacional de la Categoría Cambio Climático

Descripción:  
Obtuvimos una calificación de 100 en el informe del año 2023. Recibimos 6 estrellas blancas, que corresponden a la máxima gradación de estrellas, y 3 estrellas adicionales: plateada, verde y naranja.

Fecha de entrega:  
JUN-24



Reconocimiento:  
**Reconocimiento Carbono Neutralidad Plus para Popular Pensiones**

Programa País Carbono Neutralidad-MINAE

Descripción:  
Se obtuvo el reconocimiento Plus, en el 2023 se presentaron evidencias de que 8 compras y/o licitaciones fueron adjudicadas a proveedores que cuentan con alguna de estas certificaciones.

Otra de las acciones que contribuyó con la obtención de la Carbono Neutralidad Plus fue que, en el 2023, se obtuvo una calificación de 91,77% en el Programa Ambiental Institucional (PGAI) de la Dirección de Gestión de la Calidad (DIGECA) del MINAE.

Fecha de entrega:  
AGO-24



Premio:  
**Mayor Productor Vida Individual**

Aseguradora INS

Descripción:  
Mayor productor en pólizas de vida para el INS (nivel corredurías).

Fecha de entrega:  
MAR-24



Premio:  
**Mayor Productor Seguros Generales**

Aseguradora INS

Descripción:  
Mayor productor en pólizas de seguros generales para el INS (nivel corredurías).

Fecha de entrega:  
MAR-24



Premio:  
**Mayor Productor de Seguros Autoexpedibles**

Aseguradora SAGICOR

Descripción:  
Mayor productor en pólizas de vida para el INS (nivel corredurías).

Fecha de entrega:  
MAR-24



Reconocimiento:  
**Reconocimiento a instituciones con mayor accesibilidad**

EXCELENTE

Descripción:  
Reconocimiento otorgado por el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS), de acuerdo con la evaluación del Índice de Gestión sobre Discapacidad y Accesibilidad (IGEDA) 2023.

Fecha de entrega:  
MAY-24

# Reconocimientos



Premio:

## Mayor Productor Vida Colectiva

INS

Descripción:

Mayor productor en pólizas de vida colectiva para el INS (nivel corredurías).

Fecha de entrega:

MAR-24



Premio:

## Mayor Volumen Transado

Grupo Bolsa Nacional de Valores

Descripción:

Popular Valores en galardonado en la tercera edición de los Premios Mercado de Capitales del Grupo Financiero Bolsa Nacional de Valores.

Fecha de entrega:

MAR-25



Premio:

## Mayor Cantidad de Operaciones de Liquidez

Grupo Bolsa Nacional de Valores

Descripción:

Popular Valores en galardonado en la tercera edición de los Premios Mercado de Capitales del Grupo Financiero Bolsa Nacional de Valores.

Fecha de entrega:

MAR-25



Premio:

## Mayor Volumen transado en Mercado de Liquidez

Grupo Bolsa Nacional de Valores

Descripción:

Popular Valores en galardonado en la tercera edición de los Premios Mercado de Capitales del Grupo Financiero Bolsa Nacional de Valores.

Fecha de entrega:

MAR-25



Premio:

## Mayor Volumen transado Recompra

Grupo Bolsa Nacional de Valores

Descripción:

Popular Valores en galardonado en la tercera edición de los Premios Mercado de Capitales del Grupo Financiero Bolsa Nacional de Valores.

Fecha de entrega:

MAR-25



Certificación:

## Licenciamiento Corporativo marca país Esencial Costa Rica para Popular Valores

Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica

Descripción:

Uso corporativo de la marca país Esencial Costa Rica, dado por cumplir con los requisitos del protocolo de evaluación.

Fecha de entrega:

FEB-25



Certificación:

## Carbono Neutral Plus para Popular Valores

Programa País Carbono Neutralidad - MINAE

Descripción:

En cumplimiento de los requisitos de la norma INTE B5 Norma para demostrar la Carbono Neutralidad y la norma INTE/ISO 14064-1.

Fecha de entrega:

MAR-25



Reconocimiento:

## Excelencia Ambiental en el Programa Gestión Ambiental Institucional para Popular Valores

Ministerio de Ambiente y Energía de Costa Rica

Descripción:

Reconocimiento por el cumplimiento de las metas y objetivos del Programa de Gestión Ambiental Institucional.

Fecha de entrega:

NOV-24



Premio:

## Programa Bandera Azul Ecológica, con 6 estrellas blancas para Popular Valores

Comité Técnico del Programa Bandera Azul Ecológica, en la categoría de Cambio Climático

Descripción:

Por el cumplimiento del 100% de los aspectos ambientales que evalúa el Programa Bandera Azul dentro de la categoría de cambio climático.

Fecha de entrega:

JUN-24



Premio:

## Fondo de mayor crecimiento para el Banco Popular

Red Iberoamericana de Garantías (REGAR)

Descripción:

El Fondo ha sido reconocido por su transformación integral, la implementación de nuevos programas, y su enfoque en la innovación y digitalización, lo que ha impulsado el crecimiento y el impacto en el sector Pyme.

Fecha de entrega:

SET-24

## Perfil del CFBPDC



### Nuestro Conglomerado Financiero

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

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

El Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal ofrece una amplia gama de productos y servicios financieros dirigidos a las personas trabajadoras de Costa Rica, con el propósito de proteger y promover su bienestar integral. Nuestra gestión se orienta a fortalecer los distintos sectores de la economía, los sectores sociales, fomentar una cultura inclusiva del ahorro y contribuir activamente al desarrollo sostenible del país. Esta misión se cumple mediante un enfoque centrado en la equidad, la innovación financiera y la participación activa de las personas trabajadoras como eje transformador del tejido económico y social del país.

Constituido en 1969 como una entidad pública no estatal mediante una

Un latir  
**Popular**

legislación especial (Ley N.º 4351), el Banco se incorporó al Sistema Bancario Nacional en 1995, tras la promulgación de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica (Ley N.º 7558). Desde entonces, se encuentra sujeto a la fiscalización de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) y de la Contraloría General de la República (CGR), lo que garantiza una gestión transparente y sujeta a estrictos estándares regulatorios.

A lo largo de su evolución institucional, el Banco Popular ha impulsado la conformación de un sólido Conglomerado Financiero mediante la creación de empresas especializadas, constituidas con figuras jurídicas independientes. Esta arquitectura organizativa ha permitido desarrollar de manera integral negocios vinculados con pensiones, fondos de inversión, mercado de valores, seguros y recientemente soluciones tecnológicas, ampliando así el acceso a soluciones financieras inclusivas y sostenibles.

El compromiso y esfuerzo de las personas trabajadoras de Costa Rica han sido fundamentales para consolidar 55 años de trayectoria institucional, marcados por la vocación social, la inclusión financiera y la búsqueda constante de la equidad de género en todos los niveles de la organización. En ese sentido, el Banco Popular mantiene políticas y prácticas que promueven la igualdad de oportunidades, tanto en el acceso a servicios financieros como en su gestión interna.

La creación del Banco Popular es el resultado de una visión transformadora orientada a brindar protección económica y social a las personas trabajadoras mediante oportunidades de ahorro y acceso a crédito responsable, como una expresión del esfuerzo colectivo por construir una banca con propósito social.

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

Popular Fondos de Inversión (SAFI) fue creada en el año 2000 con el propósito de administrar y comercializar fondos de inversión financieros y no financieros e inició sus operaciones en el edificio principal del Banco Popular. Es regulada por la Superintendencia General de Valores (SUGEVAl).

Para el año 2004, se trasladó a un nuevo espacio físico en el Edificio Torre Mercedes, Paseo Colón, San José.

Durante su primer quinquenio acumuló activos por ₡28 415 millones y pese a la crisis de fondos de inversión que se generó ese año, los saldos administrados se duplicaron, contando con una estructura joven de 14 funcionarios.

En el año 2007 se compró el primer activo del fondo inmobiliario FINPO, con una composición de activos administrados del 30% compuesta por fondos inmobiliarios y 70% por fondos financieros.

Durante el año 2011 se logró superar los ₡100 000 millones en activos administrados, con un Fondo de Inversión Inmobiliario Zeta en crecimiento.

En el 2014 se alcanzaron ₡146 641 millones, y tan sólo un año más tarde, se cierra el tercer quinquenio con más de ₡180 000 millones en activos y una solidez financiera histórica.

Desde el 2016, Popular Fondos de Inversión se ha convertido en la fuente de sustento de más de 60 familias de manera directa y muchas más de manera indirecta, con personal profesional leal y altamente comprometido.

Durante el 2019 ser la SAFI de mayor crecimiento en la industria con ₡142 976 millones y un saldo total de ₡458 677 millones de activos administrados a julio 2020. Además de contar con el fondo financiero en colones más grande de la industria con ₡285 719 millones en activos netos (de un total de 91 fondos de inversión, al cierre de julio 2021) y con rendimientos referentes de mercado.

En el año 2024 realizó la oferta de dos nuevos productos: fondos de crecimiento colones y dólares y la creación de un Plan de Transformación Digital para competir con los retos tecnológicos de la industria.

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

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

Desde el año 2000, con la promulgación de la Ley de Protección al Trabajador (Ley 7983), Popular Pensiones administra el Régimen Obligatorio de Pensión Complementaria (ROP), el Fondo de Capitalización Laboral (FCL) y el Régimen Voluntario de Pensión Complementaria, 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.

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

Popular Seguros forma parte del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, ofreciendo desde su creación en 2007 una gama de seguros autoexpedibles, individuales y colectivos. La entidad opera bajo la regulación de la

Superintendencia General de Seguros (SUGESE), y fue formalmente inscrita ante dicha entidad como Sociedad Agencia de Seguros en marzo de 2009. Posteriormente, tras obtener la aprobación correspondiente, fue acreditada como intermediaria de seguros del Instituto Nacional de Seguros (INS), fortaleciendo así su capacidad para brindar soluciones de protección financiera accesibles y confiables.

A partir del año 2016 se brinda un mayor enfoque en la Economía Social Solidaria, además se fortalece la gestión comercial con presencia en las oficinas comerciales del BP.

Posteriormente en el 2020 se realiza una transformación del modelo de negocio, pasando de Sociedad Agencia a Correduría de Seguros, con la posibilidad de tener relaciones comerciales con todas las Aseguradoras y hasta proponer la creación de nuevos productos disruptivos en el mercado asegurador costarricense.

Durante el 2024 se brinda un esfuerzo importante en el avance del programa KADSI, el cual contempla el desarrollo propio del CORE de seguros, la infraestructura, así como la gobernanza y analítica de datos.

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

Sociedad inscrita en el Registro Nacional en diciembre 2024 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).

## 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).

En el 2021 logra el mayor nivel de utilidades desde la constitución, registrando un monto de ₡5.851 millones.

La Bolsa Nacional de Valores en el 2023, nos entrega cinco reconocimientos por nuestra participación en el mercado bursátil: Mayor volumen de recompras, Mayor cantidad de operaciones en Mercado de liquidez, Mayor volumen transado en Mercado de Liquidez, Más operaciones en el 2023, Mayor volumen transado en 2023.

En el año 2024 nos colocamos en el primer lugar en la industria al lograr una utilidad neta de ₡3.962 millones, cumpliendo en un 119,2% la meta interna.

## Nuestro propósito corporativo

Los elementos filosóficos están alineados y vinculados con la Ley Orgánica del BPDC, las Pautas vigentes de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, el Modelo de Negocios del CFBPDC y los focos estratégicos definidos.

Estos valores institucionales orientan la conducta de las personas del Conglomerado, por ende, definen nuestra cultura organizacional la cual está declarada como:

“En el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, nos comprometemos a construir y fortalecer una cultura organizacional de alto rendimiento que refleje nuestro propósito y valores fundamentales, así como la ética, el desarrollo integral de las personas y gestión consciente de los riesgos. Esta declaración establece la base para guiar nuestras acciones y decisiones diarias en todos los niveles de la organización”.





## Valores corporativos



**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, responsabilidad, transparencia, agilidad y respeto para el logro de los objetivos, por medio del empoderamiento, la comunicación eficiente y el trabajo colaborativo de quienes laboramos en el Conglomerado Financiero.



**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.

## Objetivos estratégicos

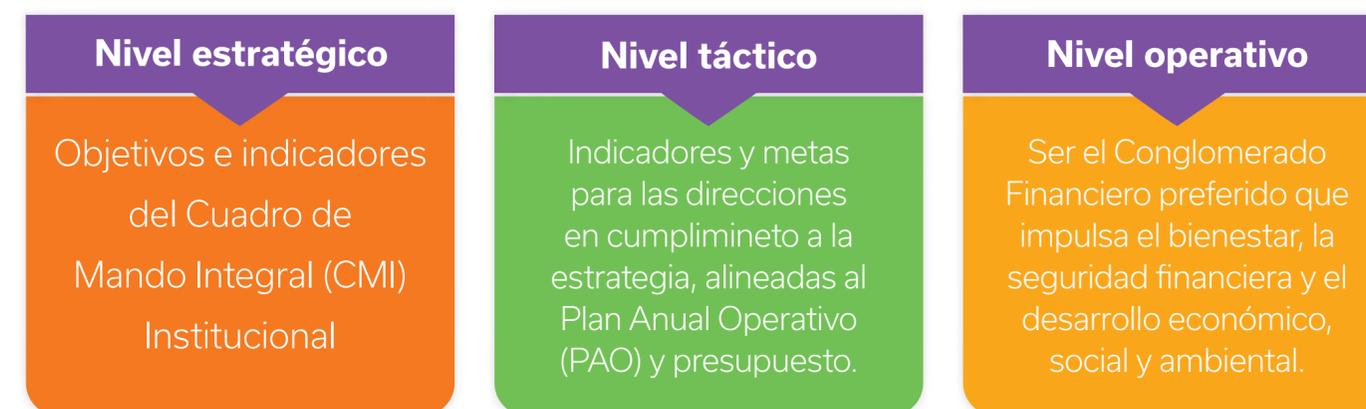
Los objetivos estratégicos son más que simples metas; son la brújula que guía nuestro rumbo hacia la competitividad y la sostenibilidad. Trabajando con una visión compartida, alineamos esfuerzos, optimizamos recursos y potenciamos el impacto para seguir.



1. Fortalecer la **experiencia de nuestros clientes** a través de una oferta de productos y servicios integrada y diferenciada, enfocada en sus necesidades y expectativas.
2. Maximizar la **rentabilidad financiera** potenciando los modelos de negocio comercial y social, mediante la gestión eficiente del balance, el riesgo, control y cumplimiento.
3. Implementar un proceso de **transformación digital**, para maximizar la **eficiencia** y ofrecer soluciones de negocio innovadoras, competitivas, seguras y oportunas para nuestros clientes.
4. Contribuir al **desarrollo sostenible** del país mediante la implementación de estrategias que garanticen el equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social, la protección del ambiente; con una gobernanza ética y transparente.

5. Promover un ambiente laboral propicio que contribuya a la satisfacción y **bienestar del colaborador** y el desarrollo del talento para alcanzar una cultura organizacional de excelencia.

## Operativización de la estrategia



## Hitos en planificación estratégica

Durante el período reportado, en materia de planificación estratégica se consolidaron avances clave alineados con la Estrategia Institucional 2.0, fortaleciendo los mecanismos de gestión, control y toma de decisiones en el Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal (CFBPDC). Entre los principales hitos destacan:

Categoría	Hito	Descripción
Estrategia Institucional 2.0	Ejecución del Plan Estratégico	Implementación del Plan 2.0 con cumplimiento >90% en todas las UEN (Acuerdo JDN-6070-Acd-1468-2023).
	Planes Tácticos 2024	Nuevos planes tácticos aprobados (marzo 2024) por el Comité Corporativo Ejecutivo.
	Cuadro de Mando Integral	Actualizado y aprobado con base en datos contables al mes de mayo 2024 (JDN-6144-Acd-1023-2024).
Elementos Estratégicos	Líneas Significativas de Negocio	Definición metodológica y mapa de actividades significativas (Acuerdo SUGEF 24-22).
	Diagnóstico Estratégico 2024	Revisión FODA y actualización de la Hoja de Ruta 2024-2027 con el equipo ejecutivo.
	Perfil y Apetito de Riesgo	Definición alineada a Estrategia 2.0 junto a la Dirección de Riesgos.
	Gestión Regulatoria	Informes a SUGEF: evaluación de riesgos, pruebas BUST, suficiencia patrimonial ("Normalidad 1") y seguimiento al proyecto Ley N.º 23.635.

Categoría	Hito	Descripción
Arquitectura Organizacional	Modelo Organizacional 2.0	Plan de implementación con 100% de avance y ajustes presupuestarios ejecutados.
	Portafolio de Transformación	Equipos, planes de trabajo y gobernanza formalizados y validados por Comité Corporativo.
	Gobierno Corporativo Sostenible	Aprobación del nuevo modelo con enfoque en sostenibilidad (JDN-6104-Acd-481-2024).
Otros Avances	Sociedad Popular de Servicios Compartidos	Implementación operativa para eficiencia de servicios internos.
	Remodelación Edificio Metropolitano	Avances en infraestructura estratégica.
	Supervisión SUGEF 2023	Atención al plan de seguimiento del informe SUGEF 24-22.
	Fortalecimiento de Banca Social	Nuevo enfoque y estructura para potenciar el diferenciador institucional.
Acceso a Información Estratégica	Sistema de Información Gerencial (SIG) - "Click"	Plataforma en línea para apoyar la toma de decisiones estratégicas y monitoreo de indicadores, con alimentación periódica por dependencias responsables.

## 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. Es por esta razón que fundamentamos con hechos reales que somos el banco social.

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

- ➔ Comisión Nacional de Emergencias (CNE) 3%.
- ➔ 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) 5%.
- ➔ Capital de los fondos especiales (FEDE, FAVI, FEVI) 15%.

### Nuestras oficinas



### BP TOTALES

- |                                       |                            |
|---------------------------------------|----------------------------|
| 1. BP Total Alajuela                  | 14. BP Total Nicoya        |
| 2. BP Total Cañas                     | 15. BP Total Paseo Colón   |
| 3. BP Total Cartago                   | 16. BP Total Pavas         |
| 4. BP Total Catedral                  | 17. BP Total Pérez Zeledón |
| 5. BP Total Ciudad Neilly             | 18. BP Total Puntarenas    |
| 6. BP Total Goicoechea                | 19. BP Total Puriscal      |
| 7. BP Total Grecia                    | 20. BP Total San Carlos    |
| 8. BP Total Guápiles                  | 21. BP Total San Pedro     |
| 9. BP Total Heredia                   | 22. BP Total San Ramón     |
| 10. BP Total Liberia                  | 23. BP Total Santa Cruz    |
| 11. BP Total Limón                    | 24. BP Total Turrialba     |
| 12. BP Total Moravia                  |                            |
| 13. BP Total Multicentro Desamparados |                            |

### AGENCIAS

- |                                    |                                  |
|------------------------------------|----------------------------------|
| 1. Agencia Aguas Zarcas            | 11. Agencia Ciudad Colón 2016    |
| 2. Agencia Alajuelita              | 12. Agencia Coronado             |
| 3. Agencia Aserrí                  | 13. Agencia Curridabat           |
| 4. Agencia Atenas                  | 14. Agencia El Alto de Guadalupe |
| 5. Agencia Buenos Aires            | 15. Agencia El Guarco            |
| 6. Agencia Calle Ancha Este        | 16. Agencia El Roble Puntarenas  |
| 7. Agencia Cariari                 | 17. Agencia Escazú               |
| 8. Agencia Cartago Centro          | 18. Agencia Florencia            |
| 9. Agencia Cinco Esquinas de Tibás | 19. Agencia Guácimo              |
| 10. Agencia City Mall              | 20. Agencia Hatillo              |

- |                                     |                                      |
|-------------------------------------|--------------------------------------|
| 21. Agencia Huacas                  | 47. Agencia Palmar Norte             |
| 22. Agencia Jacó                    | 48. Agencia Palmares                 |
| 23. Agencia Jicaral                 | 49. Agencia Paquera                  |
| 24. Agencia Joissar                 | 50. Agencia Paraíso                  |
| 25. Agencia La Cruz                 | 51. Agencia Plaza González Víquez    |
| 26. Agencia La Fortuna              | 52. Agencia Plaza Heredia            |
| 27. Agencia La Uruca                | 53. Agencia Poás de Alajuela         |
| 28. Agencia Las Juntas de Abangares | 54. Agencia Puerto Viejo Sarapiquí   |
| 29. Agencia Liberia                 | 55. Agencia Quepos                   |
| 30. Agencia Lindora                 | 56. Agencia Sabanilla                |
| 31. Agencia Los Ángeles de Heredia  | 57. Agencia San Antonio de Belén     |
| 32. Agencia Mall El Encuentro       | 58. Agencia San Francisco Dos Ríos   |
| 33. Agencia Mall Expreso            | 59. Agencia San Marcos Tarrazú       |
| 34. Agencia Mall Oxígeno            | 60. Agencia San Vito de Coto Brus    |
| 35. Agencia Mall Paseo Las Flores   | 61. Agencia Santa Ana                |
| 36. Agencia Mall Paseo Metrópoli    | 62. Agencia Santa Bárbara de Heredia |
| 37. Agencia Mall Plaza Lincoln      | 63. Agencia Santa Rosa Pocosol       |
| 38. Agencia Mall Real Cariari       | 64. Agencia Santo Domingo            |
| 39. Agencia Mall San Pedro          | 65. Agencia Siquirres                |
| 40. Agencia Mall Zona Centro        | 66. Agencia Terramall                |
| 41. Agencia Monteverde              | 67. Agencia Tibás                    |
| 42. Agencia Multiplaza del Este     | 68. Agencia Tilarán                  |
| 43. Agencia Multiplaza Escazú       | 69. Agencia Tres Ríos                |
| 44. Agencia Naranjo                 | 70. Agencia Upala                    |
| 45. Agencia Oreamuno                | 71. Agencia Zarcero                  |
| 46. Agencia Orotina                 |                                      |

## VENTANILLAS

1. Agencia Carit - Ventanilla
2. Agencia Guatuso - Ventanilla
3. Agencia Nosara - Ventanilla

## OFICINAS ADMINISTRATIVAS

1. BP Total San Carlos Anexo Centro Empresarial - Crédito
2. Edificio Bodega Guadalupe - Calle Blancos
3. Edificio Casa de la Cultura
4. Edificio Centro Nacional Tarjetas
5. Edificio Contact Center (Coopeservidores)
6. Edificio CTI- Barrio México (Coopeservidores)
7. Edificio Data Center
8. Edificio DIRSA Mall San Pedro
9. Edificio La Bodega de Desamparados (Coopeservidores)
10. Edificio Local en Monteverde
11. Edificio Lote de San Carlos (Coopeservidores)
12. Edificio Metropolitano
13. Edificio Monte del General
14. Edificio Oficinas Centrales Administrativas
15. Edificio Panasonic - Administrativo
16. Edificio Parqueo del Monte
17. Edificio Pentágono
18. Edificio Unidad Remesera



## Sociedades Anónimas

1. Popular Fondos de Inversión: San José, Paseo Colón, Torre Mercedes, Piso 8.
2. Popular Pensiones: San José Centro, Distrito El Carmen. Contiguo al Club Unión, frente a Correos de Costa Rica.
3. Popular Seguros: San José Centro, Distrito El Carmen. Contiguo al Club Unión, frente a Correos de Costa Rica.
4. Popular Servicios Compartidos: San José, Merced de la esquina sureste del Parque de Barrio México 285m oeste.
5. Popular Valores: San José, Paseo Colón, Torre Mercedes, Piso 8.

## Productos y servicios

El Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal dispone de una amplia oferta de productos y servicios financieros para todos los segmentos de la población del país, los cuáles procuran satisfacer las distintas necesidades de la clientela.

## Banca Comercial Personas

Captación productos regulares	
Producto	Descripción
Ahorro Voluntario Pers. Física Cuenta Naranja - Ahorro Fácil Cuenta Verde Pers. Física Cuenta Mujer Pers. Física Cuenta Naranja - Preferencial Cuenta Naranja - Global Premium Salario Escolar por Convenio Planes Naranja Cuenta Kids (0-12 años) Cuenta Joven (12-18 años)	Cuentas de ahorros a la vista, algunas pueden estar ligadas a tarjeta de débito, otras para mayor rendimiento con ese dinero que no usará de inmediato.
Cuenta Corriente Personal	Cuenta de administración de fondos para personas físicas.
Materializado Normal Materializado Capitalizable Desmaterializado Normal Desmaterializado Capitalizable Web Normal Web Capitalizable	Es un depósito de duración preestablecida, que representa una suma de dinero en colones o dólares, cuyo interés se encuentra asociado a su vencimiento.

Nuevos productos de captación 2024	
Producto	Descripción
Ahorro Voluntario Coop. SErv. Cert.Ah.Plazo Venc. Coop.Serv Cert.Ah.Plazo Vigen. Coop.Serv CDP en Garantía BTB CS	Cuentas de ahorros para traslado pasivos CS a BPDC.
Desmaterializado Normal CS	Certificado depósito plazo para traslado pasivos CS a BPDC.

Crédito productos regulares	
Producto	Descripción
Creditón Ingresos Propios	Financiamiento a personas de Ingresos Propios.
Creditón Sector Público	Crédito para Sector público (Clientes Asalariados o Pensionados del Sector público y privado).
Fiduciaria a corto plazo (plan de inversión es abierto.)	Crédito para Asalariados Públicos o Privados (con o sin deducción de planilla) y Pensionados (con deducción de planilla) con o sin historial crediticio y personas de ingresos propios con historial crediticio.
Para clientes con ingresos menores a ₡400 000.	Crédito para Clientes asalariados o pensionados del sector público o privado con o sin deducción de planilla con salarios brutos menores a los ₡400 000.

Cientes del sector privado. Clientes del Sector Privado con o sin deducción de planilla.	Crédito para Clientes del Sector Privado con o sin deducción de planilla.
Personal Hipotecario en colones y dólares	Para clientes asalariados con o sin deducción de planilla.
Vehículos nuevos colones y dólares	Clientes Selectos del sector público y privado.
BP Bienestar	Crédito para clientes con endeudamiento alto.
Mejoras al hogar, teletrabajo y educación virtual	Crédito para mejoras en el hogar.
Educación y gastos médicos	Crédito para educación y gastos médicos.

Nuevos productos de crédito 2024	
Producto	Descripción
Prestamito Popular	Clientes asalariados o pensionados del sector público o privado con o sin deducción de planilla.

## Banca Comercial Empresarial y Corporativa

Captación productos regulares	
Producto	Descripción
Ahorro Voluntario Pers. Jurídica BP Negocios Cuenta Verde Pers Jurídica Cuenta Mujer Pers. Jurídica Cuenta Naranja - Preferencial Cuenta Naranja - Global Premium Planes Naranja Cuenta exclusiva Punto BP Cuenta Adquirencia	Cuentas de ahorros a la vista, algunas pueden estar ligadas a tarjeta de débito, otras para mayor rendimiento con ese dinero que no usará de inmediato.
Cuenta Corriente Empresarial Cta.Cte. Donación Partidos Políticos	Cuenta de administración de fondos para personas jurídicas.
Materializado Normal Materializado Capitalizable Desmaterializado Normal Desmaterializado Capitalizable Web Normal Web Capitalizable	Es un depósito de duración preestablecida, que representa una suma de dinero en colones o dólares, cuyo interés se encuentra asociado a su vencimiento.

Nuevos productos de captación 2024	
Producto	Descripción
Ahorro Voluntario Coop. SErv. Cert.Ah.Plazo Venc. Coop.Serv Cert.Ah.Plazo Vigen. Coop.Serv CDP en Garantía BTB CS	Cuentas de ahorros para traslado pasivos CS a BPDC.
Desmaterializado Normal CS	Certificado depósito plazo para traslado pasivos CS a BPDC.

Crédito productos regulares	
Producto	Descripción
Gobiernos locales, municipalidades (gestión municipal)	Gestión Municipal – Presupuesto €10,000 millones.
Gobiernos locales, municipalidades (atención red vial cantonal)	Atención de Red Vial Corporativo.
Sector asociativo de desarrollo comunal	Crédito para entidades con 3 años de experiencia en el desarrollo de proyectos productivos de manera continua y 5 años de haberse constituido.
Garantías de participación y cumplimiento colones y dólares	Personas jurídicas o físicas con actividades lucrativas que requieran de una garantía de participación o cumplimiento.

Garantías de participación y cumplimiento colones y dólares	Personas jurídicas o físicas con actividades lucrativas que requieran de una garantía de participación o cumplimiento.
Créditos Fonade - colones	Líneas de crédito directas y no revolativas, diseñadas para impulsar el desarrollo productivo de las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes).
FOFIDE (Fondo de Financiamiento para el Desarrollo)	Fondos del Sistema de Banca para el Desarrollo.
BP Empresarias	Créditos con avales FONADE Crédito con Avales Fodemipyme o bien, sin aval Crédito con aval de FIDEIMAS.
Crédito sector acueductos rurales	Crédito para Sector ASADAS.
Micro - finanzas	Microempresas de los sectores de la industria, comercio, servicios, agrícola y agropecuario.
Financiamiento Banca de Segundo Piso	Se establece una línea madre que genera un disponible a partir del cual se formalizarán subpréstamos.
Crédito financiamiento cosecha café colones y dólares	Crédito Empresas privadas, Cooperativas y Empresas con reconocida trayectoria en la actividad cafetalera.
Línea de contingencia de liquidez para sociedades del CFBDC colones y dólares	Crédito para las Sociedades Anónimas del Conglomerado del Banco Popular.

Crédito comercial institucional corporativo colones y dólares	Créditos Corporativos.
Crédito para proyectos de desarrollo colones y dólares	Créditos para Personas Jurídicas dedicadas al desarrollo de proyectos urbanísticos, habitacionales y comerciales. Fideicomisos creados para el Desarrollo de Proyectos.

Producto	Descripción
BP Reactiva	Crédito para Personas físicas y jurídicas de los sectores de industria, comercio, servicios y agropecuario, que desarrollan actividades económicas, informales y formales.
Programa Turismo colones y dólares	Crédito para Personas físicas y jurídicas que requieran financiamiento para actividades relacionadas con el sector turístico.

## Banca Social

Captación productos regulares	
Producto	Descripción
Cuenta Solidarista Cuenta Cooperativa Cuenta OS Cuenta Naranja - Ahorro Fácil Cuenta Naranja - Preferencial Cuenta Naranja - Global Premium Planes Naranja	Cuentas de ahorros a la vista, algunas pueden estar ligadas a tarjeta de débito, otras para mayor rendimiento con ese dinero que no usará de inmediato.
Cuenta Corriente Social	Cuenta de administración de fondos para organizaciones sociales.
Materializado Normal Materializado Capitalizable Desmaterializado Normal Desmaterializado Capitalizable Web Normal Web Capitalizable	Es un depósito de duración preestablecida, que representa una suma de dinero en colones o dólares, cuyo interés se encuentra asociado a su vencimiento.

Nuevos productos de captación 2024	
Producto	Descripción
Ahorro Voluntario Coop. SErv. Cert.Ah.Plazo Venc. Coop.Serv Cert.Ah.Plazo Vigen. Coop.Serv CDP en Garantía BTB CS	Cuentas de ahorros para traslado pasivos CS a BPDC.
Desmaterializado Normal CS	Certificado depósito plazo para traslado pasivos CS a BPDC.

Crédito productos regulares	
Producto	Descripción
Vivienda tasa referenciada	Vivienda tasa fija por un plazo y referenciada restante del plazo.
Vivienda consumo cuota única colones y dólares	Dirigido para financiamiento de planes de inversión de vivienda y atracción de clientes que tienen deudas con otros entes financieros supervisados y no supervisados.
Derivación línea 24 campaña de "compra de saldos externos"	
Programa Vivienda Comunitaria	Población vulnerable que no ha resuelto su necesidad de vivienda.

Fondo Especial de Vivienda (FEVI)	Proveer recursos a personas físicas cuyo perfil demuestre algún grado de vulnerabilidad y que no han resuelto su necesidad de vivienda.
Programa FAVI	Fondo Avaes de Vivienda.
FEDE Banca de Segundo Piso	Crédito Banca de Segundo Piso para personas físicas, jurídicas, organizaciones y empresas de la economía social solidaria (EESS).
Crédito sobre alhajas	Gastos personales.
Crédito sobre alhajas - mujeres	Gastos personales.

Nuevos productos de crédito 2024	
Producto	Descripción
Microcrédito Asociativo	Gastos productivos.
Prestamito Popular	Crédito de Consumo.

## MIPYMES

Fondo de Avaes regulares	
Producto	Descripción
FODEMIPYME	Fondo de Avaes según ley 8262.
Fondos especiales	Fondo FAE, artículo 40 de la Ley Orgánica del Banco.
FIDEIMAS	Ley 7769 Ley atención de mujeres en condiciones de pobreza.
Avaes Fonade - colones	Solicitantes de crédito, (incluyendo créditos contingentes), según definición de beneficiario, que demuestre limitaciones para cumplir con las garantías permitidas.

Crédito productos regulares	
Producto	Descripción
SBD	Personas físicas y jurídicas, acorde a la definición establecida para los sujetos beneficiarios descritos en la Ley 8634 y su Reglamento y sus reformas.
Fondos especiales	Crédito para personas en condición de vulnerabilidad.
MIPYMES Genérico colones	Crédito para Personas físicas y jurídicas. Generadores de bajo riesgo. Proyectos nuevos y/o en operación. Sectores Servicios, Comercio, Industria y Agroindustria.

MIPYMES, Programa de crédito para clientes asalariado sector público y privado	Sector Público y Privado con y sin fiador.
MIPYMES, Programa de crédito para acueductos rurales	Sector ASADAS.
MIPYMES, Programa de crédito para productores caña	Sector Cañero y Sector Cañero para los casos con Aval del FONADE.
MIPYMES, Programa de crédito para productores de leche	Sector Lechero y Sector Lechero para los casos con Aval del FONADE.
MIPYMES, Programa de crédito para productores de palma aceitera	Desarrollo colones, Desarrollo dólares "Solo en LC 097 En el caso de financiamiento para la compra de un bien adjudicado refiérase a las condiciones establecidas en la línea 034 para los créditos en dólares."
MIPYMES, Programa de crédito para productores de piña	Crédito para productores de piña.
MIPYMES, Programa de crédito para el sector avícola	Crédito para productores avícolas.
MIPYMES, Programa de Crédito para el sector transporte del MEP (capital de trabajo)	Programa de crédito para el sector transporte del MEP (capital de trabajo).

MIPYMES, Programa de crédito para el financiamiento de bienes adjudicados Coopemex R.L. en colones y dólares	Personas físicas y jurídicas que requieran financiamiento para la compra de bienes muebles e inmuebles del Fideicomiso Coopemex - BCR.
MIPYMES, Programa de Crédito para el sector técnicos y profesionales	Crédito Sector Técnicos y Profesionales.
MIPYMES genérico dólares	Crédito para personas físicas o jurídicas que se ubican en el sector exportador y no exportador.
MIPYMES, Programa de crédito para el sector micro beneficiadores de café colones y dólares	Crédito para Micro beneficiadores de Café.
MIPYMES, Programa de crédito para la adquisición y desarrollo de franquicias colones y dólares	Crédito para Personas físicas y jurídicas que requieran financiamiento para la adquisición y desarrollo de las franquicias de los distintos sectores económicos.
MIPYMES, Programa de crédito FÁCIL colones y dólares	Crédito para Personas físicas y jurídicas Mipymes de los sectores de industria, comercio, servicios y agropecuario.
MIPYMES, Programa de crédito para ganadería bovina de carne	Personas físicas y jurídicas MiPymes y grandes empresas dedicadas a la actividad de ganadería bovina de carne en los sistemas productivos de cría, desarrollo - engorde, doble propósito.

MIPYMES, Programa de crédito para mantenimiento de cafetales (línea de crédito revolutive)	Personas físicas y jurídicas dedicadas a la Actividad Producción de Café que entregan a Organizaciones o Empresas autorizadas por la Dirección Banca de Desarrollo Empresarial y Corporativa.
MIPYMES, Programa de crédito para capital de trabajo (score comportamental)	Clientes de la Banca Empresarial, precalificados por riesgo, pasando por las políticas de carácter crediticio y Score Comportamental.
MIPYMES, Programa de crédito impulsa lo propio	Créditos y créditos con Aval del FODEMIPYME.
MIPYMES, Programa de crédito para clientes asalariados público y privado	Crédito para clientes asalariados público y privado.
ACELERA	Crédito para Personas físicas y jurídicas Mipymes de los sectores de industria, comercio, servicios y agropecuario.

## Productos con enfoque ambiental

Productos crédito regulares	
Producto	Descripción
Crédito Gestión Ambiental colones y dólares	Dirigido a Micro, Pequeña y Medianas Empresas colones.
Vehículo eco amigable y eléctrico colones y dólares	Financiamiento para compra de Vehículos eco amigables y Vehículos eléctricos cero emisiones.
Eco crédito - productos verdes	Financiamiento para la compra de productos o equipos amigables con el medio ambiente.
Vivienda ecológica colones y dólares	Compra de vivienda con materiales amigables con el ambiente.
Programa Ganadería Sostenible en colones y dólares	Perfil general del beneficiario: Personas físicas y jurídicas dedicadas a la ganadería, que incorporen dentro de su unidad productiva medidas de mitigación, adaptación y prevención del riesgo al cambio climático.

Crédito Agrocadenas Productivas	<p>Personas Físicas con actividad empresarial y personas Jurídicas, de los segmentos micro, pequeña y mediana empresa que son actores de las distintas Agrocadenas Productivas; entiéndase estas como vinculadas directamente al sector agropecuario. Solo se considerarán clientes que formen parte del primer y segundo eslabón de la cadena: productor (primer eslabón de la cadena), transportista que produzca o transporte productos directamente del productor al mercado en donde se comercialice (segundo eslabón), personas o empresas que dan valor agregado (empaques, procesamiento) a productos agropecuarios adquiridos directamente del productor (segundo eslabón) y comerciantes o exportadores de productos agropecuarios que compran directamente al productor(segundo eslabón).</p> <p>Nota: Se financian Medianas Empresas por excepción (según el Artículo 8 de la Ley No. 8634, Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo, su Reglamento y Reformas).</p>
Banca de Desarrollo Empresarial	Catalogados dentro de la connotación de Créditos Ambientales.
Crédito comercial institucional corporativo colones y dólares	Crédito con connotación Ambiental.

Captación productos regulares	
Producto	Descripción
Cuenta verde (Cuenta Verde Pers. Física y Cuenta Verde Pers Jurídica, transaccional)	Cuenta de ahorros, categoría del Ahorro Voluntario a la Vista.

## Tarjetas

Tarjetas de débito regulares	
Producto	Descripción
Tarjeta Débito VISA BP Salario Tarjeta Débito VISA Tarjeta Débito VISA BP GLOBAL Tarjeta Débito VISA convenio COLYPRO Tarjeta Débito VISA movimiento comunal Tarjeta Débito VISA 50 aniversario BP Tarjeta Débito VISA marca compartida supermercado rosvil juvenil Débito visa marca compartida supermercado rosvil niños Tarjeta Débito VISA adquirencia	Tarjetas de Débito.
Tarjeta Débito VISA mujer silueta mujer Tarjeta Débito VISA mujer mandala negra Tarjeta Débito VISA mujer mandala colores Tarjeta Débito VISA mujer flores dorada	Tarjetas de Débito Mujer.
Tarjeta Débito VISA adulto mayor	Tarjetas de Débito Adulto Mayor.
Tarjeta Débito VISA hombre	Tarjetas de Débito Hombre.

Tarjetas de crédito regulares	
Producto	Descripción
MIPYMES, tarjeta de crédito visa negocios y redes de negocio	Tarjeta de crédito empresarial.
Tarjeta VISA Internacional, Activa Deportes, Oro, Platinum e Infinite Tarjeta Mastercard Estándar, Gold, Platinum y Black	Tarjetas están dirigidas a personas físicas asalariadas del sector público y privado, inversionistas (Ahorro a la Vista, Certificado de Ahorro a Plazo, Fondos de Inversión y Puesto de Bolsa), pensionados, ingresos propios y clientes adulto joven.
Tarjetas para clientes de Ingresos Propios (VISA y Mastercard)	Dirigida para trabajadores Independientes nacionales (de Ingresos Propios), sin fiador, pero deben estar vinculados al Banco Popular.
Tarjetas a clientes Inversionistas (Ahorro a Plazo, BP Global, Fondos de Inversión) (VISA y Mastercard)	Dirigida a clientes físicos inversionistas, que hayan constituido una Inversión con el Conglomerado, igual o superior a ¢500.000 o su equivalente en dólares, y cuenten con una antigüedad como clientes en este servicio de manera consecutiva igual o superior a 12 meses.
MIPYMES, tarjeta de crédito visa negocios y redes de negocio	Tarjeta de crédito empresarial.
Tarjetas Mini salvaditas (VISA y Mastercard)	Tarjeta entregada a clientes ahorrantes en cuentas a la vista con el Conglomerado, se otorga mediante base de datos
Tarjetas con CDP en Garantía (VISA y Mastercard)	Tarjeta otorgada en dólares sobre el 90% del valor nominal del CDP.

Tarjetas con CDP en Garantía (VISA y Mastercard)	Tarjeta otorgada en dólares sobre el 90% del valor nominal del CDP.
Tarjetas Preferentes con PAS o SIN PAS (VISA y Mastercard)	Dirigida a clientes asalariados del sector público y privado que les depositan el salario por medio del Banco Popular. En caso de que no se les deposite el salario se genera una tarjeta SIN PAS, la diferencia oscila en la tasa de interés.
Tarjetas VISA Deportes (Activa)	Dirigida a toda aquella persona que le guste algún deporte en especial, funciona como tarjeta adicional para los titulares de tarjetas existentes, permitiendo compartir el límite de crédito entre ambas tarjetas, hasta un 25%, sin necesidad de un estudio previo.
Tarjeta de crédito deporte	Tarjeta de crédito para clientes físicos.
Tarjeta de crédito clientes segmento BP Global del Conglomerado	Tarjeta Infinite.
Tarjeta de crédito clientes del segmento universal	Tarjeta de crédito para clientes físicos nacionales y extranjeros asalariados del sector público y privado.

Nuevas tarjetas de crédito 2024	
Producto	Descripción
Tarjeta Visa Gamer	Tarjeta creada por personas gamers, cuenta con descuentos en los principales comercios gamer del país.
Tarjeta Visa Infinite Metálica	Tarjeta que está dirigida a un segmento premium.
Tarjeta VISA "Mi primera Tarjeta" (VISA y Mastercard)	Es la primera tarjeta que puede tener una persona mayor de edad cuando inicia su vida laboral, se puede solicitar cuando cumpla 3 meses en el sector público y 6 meses en el sector privado.

Fondo de Inversión Popular Liquidez Mixto Colones	Dirigido a inversionistas individuales, institucionales, corporaciones, empresas y demás, que requieren una alternativa de inversión que les proporcione un manejo oportuno de recursos líquidos y que a la vez les permita que los recursos que tengan ociosos en forma temporal les genere un rendimiento en moneda local.
Fondo de Inversión Popular Liquidez Mixto Dólares	Dirigido a inversionistas individuales, institucionales, corporaciones, empresas y demás, que requieren una alternativa de inversión que les proporcione un manejo oportuno de recursos líquidos y que a la vez les permita que los recursos que tengan ociosos en forma temporal les genere un rendimiento en moneda extranjera.
Fondo de Inversión Confianza BP Colones	Dirigido a inversionistas individuales, institucionales, corporaciones, empresas y demás, que requieren una alternativa de inversión que les proporcione un manejo oportuno de recursos líquidos y que a la vez les permita que los recursos que tengan ociosos en forma temporal les genere un rendimiento, en una cartera concentrada en el Banco Popular, moneda local.
Fondo de Inversión Confianza BP Dólares	Dirigido a inversionistas individuales, institucionales, corporaciones, empresas y demás, que requieren una alternativa de inversión que les proporcione un manejo oportuno de recursos líquidos y que a la vez les permita que los recursos que tengan ociosos en forma temporal les genere un rendimiento, en una cartera concentrada en el Banco Popular, moneda extranjera.

## Popular Fondos de Inversión

Productos regulares	
Producto	Descripción
Fondo de Inversión Popular Mercado de Dinero Colones	Dirigido a inversionistas que requieren una alternativa en el manejo oportuno de recursos líquidos y que a la vez permita que los recursos ociosos les generen rendimientos en moneda local.
Fondo de Inversión Popular Mercado de Dinero Dólares	Dirigido a inversionistas que requieren una alternativa en el manejo oportuno de recursos líquidos y que a la vez permita que los recursos ociosos les generen rendimientos en moneda extranjera.

Fondo de Inversión Inmobiliario Finpo	Dirigido a personas físicas o jurídicas cuyo patrimonio sea superior a un millón de dólares o su equivalente o sus ingresos anuales superiores a ciento cincuenta mil dólares o su equivalente o la persona física que cuenta con conocimientos suficientes para evaluar y aceptar los riesgos de su inversión.
Fondo de Inversión Inmobiliario Zeta	Dirigido a inversionistas que desean participar de una cartera inmobiliaria, donde se está dispuesto asumir los riesgos de participar directamente en el mercado inmobiliario, tales como destrucción de los inmuebles, desocupación de estos, incumplimiento por parte de los arrendatarios y procesos legales de desahucio.

<b>Productos nuevos 2024</b>	
<b>Producto</b>	<b>Descripción</b>
Fondo de Inversión Popular Crecimiento Mixto Colones	Dirigido a inversionistas individuales, institucionales, corporaciones, empresas y demás inversionistas que posean un horizonte de inversión de mediano plazo y deseen invertir en una cartera compuesta por títulos emitidos por el sector público o privado nacional, que les proporcione la capitalización de sus rendimientos en moneda local.
Fondo de Inversión Popular Crecimiento Mixto Dólares	Dirigido a inversionistas individuales, institucionales, corporaciones, empresas y demás inversionistas que posean un horizonte de inversión de mediano plazo y deseen invertir en una cartera compuesta por títulos emitidos por el sector público o privado nacional, que les proporcione la capitalización de sus rendimientos en moneda extranjera.

## Popular Pensiones

Productos regulares	
Producto	Descripción
Régimen Obligatorio de Pensión Complementaria (ROP)	Su propósito es proporcionar un ingreso mensual complementario a la pensión básica, ya sea la otorgada por el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte de la CCSS (IVM) o por un régimen sustituto, como el del Poder Judicial, JUPEMA o el Ministerio de Hacienda. Proviene de una redistribución de las cargas sociales: 4,25% del salario bruto mensual de la persona trabajadora.
Fondo de Capitalización Laboral (FCL)	Es un fondo de ahorro diseñado para cubrir necesidades urgentes en caso de desempleo. Se aconseja su retiro solo cuando sea realmente necesario, permitiendo así que la persona afiliada conserve un respaldo financiero para imprevistos y siga generando rendimientos. Corresponde a un aporte patronal del 1,5% calculado sobre el salario bruto mensual de la persona trabajadora.

Plan Voluntario de Pensión Complementaria	Es un ahorro que puede adquirirse en colones o en dólares. Cualquier persona puede obtenerlo, y tiene la potestad de definir el monto de aporte de acuerdo con su capacidad financiera y expectativa de pensión.
Plan Voluntario de Pensión Complementaria Colectivo	Es un ahorro voluntario en el que, tanto el patrono como la persona trabajadora, aportan mensualmente en una cuenta individual a nombre de la persona afiliada.
Fondos creados por leyes especiales	La Ley N°7983 establece la posibilidad de que aquellos fondos de pensiones creados por leyes especiales, que se encuentren o se establezcan bajo el concepto de cuentas individuales, puedan ser administrados por una operadora de pensiones.

## Popular Seguros

Productos regulares	
Producto	Descripción
Seguros personales (individuales)	Entre los productos que el Área Comercial puede gestionar, se incluyen seguros de automóviles, que ofrecen protección ante robos, accidentes y daños, asegurando así la tranquilidad de los propietarios de vehículos. También se encuentran los seguros contra incendio, que garantizan la cobertura en casos de siniestros que pueden resultar en pérdidas significativas tanto para hogares como para negocios. Además, se gestionan seguros para equipos electrónicos, que protegen dispositivos valiosos contra daños accidentales, robos o fallas técnicas. Otro tipo de seguros que forman parte del portafolio son los seguros de fidelidad, diseñados para proteger a las empresas de pérdidas derivadas de actos deshonestos de sus empleados. Asimismo, se incluyen los seguros de caución, quienes garantizan el cumplimiento de obligaciones contractuales, ofreciendo seguridad tanto a contratistas como a empresas en procesos de licitación.
Seguros colectivos	Dentro de los seguros colectivos que se gestionan, se encuentran los seguros colectivos de tarjetas, de incendio, autos entre otros, esta modalidad permite ofrecer una serie de beneficios adicionales a nuestros clientes.

Seguros autoexpedibles	Los seguros autoexpedibles son pólizas de bajo costo, fácil suscripción, y que no requieren exámenes previos para su emisión, por lo que se diferencian de una póliza ordinaria en el sentido que no requieren una solicitud previa, no requieren exámenes para el aseguramiento, y la sola aceptación del consumidor perfecciona o formaliza el contrato. Dentro de ellos podemos anotar, los seguros de vida, oncológicos, enfermedades graves, tarjetas, estudiantes, entre otros.
------------------------	--

Productos nuevos 2024	
Producto	Descripción
Retiro Protegido	Cubre en caso de que la aseguradora sufra el Robo del Retiro Protegido de un Cajero Automático de la de la Institución Financiera o en un Punto de Retiro, salvo disposición diferente en las Condiciones Particulares o Certificado de Seguro.
Mascota protegida	Este seguro brinda protección a la salud y el bienestar de tu fiel compañero, protege ante imprevistos, cubriendo gastos veterinarios en situaciones de emergencia. Además, ofrece beneficios en estéticas y hoteles, lo que contribuye al cuidado integral de tu mascota.
Seguro para viajes	Este seguro cubre en caso de gastos médicos por accidente o gastos médicos por enfermedad no preexistente del viajero.

## Popular Valores

Productos regulares	
Producto	Descripción
Intermediación bursátil (Gestión individual de portafolios, Asesoría y/o Ejecución).	La asesoría de inversión consiste en brindar recomendaciones personalizadas, las cuales deberán incluir la información necesaria, así como una explicación previa acerca de los elementos relevantes con respecto a una o más operaciones relativas a los valores o instrumentos financieros con el fin de que el cliente tome decisiones informadas.
Custodia de valores.	Resguardo y liquidación de valores en custodia.
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.	Servicios financieros complementarios para clientes de Popular Valores.

## Cajeros

Producto	Cantidad	Servicios que se ofrecen
Cajeros automáticos multiservicios	71	Consultas de cuentas de ahorro.
		Retiros de cuentas de ahorro.
		Transferencias a cuentas de ahorro propias.
		Depósitos a cuentas de ahorro propias.
		Consultas tarjetas crédito.
		Retiro tarjeta crédito Banco Popular.
		Retiros tarjeta débito y créditos otros emisores.
		Pagos de tarjeta crédito dólares-colones con débito a la cuenta de ahorros.
Cajeros convencionales	346	Pagos de préstamos dólares-colones con débito a la cuenta de ahorros.
		Retiros de cuentas de ahorro.
		Transferencias a cuentas de ahorro propias.
		Consultas de cuentas de ahorro.
		Consultas tarjetas crédito.
		Retiro tarjeta crédito Banco Popular.
		Retiros tarjeta débito y crédito otros emisores.
		Pagos de tarjeta crédito dólares-colones con débito a la cuenta de ahorros.
Pagos de préstamos dólares-colones con débito a la cuenta de ahorros.		



## Clientes

La segmentación por clientes se alinea con el artículo 34 de la Ley Orgánica que expresamente plantea:

*ARTÍCULO 34.- Los recursos del Banco serán empleados en la concesión de préstamos a los trabajadores, artesanos, pequeños productores, asociaciones de desarrollo comunal, municipalidades, cooperativas y organizaciones sindicales. Asimismo, se podrán financiar proyectos específicos de desarrollo comunal o regional realizados por medio de instituciones públicas o privadas.*

Los préstamos que otorgue el Banco se destinarán a:

- 
 a) Liberar y prevenir de la usura a los trabajadores;
- 
 b) Adquirir herramientas, equipo de trabajo y suministrar capital de trabajo;
- 
 c) Comprar, construir, reparar, ampliar y liberar de gravámenes viviendas populares;
- 
 d) Financiar gastos de educación;
- 
 e) Financiar aportes a cooperativas de trabajadores y pequeños productores;
- 
 f) Solucionar emergencias de carácter social;
- 
 g) Adquirir bienes de consumo calificado;

- 
h) Financiar proyectos de Desarrollo Comunal y municipal.
- 
i) Financiar proyectos de organizaciones sindicales y cooperativas para realizar obras de bienestar colectivo.
- 
j) Los recursos que el Banco capte en el mercado financiero, los podrá destinar a préstamos a empresas mercantiles para inversiones y capital de trabajo. Las utilidades de esos préstamos se destinarán únicamente a reforzar las carteras de social y desarrollo.

El Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal tiene un enfoque universal de atención de clientes, alcanzando todos los estratos de la sociedad costarricense, alcanzando incluso a poblaciones que no tienen acceso a sistema financiero nacional a través de la banca social que atiende con recursos de sus utilidades a esos segmentos más vulnerables.

Banco Popular y de Desarrollo Comunal	405696	Cientes físicos en crédito
	3934	Cientes jurídicos en crédito
	1 485 554	Cientes físicos en todos los productos de captación
	12652	Cientes jurídicos en todos los productos de captación
Popular Fondos de Inversión	2331	Institucionales, Empresariales, Gubernamentales, Asociaciones Solidaristas, Cooperativas, físicos y jurídicos.
Popular Pensiones	2 268 785	Personas físicas
Popular Seguros	370 000	Personas físicas y jurídicas.
Popular Servicios Compartidos	1	Cliente jurídico
Popular Valores	503	Personas físicas y jurídicas

## Canales de comunicación

### Banco Popular y de Desarrollo Comunal

- ➔ Plataforma
- ➔ Sitio 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
- ➔ Teléfono Naranja
- ➔ WhatsApp 8502-2020
- ➔ Telegram BP Bot
- ➔ Facebook
- ➔ Twitter (X)
- ➔ Instagram
- ➔ TikTok
- ➔ Correo electrónico [popularenlinea@bp.fi.cr](mailto:popularenlinea@bp.fi.cr)
- ➔ 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
- ➔ RTS
- ➔ Sucursal Digital (Lobby Tecnológico)

### Popular Fondos de Inversión

- ➔ Central Telefónica: (506) 2010-8900
- ➔ Correo: [popularfondosclientes@bp.fi.cr](mailto:popularfondosclientes@bp.fi.cr)
- ➔ Correo: [popularfondostramites@bp.fi.cr](mailto:popularfondostramites@bp.fi.cr)
- ➔ WhatsApp: (+506) 8979-8383
- ➔ Sitio Web: [www.bancopopular.fi.cr/popular-safi/](http://www.bancopopular.fi.cr/popular-safi/)



## Popular Pensiones

- ➔ Sitio web [www.popularpensiones.fi.cr](http://www.popularpensiones.fi.cr)
- ➔ App Popular Pensiones
- ➔ Plataforma de Servicios
- ➔ Facebook
- ➔ Instagram
- ➔ Twitter (X)
- ➔ LinkedIn
- ➔ WhatsApp 8502-2020
- ➔ Línea gratuita 800-2470111
- ➔ Correo: [popularpensiones@bp.fi.cr](mailto:popularpensiones@bp.fi.cr)
- ➔ Chat BOT

## Popular Seguros

- ➔ Central telefónica: 2104-5700
- ➔ Sitio web [www.popularseguros.com](http://www.popularseguros.com)
- ➔ Facebook
- ➔ WhatsApp 8815-0782
- ➔ Instagram
- ➔ Correo [popularseguros@bp.fi.cr](mailto:popularseguros@bp.fi.cr)
- ➔ App Móvil

## Popular Servicios Compartidos

- ➔ Para el 2024 no cuenta con canales de comunicación externos.

## Popular Valores

- ➔ Central Telefónica: (506) 2539-9000
- ➔ Correo electrónico: [clientes@popularvalores.com](mailto:clientes@popularvalores.com)
- ➔ Sitio Web: [www.popularvalores.com](http://www.popularvalores.com)

# Cadena de valor

La cadena de valor implica procesos de oficinas, captación, colocación, entrega de productos y servicios; corresponde a aquellos procesos prioritarios organizacional y que impacten el servicio, cumplimiento y experiencia al cliente.

El Banco Popular cuenta con un Mapa de Procesos con los siguientes procesos:

**1** **Procesos estrategia, gobierno y cumplimiento**

- a. Desarrollo de la visión y la estrategia
- b. Gobierno y gestión de las relaciones internas y externas
- c. Gestión de riesgo, cumplimiento, remediación y resiliencia empresarial

**2** **Procesos clave del negocio**

- a. Desarrollo y administración de productos, servicios y canales
- b. Mercadeo y venta de productos y servicios
- c. Gestión de financiamiento, ingresos e inversiones

**3** **Procesos soporte**

- a. Desarrollo y gestión del capital humano
- b. Gestión de la tecnología de información
- c. Gestión de los recursos financieros
- d. Adquisición y gestión de activos
- e. Desarrollo de las capacidades comerciales

Para el año 2024 se han realizado varias mejoras en la cadena de valor del Banco Popular:

**1.** Habilitación de nuevos procesos para mejorar el "tiempo a mercado y obtención de beneficios", esto como parte de la implementación de la estructura organizacional definida en la estrategia, esta implementación afectó procesos como el de proyectos, gestión de procesos y gestión de iniciativas organizacionales.

**2.** Optimización de procesos de cara al cliente, especialmente relacionados con servicio en oficinas y tiempos de atención en productos de crédito.

En el caso de las Sociedades Anónimas no se presentaron cambios significativos o relevantes en la cadena de valor.

## Dimensión Gobernanza



### Nuestro Conglomerado Financiero

El Banco Popular y de Desarrollo Comunal de Costa Rica ha sido, desde su creación en 1969, una institución pionera en el sistema financiero nacional, caracterizándose por su origen democrático, su enfoque en la inclusión financiera y su profundo compromiso con el desarrollo social y económico del país. A lo largo de su historia, el Banco ha evolucionado no solo en su oferta de servicios, sino también en el fortalecimiento de su modelo de gobernanza corporativa, el cual ha sido clave para consolidar su legitimidad, sostenibilidad y orientación al bien común.

La gobernanza del Banco Popular se distingue por su naturaleza participativa y representativa, basada en un modelo único donde los sectores sociales tienen voz y voto en la toma de decisiones estratégicas. Esta estructura ha permitido al Banco mantener altos estándares de transparencia, rendición de cuentas y control institucional, garantizando una gestión ética, alineada con los principios de equidad, eficiencia y sostenibilidad. En este apartado se detallan

Un latir  
**Popular**

las Estructuras de Gobernanza que conforman al CFBPDC, los avances, resultados en materia de gobernanza, destacando cómo esta ha contribuido de manera integral al cumplimiento de los objetivos institucionales y al fortalecimiento del vínculo entre la entidad, sus usuarios y las diversas partes interesadas del país.

Este apartado se elabora en cumplimiento del Artículo 43 del Acuerdo CONASSIF 4-16, Reglamento sobre Gobierno Corporativo, el cual establece que las entidades supervisadas deben revelar anualmente —y cuando ocurran cambios relevantes— su marco de Gobierno Corporativo, ya sea en su sitio web o por otro medio de fácil acceso a las partes interesadas. Con ello, el Banco reafirma su compromiso con la transparencia, la buena gestión y la rendición de cuentas ante la ciudadanía y los entes supervisores.

## Principales Hitos de la Gobernanza – CFBPDC (2024)

### Creación del Área de Gobierno Corporativo.

Se formalizó esta dependencia estratégica para fortalecer la autoridad, la normativa interna y la transparencia del conglomerado lo cual Refuerza la supervisión técnica y mejora la rendición de cuentas.

### Aprobación del Modelo de Gobernanza.

Aprobado por la Junta Directiva Nacional, basado en estándares OCDE e ISO 38500, brindando un marco sólido para decisiones responsables y transparentes hacia las partes interesadas.

### Evaluación de Efectividad e Inclusión en el Índice de Sostenibilidad.

Con resultados superiores al 90% en comités y Junta Directiva, esto evidencia gestión eficiente y compromiso con buenas prácticas de la gestión de la Gobernanza.

### Atención a Recomendaciones de los Órganos de Control.

Se estableció un plan de gestión para la atención de hallazgos vinculados con la gobernanza, contribuyendo con los controles internos y el cumplimiento regulatorio.

### Evaluaciones de Idoneidad y Desempeño.

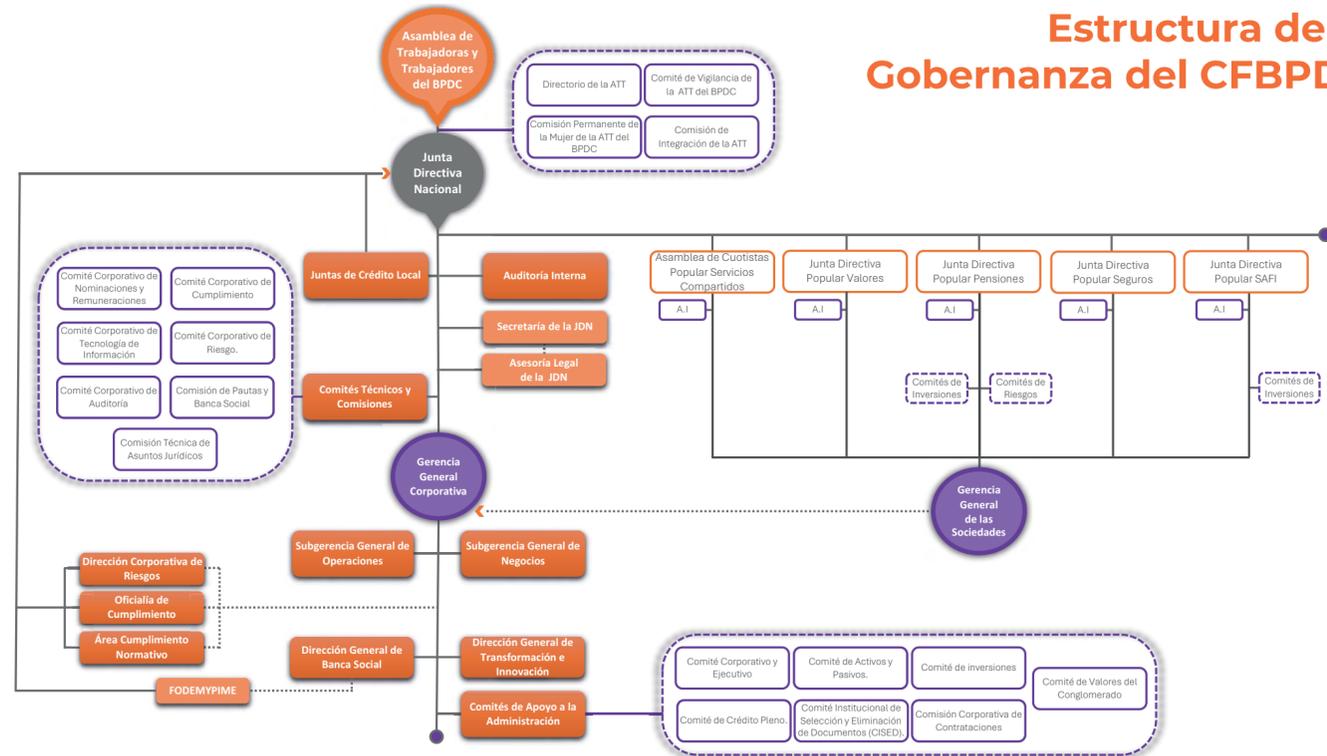
Se aplicaron las evaluaciones de Idoneidad y Desempeño conforme al Acuerdo CONASSIF 15-22, hacia los órganos de dirección, sus comités y alta gerencia.

### Actualización Normativa.

Se actualizaron normativas de gobernanza interna, en alineamiento con las mejores prácticas y regulación vigente.

# Modelo de Gobernanza, ética y cumplimiento

## Estructura de la Gobernanza del CFBPDC



El CFBPDC se rige por una estructura de gobernanza compuesta por la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras (ATTBPDC), la Junta Directiva Nacional, Juntas de Crédito Local, las juntas directivas de las sociedades anónimas, y los comités técnicos y de apoyo. Estas estructuras cumplen funciones clave en la definición, ejecución y supervisión de la estrategia corporativa y la gestión institucional, considerando para ello lo establecido en la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

A continuación, se amplía respecto a la conformación de las Estructuras de Autoridad del CFBPDC:

## Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del BPDC

La Asamblea de Trabajadoras y Trabajadoras 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:

- 1 Definir la orientación estratégica de la institución mediante las Pautas.
- 2 Fiscalizar la gestión de la entidad a través del seguimiento, revisión y estudio de informes del Banco y sus sociedades.
- 3 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:

- A 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.
- 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 2024), la conformación de la Asamblea se realizó hasta el sábado 4 de noviembre de 2024 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 26º- 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, quien en la sesión plenaria procedieron a la elección por votación.

Las funciones de la ATTBPDC se pueden consultar en el siguiente enlace: <https://www.bancopopular.fi.cr/asamblea-de-trabajadores-y-trabajadoras/>

## 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.**

Artículo 8°. Periodo de nombramiento de las personas que conforman la Junta Directiva Nacional.

Las personas que conforman la Junta Directiva Nacional son nombradas por cuatro años para el ejercicio de sus funciones y pueden ser reelectas. El plazo de nombramiento de los integrantes de la Junta Directiva Nacional del Banco Popular y Desarrollo Comunal se computa cada cuatro años del primero de agosto al treinta y uno de julio o cuando corresponda.

Los nombramientos que se realicen durante el cuatrienio de que se trate, tienen

vigencia hasta la finalización del respectivo período cuatrienal.

La Junta Directiva Nacional elige cada año, por mayoría de votos, a su presidente y vicepresidente.

### 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

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

El detalle de los atestados de los miembros de la Junta Directiva Nacional, así como de la plana gerencial, se encuentra en el sitio WEB del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, en el siguiente enlace: [Estructura Orgánica del CFBPDC](#)

## 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. Al día de hoy el banco cuenta con 22 Juntas.

El detalle respecto a estos Órganos Colegiados se encuentra en el siguiente enlace: [Juntas de Crédito Local](#)

## Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas

### **Artículo 51°. Conformación de la junta directiva de las sociedades.**

Las juntas directivas de las sociedades estarán conformadas por cinco miembros: presidente, vicepresidente, secretario, tesorero y un vocal, quienes deberán cumplir con los requisitos que indique el ordenamiento jurídico y participarán con voz y voto en las sesiones de dicho órgano. Adicionalmente, la conformación incluirá un fiscal, quien tendrá a cargo la vigilancia de la sociedad y participará con voz, pero sin voto, en las sesiones de dicho órgano.

Particularmente, la Junta Directiva de Popular Pensiones estará conformada por siete miembros: presidente, vicepresidente, secretario, tesorero y tres vocales, quienes deberán cumplir con los requisitos que indique el ordenamiento jurídico y participarán

con voz y voto en las sesiones de dicho órgano. Además, al igual que las restantes sociedades, dicha conformación incluirá un fiscal, quien tendrá a cargo la vigilancia de la sociedad y participará con voz, pero sin voto, en las sesiones de dicho órgano.

La presidencia de la junta directiva de cada sociedad será asumida por un director de la Junta Directiva Nacional.

La presidencia y vicepresidencia tendrán la representación judicial y extrajudicial de la sociedad respectiva con facultades de apoderados generalísimos sin limitación de suma, de conformidad con el artículo 1253 del Código Civil, pudiendo actuar conjunta o separadamente. Además, podrán otorgar y revocar poderes, pero únicamente especiales judiciales, sin que por ello pierdan o disminuyan sus facultades.

### **Artículo 52°. Periodo de nombramiento de las personas que conforman las juntas directivas de las sociedades.**

Las personas que conforman las juntas directivas de las sociedades serán nombradas por un período de dos años para el ejercicio de sus funciones y pueden ser reelectas.



### Popular Fondos de Inversión

- ➔ Nidia Solano Brenes, Presidenta
- ➔ María Clemencia Palomo Leitón, Vicepresidenta
- ➔ Alberto Valverde Flores, Tesorero
- ➔ Allan Matarrita Chinchilla, Secretario
- ➔ Deiby Josué Méndez Brenes, Vocal
- ➔ Ana Lorena Ramírez González, Fiscal

### Popular Pensiones

- ➔ Eduardo Navarro Ceciliano, Presidente
- ➔ Margarita Fernández Garita, Vicepresidenta
- ➔ Víctor José Mora Schlager, Secretario
- ➔ Adriana Céspedes Camacho, Tesorera
- ➔ Luis Roberto Ramírez Vega, Vocal 1
- ➔ Marvin Sánchez Rodríguez, Vocal 2
- ➔ Randall Mata Castillo, Vocal 3
- ➔ Alfonso Molina Rodríguez, Fiscal

### Popular Seguros

- ➔ Iliana González Cordero, Presidenta
- ➔ Carlos Nieto Vargas, Vicepresidente
- ➔ José Barquero Arguedas, Secretario
- ➔ Arturo Baltodano Baltodano, Tesorero
- ➔ Elías Jara Arce, Vocal 1
- ➔ José Alberto Solís Sáenz, Fiscal

### Popular Valores

- ➔ Raúl Espinoza Guido, Presidente
- ➔ Shirley González Mora, Vicepresidenta
- ➔ Álvaro Ramírez Sancho, Secretario
- ➔ Kimberly Grace Campbell Mc Carthy, Tesorera
- ➔ Noylin María Cruz Suárez, Fiscal

### Popular Servicios Compartidos

La sociedad es una Sociedad de Responsabilidad Limitada, por lo tanto, su estructura de autoridad se refleja mediante la Asamblea de Cuotistas.

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

- ➔ Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones
- ➔ Comité Corporativo de Tecnología de Información
- ➔ Comité de Riesgos de Popular Pensiones
- ➔ Comité de Inversiones de Popular Pensiones
- ➔ Comité de Inversiones de Popular SAFI

## Alta Gerencia del CFBPDC

Según el artículo 26 de la Ley 4351 Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, a la Gerencia General le corresponde la Administración del Banco y es la responsable del proceso de planeamiento, organización, dirección y control de los recursos organizacionales para el logro de los objetivos establecidos por el Órgano de Dirección. Según la estructura organizativa de la Entidad o del Vehículo de Administración de Recursos de Terceros, incluye a los empleados o funcionarios que, por su función, cargo o posición, intervienen o tienen la posibilidad de intervenir en la toma de decisiones importantes dentro de la Entidad.

## Comités Técnicos del CFBPDC

Éstos son los Órganos colegiados creados mediante un acuerdo que los regule como por ejemplo CONASSIF 4-16, CONASSIF 5-24, CONASSIF 12-21, SUGEF 2-10, CONASSIF-5-24, entre otras propias de su regulación a saber:

- ➔ Comité Corporativo de Auditoría
- ➔ Comité Corporativo de Cumplimiento
- ➔ Comité Corporativo de Riesgos

La Alta Gerencia del CFBPDC está compuesta por: la Gerencia General Corporativa, Subgerencias del BPDC y Gerencias de las Sociedades, la cual está conformada de la siguiente manera:



## Gestión de la cultura de las estructuras de autoridad

Iniciativas de formación y capacitación del más alto órgano de gobernanza..

Nombre de la capacitación, formación e iniciativa	Cantidad de participantes
Talleres de inducción "Conozcamos nuestra institución": generar conocimientos básicos sobre la naturaleza especial que da sustento a la creación del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, su propósito y razón de ser, el marco normativo y la estructura del gobierno corporativo.	190
Foro 8M: Reflexión sobre la inclusión financiera de las mujeres: reflexionar sobre el contexto regional y nacional de la inclusión financiera de las mujeres y el enfoque de género en la oferta financiera.	36
Charla virtual Principios de gobierno corporativo: generar conocimientos básicos del buen gobierno corporativo, así como el rol de las personas delegadas.	66
Charla virtual Gestión estratégica del riesgo: generar conocimientos básicos sobre el riesgo, tipos de riesgo, factores que podrían impactar al Banco Popular y de Desarrollo Comunal, cómo se puede identificar, controlar y prevenir, así como el rol que somos llamados a desempeñar como personas tomadoras de decisión.	67
Charla virtual: Estrategias y políticas públicas para promover la inclusión financiera: reflexionar sobre el concepto de la inclusión financiera, las causas de la exclusión, principales desafíos para propiciar la inclusión financiera.	69



Charla virtual: El Banco Popular como solución ante situación de afectados por la intervención de Coopeservidores: Esta actividad buscaba dar a conocer proceso de intervención de COOPESERVIDORES R.L y sobre la adquisición de la cartera buena por parte del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, proporcionando una solución más rápida y menos costosa en comparación con un proceso concursal.	52
Charla virtual: Principios de ciberseguridad aplicados al gobierno corporativo: busca analizar la importancia de la seguridad de la información y la ciberseguridad, principales riesgos, así como consejos para evitar una estafa.	50
Charla virtual: Desafíos de la supervisión y regulación del sistema financiero: generar conocimientos básicos sobre el marco normativo, así como el papel de los organismos de supervisión.	44
Charla virtual: Informe del Programa Estado de la Nación: presentación de los principales resultados del Informe Programa Estado de la Nación 2024.	41
Certificación virtual Generalidades del Gobierno Corporativo: generar conocimientos sobre conceptos y herramientas requeridas para comprender los aspectos más relevantes acerca de la buena gobernanza, para la adecuada toma de decisiones desde la función representativa e informativa en la entidad.	69

Foro Sistema de pensiones costarricense: Análisis y discusión de su estado actual y reformas necesarias desde la perspectiva de las organizaciones sociolaborales: generar un espacio de discusión y reflexión en torno al sistema de pensiones, sus desafíos y propuestas tendientes a su fortalecimiento.	15
Foro Transformación del sistema financiero: Desafíos de la supervisión y regulación: generar conocimientos sobre los desafíos que enfrentan las instituciones en un entorno globalizado, el impacto de las nuevas tendencias digitales en los modelos de supervisión y análisis de las mejores prácticas adoptadas por los países de la OCDE, con un enfoque en la idoneidad y gobierno corporativo, el rol de las auditorías internas y externas, y la transparencia en la gestión como pilares fundamentales para fortalecer la confianza pública y mejorar la supervisión financiera.	26
II Edición del Foro Cecilia González Salazar: Políticas de igualdad y equidad de género en Costa Rica-Alcances en lo público y lo privado: promover el análisis sobre las políticas de igualdad y equidad de género en el país y su implementación a nivel institucional público, así como en el ámbito privado, con particular énfasis en las organizaciones sociales.	15
Curso Planificación Estratégica Orientada a Resultados.	1
Curso Finanzas básicas para no financistas.	2

Adicionalmente, con el objetivo de promover la formación y capacitación de nuestra gobernanza, en el 2024 realizamos diferentes capacitaciones:

## Junta Directiva Nacional

- ➔ Evaluación de desempeño del órgano de dirección.
- ➔ Protocolos establecidos en el Acuerdo SUGEF 23-23 Reglamento para implementar planes de recuperación y planes de resolución en las entidades supervisadas.
- ➔ Impulsando la transformación digital de la banca a través de la analítica con IA integrada.
- ➔ Charla derechos y deberes del consumidor financiero para órganos directores.
- ➔ Manejo de conflictos y habilidades blandas: comunicación 360, el motor de la agilidad.
- ➔ Gobierno Corporativo en la función de cumplimiento normativo.
- ➔ Plan económico del Banco Central: Situación económica reciente y perspectivas.
- ➔ Formación en cumplimiento normativo y regulatorio.
- ➔ Reglamento Gobierno Corporativo CONASSIF 4-16.
- ➔ Identificar oportunidades de negocio a partir del instrumento creado en la Ley 8262 denominado Servicios de Desarrollo Empresarial.
- ➔ Liderazgo participativo.
- ➔ Charla sobre Gestión de Ética en las Instituciones Públicas.
- ➔ Gobierno Corporativo y Apetito al Riesgo.
- ➔ Gestión de Ética.
- ➔ Actualización anual en Legitimación de Capitales (Ley 7786 y sus reformas).
- ➔ Sensibilización de la importancia de los riesgos ASG y el plan trabajo para la implementación de la normativa SUGEF 2-10, Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos.

- ➔ Uso de los instrumentos de avales de garantías para contribuir a la dinamización del crédito como un mecanismo de impulso del sector productivo.
- ➔ Enfoque social en la estrategia vigente que contribuyen con el cumplimiento de las Pautas de la Asamblea Trabajadores y Trabajadoras.
- ➔ Modelo de servicio de desarrollo empresarial, como un mecanismo para identificar oportunidades de negocios que se deban potenciar.

Por otro lado, se gestionaron comunicados alineados con la estrategia de Gobernanza Corporativa, con el objetivo de fortalecer el conocimiento y la comprensión de los miembros de la organización sobre las mejores prácticas en esta materia. Estas comunicaciones promovieron una cultura de transparencia, responsabilidad y cumplimiento, contribuyendo al fortalecimiento del marco ético y al compromiso institucional con una gestión sólida, alineada a los principios de buen gobierno corporativo.

## Rendición de cuentas de las estructuras de autoridad

El Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal (CFBPDC) cuenta con un Modelo de Gobernanza Corporativa, aprobado por la Junta Directiva Nacional mediante el acuerdo JDN-6104-Acd-481-2024-Art-10, en sesión celebrada el 13 de mayo de 2024, en cumplimiento de lo establecido en los artículos 5, 9 y 44 del Acuerdo CONASSIF 04-16, Reglamento sobre Gobierno Corporativo.

Este modelo se encuentra alineado con los principios internacionales establecidos por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y la norma ISO 38500, y ha sido diseñado con el objetivo de fortalecer la estructura actual de gobernanza corporativa, asegurando una gestión coherente con las necesidades y

expectativas de las partes interesadas.

En este sentido, establece un marco normativo sólido que impulsa una toma de decisiones fundamentada, una rendición de cuentas efectiva y el cumplimiento de elevados estándares de transparencia. Estos elementos resultan esenciales para consolidar una cultura organizacional orientada a la integridad, la eficiencia y la sostenibilidad institucional.

Dicho modelo de gobernanza corporativa incorpora un análisis de una gestión del nivel de efectividad de los Órganos colegiado y como resultado al cierre del año 2024 se obtienen los siguientes resultados:

Junta Directivas del CFBPDC	Cantidad Sesiones	Comités del CFBPDC	Cantidad Sesiones
Junta Directiva del Banco Popular	103	Comité Corporativo de Auditoría	25
Junta Directiva Popular Pensiones	42	Comité Corporativo de Cumplimiento	23
Junta Directiva Popular SAFI	40	Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones	26
Junta Directiva Popular Seguros	41	Comité Corporativo de Riesgos	23
Junta Directiva Popular Valores	29	Comité Corporativo de Tecnología de Información	24

De conformidad con lo estipulado en el Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular Desarrollo Comunal y Subsidiarias el artículo 25 establece lo siguiente:

### Artículo 25°. Rendición de cuentas

Con el fin de lograr una efectiva rendición de cuentas por parte de los Comités Técnicos o Comisiones del CFBPDC, el Área de Gobierno Corporativo debe presentar en cada Comité Técnico o Comisión un informe trimestral en el cual detalle los resultados de la gestión de la efectividad de cada Órgano Colegiado, para posteriormente elevar esta información ante la Junta Directiva Nacional; lo anterior, con el fin de validar el cumplimiento de los roles y responsabilidades establecidas en las normas que regulan el funcionamiento de cada Comité Técnico o Comisión.

Para el análisis del resultado de la gestión de la efectividad de cada Comité Técnico o Comisión se debe considerar los indicadores establecidos en la norma interna "Metodología para la definición y medición del sistema de gestión de la efectividad de la Gobernanza de los órganos de colegiados del CFBPDC."

Con el propósito de ampliar respecto a las gestiones realizadas en cada comité se procede a detallar los resultados del nivel de efectividad de tanto de la Junta Directiva Nacional como de los Comités Técnicos de la Junta Directiva Nacional para el año 2025:

Comité Técnico o Junta Directiva	Resultado
Comité Corporativo de Auditoría	97%
Comité Corporativo de Cumplimiento	100%
Comité Corporativo de Riesgos	97%
Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones	94%
Comité Corporativo de Tecnología de Información	98%
Junta Directiva Nacional	96%

## Resumen de resultados

Los resultados alcanzados en 2024 reafirman que cuando la gobernanza se gestiona con visión, compromiso y responsabilidad, los impactos positivos son tangibles. Haber alcanzado un 98% de efectividad en el Modelo de Gobernanza Corporativa, cumpliendo con la totalidad de los 13 indicadores establecidos, no solo es un logro institucional, sino también un reflejo del trabajo articulado entre la Junta Directiva Nacional con todas las instancias del CFBPDC.

Este nivel de desempeño posiciona al CFBPDC como un referente en gobernanza dentro del sector financiero público costarricense, evidenciando que es posible construir una

entidad robusta, participativa y orientada al bien común. Este compromiso continuo con la transparencia, la rendición de cuentas y la mejora constante es la base sobre la cual seguiremos fortaleciendo nuestro impacto en el desarrollo sostenible del país.

La gobernanza no es solo estructura: es liderazgo compartido, toma de decisiones con propósito y responsabilidad con quienes servimos.

## Equidad de género en el modelo de la gobernanza

Desde hace más de dos décadas, el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal ha consolidado una estructura de gobernanza basada en la paridad, gracias al marco normativo establecido por la Ley de Democratización. Esta ley garantiza que el 50 % de los delegados y delegadas de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras (ATT) sean mujeres, criterio que también se aplica en el nombramiento de las suplencias.

De igual forma, la Junta Directiva Nacional (JDN) mantiene este principio de equidad: de los cuatro miembros elegidos por la ATT, el 50 % deben ser mujeres. Este enfoque paritario también se extiende a los tres miembros designados por el Poder Ejecutivo, así como a sus respectivas suplencias. En las Juntas de Crédito Local (JCL), presentes en cada Oficina Comercial del Banco, se aplica el mismo principio, asegurando una participación equilibrada de mujeres y hombres, tanto en los puestos titulares como en las suplencias.

Cuando la composición de estos órganos es impar, como sucede con algunas JCL y los nombramientos del Poder Ejecutivo, se aplica el principio de alternabilidad: por ejemplo,

un período puede incluir la elección de dos hombres y una mujer, y el siguiente, dos mujeres y un hombre, garantizando así el cumplimiento efectivo de la cuota paritaria a lo largo del tiempo.

**Actualmente, la Alta Gerencia del Conglomerado —conformado por cinco sociedades anónimas y una Gerencia General Corporativa— cuenta con una representación significativa de liderazgo femenino: cuatro de estos seis puestos clave están ocupados por mujeres destacadas.**

Este equilibrio de género en los niveles más altos de decisión reafirma nuestro compromiso con un liderazgo inclusivo, donde el talento y las capacidades de nuestras colaboradoras son reconocidos y promovidos. La diversidad fortalece nuestra organización y es un componente esencial para avanzar hacia un desarrollo más justo y sostenible.

Por otro lado, en 2024 reafirmamos nuestro compromiso con la igualdad y la equidad de género a través de la actualización integral de nuestra Política de Igualdad y Equidad de Género, la cual fue aprobada por la Junta Directiva Nacional y validada por la Comisión Permanente de la Mujer de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras. Esta actualización fortalece nuestro marco de gobernanza al integrar principios y mecanismos que promueven relaciones laborales y comerciales más justas e inclusivas.

Entre los avances más relevantes se incluyó la incorporación de lineamientos para la contratación y promoción inclusiva, así como el impulso a la inclusión y educación financiera con enfoque de género en el diseño de productos y servicios del conglomerado. Asimismo, se estableció la verificación de cláusulas de terminación anticipada de contratos con proveedores en caso de incumplimiento de nuestra política de género, reforzando los principios éticos en nuestras cadenas de valor.

Se promovió la difusión activa de buenas prácticas e iniciativas de igualdad y equidad de género entre la clientela y otros públicos de interés, y se definió la estructura y funciones del Equipo Conglomerado de Igualdad y Equidad de Género como instancia responsable de velar por la implementación efectiva de la política. Además, se incorporaron indicadores de impacto orientados a medir avances tanto en el ámbito interno (personal) como externo (clientela).

Gracias al apoyo de fondos no reembolsables de la Agencia Francesa para el Desarrollo (AFD), se realizó un diagnóstico de brechas de género y la formulación de un plan de acción con enfoque interno y externo, estructurado en cuatro ejes estratégicos: personas colaboradoras, clientela, productos y proveedores. Como resultado, se concretó el acuerdo para acceder a financiamiento específico destinado al desarrollo de productos con enfoque de género.



## Ética y transparencia

La ética y la transparencia son principios rectores en la gestión del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, y se articulan de manera sistemática a través de políticas, programas y acciones que promueven la integridad, la honestidad y la responsabilidad en todos los niveles de la organización.

Contamos con un robusto Programa de Gestión Ética Conglomerada, estructurado en tres ejes: prevención, detección y respuesta. Este programa se complementa con instrumentos clave como el Código de Conducta, el Código de Buen Gobierno Corporativo, la Política de Gestión de Conflictos de Interés Económico y canales de denuncia confidenciales. Todos estos elementos rigen el comportamiento ético de nuestras personas colaboradoras, alta gerencia, Junta Directiva, proveedores y otros grupos de interés.

La formación continua y la cultura ética son pilares fundamentales. Se imparten capacitaciones específicas para jefaturas y personal operativo, se realizan campañas de sensibilización, y se desarrollan presentaciones periódicas –tanto semanales como mensuales– donde se abordan los principios del Código de Conducta. De forma anual, se lleva a cabo una evaluación de conocimientos éticos y una medición del nivel de madurez institucional en esta materia.

Además, la transparencia se ve fortalecida mediante acciones proactivas de divulgación: desde la publicación de objetivos estratégicos, perfiles de directores y escalas salariales, hasta el acceso público a los resultados financieros, el cumplimiento de planes operativos y la distribución de utilidades.

Como parte del Conglomerado, todas las sociedades se adhieren a las políticas y

procedimientos comunes, lo que garantiza una conducta coherente y alineada con los valores institucionales. Esta coherencia ética no solo fortalece la confianza de los grupos de interés, sino que también consolida la sostenibilidad y la reputación del Conglomerado en el largo plazo.

## Retos

A pesar de los avances institucionales en la consolidación de una cultura ética, el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal reconoce que aún enfrenta importantes desafíos para asegurar una gestión íntegra, transparente y coherente en todos los niveles de la organización.

Uno de los principales retos consiste en fortalecer el involucramiento activo de la ética en la toma de decisiones diarias, desde los más altos niveles de liderazgo hasta los equipos operativos, promoviendo una cultura que predique con el ejemplo y que impulse la aplicación práctica de los valores institucionales. Este desafío requiere de esfuerzos sostenidos en sensibilización, capacitación interactiva basada en casos reales y una comunicación clara de las expectativas éticas en el quehacer cotidiano.

Otro desafío clave radica en la construcción de un entorno organizacional de confianza, indispensable para fomentar la denuncia responsable de conductas inapropiadas. Si bien existen canales establecidos, persisten percepciones de desconfianza respecto a la confidencialidad y seguimiento de estos procesos, lo cual limita su uso efectivo. En este sentido, avanzar hacia un sistema de denuncias más robusto, seguro y transparente es una prioridad estratégica.

Finalmente, la organización asume como una responsabilidad permanente el reto de generar conciencia sobre el valor estratégico de actuar con ética y transparencia. Esto

no solo refuerza la legitimidad institucional, sino que también contribuye a fortalecer la confianza pública, atraer inversiones responsables y consolidar una cultura organizacional resiliente, productiva y sostenible.

## Mecanismos para fomentar la ética y transparencia

- ➔ Programa de Gestión de la Ética: Incluye los valores y principios, plan táctico, la metodología de evaluación de la percepción e indicadores de gestión.
- ➔ Código de Conducta: Instrumento que describe las conductas éticas esperadas.
- ➔ Comisión Técnica de Ética y Valores: Conformada por diversas áreas del Banco Popular incluyendo las Sociedades Anónimas.
- ➔ Comité de Valores: Conformado por la Gerencia General, los subgerentes y gerentes generales de las Sociedades Anónimas.
- ➔ Comunicación masiva por medio de cápsulas informativas, campañas de concienciación y divulgación, comunicados, Masterclass.
- ➔ Capacitaciones y evaluaciones anuales de reforzamiento del Código de Conducta con el objetivo de reforzar el conocimiento y sus alcances a todo el personal.
- ➔ Capacitaciones y sensibilización para jefaturas.
- ➔ Encuestas para conocer la percepción sobre la ética y transparencia para todo el personal.

- ➔ Promoción del uso de canal de denuncias.

## Anticorrupción

Desde la perspectiva de la gestión de la gobernanza, los conflictos de interés y casos de anticorrupción se abordan de manera proactiva mediante la implementación y cumplimiento del Código de Conducta y Ética. Este documento actúa como una guía fundamental que define los principios, valores y comportamientos esperados de todas las personas colaboradoras, directivos y miembros del gobierno corporativo. A través del Código, se establecen lineamientos claros para identificar, declarar y mitigar cualquier situación que pueda comprometer la objetividad o la toma de decisiones en la organización. De esta manera, se refuerza la integridad institucional, se protege la transparencia en los procesos y se fortalece la confianza de hacia las partes interesadas del CFBPDC.

En el Banco Popular cuenta con los siguientes canales para denunciar situaciones antiéticas y casos de fraude:

- ✔ Centro de Soporte Logístico (CSL), reporte #12 Denuncias Anticorrupción.
- ✔ Formularios para realizar denuncias el cual se localiza en la siguiente dirección de la Intranet institucional: <https://bancopopularcr.sharepoint.com/sites/DSB/seguridad/fdc/Paginas/default.aspx>
- ✔ Correo electrónico titulado [Anticorrupcion@bp.fi.cr](mailto:Anticorrupcion@bp.fi.cr)
- ✔ Formulario solicitud valoración previa, localizado en la Intranet institucional.

En el caso de las Sociedades Anónimas se utilizan los diferentes canales de comunicación establecidos por la Contraloría de Atención a la Persona Usuaria, Auditoría Interna y otros.

Como dato adicional la Oficialía de Cumplimiento Corporativa lidera la gestión de riesgos asociados a la legitimación de capitales, el financiamiento del terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva, en cumplimiento con el marco normativo vigente (CONASSIF 12-21 y Ley 7786). Aunque no se han identificado casos confirmados, se analizan y gestionan reportes de operaciones sospechosas mediante un sistema tecnológico especializado que permite detectar conductas inusuales y posibles riesgos. Además, se implementan controles internos sobre las transacciones del personal, activando los mecanismos institucionales correspondientes ante cualquier indicio de comportamiento irregular o antiético, en apego al Código de Conducta.

El Conglomerado Financiero combina capacitaciones formales, materiales educativos, inducciones para nuevo personal y campañas de concientización para comunicar y reforzar las políticas anticorrupción. Además, utiliza evaluaciones periódicas para asegurar la efectividad de estas iniciativas y corrige desviaciones con acciones específicas. Esto refleja un enfoque integral y proactivo en la promoción de una cultura de integridad y cumplimiento.

### Actos de soborno e irregularidades

El Conglomerado Financiero implementa los siguientes mecanismos para prevenir actos de soborno, corrupción e irregularidades:

1. Marco Normativo y Políticas Internas
2. Estructura de Gestión Antifraude
3. Canal de Denuncias

4. Capacitación y Sensibilización
5. Monitoreo y Control
6. Sanciones y Medidas Disciplinarias
7. Protocolos de Comunicación
8. Normativas y Manuales Específicos
9. Enfoque en Reputación y Cumplimiento

En el periodo 2024 se presentaron las siguientes irregularidades con el personal.

ODP instaurados por conductas inapropiadas en el CFBPDC				
Conductas	Total ODP instaurados	Total personal investigado	Casos en trámite	Casos archivados
Faltas a la ética	7	8	6	1
Fraude Interno	5	6	5	0
Acoso Laboral	2	2	2	0
Hostigamiento Sexual	0	0	0	0
Incumplimiento Procedimientos	7	68	7	0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>84</b>	<b>20</b>	<b>1</b>

## Control interno

El Banco Popular cuenta con un modelo de prevención de delitos del CFBPDC de la Ley 9699 "Responsabilidad de las personas jurídicas sobre cohechos domésticos, soborno transnacional y otros delitos" y establece los siguientes mecanismos de control.

Mecanismos de control interno	
Dependencia	Descripción
Órgano de Dirección	Define la estrategia ética y de cumplimiento de la entidad. Aprueba las políticas anticorrupción y supervisa su implementación.
Primera Línea de defensa: Oficinas Comerciales y Soporte al Negocio	Política Conozca a su Cliente: Iniciar la relación comercial con los clientes y mantener el conocimiento de estos, con información correcta y suficiente documentación.
Primera Línea de defensa: Oficinas Comerciales y Soporte al Negocio	Gestionar la atención de alertas, producto del monitoreo transaccional permanente que se realiza mediante un sistema tecnológico.
Primera Línea de defensa: Dirección Corporativa 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.

Mecanismos de control externo	
Dependencia	Descripción
Alta Gerencia	Vigila el cumplimiento de los acuerdos de la Junta Directiva Nacional, en relación con la gestión de los riesgos de LC/FT/FPADM y el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas.
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 internacionales de sanciones y listas de control nacionales e internas.
Segunda Línea de defensa: Oficialía de Cumplimiento	Coordina y direcciona del proceso de monitoreo transaccional permanente, parametrización de las herramientas, análisis de casos con variables adicionales 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.
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.

En el caso de las Sociedades Anónimas las dependencias de Control Interno, Cumplimiento Normativo, Oficialía de Cumplimiento, Sección Administrativa, Auditoría Interna, Gobierno y Cumplimiento, Contraloría de atención a la persona usuaria y Talento Humano son las encargadas de velar y gestionar el cumplimiento de las disposiciones y normativa relacionada a los actos de soborno o irregularidades.

Para el 2024 se detectaron 11 casos de Fraude Interno y 126 casos de investigaciones administrativas del órgano director. Para el caso de las Sociedades Anónimas no se presentaron casos en el periodo.

## Logros

- ✔ Cumplimiento del 100% del Plan de Ética Institucional.
- ✔ Monitoreo del Modelo para la Prevención de Delitos: Seguimiento constante del modelo lo que aseguró que las operaciones del Conglomerado se alinearan con las normativas anticorrupción.
- ✔ Cumplimiento Normativo y Auditorías: Se logró una calificación superior al 90% en la autoevaluación del nivel de madurez de cumplimiento normativo.
- ✔ Capacitaciones y Cultura de Cumplimiento: Se impartieron 108 capacitaciones a personal interno y miembros del órgano de dirección, e inducciones para nuevos colaboradores.
- ✔ Comunicación y Transparencia: Se emitieron 32 comunicados externos y 130 internos para promover la transparencia y prevenir prácticas corruptas, dirigidos a clientes, proveedores y funcionarios.

- ✔ Implementación y monitoreo del Sistema de Alerta Temprana (SAT) para el análisis de patrones de incumplimiento.
- ✔ Gestión de Riesgos ASG: Se evaluaron riesgos de gobernanza (25% del total de riesgos ASG), con acciones para fortalecer la integridad corporativa y prevenir conflictos de interés.

## 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 Unidades Estratégicas de Negocio del Conglomerado y genera un efecto social alto en cada una de las regiones del país.

Su objetivo consiste en dotar al Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal 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. Para esto se realiza una actualización periódica de investigación sobre varios aspectos:

- ✔ 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.

Esta Política es de acatamiento obligatorio para todos los representantes legales y trabajadores y trabajadoras de las Unidades Estratégicas de Negocio que conforman el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

En el Conglomerado Financiero no se trabaja con ratio de compensación, los aumentos de salario son con base en el IPC. Así mismo según la política salarial integral, se utiliza la Curva de Mejor Ajuste respecto de los salarios en Percentil 50 del Segmento Especial de Mercado que se defina.

## Conflictos de interés

Como parte de nuestro compromiso con la integridad y la transparencia, el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal gestiona de manera proactiva los posibles conflictos de interés a través de su Política de Gestión de Conflictos de Interés Económico, instrumento clave del marco de gobernanza corporativa. Esta política establece directrices claras para la identificación, prevención y tratamiento de situaciones que puedan comprometer la objetividad o generar beneficios indebidos en la toma de decisiones.

Su aplicación es transversal y abarca a toda la estructura organizacional: desde la Asamblea de Trabajadores y sus órganos, hasta la Junta Directiva Nacional, las juntas directivas de las sociedades anónimas, comités, comisiones, alta gerencia y demás personal colaborador. Asimismo, contempla escenarios de posible conflicto con terceros – como clientes, proveedores y otros grupos de interés –, garantizando que todas las relaciones institucionales se desarrollen bajo principios de imparcialidad, probidad y rendición de cuentas.

Este enfoque integral fortalece la confianza en la gestión del Conglomerado y asegura que sus operaciones, tanto financieras como no financieras, se alineen con el interés público y los más altos estándares éticos.

En el periodo 2024 se identificó un único caso de posible conflicto de interés en el seno de la Junta Directiva Nacional. Conforme a los lineamientos establecidos en la Política de Gestión de Conflictos de Interés Económico del Conglomerado, se procedió a solicitar la abstención y el retiro de la persona involucrada durante la deliberación del punto correspondiente en la sesión, asegurando así la imparcialidad y transparencia en el proceso de toma de decisiones.

## Compromiso con los Derechos Humanos

El Conglomerado Financiero reconoce que los derechos humanos son pilares esenciales para garantizar la dignidad, la equidad y el bienestar de todas las personas. Nuestra actuación se inspira en principios universales de justicia, inclusión y respeto, integrando estos valores en todos los niveles de la organización y en nuestra cadena de valor.

Desde su origen, el Banco Popular ha operado bajo un mandato social orientado a la protección económica de las personas trabajadoras, colocándolas en el centro de su quehacer institucional. Esta vocación se traduce en la promoción activa de derechos fundamentales como el acceso igualitario a servicios financieros, la salud, la vivienda, condiciones laborales justas y ambientes sanos en las comunidades.

Entendemos que los derechos humanos no solo son principios legales, sino también una guía ética que orienta nuestras acciones hacia la creación de entornos seguros, libres de acoso, violencia, intimidación o cualquier forma de discriminación. En este sentido, se prohíbe de forma expresa toda forma de discriminación por motivos de edad, género, orientación sexual, etnia, religión, condición de salud, discapacidad, opinión política, origen social o cualquier otra condición análoga, conforme a lo establecido en el marco legal nacional.

Todos los procesos internos, incluyendo selección, desarrollo y remuneración de personal, se rigen por criterios de igualdad y no discriminación. A igual trabajo, en condiciones equivalentes, corresponde igual remuneración, sin distinción alguna.

Desde la dimensión social de la sostenibilidad, aplicamos un enfoque de debida diligencia para identificar, prevenir y mitigar impactos adversos sobre los derechos humanos, tanto en nuestras operaciones como en los vínculos con terceros. Esta gestión preventiva no solo asegura el cumplimiento normativo, sino que también fortalece la reputación institucional, reduce riesgos y se convierte en una ventaja estratégica para la atracción de talento, clientes e inversión responsable.



Entre las principales iniciativas que se implementan en la promoción y respeto de los derechos humanos están las siguientes:

- ✔ Campañas de sensibilización sobre derechos humanos, género, inclusión, accesibilidad, bienestar y diversidad organizacional.
- ✔ Capacitaciones periódicas y sensibilización a nuevos ingresos.
- ✔ Conmemoración de fechas clave en comunicados masivos internos.
- ✔ Campañas sobre productos y servicios financieros como acceso a salud, vivienda, empleo digno.
- ✔ Formación de pequeños empresarios para fomentar el empoderamiento económico.
- ✔ Marco normativo robusto, con políticas, procedimientos y guías.
- ✔ Canales de denuncia confidenciales y seguros para reportar posibles vulneraciones.

Para el periodo 2024 no se presentaron casos de incumplimientos a los derechos humanos en ninguna Unidad Estratégica del Negocio en el Conglomerado Financiero Banco Popular.

## Canales de denuncia

Como parte de nuestro compromiso con la integridad, la transparencia y el respeto a los derechos humanos, el Conglomerado Financiero ha establecido canales formales, confidenciales y accesibles para la recepción, gestión y seguimiento de denuncias e inconformidades. Estos mecanismos permiten a las personas colaboradoras, clientes, proveedores y demás partes interesadas reportar situaciones que contravengan nuestros valores éticos, normativas internas o compromisos en sostenibilidad. La existencia y fortalecimiento de estos canales son fundamentales para prevenir riesgos, corregir desviaciones, fomentar una cultura de cumplimiento y garantizar entornos seguros, justos y responsables en todas nuestras operaciones.

- ✔ 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 Anticorrupcion@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.
- ➔ Formularios en línea en el sitio web comercial.
- ➔ Centro de contacto 2202-2020 Opción 7.
- ➔ Oficinas comerciales.
- ➔ Oficinas de Contraloría de Servicios en BPT Paseo Colón y en cada Sociedad Anónima.

## Cumplimiento normativo

El Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, en cumplimiento de su marco legal fundacional, mantiene un compromiso firme con el cumplimiento de las leyes, regulaciones, normas internas y requisitos contractuales aplicables. El cumplimiento normativo no solo es un requisito legal, sino un elemento esencial para preservar la integridad, estabilidad financiera y reputación institucional del Conglomerado y sus subsidiarias.

Cada unidad estratégica del conglomerado –Banco Popular, Popular Seguros, Popular Pensiones, Popular SAFI, Popular Servicios Compartidos y Popular Valores– gestiona este compromiso a través de un Sistema de Gestión de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, que opera con un enfoque de tres líneas de defensa. Este sistema está liderado por la función de cumplimiento normativo y cuenta con la participación de la Dirección Jurídica Corporativa, la Dirección Corporativa de Riesgo, áreas de soporte al negocio y los órganos de control (Auditoría Interna, Control Interno y Cumplimiento Normativo).

Entre las principales acciones implementadas se encuentran:

- La vigilancia y verificación del cumplimiento normativo por parte del Área de Cumplimiento Normativo del Banco.
- La identificación y análisis de cambios normativos mediante la Dirección Corporativa Jurídica.
- La actualización de la matriz de criticidad normativa y de riesgos regulatorios en coordinación con los dueños de procesos.
- La implementación de políticas, procedimientos, controles internos y actividades de formación continua dirigidas al personal, órganos de gobierno y áreas operativas.

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.

Tipo	Cantidad	Abordaje
Inconformidades	8672	8661 cerrados y 11 en proceso
Sugerencias	35	35 cerrados
Consultas	409	403 cerradas y 6 anuladas
Mala práctica en proceso	1	1 atendida

La emisión periódica de informes y boletines, así como la atención de consultas regulatorias por parte de las entidades supervisadas.

Además, las auditorías internas realizan validaciones específicas de cumplimiento normativo, y se desarrollan capacitaciones y autoevaluaciones en línea con las disposiciones del Área de Cumplimiento Normativo y Control Interno.

Este enfoque integral permite al Conglomerado prevenir infracciones legales, reducir riesgos financieros y reputacionales, fortalecer la confianza de sus partes interesadas y asegurar el cumplimiento de los requisitos regulatorios nacionales, incluyendo aquellos relacionados con capital, liquidez, gestión de riesgos y prevención de actividades ilícitas.

Nuestros principales reguladores son:

### Banco Popular y de Desarrollo Comunal

#### Nacionales

- 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

#### Internacionales

- Comité de Basilea (Basel Committee on Banking Supervision)
- Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI/FATF)
- Organización Internacional de Comisiones de Valores (IOSCO)
- Organización Internacional de Supervisores de Pensiones (IOPS)
- Estándares ISO (ISO 38500, es el estándar internacional para el gobierno corporativo de la tecnología de la información, ISO 22301 Continuidad del Negocio y la ISO 27001 Seguridad de la Información)
- Convenciones Anticorrupción (ej. OCDE, Convención de la ONU)

#### Popular Fondos de Inversión

- Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF)
- Superintendencia General de Valores (Sugeval)
- Contraloría General de la República
- Ministerio de Hacienda

### Popular Pensiones

- Superintendencia General de Pensiones (Supen)
- Contraloría General de la República
- Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF)

### Popular Seguros

- Superintendencia General de Seguros (Sugese)
- Contraloría General de la República
- Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF)

### Popular Servicios Compartidos

- Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF)
- Contraloría General de la República

### Popular Valores

- Superintendencia General de Valores (Sugeval)
- Contraloría General de la República
- Bolsa Nacional de Valores

Para el periodo 2024 se presentaron los siguientes casos de incumplimiento normativo:

Tipo	Cantidad	Descripción	Abordaje
Leyes y normativas	7	Envío tardío del insumo diario para el Indicador de Cobertura de Liquidez (ICL).	Implementación de los seguimientos necesarios con el fin de que situaciones similares no se presenten nuevamente.
Leyes y normativas	3	Pago incorrecto o fuera de plazo de las patentes municipales.	Proceder a realizar el pago correspondiente.
Leyes y normativas	1	Inconsistencias en 5 pagos vía sistema SICOP de especies fiscales en que la Operadora no realizó la cancelación del "Reintegro" por un monto de ₡625 cada uno; si bien la norma tributaria que regula este aspecto se encuentra actualmente derogada, aplicaban en el momento de la evaluación.	Pago de la obligación y ajuste de los procedimientos.

El Conglomerado gestiona el cumplimiento normativo con base en un apetito de riesgo de incumplimiento aprobado por la Junta Directiva Nacional, que establece

como meta el cumplimiento del 100% de las obligaciones internas y externas. En el período reportado, de 853 obligaciones externas identificadas, se registraron solo dos incumplimientos, reflejo del compromiso institucional con la legalidad y el control regulatorio.

## Logros de cumplimiento normativo

- ➔ Se realizó un análisis integral del Sistema de Gestión de Cumplimiento.
- ➔ Fortalecimiento de la estructura de cumplimiento.
- ➔ Involucramiento del Órgano de Dirección en la definición de la estructura de la función de cumplimiento.
- ➔ Cumplimiento del plan de trabajo al 100%.
- ➔ Capacitación e involucramiento a las áreas del negocio.
- ➔ Levantamiento de los inventarios de normas internas y externas con su respectiva evaluación de nivel de riesgo.

## Gestión de riesgos

La gestión de riesgos en el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal (CFBPDC) se basa en un marco integral y estructurado, alineado con normativas nacionales (SUGEF, SUGIVAL, SUPEN) e internacionales (Basilea, GAFI). A continuación, se detalla el proceso clave:

1

### Estructura de Gobierno y Roles

- Junta Directiva Nacional: Aprueba políticas, perfiles de riesgo y apetito al riesgo.
- Comité Corporativo de Riesgo: Supervisa la implementación y monitorea riesgos transversales.
- Dirección Corporativa de Riesgo (DIRCR): Diseña metodologías y coordina la gestión en todas las sociedades (Banco, Pensiones, Valores, Seguros, etc.).
- Tres Líneas de Defensa:
  - Unidades de Negocio: Identifican y gestionan riesgos operativos.
  - Áreas de Riesgo y Cumplimiento: Monitorean y reportan.
  - Auditoría Interna: Verifica el cumplimiento.

2

### Tipos de Riesgos Gestionados

- Riesgos Financieros (crédito, liquidez, mercado).
- Riesgos No Financieros (operacional, reputacional, legitimación de capitales (LC/FT/FPADM), ASG (Ambiental, Social, Gobernanza), tecnológico/ciberseguridad).

3

### Metodologías y Herramientas

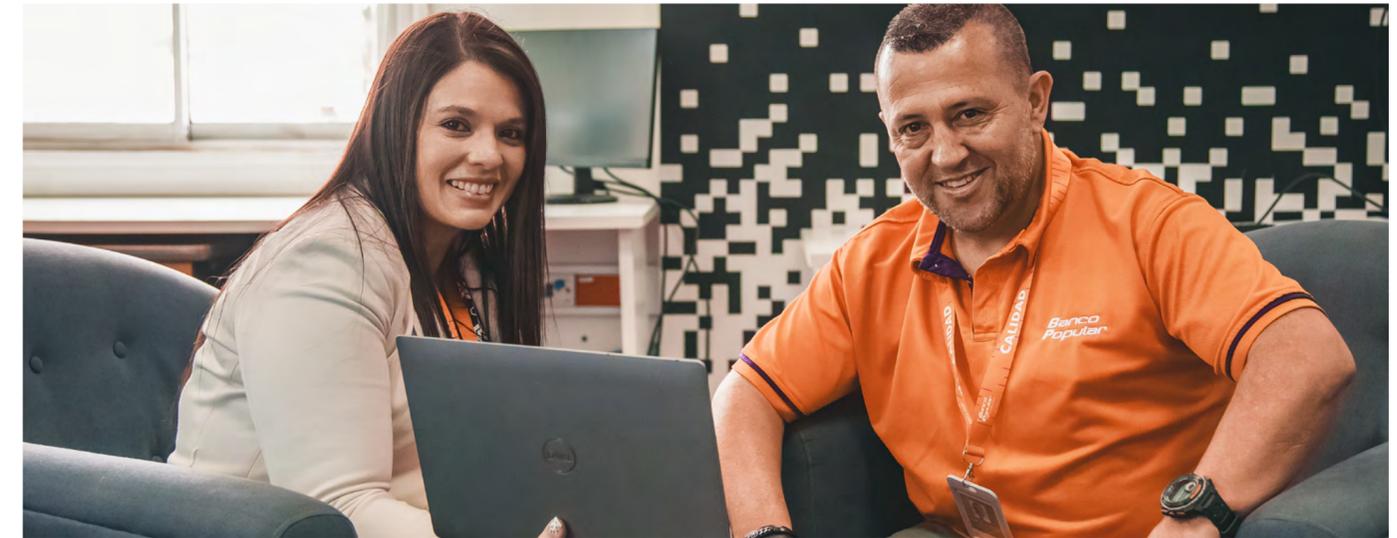
- Perfiles de Riesgo: Límites de apetito, tolerancia y capacidad para cada riesgo.
- Herramientas Tecnológicas:
  - OpRisk: Registro de eventos operativos.
  - SARAS: Evaluación socioambiental de créditos.
  - Sistema de Alerta Temprana (SAT): Detección de incumplimientos.
- Pruebas de Estrés y Escenarios

4

### Cultura y Capacitación

- Programa de Cultura de Riesgo
- Comunicación para clientes y personal interno.

El Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal gestiona los riesgos de forma integral mediante una gobernanza clara, metodologías estandarizadas, una cultura organizacional sólida y tecnología de apoyo. Este enfoque holístico permite identificar, evaluar y mitigar riesgos de manera proactiva, fortaleciendo la estabilidad operativa y asegurando el cumplimiento con regulaciones nacionales e internacionales.



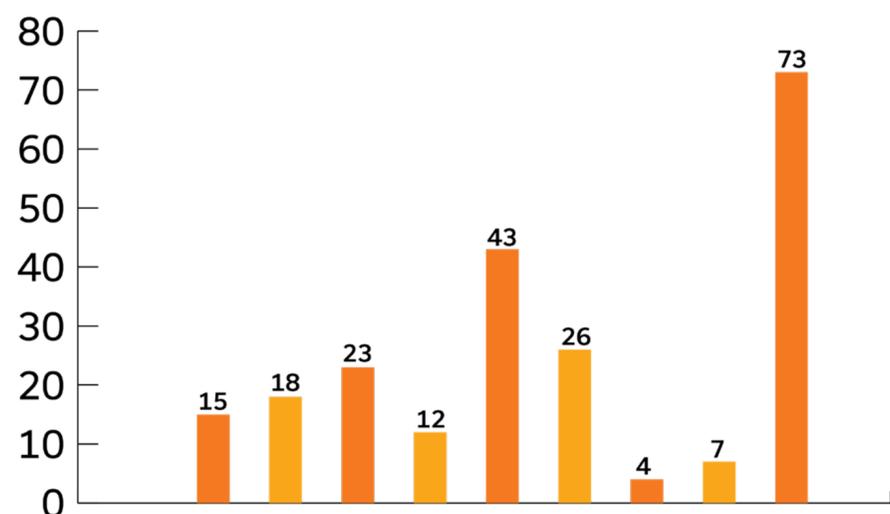
## Riesgos ASG

En el panorama actual, la gestión de riesgos ASG se ha convertido en un pilar fundamental para las instituciones financieras que buscan operar de forma responsable, sostenible y rentable. Asumir un rol activo en la identificación, evaluación y mitigación de estos riesgos no solo protege a la institución de potenciales impactos financieros y reputacionales, sino que también abre nuevas oportunidades de negocio y contribuye al desarrollo sostenible de la comunidad.

El Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal implementa una Metodología de Gestión Integral de Riesgos ASG en todas sus sociedades, alineada al marco internacional COSO ERM 2017. Esta metodología contempla la identificación, evaluación, priorización y actualización periódica de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), así como el mapeo de controles existentes y la definición de planes de mitigación cuando corresponda.

Durante el año 2024, cada sociedad del conglomerado realizó autoevaluaciones estructuradas, cuyos resultados fueron validados por la Dirección Corporativa de Riesgo. El seguimiento a los planes de mitigación se gestiona a través de la herramienta corporativa de riesgo operativo OpRisk, garantizando trazabilidad y control sobre la evolución de los riesgos ASG identificados.

Los riesgos ASG evaluados en las sociedades del CFBPDC se subdividen en factores de riesgos ASG de la siguiente manera:



- 15 | Ambiente - Cambio Climático
- 18 | Ambiente - Contaminación y Residuos
- 23 | Ambiente - Recursos Naturales
- 12 | Gobierno - Comportamiento Corporativo
- 43 | Gobierno - Gobierno Corporativo
- 26 | Social - Capital Humano
- 4 | Social - Oportunidades Sociales
- 7 | Social - Oposición de las partes interesadas
- 73 | Social - Responsabilidad Civil

Del gráfico anterior, se deduce que el 25% de los riesgos son de factor ambiental, 50% de los riesgos son del factor social y el 25% son de gobierno. El 33% de los riesgos son clasificados como Responsabilidad Civil.

Los resultados generales de las evaluaciones realizadas derivan los siguientes resultados del perfil de riesgos:

Perfil de riesgos ASG					
Riesgos ASG	Banco Popular	Popular Pensiones	Popular Seguros	Popular Valores	Popular SAFI
Valor	1.06	1.00	1.03	1.00	1.02

Los planes de mitigación resultantes de las evaluaciones fueron aprobados por las Sociedades Anónimas y se les brindará seguimiento de su ejecución con las dependencias responsables. Se informa trimestralmente el avance al Comité Corporativo de Riesgo y Junta Directiva Nacional en el informe de riesgos.

## Metodología de gestión de riesgos ambientales y sociales para las operaciones crediticias (SARAS).

Esta metodología interna se aplica a nivel del Banco para las solicitudes de crédito de la Banca empresarial y corporativa, está alineada a lo que se conoce hoy en día como SARAS y se deriva del modelo definido por el BID. Esta metodología consta de las siguientes etapas:

- ➔ Revisión de actividades excluidas de financiamiento
- ➔ Categorizar la solicitud de crédito
- ➔ Debida diligencia requerido según la categorización del crédito
- ➔ Documentación y aprobación
- ➔ Seguimiento y actualización
- ➔ Comunicación y monitoreo

Para este caso, para el año 2024 se implementó en 10 oficinas comerciales y la Banca Corporativa en carácter de piloto.

## Nuevos productos

En el Banco Popular y de Desarrollo Comunal (BPDC), la gestión del riesgo se integra de manera proactiva y estructurada en la planificación de operaciones y el desarrollo de nuevos productos, asegurando que todas las iniciativas se alineen con el apetito al

riesgo definido por la Junta Directiva y cumplan con normativas locales e internacionales.

La gestión del riesgo se integra desde el diseño hasta la implementación mediante:

- 1 Evaluaciones técnicas rigurosas (cuantitativas y cualitativas).
- 2 Herramientas especializadas (SARAS, OpRisk, VaR).
- 3 Gobernanza clara (comités multidisciplinarios y aprobación jerárquica).
- 4 Monitoreo continuo post-lanzamiento.

Este enfoque asegura que la innovación se realice sin comprometer la estabilidad del conglomerado, cumpliendo con reguladores como la SUGEF, Basilea y GAFL.

## Logros

- ➔ Implementación de NIIF 9 para pérdidas crediticias esperadas.
- ➔ Reducción del 40% en eventos operativos vs. 2023.
- ➔ Perfil de riesgo reputacional: 1.16 (escala 1-3, donde 1 = bajo riesgo).
- ➔ Certificaciones en ISO 22301 (continuidad) y COBIT 2019 (gobierno de TI).
- ➔ Plan piloto del Modelo SARAS implementado en 10 oficinas comerciales y Banca Corporativa.
- ➔ Avances en riesgo tecnológico y ciberseguridad con una reducción del nivel de criticidad a 1.21/3.
- ➔ Pruebas de Phishing y resiliencia con 108 capacitaciones y 0 brechas críticas en sistemas de banca digital.
- ➔ Auditorías limpias en el monitoreo del modelo de prevención de delitos Ley 9699.
- ➔ Perfil clasificado como "bajo controlado" en evaluación de Ley 7786 y 100% de clientes con scoring de riesgo actualizado.
- ➔ Sensibilidad del margen financiero mantenido dentro de límites de apetito.
- ➔ Posición en moneda extranjera con inmunización natural (posición neta e USD ≈ 0%).
- ➔ Pruebas de estrés de liquidez dentro de los niveles tolerables con mejora en el Índice de Cobertura de Liquidez (ICL).

- ➔ Implementación del Programa Integral de Formación con 4 519 colaboradores evaluados.
- ➔ Certificación ISO 27001 (Seguridad de la Información) para procesos críticos.
- ➔ Calificación "Apetito" en Perfil de Riesgo Operativo: Popular Valores, Pensiones y Seguros mantuvieron niveles óptimos.

El CFBPDC gestiona riesgos mediante un enfoque proactivo y jerárquico, combinando normativas locales, mejores prácticas internacionales y tecnología. La integración de riesgos financieros y no financieros, junto con una cultura organizacional enfocada en cumplimiento, permite mitigar amenazas y asegurar la sostenibilidad del conglomerado. Por otro lado, estos resultados no solo protegen los activos del conglomerado, sino que también fortalecen la confianza de clientes, reguladores e inversionistas.

## Modelo de Sostenibilidad

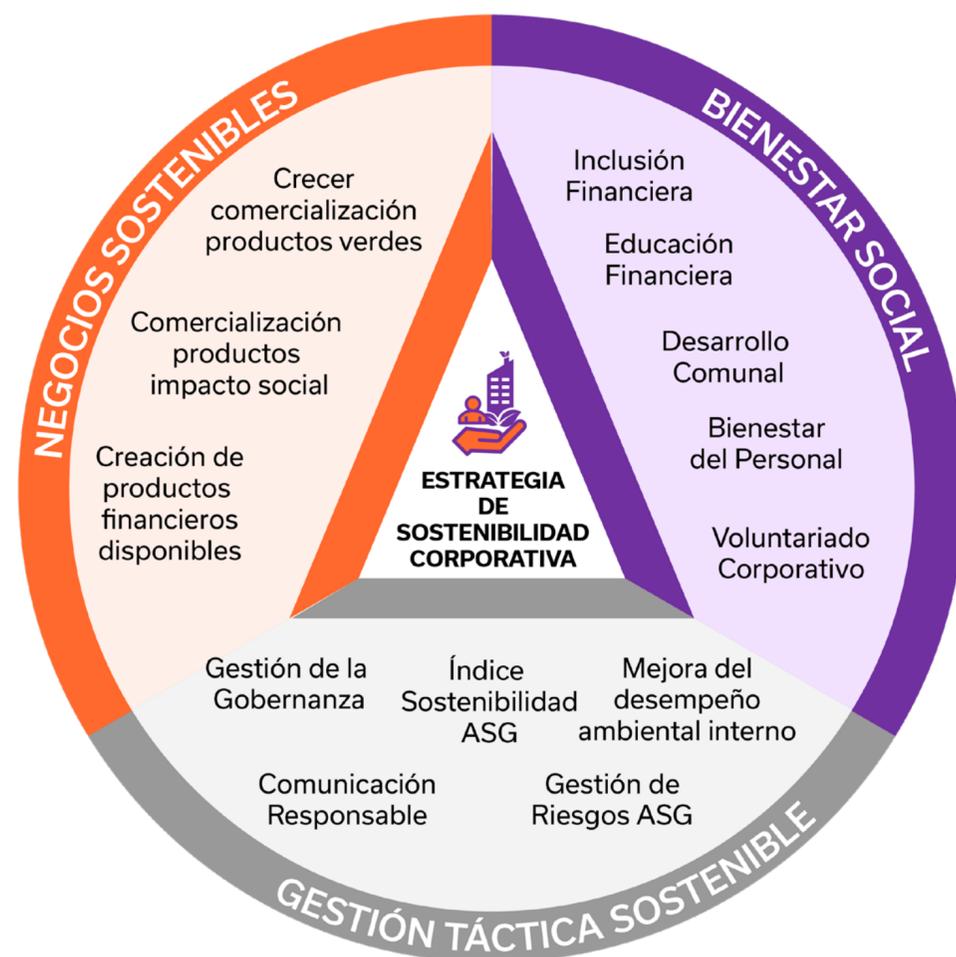
### Estrategia de sostenibilidad



El Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal ha integrado en su gestión el enfoque de la sostenibilidad en sus tres dimensiones económica, social y ambiental desde hace más de una década. Esta integración le ha permitido evolucionar el abordaje de la sostenibilidad en estrecho alineamiento con su razón de ser y estableciendo el compromiso a nivel estratégico de contribuir al desarrollo sostenible.

Un latir  
**Popular**

Para ello ha fijado una estrategia conformada por tres pilares que son: Negocios Sostenibles, Bienestar Social y Gestión Táctica Sostenible.



Cada uno de los pilares cuenta con objetivos generales que se describen a continuación:

- ➔ **Negocios Sostenibles:** Impulsar negocios sostenibles que contribuyan a una economía resiliente y baja en carbono.
- ➔ **Bienestar Social:** Contribuir de manera significativa a la mejora del bienestar social de las personas.
- ➔ **Gestión Táctica Sostenible:** Establecer y promover prácticas de gobierno y gestión, que optimicen el uso de recursos, minimicen impactos y aseguren la sostenibilidad del CFBPDC a largo plazo.

Por otra parte, para la medición del cumplimiento de la estrategia se estableció un Índice de Sostenibilidad compuesto por las dimensiones Ambiental, Social y de Gobernanza, que a su vez nos permitiera visualizar nuestra contribución al Desarrollo Sostenible, que constituye uno de nuestros objetivos estratégicos.

En el período 2024 se efectuaron ajustes importantes en la estructura de gobernanza de la sostenibilidad, las cuáles se enumeran a continuación:

- ➔ Se crea el Comité Corporativo Ejecutivo, el cual en adelante absorbe las funciones que ejercía el anterior Consejo de Sostenibilidad Corporativo, siendo este comité la más alta estructura de la administración que toma decisiones en cuestiones de sostenibilidad, fortaleciendo la gobernanza.
- ➔ Se traslada la Unidad de Sostenibilidad Corporativa a depender de manera directa de la Dirección de Relaciones Corporativas, la cual reporta de manera directa a la Gerencia General Corporativa.

## Temas materiales

Nuestros temas materiales están definidos y aprobados desde el período 2022, año en el que luego de efectuó una identificación de temas importantes para la organización, el análisis de contexto y revisión documental se ajustó la materialidad. Este ejercicio contó con la participación de personal técnico, jefaturas, y la Alta Administración.

Para el período 2025 se tiene previsto la actualización del ejercicio de materialidad, para integrar el análisis tanto de impactos como riesgos y oportunidades con perspectiva financiera.

Los temas materiales vigentes para el período 2024, solamente están sustentados en análisis de impacto. En la siguiente tabla se presentan los temas materiales y sus objetivos.

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.
	Fomento de la empresariedad	Promover la empresariedad en el país.
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.

## Nuestros grupos de interés



## Partes interesadas

En 2024 iniciamos un proceso actualización de la identificación y priorización de grupos de interés una clasificación por influencia y dependencia.

En la siguiente figura podemos identificar la lista de grupos y subgrupos de interés.

El Conglomerado Financiero Banco Popular mantiene una comunicación permanente con sus grupos de interés y en cada período ejecuta interacciones a través de mecanismos de relacionamiento con las partes interesadas internas y externas.

## Mecanismos de relacionamiento interno

En 2024 se llevaron a cabo con la población trabajadora las siguientes acciones:

- ✓ Estudio de ambiente laboral.
- ✓ Encuesta de cultura organizacional.

- ✓ Estudio de percepción de la ética.
- ✓ Encuesta de teletrabajo.
- ✓ Charlas presenciales.
- ✓ Charlas virtuales de diferentes temáticas.

## Mecanismos de relacionamiento externo

- ➔ Investigaciones de mercado.
- ➔ Estudio de expectativas y necesidades que se efectúa cada dos años.
- ➔ Estudios de satisfacción y servicio al cliente.
- ➔ Encuesta a clientes de banca digital.
- ➔ Sesiones presenciales con clientes para identificación de puntos de mejora en servicio al cliente.
- ➔ Atención telefónica.
- ➔ Respuesta a correos electrónicos.
- ➔ Interacción en redes sociales.
- ➔ Charlas presenciales.

- ➔ Charlas virtuales.
- ➔ Sesiones de asesoramiento.

## Acciones de consulta a partes interesadas ejecutadas en 2024

### Banco Popular

Desde Banca Digital se realizan análisis en el piloto de Asesor on line, a lo interno con el equipo de trabajo y a lo externo por medio de encuestas al cliente sobre su apreciación sobre el servicio. Los resultados fueron positivos ya que permitió identificar oportunidades de mejora del canal para su implementación definitiva acorde a las necesidades del cliente.

A su vez, se participó en la implementación de un sistema Orquestador de Notificaciones para lo cual se llevaron sesiones de entendimiento y trabajo entre el proveedor y las diferentes dependencias relacionadas de la Dirección Tecnología de Información. Se obtuvo como resultado la instalación en ambiente de desarrollo de la herramienta y la aplicación de las respectivas pruebas de vulnerabilidad.

### Dirección de Capital Humano

- ✓ Ambiente Laboral: se realizó la medición en el mes de setiembre, para la cual se obtuvo una calificación de 76% aumentando dos puntos porcentuales con respecto al 2023, además se estableció una guía DIRCCH-C-009-2025. Proceso de abordaje ambiente laboral.

- ✔ Por otra parte, se aplicó el diagnóstico de cultura organizacional: Este estudio se realizó en febrero 2024, con una participación 97% de la población, con los resultados obtenidos se desarrolló un plan de cultura organizacional.
- ✔ Estudio percepción ética: Este estudio se realizó, según la metodología actual del Banco, través de la aplicación de formularios establecidos en la Guía Técnica para el Desarrollo de Auditorías de la Ética, GT-01-2008, de la Contraloría General de la Republica. En este estudio participaron 3491 funcionarios, 278 jefaturas y 6 miembros de JDN.
- ✔ Encuesta teletrabajo: El objetivo de la encuesta aplicada es recopilar información actualizada sobre las condiciones laborales, emocionales y físico ambientales de los funcionarios, que trabajan bajo la modalidad de teletrabajo, y a partir de los resultados, implementar acciones para mejorar y reforzar nuestra cultura de presencia virtual. La encuesta fue completada por 1978 funcionarios con acceso al teletrabajo.

## Popular Seguros

En el caso de Popular Seguros durante el 2024 se realizó el remozamiento del concepto creativo, con el objetivo de ajustar el concepto creativo de manera que refleje las recomendaciones de la Junta Directiva y así abarcar una mayor variedad de segmentos del mercado y resaltar los servicios que ofrecemos, se llevaron a cabo varias fases en el proceso de desarrollo del concepto creativo:

En primer lugar, se definió la base del concepto: Problema – Solución Miedo – Tranquilidad.

Las propuestas creativas se trabajaron con la agencia, luego se analizaron a lo interno con personal de la correduría, personal del Banco Popular y con clientes. Este análisis de realizó mediante la aplicación de consulta a 214 personas sobre el concepto creativo

de preferencia, según su edad, gustos etc.

Finalmente, con esta información tomada directamente de los clientes, permitió afinar y ajustar el concepto creativo antes de su lanzamiento final. Este enfoque adaptado a los gustos y necesidades de los clientes asegura que el concepto también fortalezca y consolide la imagen de Popular Seguros en el mercado asegurador.

## Popular Pensiones

Se aplicó la encuesta de ambiente laboral y se obtuvo una calificación de positiva de 82.

## Estudios de percepción e imagen

### Banco Popular

Desde la Dirección Corporativa de Mercadeo se decidió acudir al uso de un estudio sindicado elaborado por la empresa CID GALLUP que fue aplicado en octubre y noviembre del mismo año, obteniéndose mejoras significativas en la recordación publicitaria de la marca que alcanzó el 44% del mercado, mejoras en la disposición a recomendar la marca que subió hasta 72%, y reducciones significativas en la incidencia de problemas para los clientes.

Desde la Dirección de Servicio al Cliente, se realizan mensualmente evaluaciones telefónicas para conocer la percepción de los clientes posterior a presentar una gestión, de esta forma medimos que tan satisfecho está el cliente después de la resolución. Los resultados muestran que el Banco hace esfuerzos importantes en la atención de

gestiones, sin embargo, se identificaron oportunidades de mejora en cumplimiento de plazos, canales de recepción y respuesta con lenguaje técnico, los cuales fueron incorporados en el plan de trabajo de la Contraloría de Servicios para el año 2025, como la siguientes:

- ✔ Velar por una respuesta pronta y cumplida
- ✔ Aumentar la oferta de canales digitales para que los clientes presenten gestiones en la Contraloría de Servicios
- ✔ Resolución inmediata a clientes que llaman y/o visitan
- ✔ Promover las acciones positivas que nuestros clientes indiquen para replicarlas en las dependencias.

## Popular Pensiones

Evaluación de Satisfacción y Calidad de Servicio 2024 aplicada por CID Gallup y se obtiene calificación de excelencia.

## Compromisos 2024

### Dimensión ambiental

UEN	Compromiso	Meta 2024	Resultado
	Cumplimiento de entrega del informe de Programa de Bandera Azul Ecológica de todos los BP Totales, Edificio la Uruca y Sociedades Anónimas.	29 informes.	Se realizó la entrega de 28 informes.
Banco Popular	Medición del desempeño interno de consumos en agua, electricidad, papel y combustible.	Establecer línea base.	Se elaboró el sitio de consumos ambientales con el fin de obtener la línea base de consumos.
	Comercialización de productos financieros ambientales.	Establecer la línea base monto de productos financieros ambientales.	Se elaboró la línea base de la comercialización de los productos financieros ambientales.
	Creación o rediseño de productos o servicios financieros sostenibles.	2 productos creados o rediseñados.	Creación de Agrocadenas y ajuste del plan de inversión del producto de crédito Gestión Ambiental.



UEN	Compromiso	Meta 2024	Resultado
Popular Fondos de Inversión	Galardón del Programa Bandera Azul Ecológica	Obtener Galardón PBAE.	Se obtuvo el Galardón por el año 2023.
	Presentar informe PGAI	Realizar las acciones correspondientes que el informe indica.	Presentación en tiempo y forma del Informe PGAI.
	Desarrollar el plan de sostenibilidad	Cumplir con el porcentaje igual a mayor a 95% del Plan de sostenibilidad de acuerdo con el CMI.	Cumplimiento de la meta superior al 95%.

UEN	Compromiso	Meta 2024	Resultado
Popular Pensiones		Mantener el Reconocimiento de Carbono Neutral.	Se mantiene el Reconocimiento de Carbono Neutral.
	Construir una organización con buenas prácticas ambientales y sociales, que le permitan ser sostenible.	Mantener el Galardón del Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE).	Se mantiene el Galardón del Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE).
		Lograr calificación de excelencia en la implementación del Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI).	Se logró la calificación de excelencia en la implementación del Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI).

UEN	Compromiso	Meta 2024	Resultado
Popular Seguros	Porcentaje de cumplimiento de las acciones realizadas que contribuyan al desarrollo sostenible.	Actividades para certificaciones de PGAI, PBAE, CN y Esencial CR.	100% de acciones realizadas.

UEN	Compromiso	Meta 2024	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.	Cumplir el 100% de las actividades.	100% de actividades cumplidas.

UEN	Compromiso	Meta 2024	Resultado
Popular Fondos de Inversión	Generar ahorro en los gastos de energía, combustible y agua.	Lograr ahorro	Se logró reducción de gastos en estos aspectos.

UEN	Compromiso	Meta 2024	Resultado
Popular Pensiones	Fortalecer las acciones que se realizan y articular las estrategias con el Conglomerado para el fomento de la cultura del ahorro para su pensión.	Cumplir el 100% de la estrategia anual de educación financiera tendiente a potenciar el ahorro en los afiliados.	Se cumplió el 100% del plan de educación financiera y de pensiones con los resultados esperados.

## Dimensión económica

UEN	Compromiso	Meta 2024	Resultado
Banco Popular	Diseñar el Índice de Sostenibilidad ASG (ambiental, social y gobernanza).	Diseño de un índice ASG	Índice diseñado y aprobado.
	Diseñar una herramienta interna automatizada para la visualización del avance y resultados del Índice de Sostenibilidad ASG.	Elaboración de dashboard en Power BI	Dashboard diseñado y aprobado.

UEN	Compromiso	Meta 2024	Resultado
Popular Seguros	Maximizar la rentabilidad financiera potenciando los modelos de negocio comercial y social, mediante la gestión eficiente del balance, el riesgo, control y cumplimiento.	Resultado porcentual de la calificación obtenida en los indicadores definidos por la Junta Directiva Nacional.	100%

UEN	Compromiso	Meta 2024	Resultado
Popular Valores	Generar ahorro en los gastos de energía, combustible y agua.	Lograr ahorro.	Se logró reducción de gastos en estos aspectos.

**33 460 personas capacitadas y/o sensibilizadas en educación financiera**

## Dimensión Social

UEN	Compromiso	Meta 2024	Resultado
Banco Popular	Medición del índice de bienestar del personal	Línea base, reportar el 100%	100% (Línea Base)
	Comercialización de productos financieros que promueven el impacto social	₡ 23 600 000 000	₡ 38 989 000 000
Banco Popular	Capacitar y/o sensibilizar en Educación Financiera a clientes y otros grupos de interés	10.000 personas alcanzadas	<b>33 460 personas alcanzadas</b>
	Creación o rediseño de productos financieros sostenibles	3 productos	3 (Crédito STEM - BP Reactiva - Programa Mujer)

UEN	Compromiso	Meta 2024	Resultado
Popular Fondos de Inversión	Formar en educación financiera	Realizar al menos dos charlas semestrales	Se obtuvo un alcance de 496 personas.

UEN	Compromiso	Meta 2024	Resultado
Popular Pensiones	Desarrollar un Plan Anual de Capacitación en Sostenibilidad que incremente la sensibilidad y el conocimiento en público interno y en partes interesadas claves.	Cumplir el 100% con el Plan de Capacitación Anual en Sostenibilidad.	Se cumplió el 100% del plan
	Construir una organización con buenas prácticas ambientales y sociales, que le permitan ser sostenible.	Mantener la certificación de Empresa Socialmente Responsable.	Se obtuvo la certificación de Empresa Socialmente Responsable.

UEN	Compromiso	Meta 2024	Resultado
Popular Seguros	Maximizar la rentabilidad financiera potenciando los modelos de negocio comercial y social, mediante la gestión eficiente del balance, el riesgo, control y cumplimiento.	Cumplir con el cronograma de actividades de Educación Financiera.	100%

UEN	Compromiso	Meta 2024	Resultado
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% de las actividades.	100%
	Atender el Programa de Educación Financiera del Conglomerado Financiero Banco Popular.	Cumplimiento del 100% de las actividades.	100%

## Metas 2025

### Dimensión ambiental

- ➔ Mejorar el desempeño ambiental interno.
- ➔ Aumentar la colocación de productos financieros ambientales.

### Dimensión económica

- ➔ Mejorar el índice de efectividad de la gobernanza.
- ➔ Implementar el cronograma de trabajo de Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS).
- ➔ Efectuar análisis de doble materialidad.
- ➔ Actualizar estrategia de sostenibilidad.

## Dimensión social

- ➔ Implementación del plan de acción género.
- ➔ Aumentar la colocación de productos que promueven el bienestar social.
- ➔ Capacitar y/o sensibilizar en Educación Financiera a clientes y otros grupos de interés.
- ➔ Crear o rediseñar productos o programas financieros sostenibles sociales.

## Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible



### Fin de la Pobreza

Ofrecemos productos y servicios diferenciados para poblaciones vulnerabilizadas. Canalizamos los recursos generados a partir de las utilidades para crear Fondos Especiales que contribuyen a reducir las desigualdades sociales en familias y comunidades.



### Educación de Calidad

Contribuimos con la formación financiera para población en general mediante el apoyo a iniciativas gubernamentales que potencian una educación para la empleabilidad, además de generación de contenidos educación financiera para diferentes grupos de interés. Además, existe la Universidad Corporativa que permite la capacitación y actualización del personal del Conglomerado Financiero.



### Igualdad de Género

Impulsamos la igualdad y equidad de género a través de programas con alcance interno y externo, impulsamos la integración de la oferta comercial dirigida hacia la mujer. 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 Anónimas.



### Agua Limpia y Saneamiento

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



### Energía Asequible y no contaminante

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.



## Trabajo Decente y Crecimiento Económico

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. Apoyamos iniciativas gubernamentales que fomentan el empleo.



## Industria, Innovación e Infraestructura

En la Banca Comercial Empresarial y 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.



## Ciudades y Comunidades Sostenibles

Apoyamos proyectos que tienen como objetivo solventar necesidades de las poblaciones, con especial énfasis en poblaciones vulnerabilizadas. Promovemos la construcción de soluciones para el acceso a vivienda.



## Producción y Consumo Responsable

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



## Acción por el Clima

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 Comercial Personas y Banca Comercial Empresarial Corporativa.



## Alianzas para los Objetivos

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

## Alianzas de sostenibilidad

Nombre de la organización	Descripción de la relación con el Conglomerado
VISA	Plataforma de Educación Financiera para clientes y otros grupos de interés.
Ministerio de Economía Industria y Comercio	Facilitar contenidos de educación financiera para segmentos mipymes.
Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	<p>ESTRATEGIA BRETE</p> <p>La Estrategia BRETE es una iniciativa nacional que busca cerrar las brechas entre la oferta y la demanda de empleo en nuestro país, con un enfoque particular en mejorar la empleabilidad y las oportunidades de emprendimiento para mujeres y jóvenes. Fue proclamada de interés público por la Presidencia de la República y representa un compromiso multisectorial para promover un desarrollo económico y social más inclusivo.</p>
Confederación Nacional de Asociaciones de Desarrollo Comunal (CONADECO)	<p>BP COMUNIDAD</p> <p>El Banco Popular y de Desarrollo Comunal en alianza con la Confederación Nacional de Asociaciones de Desarrollo Comunal (CONADECO) comprometidos con el bienestar de las comunidades costarricenses y fiel a su misión de promover el bienestar social y económico de las comunidades, proponen la creación de una innovadora estrategia diseñada para fortalecer el trabajo de las Asociaciones de Desarrollo Comunal en todo el país. Esta iniciativa busca fortalecer el tejido social y económico de las regiones del país, mediante la colaboración con asociaciones comunales.</p>

Agencia Francesa para el Desarrollo (AFD)	Apoyo financiero para el financiamiento a la mujer y apoyo técnico para el fortalecimiento de las capacidades del banco para una mejor gestión en materia de género, sostenibilidad.
Instituto Costarricense de Turismo (ICT)	<p>Carta de entendimiento firmada entre el Banco Popular y el Instituto Costarricense de Turismo (ICT)</p> <p>Fortalecer el sector turístico mediante el acceso a información financiera, asistencia técnica y el apoyo a proyectos sostenibles e innovadores, alineados con el Plan Nacional de Turismo y las estrategias de desarrollo comunitario.</p>
Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica	Participación activa en el Foro Interbancario de Sostenibilidad y el Foro de Inclusión y Educación Financiera, espacios en los que se impulsan las buenas prácticas de sostenibilidad en el sector financiero en el marco del Protocolo de Sostenibilidad del Sector Financiero.
Asociación Bancaria Costarricense (ABC)	Participación activa en iniciativas en materia social y ambiental que promueven la sostenibilidad.
Universidad de Ciencias Médicas (UCIMED)	Capacitaciones en temas ambientales, gestión financiera, salud y seguridad ocupacional, así como de temáticas que benefician a los colaboradores de Popular Pensiones.

## Dimensión Ambiental



El Conglomerado Financiero trabaja bajo el Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI), en cumplimiento del Reglamento para la Elaboración de Programas de Gestión Ambiental Institucional en el Sector Público de Costa Rica (Decreto No. 36499-MINAE), y participa en el Programa Bandera Azul Ecológica, promoviendo buenas prácticas, cultura ambiental y voluntariado entre sus colaboradores.

Estas acciones forman parte del Plan Estratégico 2024-2027, cuyo objetivo es contribuir al desarrollo sostenible del país, equilibrando crecimiento económico, bienestar social y protección ambiental. Así, se generan beneficios económicos, se fortalece la cultura organizacional y se mejora la calidad de vida de las personas, tanto dentro como fuera de la institución.

Un latir  
**Popular**

## Cambio Climático

El cambio climático es uno de los principales retos globales, con efectos significativos en la economía, la sociedad y el ambiente. En el sector bancario, su abordaje es clave para garantizar la sostenibilidad de las operaciones, la gestión de riesgos y la generación de valor a largo plazo.

En el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, abordamos este tema mediante la gestión ambiental interna que realizamos mediante varios programas como el Programa Gestión Ambiental Institucional (PGAI), Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE), Carbono Neutral, que promueven la eficiencia de recursos, la reducción de emisiones y una cultura organizacional ambientalmente responsable. De forma complementaria, impulsamos negocios sostenibles, y soluciones financieras alineadas con la economía baja en carbono, contribuyendo a la transformación del modelo productivo del país y al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

## Gestión ambiental interna

Esta gestión es liderada por la Unidad de Sostenibilidad Corporativa, así como de los equipos de Sostenibilidad de cada Sociedad Anónima y 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 se 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.

Aunado a esto contamos 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, análisis de riesgos, 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.

Charlas de educación ambiental	
Cantidad	Participantes
60	3.209

## Programa Gestión Ambiental Institucional

En cumplimiento del Reglamento para la Elaboración de Programas de Gestión Ambiental Institucional en el Sector Público de Costa Rica (Decreto No. 36499), el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal implementa el Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI) como parte de su compromiso con la sostenibilidad. La Unidad de Sostenibilidad Corporativa, junto con la Dirección de Soporte Administrativo, realiza un seguimiento mensual del consumo de energía eléctrica e impulsa acciones para su uso eficiente. Para el caso de las S.A. el proceso es llevado a cabo por medio de sus gestores ambientales. Esta información se consolida en una plataforma interna que permite centralizar los datos y monitorear el desempeño ambiental del banco de forma continua.

# Resultado de indicadores ambientales del PGAI

## Energía eléctrica

Consumo de Electricidad (kWh)			
Oficina	2023	2024	% Variación
Banco Popular	9 334 618,41	12 691 699,33	35,96%
Popular Valores	94 625	95 774	1,21%
Popular Seguros	87 940	86 809	-1,30%
Popular Pensiones	351 760	368 520	4,55%
Popular Fondos de Inversión	51 031	61 195	16,61%

\*Popular Servicios Compartidos se encuentra en fase de creación por lo que no tiene datos relacionados a este tema.

Los incrementos se deben al regreso paulatino de las personas colaboradoras a la presencialidad en las diferentes oficinas y Unidades Estratégicas de Negocio del Conglomerado Financiero, además del aumento en la colocación de productos y créditos, lo que implica una mayor visita de clientes.

## Acciones en consumo de electricidad

- ➔ Sensores de movimiento para luminarias.
- ➔ Calcomanías para incentivar el buen uso.
- ➔ Mantenimiento a los aires acondicionados.
- ➔ Comunicados masivos para sensibilizar al personal.
- ➔ Cambio de luminarias LED en las oficinas.
- ➔ Sustitución de equipos de cómputo.
- ➔ Charlas de sensibilización al personal.

## Combustible

Consumo de Combustibles fósiles (litros)					
Banco Popular					
2023		2024		% Variación	
Diesel	Gasolina	Diesel	Gasolina	Diesel	Gasolina
103 298,27	18 294,6	98721	15687	-4,43%	-14,25%
Popular Valores					
2023		2024		% Variación	
Diesel	Gasolina	Diesel	Gasolina	Diesel	Gasolina
0	1 265,14	0	1 118,68	0,00%	11,58%
Popular Seguros					
2023		2024		% Variación	
Diesel	Gasolina	Diesel	Gasolina	Diesel	Gasolina
37	0	34	0	8%	0,00%
Popular Pensiones					
2023		2024		% Variación	
Diesel	Gasolina	Diesel	Gasolina	Diesel	Gasolina
5828,86	1367,01	5479,66	3873,57	-6,37%	64,71%

Popular Fondos de Inversión					
2023		2024		% Variación	
Diesel	Gasolina	Diesel	Gasolina	Diesel	Gasolina
N/A	842,47	N/A	551,03	N/A	35,00%

\*Popular Servicios Compartidos se encuentra en fase de creación por lo que no tiene datos relacionados a este tema.

Los aumentos están relacionados al uso de vehículos para fines de comerciales y de negocios en distintas zonas fuera del GAM.

### Acciones en consumo de combustibles fósiles

- ➔ Uso controlado de vehículos.
- ➔ Centralización de trámites para optimizar el uso de la flotilla.
- ➔ Mantenimiento preventivo.
- ➔ Establecimiento para rutas de mensajería.
- ➔ Capacitación en conducción eficiente.
- ➔ Priorización de reuniones virtuales.

## Agua

Consumo de agua (m <sup>3</sup> )			
Oficina	2023	2024	% Variación
Banco Popular	47 778,62	71 350,23	49,34%
Popular Seguros	222	151	-32%
Popular Pensiones	838	675	-24,15%
Popular Fondos de Inversión	124,87	362	65,00%

\*Popular Valores no cuenta con medidores de agua, por esa razón no presenta datos y Popular Servicios Compartidos se encuentra en fase de creación por lo que no tiene datos relacionados a este tema.

Los aumentos corresponden a la solicitud de crecer en la colocación en productos, lo que ha aumentado la visitación de clientes en las oficinas comerciales y mayor presencialidad del personal tanto del negocio como soporte.

### Acciones en consumo de agua

- ✓ Revisión periódica de grifería y tuberías para prevenir fugas.
- ✓ Colocación de grifería eficiente e inodoros en seco.
- ✓ Actividades de educación y sensibilización ambiental para preservar el recurso hídrico.

- ✓ Colocación de calcomanías para incentivar el ahorro de agua.
- ✓ Uso de productos de limpieza biodegradables.

## Papel

Consumo de resmas de papel			
Oficina	2023	2024	% Variación
Banco Popular	31 538	37 267	18,17%
Popular Valores	29	34,6	19,31%
Popular Seguros	71	62	-12,68%
Popular Pensiones	115	412	72,09%
Popular Fondos de Inversión	9,5	12	26,32%

\*Popular Servicios Compartidos se encuentra en fase de creación por lo que no tiene datos relacionados a este tema.

Los aumentos se deben a que las dependencias de comercialización y ventas han requerido imprimir más documentos para las diversas gestiones que corresponde a la colocación de productos, tanto en Banco como en las Sociedades Anónimas.

## Acciones en consumo de papel

- ✔ Promoción de la firma digital para personal interno y clientes.
- ✔ Implementación de formularios digitales.
- ✔ Comunicados internos en sensibilización sobre el uso adecuado del papel.
- ✔ Calcomanías para incentivar la reducción de impresiones.
- ✔ Compra de papel con criterios sostenibles.
- ✔ Implementar el archivo digital.
- ✔ Estados de cuenta 100% digitales.



## Residuos

Generación de residuos (Kg)				
Oficina	Tipo de residuo	2023	2024	% variación
Banco Popular	Reciclaje	49 125	46 382	-5,58%
	Especiales	47 484	33 049	-30,40%
	Relleno sanitario	142 092	154 052	8,42%
	Otro (especifique)	452	521	15,27%
	<b>Total</b>	<b>239 153</b>	<b>234 004</b>	<b>-2,15%</b>
Popular Valores	Reciclaje	762,35	943,45	23,76%
	Especiales	0	0	
	Relleno sanitario	660,16	979,66	48,40%
	Otro (especifique)			
	<b>Total</b>	<b>1422,51</b>	<b>1923,11</b>	<b>35,19%</b>
Popular Seguros	Reciclaje	252,5	163,3	-35,33%
	Especiales	0	0	
	Relleno sanitario	0	10,8	
	Otro (especifique)	0	0	
	<b>Total</b>	<b>252,5</b>	<b>174,1</b>	<b>-31,05%</b>

Oficina	Tipo de residuo	2023	2024	% variación
Popular Pensiones	Reciclaje	708,26	886,56	25,17%
	Especiales	3807,5	1517,69	-60,14%
	Relleno sanitario	NA	NA	
	Otro (especifique)			
	<b>Total</b>	<b>4515,76</b>	<b>2404,25</b>	<b>-46,76%</b>
Popular Fondos de Inversión	Reciclaje	75,3	85,31	13,29%
	Especiales	970	187	-80,72%
	Relleno sanitario	697,8	982	40,73%
	Otro (especifique)			
	<b>Total</b>	<b>1743,1</b>	<b>1254,31</b>	<b>-28,04%</b>

\*Popular Servicios Compartidos se encuentra en fase de creación por lo que no tiene datos relacionados a este tema.

### Acciones en generación de residuos

- ➔ Recolección de tapas plásticas y elaboración de ecobloques.
- ➔ Recipientes para la adecuada clasificación de residuos.
- ➔ Comunicación masiva y sensibilización en la gestión integral de los residuos.
- ➔ Campañas de reciclaje.
- ➔ Recolección de residuos de tarjetas con los clientes.

- ➔ Charlas de educación ambiental.
- ➔ Participación en la plataforma Ecoins.

## Programa Bandera Azul Ecológica

El Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE) es una iniciativa nacional que impulsa la gestión ambiental integral en organizaciones comprometidas con la sostenibilidad. Desde el año 2018, las empresas del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal participan activamente en este programa, lo que ha permitido implementar buenas prácticas que contribuyen a la mitigación del cambio climático y a la adaptación resiliente ante sus efectos. Gracias a esta participación, se ha logrado una reducción significativa en consumos de agua, energía, papel y residuos, así como el fortalecimiento de procesos de sensibilización ambiental dirigidos a las personas colaboradoras y sus familias.



La participación en el PBAE también ha sido una herramienta estratégica para la mejora continua, el control de impactos ambientales y la promoción de una cultura organizacional orientada a la sostenibilidad. A través de esfuerzos colectivos entre la alta dirección, comisiones institucionales y equipos de trabajo, el Conglomerado ha alcanzado importantes reconocimientos



en categorías como Cambio Climático y Hogares Sostenibles. Esto refleja no solo el compromiso institucional con la excelencia ambiental, sino también el impulso de una gestión más eficiente, transparente y alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En 2024, el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal fue reconocido con 73 galardones del Programa Bandera Azul Ecológica por su gestión ambiental durante 2023. Para el período 2024, 25 sedes del Banco participan activamente en el programa, cuyos resultados se conocerán en 2025. Asimismo, tres de las cinco las sociedades anónimas del Conglomerado renovaron su compromiso, obteniendo nuevamente el galardón, en congruencia con una gestión ambiental sólida y articulada a nivel institucional.

### Galardones obtenidos gestión 2023, resultados en el 2024

Nombre de oficina	Cantidad de estrellas
<ul style="list-style-type: none"> <li>BP Total Santa Cruz</li> <li>BP Total Puntarenas</li> <li>BP Total Pavas</li> <li>BP Total Heredia</li> <li>BP Total Goicoechea</li> <li>BP Total Cartago</li> <li>BP Total Alajuela</li> </ul>	Una estrella blanca
<ul style="list-style-type: none"> <li>Agencia Upala</li> <li>Agencia Tilarán</li> <li>Agencia Tibás</li> <li>Agencia Siquirres</li> <li>Agencia Santo Domingo de Heredia</li> <li>Agencia San Marcos de Tarrazú</li> </ul>	

Nombre de oficina	Cantidad de estrellas
<ul style="list-style-type: none"> <li>Agencia Plaza Lincoln</li> <li>Agencia Orotina</li> <li>Agencia Oreamuno</li> <li>Agencia Multiplaza Escazú</li> <li>Agencia Liberia Centro</li> <li>Agencia La Uruca</li> <li>Agencia Joissar</li> <li>Agencia Jacó</li> <li>Agencia Expreso San Rafael Arriba Desamparados</li> <li>Agencia El Guarco</li> <li>Agencia Coronado</li> <li>Agencia Ciudad Colón</li> <li>Agencia Belén</li> <li>Agencia Alajuela Este</li> <li>Ventanilla Nosara, Ventanilla Guatuso</li> </ul>	Una estrella blanca
<ul style="list-style-type: none"> <li>Centro Nacional de Tarjetas</li> </ul>	Una estrella blanca
<ul style="list-style-type: none"> <li>BP Total Multicentro Desamparados</li> </ul>	Una estrella blanca, estrella anaranjada
<ul style="list-style-type: none"> <li>BP Total Turrialba</li> <li>BP Total San Ramón</li> <li>BP Total San Pedro</li> <li>BP Total Puriscal</li> <li>BP Total San Carlos</li> <li>BP Total Pérez Zeledón</li> <li>BP Total Paseo Colón</li> <li>BP Total Ciudad Neilly</li> <li>BP Total Cañas</li> </ul>	Dos estrellas blancas



Nombre de oficina	Cantidad de estrellas
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ventanilla Carit</li> <li>Agencia Terramall</li> <li>Agencia Santa Bárbara de Heredia</li> <li>Agencia San Francisco Dos Ríos</li> <li>Agencia Puerto Viejo de Sarapiquí</li> <li>Agencia Plaza Víquez</li> <li>Agencia Plaza Heredia</li> <li>Agencia Paquera</li> <li>Agencia Palmares</li> <li>Agencia Multiplaza del Este</li> <li>Agencia Monteverde</li> <li>Agencia Mall San Pedro</li> <li>Agencia Lindora Pozos de Santa Ana</li> <li>Agencia Las Juntas de Abangares</li> <li>Agencia La Fortuna</li> <li>Agencia Jicaral</li> <li>Agencia Guácimo</li> <li>Agencia Florencia</li> <li>Agencia Escazú</li> <li>Agencia Curridabat</li> <li>Agencia Cartago Centro</li> <li>Agencia Alajuelita</li> <li>Agencia Aguas Zarcas</li> </ul>	Dos estrellas blancas
<ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de Alhajas Amón</li> </ul>	Dos estrellas blancas
<ul style="list-style-type: none"> <li>BP Total Guápiles</li> <li>Agencia Cariari</li> <li>Agencia Atenas</li> </ul>	Dos estrellas blancas y una plateada
<ul style="list-style-type: none"> <li>BP Total Liberia</li> </ul>	Tres estrellas blancas

Nombre de oficina	Cantidad de estrellas
<ul style="list-style-type: none"> <li>Agencia Santa Rosa de Pocosal</li> </ul>	Tres estrellas blancas
<ul style="list-style-type: none"> <li>BP Total Limón</li> </ul>	Tres estrellas blancas y una verde
<ul style="list-style-type: none"> <li>BP Total Catedral</li> </ul>	Cuatro estrellas blancas y una verde
<ul style="list-style-type: none"> <li>BP Total Nicoya</li> </ul>	Seis estrellas blancas
<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficinas Centrales Administrativas La Uruca</li> </ul>	Seis estrellas blancas, estrella verde, estrella anaranjada
<ul style="list-style-type: none"> <li>Popular Valores</li> </ul>	Seis estrellas blancas
<ul style="list-style-type: none"> <li>Popular Pensiones</li> </ul>	Seis estrellas blancas, una estrella verde, una estrella plateada y una estrella naranja
<ul style="list-style-type: none"> <li>Popular Fondos de Inversión</li> </ul>	Una estrella blanca y una estrella verde

## Educación ambiental externa

En el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal promovemos una cultura ambiental sólida mediante alianzas con comunidades, centros educativos, proveedores, ASADAS, emprendedores, clientes y gobiernos locales. A través del Programa Bandera Azul Ecológica, impulsamos charlas y actividades que educan, inspiran y promueven buenas prácticas, alineadas con nuestro compromiso con la sostenibilidad.

Cantidad de capacitaciones	Cantidad de temáticas	Cantidad de personas beneficiadas	Cantidad de horas invertidas
24	12	1543	30

## Carbono Neutralidad

Las sociedades anónimas Popular Valores, Popular Pensiones y Popular Seguros han alcanzado la Carbono Neutralidad mediante su participación en el Programa País Carbono Neutralidad 2.0. Cada unidad estratégica de negocio cuenta con un equipo técnico responsable de elaborar el inventario de emisiones, consolidar el sistema de gestión de información de gases de efecto invernadero (GEI) y coordinar el proceso de verificación externa, de acuerdo con los requisitos de la norma INTE/ISO B5.

En el caso del Banco Popular, si bien no se cuenta con el reconocimiento oficial de carbono neutralidad, se implementan acciones sistemáticas para la gestión y reducción de emisiones a través del Programa de Gestión Ambiental Institucional, con la elaboración anual del inventario de GEI, y mediante la participación activa en el Programa Bandera Azul Ecológica. Estas iniciativas reflejan el compromiso del

Conglomerado con la mitigación del cambio climático y la transición hacia operaciones más sostenibles.

Emisiones CO2				
Oficina	Emisiones	2023	2024	% variación
Banco Popular	Emisiones directas de Gases de Efecto Invernadero	64,1	NA	NA
	Emisiones indirectas de GEI por importación de electricidad	34,22	NA	NA
	Emisiones indirectas de GEI	201,46	NA	NA
	Otra (especifique)	NA	NA	NA
	<b>Total</b>	<b>299,78</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>
Popular Valores	Emisiones directas de Gases de Efecto Invernadero	8,79	0,67	92,29%
	Emisiones indirectas de GEI por importación de electricidad	8,31	8,41	-1,21%
	Emisiones indirectas de GEI	3,21	3,20	0,22%
	Otra (especifique)			
	<b>Total</b>	<b>20,32</b>	<b>12,30</b>	<b>-39,47%</b>

Oficina	Emisiones	2023	2024	% variación
Popular Seguros	Emisiones directas de Gases de Efecto Invernadero	0,0045	NA	NA
	Emisiones indirectas de GEI por importación de electricidad	7,76	NA	NA
	Emisiones indirectas de GEI	4,0031	NA	NA
	Otra (especifique)	0	NA	NA
	<b>Total</b>	<b>11,76</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>
Popular Pensiones	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (Alcance 1)	18,75	23,61	0,20
	Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)	18,78	32,39	0,4200
	Otra (especifique)	150,27	143,04	-0,0505
	<b>Total</b>	<b>187,80</b>	<b>199,04</b>	<b>5,98%</b>

\*Popular Fondos de Inversión y Popular Servicios Compartidos no cuentan con inventario en Gases de Efecto Invernadero (GEI).

Los aumentos se deben al uso de gasolina, retorno a la presencialidad, remodelaciones en oficinas, además de viajes internacionales reportados.

## Acciones para gestionar emisiones

- ➔ Mantenimiento preventivo de aires acondicionados.
- ➔ Mantenimiento preventivo flota vehicular.
- ➔ Desarrollo del plan de capacitaciones ambientales.
- ➔ Control del consumo de combustibles.

## Principales logros

### Banco Popular y de Desarrollo Comunal:

- ➔ Reducción de consumos en generación de residuos y consumo de combustibles fósiles con respecto al año 2023.
- ➔ Calificación 98,25% de en el Programa Gestión Ambiental Institucional.
- ➔ Galardón del Programa Bandera Azul Ecológica en 73 oficinas.
- ➔ Aumento en la colocación de productos ambientales (\$20 171 millones).

### Popular Fondos de Inversión:

- ➔ Calificación de 90,9% en el Programa Gestión Ambiental Institucional.
- ➔ Galardón del Programa Bandera Azul Ecológica.
- ➔ Aumento de actividades de educación ambiental y voluntariado.



## Popular Pensiones:

- ➔ Renovación Reconocimiento Carbono Neutralidad Plus por sétimo año consecutivo.
- ➔ Galardón del Programa Bandera Azul Ecológica.
- ➔ Calificación de 91,77% en el Programa Gestión Ambiental Institucional.

## Popular Seguros:

- ➔ Participación, desarrollo y aplicación de encuesta sobre el impacto del cambio climático en las empresas firmantes del protocolo del Sector Asegurador Sostenible (SAS).
- ➔ Galardón del Programa Bandera Azul Ecológica.

## Popular Valores:

- ➔ Renovación Reconocimiento Carbono Neutralidad Plus.
- ➔ Calificación de 102,07% en el Programa Gestión Ambiental Institucional.
- ➔ Sétimo año consecutivo en recibir el Galardón de Programa Bandera Azul Ecológica

## Negocios con enfoque ambiental

Como Conglomerado Financiero, hemos definido el compromiso de establecer relaciones con negocios que compartan nuestra visión de sostenibilidad, impulsando soluciones que generen valor económico, social y ambiental. En este sentido, trabajamos continuamente en el diseño e implementación de productos y servicios financieros que promuevan el desarrollo sostenible, alineados con los principios de una economía inclusiva y resiliente.

Desde Popular Seguros, se desarrollan productos orientados a mitigar los riesgos derivados de eventos climáticos y ambientales, protegiendo el patrimonio de nuestros clientes ante fenómenos cada vez más frecuentes e impredecibles. Por su parte, Popular Pensiones incorpora en su modelo de negocio criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), a través de instrumentos como fondos cotizados en bolsa (ETF) con enfoque responsable, fomentando así inversiones sostenibles que benefician tanto a los inversionistas como a las comunidades en las que operamos.

A continuación, se indica la oferta de productos 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.

### 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.

### Vehículo eco amigable y eléctrico:

Producto dirigido al financiamiento con condiciones especiales a los clientes que adquieran un vehículo eco amigable o eléctrico.

### 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.

### Programa Ganadería Sostenible:

Personas físicas y jurídicas dedicadas a la ganadería, que incorporen dentro de su unidad productiva medidas de mitigación, adaptación y prevención del riesgo al cambio climático.

### Crédito Agrocalendas Productivas:

Crédito para actividades vinculadas directamente al sector agropecuario.

### Crédito comercial institucional corporativo:

Créditos otorgados con connotación ambiental.

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

Producto	Colocación	Cantidad de operaciones
Vehículo eco amigable híbrido	₡1 934 870 238	122
Vehículo eléctrico híbrido	₡16 299 563 954	1155
Eco crédito	₡185 635 000	43
Vivienda Ecológica	₡0	0
Crédito gestión ambiental	₡322 200 000	2
Programa Ganadería Sostenible	₡0	0
Crédito agrocalendas productivas	₡1 429 500 000	72
Crédito comercial institucional corporativo	₡0	0



Producto	Saldo	Cantidad de operaciones
Vehículo eco amigable híbrido	₡2 416 373 910,50	173
Vehículo eléctricohíbrido	₡21 386 921 763,89	1619
Eco crédito	₡2 563 335 730,98	618
Vivienda ecológica	₡8 183 393 558,21	365
Crédito gestión ambiental	₡291 578 877,43	1
Programa Ganadería Sostenible	₡0	0
Crédito agrocadenas productivas	₡1 930 525 010,25	101
Crédito comercial institucional corporativo	₡107 997 900 000	9

Producto	Captación	Saldo	Cantidad de operaciones
Cuenta verde	₡0	₡634 011 003,71	2043

## 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, con un plazo de 5 años y vencimiento en 2026.

Para el 2024 la entidad logra mantener la calificación de opinión externa con respecto al 2023 obteniendo una calificación de impacto ambiental satisfactorio y un cumplimiento suficiente de los principios de Bonos Verdes.

Con respecto a la colocación, se desglosa el detalle para el 2024.

Bonos verdes		
Principal	Saldo	Operaciones
₡123 062 718 416	₡107 997 900 000	9

## Dimensión social



### Nuestra Banca de Desarrollo Social

El Banco Popular impulsa la inclusión financiera como un componente central de su compromiso con el desarrollo económico y social del país. Su enfoque se orienta a ampliar el acceso a servicios financieros para personas y sectores históricamente excluidos, mediante soluciones adaptadas a sus necesidades y condiciones.

Esta labor se materializa a través de programas de crédito y microcrédito con condiciones accesibles, productos diseñados para diversos perfiles poblacionales, educación financiera y alianzas estratégicas. Con ello, el Banco contribuye a cerrar brechas estructurales y fortalecer la autonomía económica de las personas, en línea con su misión social y su modelo de sostenibilidad.

Un latir  
**Popular**

## Beneficios sociales del modelo de banca social

El Banco Popular, a través de su modelo de banca social, fortalece la inclusión financiera y promueve el desarrollo económico con enfoque equitativo y sostenible, generando los siguientes impactos:

- ✔ Acceso financiero inclusivo: Se ofrecen productos y servicios a personas tradicionalmente excluidas, facilitando su integración al sistema financiero formal.
- ✔ Condiciones justas y transparentes: Los productos se adaptan a las realidades económicas de los clientes, promoviendo la equidad y la confianza mediante prácticas financieras claras.
- ✔ Apoyo al pequeño productor: Se otorgan microcréditos y otros instrumentos financieros a emprendedores y pequeñas empresas, impulsando el empleo y la economía local.
- ✔ Educación financiera: Se promueven programas formativos que fortalecen las capacidades de las personas para gestionar sus recursos y tomar decisiones informadas.
- ✔ Empoderamiento económico: El acceso a herramientas financieras mejora la calidad de vida, permite enfrentar imprevistos y facilita la construcción de patrimonio.
- ✔ Inclusión y cohesión social: Al integrar a sectores vulnerables y trabajar con las comunidades, se fomenta la equidad social y se fortalecen los lazos comunitarios.
- ✔ Financiamiento con impacto social: Se apoyan proyectos con alto valor social, como vivienda, infraestructura básica y servicios comunitarios.

- ✔ Contribución al desarrollo sostenible: La banca social impulsa un modelo económico inclusivo y resiliente, alineado con los ODS y orientado al bienestar colectivo.

## Fondo de Aavales: garantía para la inclusión financiera

El Fondo de Aavales es un mecanismo que respalda el acceso al crédito de personas y empresas que no cuentan con garantías tradicionales. Al asumir total o parcialmente el compromiso de pago en caso de incumplimiento, este fondo reduce el riesgo para los acreedores y facilita el financiamiento en condiciones más accesibles.

Este instrumento es clave para promover la inclusión financiera y el desarrollo productivo y contribuye a generar oportunidades económicas, combatir el crédito informal y fortalecer el tejido productivo local.

- ➔ Fondo aavales vivienda: Familias que no poseen la prima para optar por la vivienda.
- ➔ Fondo aavales BP Reactiva: Microcrédito para pequeñas unidades productivas formales e informales.
- ➔ Fondo aavales BP Turismo: Unidades productivas de este sector que no poseen garantías crediticias.
- ➔ Fondo aavales BP Agro Cadenas: Unidades productivas de este sector que no poseen garantías crediticias.
- ➔ Fondo aavales Prestamito Popular: Microcrédito que combate el crédito extorsivo gota a gota.

Adicionalmente, el Banco ha diseñado productos financieros inclusivos como la Tarjeta de Débito BRETE, orientada a jóvenes y desarrollada en alianza con iniciativas de empleabilidad, que combina requisitos simplificados, billeteras digitales y beneficios culturales.



La inclusión financiera se complementa con un enfoque integral de educación financiera, que se incorpora como requisito en varios programas, y con actividades formativas dirigidas a comunidades, personas trabajadoras no asalariadas y emprendedores. Las alianzas estratégicas con organismos como el Sistema de Banca para el Desarrollo

(SBD) y organizaciones sociales permiten ampliar la cobertura y efectividad de estas iniciativas.

Las empresas del Conglomerado también juegan un rol activo: Popular Pensiones facilita el acceso a planes obligatorios y voluntarios junto con procesos educativos; Popular Seguros promueve servicios adaptados y educación financiera para todos los niveles socioeconómicos; y Popular Fondos de Inversión trabaja en cerrar brechas tecnológicas mediante su Plan de Transformación Digital, con el fin de ampliar el acceso a sus soluciones de inversión. Estas acciones reflejan el compromiso institucional con una banca centrada en las personas, el desarrollo inclusivo y la sostenibilidad social.

#### Programas de inclusión financiera

- ✔ BP Reactiva: Financiamiento dirigido a personas físicas y jurídicas de los sectores de industria, comercio, servicios y agropecuario, que desarrollan actividades económicas formales e informales.
- ✔ Programa Turismo: Financiamiento dirigido a personas físicas y jurídicas que requieran financiamiento para actividades relacionadas con el sector turístico.
- ✔ Programa Agrocadenas: Financiamiento dirigido a personas Físicas con actividad Empresarial y Personas Jurídicas, de los Segmentos Micro - Pequeña y Mediana Empresa que son actores de las distintas Agro cadenas Productivas.
- ✔ Prestamito Popular: Creación del programa - Financiamiento dirigido a personas Físicas asalariadas con ingresos menores a \$400 mil y personas de ingresos propios de los Sectores de Industria, Comercio, Servicios y Agropecuario, que desarrollan actividades económicas, inscritos o no en

### Programas de inclusión financiera

Hacienda. Forma parte de la estrategia "Combatiendo el gota a gota" liderada por el Gobierno de la Republica a través del Banco Popular.

- ✔ Microcrédito Asociativo: está dirigido a personas físicas con actividades empresariales, pero que pertenecen a una organización o grupo, en donde se reúnen para obtener mejores condiciones, ya sea de venta, o de compra de insumos. Son pequeños productores que se protegen entre sí, para buscar un crecimiento en conjunto.
- ✔ Fondo crédito de vivienda FEVI: Solución de vivienda a familias de clase media y baja.
- ✔ Fondo crédito de desarrollo FEDE: Microempresarios asociados a Organizaciones de la Economía Social.
- ✔ Fondo crédito BP Bienestar: Población con sobreendeudamiento que supera el 75% de sus ingresos.
- ✔ Fondo crédito pignoraticio: Personas físicas, principalmente mujeres cuya garantía es una alhaja.
- ✔ Fondo vivienda social (bonos): Personas en condición de pobreza o vulnerabilidad social.

## Organizaciones de la Economía Social (OES)

Una Organización de Economía Social (OES) es una entidad cuyo propósito principal es satisfacer las necesidades de sus miembros y contribuir al bienestar de la comunidad, priorizando el valor social por encima del lucro. Estas organizaciones desarrollan proyectos socio productivos de manera asociativa, promoviendo la generación y protección del empleo, así como el mejoramiento de la calidad de vida de sus asociados.

Con el objetivo de fortalecer su papel en el desarrollo territorial, el Banco Popular impulsa una Estrategia para la Atención Integral de las Organizaciones de Economía Social, especialmente aquellas representadas en los Sectores de la Asamblea de Trabajadoras y Trabajadores, así como otras que inciden en el desarrollo comunal. Esta estrategia busca atender sus necesidades específicas y potenciar su impacto económico y social mediante un modelo operativo que combina la gestión especializada de equipos ejecutivos de alto nivel, el trabajo territorial de las fuerzas de ventas y la articulación con las Juntas de Crédito Local (JCL), facilitando así una oferta integral de productos y servicios financieros alineados con sus características y objetivos.

En el año 2024 desde la Banca Social se atendieron 33 Organizaciones de la Economía Social, impactando a más de 556 personas, 313 mujeres y 243 hombres.

A continuación, se presentan las OES atendidas desde la Banca Comercial Empresarial y Corporativa.

Clasificación	Operaciones	Monto
Asociaciones	20	\$5 631 682 000
Cooperativas	17	\$22 012 416 000
<b>Total general</b>	<b>37</b>	<b>\$27 644 098 000</b>

## Desarrollo con inclusión y equidad

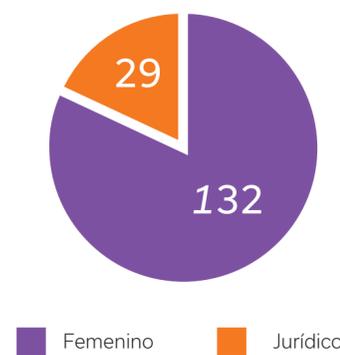
El Banco Popular y de Desarrollo Comunal es un operador financiero del Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD), canalizando recursos mediante el Fondo de Financiamiento para el Desarrollo (FOFIDE), conforme a la Ley N.º 8634, sus reformas y reglamento. Esta participación permite al Banco fortalecer su rol en el impulso de sectores productivos con impacto social y territorial.

Actualmente, el Banco tiene acreditados ante el SBD los programas BP Empresarias, Microfinanzas, ASADAS y el Producto Agrocadenas Productivas, los cuales facilitan el acceso a financiamiento para mujeres emprendedoras, pequeñas unidades productivas, organizaciones comunitarias de agua y actividades agroproductivas, contribuyendo al desarrollo inclusivo y sostenible del país.

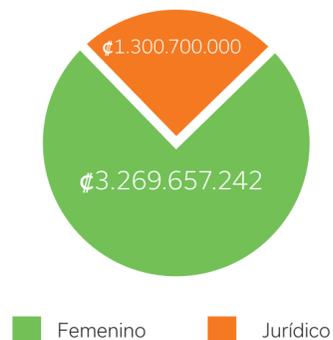
### 1. BP Empresarias:

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 \$100 millones.

Operaciones 2024  
BP Empresarias por género



Monto colocación 2024  
BP Empresarias por género

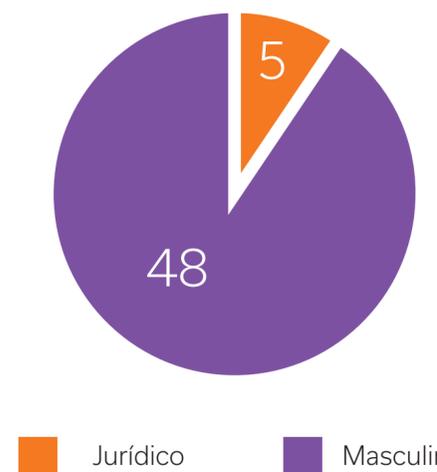


### 2. Programa de Microfinanzas:

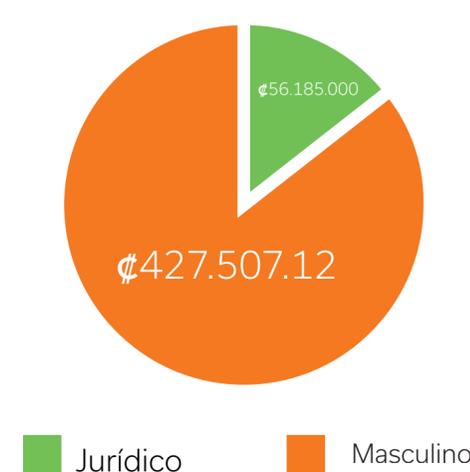
Perfil microempresas de los sectores de la industria, comercio, servicios, agropecuario. El financiamiento no debe exceder los 50 salarios base, según el concepto de salario base establecida en la Ley N° 7337, de 5 de mayo de 1993, cuyo monto máximo a financiar es actualmente de \$23.110.000,00.

En el año 2024, se incorpora como población beneficiaria de los recursos del SBD y puntualmente dentro del Programa de Microfinanzas, a personas adultas mayores y población de las minorías étnicas (población indígena), personas que son excluidas de la Banca tradicional y en este Programa se les considera como beneficiarios para cerrar la brecha de inclusión económica y financiera a esta población. Estos recursos se prestan a un costo de Tasa Básica Pasiva del Banco Central por todo el período del crédito, el monto máximo a prestar es de hasta 50 salarios base.

Operaciones 2024  
Microfinanzas por género



Monto colocación 2024  
Microfinanzas por género



Actividades productivas que benefició Microfinanzas (en millones de colones)				
Programa	Operaciones	Crédito potenciado	Monto del aval	Detalle
BP Reactiva	480	¢2 069,00	¢1 862,00	Microcrédito para pequeñas unidades productivas formales e informales
Prestamito Popular	401	¢233,00	¢175,00	Microcrédito que combate el crédito extorsivo gota a gota

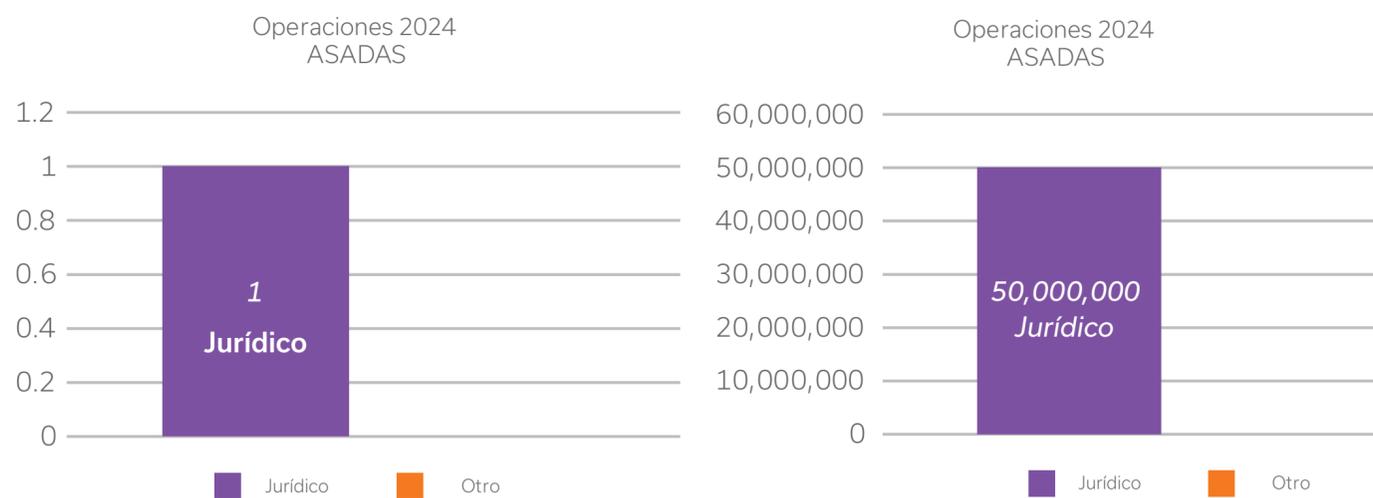
Programa	Operaciones	Monto colocado	Detalle
Microcrédito asociativo	23	¢43,00	Personas físicas con actividades empresariales, pero que pertenecen a una Organización de la estrategia de atención de OES

Algunas de las actividades productivas beneficiadas mediante el programa Microfinanzas son: Comercio, ganadería, servicios, agrícolas, transporte, industria, pesca.

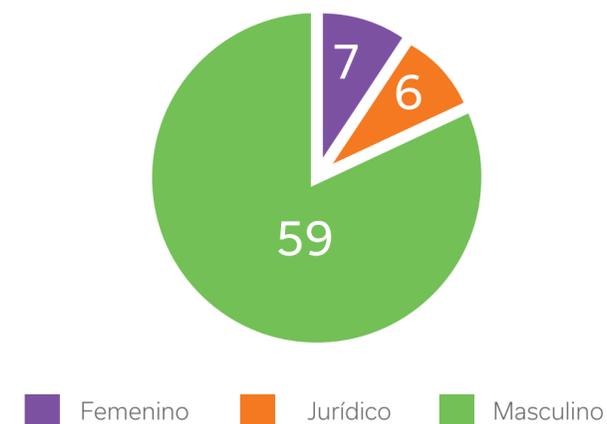


### 3. Asociaciones Administradoras de los Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Comunales (ASADAS):

Dirigido a Asociaciones Administradoras de Acueductos Rurales (ASADAS), Federaciones u organizaciones similares, Empresas de servicios públicos, otros operadores reconocidos por el Instituto de Acueductos y Alcantarillados (AYA).



Operaciones 2024 Agrocadenas por género



Monto colocación 2024 Agrocadenas por género



#### 4. Producto Agrocadenas Productivas:

Personas Físicas con actividad Empresarial y Personas Jurídicas, de los Segmentos Micro, Pequeña y Mediana Empresa que son actores de las distintas Agrocadenas Productivas, el monto máximo a financiar es de \$30 millones con una garantía de 75% Aval de Cartera por Pérdida Esperada, del FAE y pagaré sin fiador por el monto total del crédito.

### Impulso a MIPYMES: desarrollo empresarial con impacto social

Las medianas y pequeñas empresas son motor clave del empleo y la economía local. Conscientes de sus desafíos particulares, el Banco Popular implementará una estrategia integral de apoyo financiero especializado, orientada a fortalecer su sostenibilidad y competitividad.

Esta estrategia incorporará dos pilares fundamentales:



A través del Fondo Especial FODEMIPYME, el banco articula alianzas con gobiernos locales, organizaciones sociales, empresas dinamizadoras y entidades públicas como el MEIC. Además, participa activamente en ferias de emprendimiento, promoviendo el acceso a productos y servicios mediante canales digitales.

El Fondo de Avals, por su parte, facilita el acceso al crédito a MIPYMEs mediante garantías que reducen el riesgo para las entidades financieras, promoviendo su inclusión en el sistema formal.

**Durante 2024, un total de 1945 MIPYMEs se fortalecieron a través de un ecosistema especializado que brinda recursos, capacitación y apoyo técnico.** Este acompañamiento permitió la generación de 9949 empleos directos, contribuyendo significativamente al desarrollo económico local y al fortalecimiento del tejido empresarial.

### Impactos directos en la inclusión social y productiva

- ➔ 287 empresas de sectores vulnerables fueron beneficiadas con \$6.533 millones en créditos provenientes del Sistema de Banca para el Desarrollo.
- ➔ 481 créditos adicionales, por un total de \$2.070 millones, se destinaron a la atención de sectores sociales en situación de vulnerabilidad.
- ➔ Más de 400 empresas participaron en charlas de educación financiera enfocadas en prácticas de finanzas sanas.
- ➔ Se impulsaron créditos ambientales para iniciativas con impacto positivo en el entorno.
- ➔ Se fortalecieron alianzas institucionales, como con el IMAS, para continuar apoyando a personas en situación de pobreza extrema.

## Educación financiera

El conglomerado financiero cuenta con un Equipo Conglomerado de Educación Financiera, responsable del seguimiento y ejecución de un Plan de Trabajo Anual liderado por la Unidad de Sostenibilidad Corporativa. Este equipo está conformado por representantes de las sociedades que integran el conglomerado, así como por la Unidad de Bienestar del Personal, Banca Comercial Empresarial y Corporativa y Banca Social. La implementación de las acciones contempladas en el plan es respaldada por

ejecutivos de servicio y asesores financieros de las oficinas comerciales del banco y de las distintas sociedades.



Como parte del compromiso con el desarrollo de capacidades financieras de la población, el conglomerado forma parte activa de la Estrategia Nacional de Educación Financiera, lo que implica la entrega periódica de informes conglomerales trimestrales al Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC).

Durante el año 2024, se formalizó un convenio de colaboración con la empresa VISA, que permite el uso de tres plataformas digitales especializadas con amplio contenido educativo en finanzas personales y empresariales: Finanzas Prácticas, Finanzas Prácticas Negocio y ENKO. Este acuerdo fortalece la oferta de recursos disponibles para los distintos públicos de interés y refuerza el compromiso institucional con la inclusión y el bienestar financiero.

## Acciones destacadas en educación financiera

Nombre de la acción	Público objetivo	Descripción	Resultados alcanzados
Charlas de educación financiera	OES, estudiantes, MiPymes, empresas y personal interno	Charlas presenciales y virtuales sobre ahorro, presupuesto, crédito, pensiones, seguros, entre otros.	Diversos públicos capacitados en todo el país (detalle cualitativo).

Nombre de la acción	Público objetivo	Descripción	Resultados alcanzados
Difusión digital en redes sociales	Público en general (seguidores en redes)	Publicaciones educativas con contenidos claves en formatos accesibles y atractivos.	Alcance significativo a nivel nacional; fortalecimiento de la cultura financiera digital.
Programa Finanzas Sanas (acompañamiento personalizado)	Personas colaboradoras con alto nivel de endeudamiento y sus familias	Asesoría individual por parte de profesionales en Trabajo Social para mejorar la salud financiera.	310 personas atendidas (colaboradores y familiares).
Curso Finanzas Sanas para personal clave	Personas colaboradoras del CFBPDC	Curso de 6 horas sobre finanzas personales con enfoque preventivo.	57 personas inscritas y capacitadas.
Facebook Live: Niñez y aguinaldo	Público en general	Transmisiones en vivo educativas a través de Facebook sobre ahorro en la niñez y uso del aguinaldo.	2.882 personas alcanzadas (niñez); 15.832 personas alcanzadas (aguinaldo).

Nombre de la acción	Público objetivo	Descripción	Resultados alcanzados
Participación en la 15ª Feria Nacional de Educación Financiera	Público en general	Charlas educativas impartidas durante la feria nacional.	4.468 personas alcanzadas a través de 5 charlas.

Video cursos	
Alcance en personas	
Video curso Personas	2250
Video curso Mipymes	40
<b>Total</b>	<b>2290</b>

### Módulos para personas

1. Conceptos básicos
2. El ahorro
3. El presupuesto
4. Fondos de Inversión
5. Pensiones
6. Seguros

### Módulos para Mipymes

1. El ahorro para Pymes
2. Consideraciones para el financiamiento.
3. Financiamiento y deudas
4. Plan de negocios
5. Instrumentos financieros

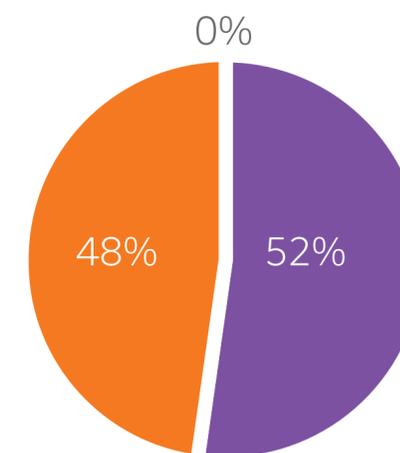
Charlas presenciales y virtuales		
Población objetivo	Cantidad de personas	Cantidad de charlas
Comunidad (OES, gobiernos locales, etc.)	901	46
Estudiantes	1376	21
Grandes empresas	1309	84
Instituciones públicas	871	55
Mipymes	250	15
Mixta	23 763	26

Charlas socioeducativas	
Entidad	Total personas
Banco Popular	22 693
Popular Seguros	1276
Popular Pensiones	4234
Popular Valores	2046
Popular Fondos de Inversión	921
<b>Total</b>	<b>31 170</b>

Charlas presenciales y virtuales		
Población objetivo	Cantidad de personas	Cantidad de charlas
Personal colaborador CFBPDC	1814	239
Otro	642	29
Población vulnerabilizada	244	12
Video cursos	2290	NA
<b>Total</b>	<b>33 460</b>	<b>527</b>

Distribución por género charlas	Cantidad
Mujeres	17 537
Hombres	15 919
Otro	4
<b>Total</b>	<b>33 460</b>

Distribución por género charlas

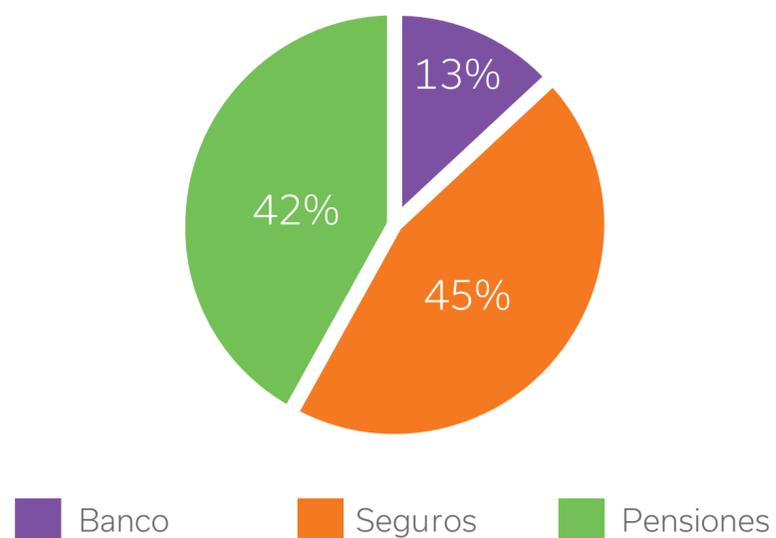


■ Mujeres
 ■ Hombres
 ■ Otro

Alcance de redes sociales	
UEN	Total personas alcanzadas
Banco Popular	675 718
Popular Seguros	2 375 776
Popular Pensiones	2 185 005
<b>Total</b>	<b>5 236 499</b>

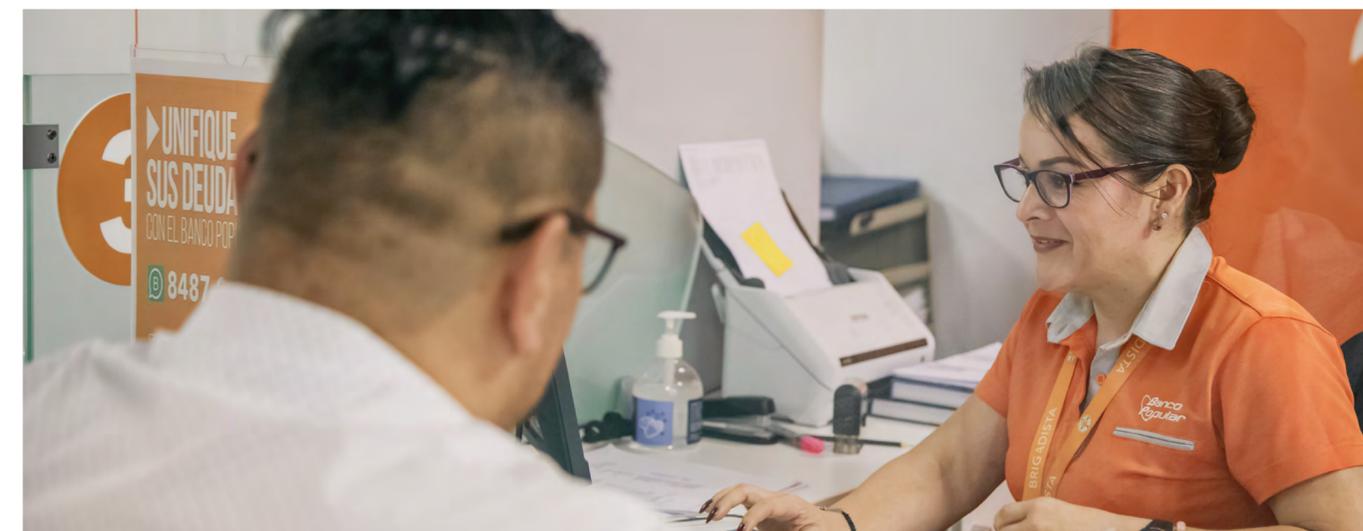
Recursos digitales	Total personas alcanzadas
Boletín	6863
Publicación	1 722 830
Video	3 485 941
Otros	20 865
<b>Total</b>	<b>5 236 499</b>

Distribución por UEN redes sociales



## Un servicio de excelencia

En el conglomerado financiero, reconocemos que brindar un servicio de atención de excelencia es esencial para fortalecer la confianza de nuestra clientela, consolidar relaciones a largo plazo y aportar a la sostenibilidad del negocio. Un servicio oportuno, empático y profesional no solo mejora la experiencia de las personas usuarias, sino que también contribuye a su fidelización, genera recomendaciones positivas y refuerza la reputación institucional.



Este compromiso se traduce en una atención integral en todos los puntos de contacto, tanto presenciales como digitales, desde la resolución eficiente de consultas y gestiones cotidianas, hasta el acompañamiento especializado en productos clave como fondos de inversión y pensiones. En industrias donde los servicios son similares, la calidad del servicio representa un diferenciador competitivo que refleja los valores institucionales.

En particular, en el sector de pensiones, el acompañamiento permanente durante la vida laboral de las personas afiliadas resulta fundamental para asegurar una adecuada comprensión y planificación del futuro financiero. Asimismo, en el ámbito de inversión, una atención cercana y clara fortalece la credibilidad de marcas como Popular Fondos de Inversión, permitiendo responder de manera efectiva a las necesidades de los clientes e incorporar su retroalimentación como insumo para la mejora continua.

El servicio a la clientela no solo es una función operativa, sino un componente estratégico que aporta directamente a la rentabilidad, reputación y propósito social del conglomerado.

## Mecanismos de realimentación de la clientela

UEN	Canales de retroalimentación	Frecuencia	Uso de resultados
Banco Popular	Correo electrónico, oficinas, Contraloría de Servicios, call center, redes sociales, canales digitales.	Diario (gestiones y buzón), semanal (encuestas), trimestral (reportes), semestral (muestreos).	Identificación de mejoras en modelos de atención, control vía app, informes a áreas responsables.
Popular Pensiones	Encuestas digitales post-atención, análisis de redes sociales, buzones de sugerencias, medición nacional de servicio.	Diario (RRSS), mensual (encuestas), anual (medición nacional).	Mejora del servicio, comprensión de percepción afiliada, seguimiento de calidad.
Popular Valores	Encuestas de servicio vía sitio web.	Anual (encuestas), disponible 365 días.	Recopilación de satisfacción, análisis de experiencia del cliente.

UEN	Canales de retroalimentación	Frecuencia	Uso de resultados
Popular Seguros	Encuestas digitales, estudios de imagen y percepción.	Trimestral (encuestas), cada 3 años o según necesidad (estudios).	Ampliar comprensión de expectativas, ajuste a necesidades de clientes, fortalecimiento de reputación.
Popular Fondos de Inversión	Consultas directas a asesores, sitio web, encuestas de satisfacción a clientes e inquilinos.	Anual (encuestas), continua (consultas).	Mejora continua del servicio, alineación con requerimientos de inversionistas e inquilinos.
Todos los modelos de atención	Encuestas digitales semanales post-servicio, muestreos a clientela carterizada.	Semanal y semestral.	Retroalimentación para toma de decisiones, mejora del desempeño y personalización del servicio.

## Puntos de mejora y acciones implementadas en el servicio a la clientela

Entidad	Aspecto a mejorar	Medidas implementadas o proyectadas
Banco Popular	Evolución del servicio informativo en Asesor en Línea.	Se amplió de 18 a 52 servicios mediante validación simple, para 2025 se prevé implementar una validación robusta.
	Equilibrar productos entre web y App Banca Móvil.	Se desarrolla el proyecto de renovación integral de App y Web, que busca homogeneizar la experiencia y ampliar los productos digitales.
	Inclusión de trámites resolutivos en canales telefónicos, BOT e IVR.	Se avanza en mejoras progresivas según prioridades institucionales.
	Optimización de experiencia en canales digitales.	En curso como parte del rediseño digital integral.

Entidad	Aspecto a mejorar	Medidas implementadas o proyectadas
Popular Pensiones	Tiempos de respuesta en canales digitales. Mejora del sitio web.	Actualización de guías de atención y fortalecimiento de la estructura organizacional. Rediseño completo del sitio, enfocado en usabilidad y acceso a la información.
Popular Valores	Claridad en la información de informes de rendición de cuentas.	Reuniones periódicas del área de Negocios para analizar la retroalimentación y ajustar el contenido técnico cumpliendo normativa vigente.
Popular Seguros	Tiempos de respuesta en el envío de información. Puntualidad en la atención al cliente.	Directriz institucional para mejorar los tiempos, especialmente en procesos que dependen de terceros. Seguimiento constante y verificación mediante encuestas de servicio.
Popular Fondos de Inversión	Canales de comunicación y experiencia de usuario.	Se proyectan acciones para el segundo semestre 2025: implementación de Bot en WhatsApp, mejoras en publicidad web (pop-ups, carruseles), y Webinars bianuales.

Entidad	Aspecto a mejorar	Medidas implementadas o proyectadas
Popular Fondos de Inversión	Acceso y orientación en servicios.	Creación de espacio de preguntas frecuentes, implementación de Mesa de Ayuda Comercial, y capacitación de canales de comercialización en el uso de la web de vinculación.
	Grado de satisfacción y fidelización.	Acciones orientadas a generar una experiencia diferenciadora desde el proceso de vinculación.

## Clientela satisfecha

En el marco de su compromiso con la calidad del servicio y la mejora continua, el Conglomerado Financiero ha fortalecido su estrategia de Experiencia del Cliente a través de procesos estructurados en sus distintas entidades. Banco Popular lidera esta gestión mediante el proceso "Desarrollo, operativa y evaluación", que garantiza la calidad y fiabilidad de los servicios ofrecidos. En Popular Pensiones se aplican controles de calidad en llamadas, encuestas de satisfacción y estudios anuales de servicio. Popular Seguros refuerza sus protocolos de calidad mediante encuestas, tecnología, gestión de riesgos y acuerdos de servicio con aseguradoras para asegurar una atención oportuna.



Por su parte, Popular Valores ha impulsado la innovación tecnológica mediante el desarrollo de una nueva arquitectura web, la digitalización de contratos y la implementación de plataformas como Evicertia para la comunicación con clientes. También se mejoró la infraestructura de seguridad, conectividad y contingencia, junto con avances en CRM y gestión documental. Popular Fondos de Inversión, a través de un plan de transformación digital a tres años liderado por su jefatura de TI, ha modernizado sus servicios hacia un modelo digital y de autogestión, fortaleciendo la fidelización de sus inversionistas mediante servicios más ágiles y eficientes.

## Atención de adultos mayores

El Modelo de Atención de la Persona Adulta Mayor (MAPAM) es una iniciativa interinstitucional que articula los esfuerzos de la Banca Comercial de Personas, la Unidad de Sostenibilidad Corporativa y la Dirección Servicio al Cliente del Banco Popular. Desde su creación en 2018, y con el acompañamiento técnico de la Dirección Servicio al Cliente, MAPAM ha establecido un protocolo especializado orientado a brindar un servicio inclusivo, respetuoso y adaptado a las necesidades específicas de este grupo poblacional.

Con aplicación obligatoria en los 24 BP Totales durante los días de pago de pensiones, el modelo busca garantizar una atención de calidad que eleve el valor percibido por las personas mayores y sus familias, promoviendo su integración plena al sistema financiero. En 2024, el modelo fue actualizado para fortalecer su impacto y asegurar una experiencia cada vez más cercana, empática y alineada con los derechos y expectativas de este segmento.

Como parte de su implementación, el personal de atención al cliente asesora activamente a las personas adultas mayores en el uso de canales digitales, contribuyendo a reducir brechas tecnológicas. Además, algunas oficinas del banco organizan charlas específicas sobre estos temas, y se han desarrollado tutoriales accesibles sobre el uso de la aplicación móvil, los cuales se difunden a través de los distintos canales de comunicación institucional. Estas acciones refuerzan el compromiso del Conglomerado con una atención centrada en la dignidad, inclusión y empoderamiento digital de las personas adultas mayores.

Indicador	Banco Popular	Popular Fondos de Inversión	Popular Pensiones	Popular Seguros	Popular Valores
Nivel de satisfacción	64%	90%	90%	97%	94%
Nivel de fidelidad	53%	85%	57%	100%	74%

# Personas y cultura organizacional

## Nuestro talento: motor humano de la sostenibilidad

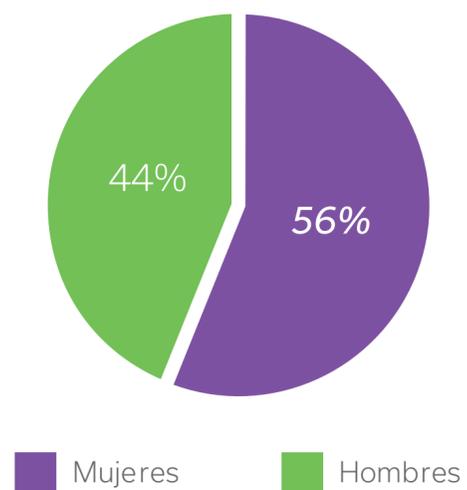
En el Conglomerado Financiero Banco Popular, reconocemos que las personas son el recurso más valioso y el motor que impulsa nuestra sostenibilidad, calidad de servicio y rentabilidad. Cada colaborador y colaboradora aporta, con su compromiso, conocimiento y actitud, al logro de los objetivos institucionales y al fortalecimiento de la experiencia de nuestros clientes



A través de nuestros programas de bienestar integral e incentivos, impulsamos el equilibrio entre la vida personal y laboral, fomentamos la salud física y emocional, y contribuimos a mitigar los riesgos psicosociales. Esta visión de bienestar refuerza nuestro compromiso con una cultura organizacional centrada en las personas, su desarrollo profesional y su calidad de vida.

Población total conglomeral 2024			
Género	Mujeres	Hombres	Total
Banco Popular	2396	1916	4312
Popular Fondos de Inversión	32	26	58
Popular Pensiones	200	134	334
Popular Seguros	49	45	94
Popular Servicios Compartidos	0	3	3
Popular Valores	37	40	77
<b>Total general</b>	<b>2714</b>	<b>2164</b>	<b>4878</b>

Población conglomeral por género



A continuación, se presentan los datos de la población conglomeral por jornada, contrato y por género para el periodo 2024.

Banco Popular					Provincia
Género	Jornada		Contrato		
	Tiempo completo	Medio tiempo	Definido	Indefinido	
Masculino	1460		172	1288	<b>San José</b>
Femenino	1718		218	1500	
<b>Total</b>	<b>3178</b>	<b>0</b>	<b>390</b>	<b>2788</b>	
Masculino	56		11	45	<b>Heredia</b>
Femenino	87		17	70	
<b>Total</b>	<b>143</b>	<b>0</b>	<b>28</b>	<b>115</b>	
Masculino	42		2	40	<b>Limón</b>
Femenino	73		13	60	
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>100</b>	
Masculino	93		13	80	<b>Guanacaste</b>
Femenino	146		29	117	
<b>Total</b>	<b>239</b>	<b>0</b>	<b>42</b>	<b>197</b>	

Banco Popular					
Género	Jornada		Contrato		Provincia
	Tiempo completo	Medio tiempo	Definido	Indefinido	
Masculino	63		10	53	<b>Cartago</b>
Femenino	99		17	82	
<b>Total</b>	<b>162</b>	<b>0</b>	<b>27</b>	<b>135</b>	
Masculino	137		15	122	<b>Alajuela</b>
Femenino	180		38	142	
<b>Total</b>	<b>317</b>	<b>0</b>	<b>53</b>	<b>264</b>	
Masculino	65		8	57	<b>Puntarenas</b>
Femenino	93		18	75	
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>0</b>	<b>26</b>	<b>132</b>	
<b>Total General</b>	<b>4197</b>	<b>0</b>	<b>566</b>	<b>3631</b>	

Popular Fondos de Inversión					
Género	Jornada		Contrato		Provincia
	Tiempo completo	Medio tiempo	Definido	Indefinido	
Masculino	12		1	11	<b>San José</b>
Femenino	17			17	
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>28</b>	
Masculino	1			1	<b>Heredia</b>
Femenino	6			6	
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	
Masculino					<b>Limón</b>
Femenino					
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
Masculino					<b>Guanacaste</b>
Femenino					
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

Popular Fondos de Inversión					
Género	Jornada		Contrato		Provincia
	Tiempo completo	Medio tiempo	Definido	Indefinido	
Masculino	6			6	<b>Cartago</b>
Femenino	9			9	
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	
Masculino	4			4	<b>Alajuela</b>
Femenino	3			3	
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	
Masculino					<b>Puntarenas</b>
Femenino					
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>Total General</b>	<b>58</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>57</b>	

Popular Pensiones					
Género	Jornada		Contrato		Provincia
	Tiempo completo	Medio tiempo	Definido	Indefinido	
Masculino	61		49	12	<b>San José</b>
Femenino	92		83	9	
<b>Total</b>	<b>153</b>	<b>0</b>	<b>132</b>	<b>21</b>	
Masculino	39		32	7	<b>Heredia</b>
Femenino	57		54	3	
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>0</b>	<b>86</b>	<b>10</b>	
Masculino	3		3		<b>Limón</b>
Femenino	5		5		
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>8</b>		
Masculino	2		2		<b>Guanacaste</b>
Femenino	2		2		
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>		

Popular Pensiones					
Género	Jornada		Contrato		Provincia
	Tiempo completo	Medio tiempo	Definido	Indefinido	
Masculino	17		11	6	<b>Cartago</b>
Femenino	22		20	2	
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>0</b>	<b>31</b>	<b>8</b>	
Masculino	12		10	2	<b>Alajuela</b>
Femenino	21		17	4	
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>0</b>	<b>27</b>	<b>6</b>	
Masculino					<b>Puntarenas</b>
Femenino	1			1	
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	
<b>Total General</b>	<b>334</b>	<b>0</b>	<b>288</b>	<b>46</b>	

Popular Seguros					
Género	Jornada		Contrato		Provincia
	Tiempo completo	Medio tiempo	Definido	Indefinido	
Masculino	28		2	26	<b>San José</b>
Femenino	27		3	24	
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>50</b>	
Masculino	6		1	5	<b>Heredia</b>
Femenino	7			7	
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	
Masculino					<b>Limón</b>
Femenino					
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
Masculino	1		1		<b>Guanacaste</b>
Femenino	0				
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	

Popular Seguros					
Género	Jornada		Contrato		Provincia
	Tiempo completo	Medio tiempo	Definido	Indefinido	
Masculino	6			6	<b>Cartago</b>
Femenino	12		2	10	
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	
Masculino	4			4	<b>Alajuela</b>
Femenino	3		1	2	
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	
Masculino					<b>Puntarenas</b>
Femenino					
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>Total General</b>	<b>94</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>84</b>	

Popular Servicios Compartidos					
Género	Jornada		Contrato		Provincia
	Tiempo completo	Medio tiempo	Definido	Indefinido	
Masculino	1		1		<b>San José</b>
Femenino					
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
Masculino					<b>Heredia</b>
Femenino					
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
Masculino					<b>Limón</b>
Femenino					
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
Masculino					<b>Guanacaste</b>
Femenino					
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

Popular Servicios Compartidos					
Género	Jornada		Contrato		Provincia
	Tiempo completo	Medio tiempo	Definido	Indefinido	
Masculino	1		1		<b>Cartago</b>
Femenino					
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
Masculino	1			1	<b>Alajuela</b>
Femenino				0	
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	
Masculino					<b>Puntarenas</b>
Femenino					
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>Total General</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	

Popular Valores					
Género	Jornada		Contrato		Provincia
	Tiempo completo	Medio tiempo	Definido	Indefinido	
Masculino	31	1		32	<b>San José</b>
Femenino	19			19	
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>51</b>	
Masculino	1			1	<b>Heredia</b>
Femenino	9			9	
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	
Masculino					<b>Limón</b>
Femenino					
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
Masculino					<b>Guanacaste</b>
Femenino					
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

Popular Valores					
Género	Jornada		Contrato		Provincia
	Tiempo completo	Medio tiempo	Definido	Indefinido	
Masculino	6			6	<b>Cartago</b>
Femenino	4			4	
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	
Masculino	1			1	<b>Alajuela</b>
Femenino	5			5	
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	
Masculino					<b>Puntarenas</b>
Femenino					
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>Total General</b>	<b>76</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>77</b>	

Cambios en la nómina conglomeral 2024	
Banco Popular	Ingreso de 192 personas para la implementación del Modelo Organizacional 2.0
Popular Fondos de Inversión	Disminución de 3 plazas, así como la revaloración, reclasificación, eliminación y eliminación de perfiles de puestos.
Popular Pensiones	Creación de 5 plazas nuevas para la Dirección de Riesgo
Popular Seguros	Ingreso de 2 personas nuevas
Popular Valores	4 renunciaciones, 13 ingresos, 2 traslados y 1 jubilación



Seguidamente se presentan los datos del personal conglomerado por grupo etario y estructura organizacional.

Banco Popular					
Estructura organizacional	Grupo etario			Género	
	Menores a 30 años	Entre 31-50 años	Mayores a 51 años	M	F
Alta gerencia		1	2	2	1
Jefaturas		125	153	166	112
Administrativos	219	1349	519	964	1123
Operativos	51	98	17	109	57
Servicio al cliente	354	1156	268	675	1103
<b>Total</b>	<b>624</b>	<b>2729</b>	<b>959</b>	<b>1916</b>	<b>2396</b>

Popular Fondos de Inversión SAFI					
Estructura organizacional	Grupo etario			Género	
	Menores a 30 años	Entre 31-50 años	Mayores a 51 años	M	F
Alta gerencia		1	1		2
Jefaturas		8	2	7	3
Administrativos	6	16	3	13	12
Operativos	1	4	1	1	5
Servicio al cliente	4	6	5	5	10
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>35</b>	<b>12</b>	<b>26</b>	<b>32</b>

Popular Pensiones					
Estructura organizacional	Grupo etario			Género	
	Menores a 30 años	Entre 31-50 años	Mayores a 51 años	M	F
Alta gerencia		3	4	4	3
Jefaturas		8	4	6	6
Administrativos	6	70	9	36	49
Operativos	10	26	2	9	29
Servicio al cliente	15	146	31	79	113
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>253</b>	<b>50</b>	<b>134</b>	<b>200</b>

Popular Seguros					
Estructura organizacional	Grupo etario			Género	
	Menores a 30 años	Entre 31-50 años	Mayores a 51 años	M	F
Alta gerencia			1		1
Jefaturas		8	4	8	4
Administrativos	1	23	3	12	16
Operativos	6	39	2	22	24
Servicio al cliente	1	5	1	3	4
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>75</b>	<b>11</b>	<b>45</b>	<b>49</b>

Popular Servicios Compartidos					
Estructura organizacional	Grupo etario			Género	
	Menores a 30 años	Entre 31-50 años	Mayores a 51 años	M	F
Alta gerencia		2		2	
Jefaturas					
Administrativos		1		1	
Operativos					
Servicio al cliente					
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>

Personas colaboradoras sin personal a cargo		
Hombres	Mujeres	UEN
1748	2283	Banco Popular
116	178	Popular Pensiones
37	44	Popular Seguros
2	0	Popular Servicios Compartidos
19	27	Popular Fondos de Inversión SAFI
32	32	Popular Valores

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.

Personal externo (tercerización del servicio)		
Total personas	Labor que desempeñan	UEN
251	Seguridad y vigilancia en oficinas comerciales, edificios administrativos, bóvedas, en custodia del Banco Popular	
6	Labores de Monitoreo de Sistemas de Seguridad	
2	Labores de Atención de Alertas	
156	Limpieza de oficinas a nivel nacional	Banco Popular
14	Mensajeros internos y externos (motorizados y a pie)	
1	Gestor de servicio para equipos multifuncionales	
15	Recolección, almacenamiento y procesamiento de documentos	
2	Limpieza y mensajería	Popular Fondos de Inversión
3	Mensajería	Popular Pensiones

Personal externo (tercerización del servicio)		
Total personas	Labor que desempeñan	UEN
5	Seguridad	
3	Limpieza	Popular Pensiones
1	Limpieza	Popular Seguros
1	Limpieza	Popular Valores

## Nuevas vinculaciones laborales

En línea con nuestro compromiso con la equidad, la inclusión y el desarrollo de talento diverso, durante el período reportado fortalecimos nuestras capacidades mediante nuevas contrataciones en distintas unidades del conglomerado financiero. Esta sección presenta la distribución de ingresos por género, tipo de jornada laboral (tiempo completo y parcial), modalidad contractual (contrato definido e indefinido) y grupo etario, reflejando nuestro esfuerzo por construir entornos laborales inclusivos, sostenibles y representativos de la diversidad generacional y de género de nuestras comunidades.



Nuevas contrataciones 2024						
UEN	Género		Jornada		Contrato	
	M	F	Tiempo completo	Medio tiempo	Definido	Indefinido
Banco Popular	163	176	339	0	247	92
Popular Fondos de Inversión	14	8	22	0	1	21
Popular Pensiones	24	26	50	0	27	23
Popular Seguros	5	8	13	0	7	6
Popular Servicios Compartidos	3	0	3	0	2	1
Popular Valores	4	9	13	0	1	12

Grupo etario nuevas contrataciones				
UEN	Menores a 30 años	Entre 31-50 años	Mayores a 51 años	Total
Banco Popular	170	156	13	339
Popular Fondos de Inversión	6	11	5	22
Popular Pensiones	8	37	5	50
Popular Seguros	4	9	0	13
Popular Servicios Compartidos	0	3	0	3
Popular Valores	2	10	1	13

Tasa de rotación conglomeral	
UEN	Tasa
Banco Popular	0.09%
Popular Fondos de Inversión	4.21%
Popular Pensiones	3.99%
Popular Seguros	13%
Popular Servicios Compartidos	0%
Popular Valores	24.66%

## Atracción y retención de talento



En nuestro conglomerado financiero, atraer y retener talento es clave para asegurar la continuidad, la eficiencia y la calidad del servicio que ofrecemos. La permanencia del personal con experiencia evita la fuga de conocimiento y reduce el impacto de la rotación en la curva de aprendizaje, mientras que la incorporación de nuevos perfiles con competencias especializadas fortalece nuestras capacidades técnicas y operativas.

Cada una de nuestras unidades estratégicas de negocios opera en sectores que exigen altos niveles de especialización, dominio normativo y experiencia. Por ello, buscamos profesionales que no solo reúnan las competencias técnicas necesarias, sino que también estén alineados con nuestros valores institucionales. Esto nos permite construir equipos sólidos, aumentar la productividad, consolidar nuestra imagen de marca y ofrecer confianza y seguridad a nuestros clientes.

El capital humano es un eje estratégico para nuestra competitividad y sostenibilidad a largo plazo. Por esta razón, desarrollamos iniciativas integrales para atraer el mejor talento y mantenerlo motivado, generando un ambiente laboral estable, inclusivo y orientado al desarrollo profesional.

### Acciones clave para atraer talento

- ➔ Políticas de reclutamiento transparentes y procesos abiertos al público.
- ➔ Ofrecimiento de salarios competitivos y beneficios complementarios (salario escolar, póliza de vida, médico de empresa).
- ➔ Flexibilidad laboral, incluyendo opciones de teletrabajo y horarios flexibles.
- ➔ Promoción de la equidad, la libertad de asociación y la afiliación a asociaciones solidaristas y cooperativas.
- ➔ Oportunidades de desarrollo profesional interno y planes de capacitación continuos

### Acciones clave para retener y motivar al talento

- ➔ Excelente clima laboral y herramientas adecuadas para el desempeño de funciones.
- ➔ Incentivos económicos vinculados a la evaluación de desempeño y esquemas de comisiones competitivos para promotores.
- ➔ Reconocimiento del mérito, promoción de incentivos emocionales y espacios de comunicación institucional abierta.

- ➔ Estabilidad laboral y oportunidades reales de crecimiento profesional.
- ➔ Programas de capacitación enfocados en el desarrollo de competencias y habilidades clave.
- ➔ Interiorización de los valores institucionales en todos los niveles de la organización.

## Teletrabajo: eficiencia operativa y bienestar laboral

Durante el año 2024, el Banco Popular y de Desarrollo Comunal mantuvo la implementación de la modalidad de teletrabajo como una herramienta clave para garantizar la continuidad operativa con altos estándares de calidad y productividad, tanto en áreas de negocio como de soporte. Esta práctica ha sido gestionada con criterios de responsabilidad, transparencia y cumplimiento normativo, alineándose con la Ley 9734 de Teletrabajo y promoviendo el bienestar de todas las personas colaboradoras.

El teletrabajo ha fortalecido la autonomía, el compromiso y la claridad en las funciones asignadas, fomentando entornos laborales más flexibles y equilibrados. La comunicación continua con liderazgos y equipos ha sido un pilar esencial para alinear objetivos y garantizar el cumplimiento efectivo de metas. Además, las sesiones de seguimiento individual permitieron evaluar el rendimiento y fomentar la organización del trabajo, reduciendo la carga fuera del horario laboral y mejorando la conciliación entre la vida personal y profesional.

### Para asegurar la eficacia de esta modalidad, el Banco ha implementado:

- ➔ Mecanismos de control para medir el cumplimiento de objetivos por dependencia.
- ➔ Una directriz institucional de teletrabajo, que establece el derecho a la desconexión y regula aspectos de las reuniones virtuales en cumplimiento con la Ley de Protección de Datos Personales (Ley 8968).

Este enfoque integral ha demostrado beneficios tangibles tanto para la organización como para su personal, incluyendo mejoras en calidad de vida, reducción de costos operativos e impacto ambiental, y fortalecimiento del clima y cultura organizacional.

## Resultados destacados por UEN

Popular Fondos de Inversión	Popular Pensiones	Popular Seguros	Popular Valores
Altos niveles de productividad y compromiso.	Promedio de rendimiento del personal en teletrabajo de 99,3%.	Cumplimiento de metas por correeduría.	Mayor motivación y compromiso gracias a la reducción de traslados.

Popular Fondos de Inversión	Popular Pensiones	Popular Seguros	Popular Valores
Aporte al equilibrio entre la vida profesional y personal.	Equilibrio entre vida laboral y personal.	Reducción en la rotación de personal y costos operativos.	Incremento en la productividad y mejor aprovechamiento del tiempo.
	Reducción en alquileres, consumo de agua y energía.	Mejora en el clima y cultura organizacional.	Disminución de costos de oficina y reducción del impacto ambiental.
			Mantenimiento de los estándares de calidad del servicio.

Cantidad de personas en teletrabajo	
UEN	Cantidad
Banco Popular	2885 (67%)
Popular Fondos de Inversión	58 (100%)
Popular Pensiones	270 (81%)
Popular Seguros	91 (98%)
Popular Servicios Compartidos	3 (100%)
Popular Valores	58 (100%)

## Organizaciones sociales para nuestro personal

Como parte de nuestro compromiso con el bienestar integral del talento humano, el conglomerado financiero impulsa activamente la afiliación y participación en organizaciones sociales como asociaciones solidaristas y cooperativas. Estas entidades complementan la propuesta de valor al personal, brindando acceso a beneficios sociales, económicos y recreativos que fortalecen la calidad de vida de las personas colaboradoras y sus familias.



## Principales beneficios ofrecidos

Las asociaciones solidaristas y cooperativas vinculadas al conglomerado ofrecen una amplia gama de servicios que contribuyen al desarrollo económico y social del personal. Entre los más destacados se encuentran:

- ➔ Ahorro y acceso a crédito: Planes de ahorro voluntario, créditos con condiciones favorables y administración del auxilio de cesantía, lo que garantiza seguridad financiera y respaldo en momentos clave de la vida laboral.
- ➔ Rendimientos y excedentes: Distribución de excedentes anuales, lo que representa un ingreso adicional para las personas asociadas, así como un estímulo al ahorro colectivo.
- ➔ Convenios con terceros: Descuentos y beneficios exclusivos en comercios, universidades, servicios médicos, asesoría legal y empresas de recreación, salud y educación a nivel nacional.
- ➔ Bienestar integral: Acceso a zonas recreativas, talleres, charlas, programas educativos y otros espacios de desarrollo personal y familiar.

Banco Popular					
Organizaciones gremiales y participación del personal					
Descripción	COOPEBANPO	ASEBANPO	SIBANPO	UNPROBANPO	SIPEBP
# afiliados	2390	2353	1865	215	104
# no afiliados	1922	1959	4097	4097	4208
<b>Total</b>	<b>4312</b>	<b>4312</b>	<b>4312</b>	<b>4312</b>	<b>4312</b>
% afiliado	55%	55%	43%	5%	2%
%no afiliado	45%	45%	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	COOPEBANPO	ASEBANPO	ASEPPSA
# afiliados	37	11	29
# no afiliados	21	47	29
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>58</b>	<b>58</b>
% afiliado	64%	19%	50%
%no afiliado	36%	81%	50%
<b>Total %</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Popular Pensiones				
Organizaciones gremiales y participación del personal				
Descripción	COOPEBANPO	ASEBANPO	SIBANPO	ASEPPSA
# afiliados	183	42	6	208
# no afiliados	151	292	328	126
<b>Total</b>	<b>334</b>	<b>334</b>	<b>334</b>	<b>334</b>
% afiliado	54,79%	12,57%	1,80%	62,28%
%no afiliado	45,21%	87,43%	98,20%	37,72%
<b>Total %</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Popular Seguros			
Organizaciones gremiales y participación del personal			
Descripción	COOPEBANPO	ASEBANPO	SIBANPO
# afiliados	51	59	1
# no afiliados	41	33	91
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>92</b>	<b>92</b>
% afiliado	55%	64%	1%
%no afiliado	45%	36%	99%
<b>Total %</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Popular Valores			
Organizaciones gremiales y participación del personal			
Descripción	COOPEBANPO	ASEBANPO	ASEPPSA
# afiliados	9	1	24
# no afiliados	4	0	29
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>53</b>
% afiliado	16,9%	1,3%	68,8%
%no afiliado	83,1%	98,7%	31,2%
<b>Total %</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## Inclusión laboral

En el Conglomerado Financiero, promovemos la inclusión laboral como un principio fundamental de nuestra cultura organizacional. Estamos comprometidos con la generación de oportunidades equitativas para todas las personas, sin importar su origen, género, condición física o cualquier otra característica, garantizando así un entorno laboral justo, accesible y libre de discriminación.

## Importancia de la inclusión para el desarrollo institucional

La inclusión laboral impulsa una cultura organizacional más humana, empática y adaptable, donde cada persona se siente valorada y respetada. Contar con equipos diversos no solo enriquece el entorno de trabajo, sino que también potencia la creatividad, la innovación y la resolución efectiva de problemas desde distintas perspectivas.

Además, permite ampliar el espectro de talento disponible, contribuye a mejorar la imagen institucional en el mercado laboral y fortalece la atracción y retención de personas colaboradoras calificadas.

## Gestión de la inclusión laboral en el Conglomerado

La inclusión se gestiona de manera transversal mediante políticas y acciones concretas que promueven la equidad y la accesibilidad:

- ➔ Política de Accesibilidad: Define los lineamientos que aseguran condiciones laborales equitativas y mecanismos para el acceso igualitario a oportunidades laborales.
- ➔ Código de Conducta: Establece normas para fomentar un entorno laboral respetuoso, sin discriminación ni acoso.
- ➔ Procesos inclusivos de reclutamiento y selección: Las convocatorias de empleo son abiertas y externas, permitiendo la participación de personas con discapacidad u otras condiciones.
- ➔ Espacios accesibles y adaptaciones razonables: Se implementan adecuaciones físicas, tecnológicas y procedimentales para asegurar la participación plena de todas las personas colaboradoras.
- ➔ Equidad de género y conciliación: Se aplican políticas y buenas prácticas para asegurar igualdad de oportunidades en todas las etapas del ciclo laboral, promoviendo también el balance entre la vida personal y profesional.

Este enfoque está alineado con nuestros objetivos estratégicos, que priorizan el desarrollo económico, social y ambiental del país, con base en los principios de solidaridad, equidad e inclusión.

## Buenas prácticas

El Conglomerado Financiero impulsa una cultura organizacional inclusiva y equitativa, mediante la implementación de políticas, guías y adecuaciones que garantizan la igualdad de oportunidades para todas las personas, sin importar su condición física, género u origen. Estas acciones están alineadas con la Política de Accesibilidad institucional, el Código de Conducta y los lineamientos de ley aplicables, como la Ley 7600 de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.

### Entre las principales buenas prácticas destacan:

- ➔ Infraestructura accesible: Las instalaciones del Conglomerado cuentan con adecuaciones físicas que incluyen rampas, ascensores con señalización braille y sistema de voz, así como alarmas visuales y sonoras para emergencias, garantizando así el desplazamiento seguro y autónomo de todas las personas.
- ➔ Lenguaje inclusivo y comunicación accesible: Se promueve el uso de un lenguaje inclusivo y respetuoso. Algunas personas colaboradoras han sido capacitadas en el uso de LESCO (Lengua de Señas Costarricense), lo que fortalece la atención y comunicación con personas con discapacidad auditiva.
- ➔ Capacitación y sensibilización: Se desarrollan procesos de formación continua sobre inclusión, equidad de género y atención adecuada a personas con discapacidad, fomentando una cultura organizacional consciente, respetuosa y diversa.
- ➔ Guías y protocolos institucionales: Se cuenta con diversas guías para promover buenas prácticas inclusivas, entre ellas:
  - Guía para la adecuación del entorno laboral para personas con discapacidad.

- Guías para la equidad entre mujeres y hombres, que incluyen recomendaciones sobre lenguaje, prácticas organizacionales y diseño de políticas internas.
- ➔ Evaluación del clima organizacional: Se realizan mediciones periódicas del clima laboral para identificar áreas de mejora y reforzar las prácticas de inclusión, bienestar y equidad dentro del equipo de trabajo.
- ➔ Salud ocupacional y bienestar: A través de alianzas con empresas especializadas en salud y seguridad ocupacional, se garantiza un entorno laboral seguro, adaptado a las diversas necesidades de las personas colaboradoras.



## Accesibilidad y discapacidad

Abordar de manera integral la accesibilidad y la inclusión de personas con discapacidad es un compromiso ineludible para un conglomerado financiero con enfoque social. Garantizar condiciones equitativas para el acceso, la atención y la participación activa tanto de personas colaboradoras como de la clientela con discapacidad no solo responde al respeto de los derechos humanos, sino que también fortalece la calidad del servicio, la cultura organizacional y la legitimidad institucional. La accesibilidad universal —física, digital, comunicacional y actitudinal— debe ser un eje transversal en la gestión del talento humano, el diseño de productos y servicios, y la experiencia del cliente, permitiendo eliminar barreras y construir entornos verdaderamente inclusivos, diversos y sostenibles.

## Infraestructura: espacios inclusivos para todas las personas

La accesibilidad física en nuestras oficinas es un componente esencial de nuestro compromiso con la inclusión, la equidad y el cumplimiento de la normativa nacional vigente. Todos los proyectos de infraestructura desarrollados por el conglomerado se ejecutan en estricto apego a la Ley y Reglamento de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y la Ley y Reglamento de Construcciones, supervisados por el Ministerio de Salud y las municipalidades correspondientes. Este cumplimiento garantiza que nuestras instalaciones sean seguras, accesibles y funcionales para personas con discapacidad, tanto del público interno como externo.



Durante el año 2024, se desarrollaron diversas intervenciones para eliminar barreras arquitectónicas y asegurar una atención sin restricciones:

- ✔ Adecuación de mobiliario en seis agencias (Mall San Pedro, Lincoln, BPT Liberia, BPT Santa Cruz, Multiplaza Curridabat y Multiplaza Escazú), eliminando plataformas elevadas mayores a 80 cm e instalando mobiliario accesible para facilitar el uso por parte de personas con movilidad reducida.
- ✔ Proyectos de infraestructura civil accesible:
  - En BPT San Ramón, se realizó una remodelación integral que incluyó aceras con losetas podotáctiles, rampas con barandas, servicios sanitarios accesibles, dispositivos de emergencia sonoros y visuales, y un elevador adaptado.
  - En Agencia Atenas y Agencia Mall El Encuentro (Ciudad Quesada), ambas edificaciones nuevas, se aplicaron estándares de accesibilidad desde su diseño, incluyendo rampas, elevadores, servicios adaptados, rutas de acceso amplias y señalización adecuada.

- ➔ Mejoras en seguridad sin comprometer la inclusión: en 10 agencias donde se instalaron esclusas de seguridad, se habilitó una puerta abatible adicional de más de un metro de ancho para garantizar el ingreso de personas usuarias de sillas de ruedas, sin restricciones. Estas agencias incluyen Santa Ana, San Antonio de Belén, Plaza Víquez, BPT Goicoechea, Ciudad Colón, BPT Grecia, Cartago, BPT Turrialba, BPT Puriscal y San Marcos de Tarrazú.

Estas acciones reflejan nuestro enfoque proactivo para asegurar que todos los espacios físicos del conglomerado estén diseñados y adaptados para una atención verdaderamente universal, respondiendo a las necesidades diversas de nuestra población usuaria y colaboradora.

## Personal con discapacidad

En el Banco Popular, la encuesta interna de 2023 identificó a 82 personas colaboradoras que manifestaron tener alguna discapacidad, de las cuales 8 cuentan con certificación oficial del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS), lo que representa un 0,19% del total de la fuerza laboral. Esta medición se repetirá en 2025. Entre las acciones implementadas destacan la aplicación de encuestas voluntarias, la promoción del proceso de certificación ante CONAPDIS, campañas de sensibilización, charlas informativas y un protocolo institucional para la adecuación de puestos de trabajo.

En Popular Fondos de Inversión, el 3% del personal presenta condiciones que afectan su movilidad o audición, aunque no cuentan con certificación oficial como personas con discapacidad. Se han realizado adaptaciones específicas de los puestos para facilitar su desempeño y participación plena en la organización.

Por su parte, Popular Pensiones reporta la inclusión de dos personas con discapacidad,

equivalente al 0,6% de su personal. Las acciones desarrolladas incluyen capacitaciones, ajustes razonables en el entorno laboral y atención médica ocupacional especializada.

## Igualdad y equidad de género

En el Conglomerado Financiero, impulsamos la equidad de género como parte esencial de nuestra cultura organizacional y estrategia de sostenibilidad. Promovemos entornos laborales inclusivos y libres de discriminación, donde todas las personas acceden en igualdad de condiciones a oportunidades de empleo, desarrollo y liderazgo.

Durante 2024, avanzamos en la contratación equitativa de personal calificado, la reducción de brechas salariales por género y la promoción del desarrollo profesional sin distinciones. Actualizamos la Política para la Equidad e Igualdad de Género y pusimos en marcha un Plan de Acción 2024-2026, con 63 medidas enfocadas en gobernanza, clientela y procesos internos, que involucran a múltiples dependencias del conglomerado.



Fortalecimos capacidades internas a través de formaciones, campañas de sensibilización y mecanismos de gobernanza como comisiones de equidad y espacios representativos, promoviendo la participación activa de mujeres tanto dentro como fuera de la organización.

Nuestro compromiso con la igualdad de género contribuye al respeto de los derechos humanos, al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y al fortalecimiento de un entorno más justo, innovador y sostenible.

## Principales hitos en equidad e igualdad de género

Durante el período reportado, el Conglomerado Financiero logró avances clave para institucionalizar la equidad e igualdad de género como parte de su gestión estratégica:

- ➔ Diagnóstico de género, como base para la formulación de un Plan de Acción para el cierre de brechas, actualmente en implementación.
- ➔ Actualización integral de la Política para la Equidad e Igualdad de Género, en su tercera edición, elaborada por un equipo multidisciplinario con representación de todas las sociedades del conglomerado, validada por la Comisión Permanente de la Mujer y aprobada por la Junta Directiva Nacional.
- ➔ La nueva política incorpora mejoras relevantes: procesos de selección inclusivos, inclusión del enfoque de género en productos y servicios financieros, medidas de cumplimiento en la cadena de valor, buenas prácticas en atención al cliente, indicadores de impacto y creación del Equipo Conglomerado de Igualdad y Equidad de Género.
- ➔ Procesos de reclutamiento y concursos basados en competencias, con enfoque de igualdad de oportunidades.

- ➔ Liderazgos femeninos destacados: la Gerencia General, tres de las cinco gerencias de las Sociedades Anónimas y varias presidencias de las Juntas Directivas son cargos ocupados por mujeres.
- ➔ Composición paritaria del personal: 56% mujeres y 44% hombres en todo el Conglomerado Financiero.

Estos hitos consolidan una cultura organizacional comprometida con la equidad, orientada al cumplimiento de los derechos humanos, la mejora continua y la sostenibilidad del negocio.

## Voluntariado corporativo

El voluntariado corporativo es una herramienta clave para canalizar el compromiso social y ambiental del CFBPDC, al promover una cultura solidaria entre su personal. A través de esta iniciativa, se fortalecen los vínculos con las comunidades y se impulsa una ciudadanía activa y consciente, generando valor compartido y contribuyendo al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

## Fortaleciendo comunidades a través del voluntariado

El programa de voluntariado del CFBPDC tiene como objetivo fomentar la participación activa de las personas trabajadoras en actividades que promuevan el bienestar social y ambiental de las comunidades. Esta iniciativa ofrece beneficios tanto para el personal como para la organización. Para el talento humano, representa una oportunidad de crecimiento personal y profesional al desarrollar habilidades como liderazgo, trabajo en equipo y empatía, además de fortalecer el sentido de pertenencia y propósito.

Para el conglomerado, se traduce en una mejora de la reputación institucional, el fortalecimiento del relacionamiento con grupos de interés y una mayor motivación y compromiso del personal.



Durante 2024, se avanzó en la formulación de una nueva directriz para consolidar el programa de voluntariado con enfoque conglomeral, estructurado en dos ejes principales: social y ambiental.

### Eje social: educación financiera para la inclusión

Se realizaron 527 charlas sobre salud financiera dirigidas a comunidades, estudiantes, empresas, instituciones públicas, mipymes y poblaciones en condición de vulnerabilidad. De estas, 108 charlas (20,5%) fueron lideradas por el Banco y 419 (79,5%) por S.A., sumando más de 527 horas de voluntariado educativo. Esta cifra representa un aumento del 38% en comparación con 2023.

### Eje ambiental: acción colectiva por el planeta

En alianza con socios estratégicos, se ejecutaron diversas acciones ambientales, entre ellas:

- 10 campañas de reforestación, con más de 150 árboles sembrados.
- 4 campañas de limpieza de playas, ríos y caminos.
- Charlas y talleres sobre educación ambiental en centros educativos, comunidades y empresas.
- Jornadas de reciclaje y gestión de residuos, fomentando la cultura de separación adecuada y reducción del impacto ambiental.

La participación en estas actividades se gestiona mediante convocatorias internas alineadas con las características de cada acción voluntaria, asegurando una organización eficiente y una alta participación del personal.

## Fomento de la salud conglomerada

El cuidado de la salud de las personas colaboradoras es un pilar estratégico para el CFBPDC, no solo por su valor humano, sino también como factor clave para la productividad, la sostenibilidad y el fortalecimiento del clima organizacional. Promover entornos saludables contribuye al bienestar integral del talento humano, reduce riesgos laborales y fortalece la cultura institucional centrada en el respeto, la prevención y el cumplimiento normativo. Invertir en salud no es un gasto, sino una apuesta por el desarrollo sostenible y la resiliencia organizacional.

## Una cultura organizacional que prioriza la salud

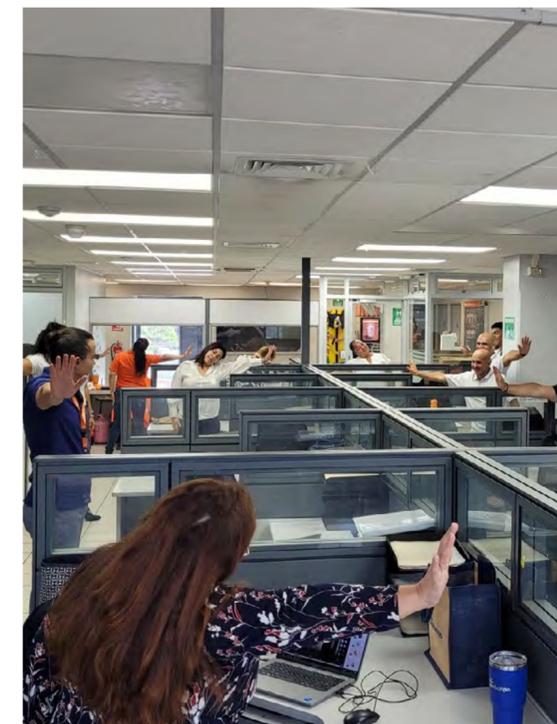
En el CFBPDC se reconoce que la salud física, mental y emocional de las personas colaboradoras impacta directamente en el desempeño y la eficiencia operativa. Por ello, desde todas las entidades que lo conforman se impulsan acciones para garantizar condiciones laborales seguras, saludables y motivadoras. Esta visión se enmarca en el respeto a los derechos laborales establecidos en la Constitución Política de Costa Rica y en la normativa nacional sobre salud ocupacional.

El fomento de la salud trae consigo beneficios clave para la organización:

- ✓ Mayor productividad y eficiencia en los equipos de trabajo.
- ✓ Reducción del ausentismo y los costos asociados a enfermedades o accidentes laborales.
- ✓ Menor rotación de personal y mayor atracción de talento alineado a los valores institucionales.
- ✓ Mejor clima laboral y mayor compromiso del personal.
- ✓ Cumplimiento legal y fortalecimiento de la reputación corporativa como organización responsable.

El conglomerado promueve hábitos saludables mediante campañas internas, pausas activas, fomento de la actividad física, hidratación adecuada y horarios de alimentación equilibrados.

## Campañas informativas: salud y bienestar como prioridad



Como parte de su compromiso con el bienestar integral del talento humano, el CFBPDC impulsa campañas informativas y actividades educativas que promueven estilos de vida saludables, la prevención de enfermedades y la seguridad laboral. Estas acciones buscan fortalecer una cultura organizacional que valore el autocuidado, el equilibrio personal-laboral y la creación de entornos seguros y saludables.

Durante el 2024, se desarrollaron múltiples iniciativas dirigidas a sensibilizar y capacitar al personal en temas clave de salud física, emocional y ocupacional. Entre las principales acciones se incluyen:

- ✓ Conversatorios, charlas y ferias de salud, centradas en la prevención de enfermedades infecciosas, el manejo de padecimientos crónicos, la promoción de la salud mental y el apoyo a efemérides vinculadas a la salud pública.
- ✓ Jornadas de exámenes médicos y campañas preventivas, en alianza con entidades del sector salud, brindando beneficios y servicios accesibles a las personas colaboradoras.
- ✓ Capacitaciones y simulacros en seguridad y salud ocupacional, incluyendo primeros auxilios, uso de extintores, pausas activas, manejo del estrés, ergonomía y prevención de accidentes.

- ✓ Campañas de sensibilización sobre hábitos saludables, tales como la alimentación sana, la actividad física, la desconexión digital, la prevención del tabaquismo y la detección temprana del cáncer.

Para facilitar la difusión y participación activa, se utilizaron diversos canales de comunicación interna, como boletines digitales, correos institucionales, redes internas (como Yammer), intranet, reuniones informativas y brochures virtuales.

## Convenios con centros de salud

Descripción	Centro de salud	Beneficios
Banco Popular	Laboratorio Clínico Catedral	Realiza visitas a las agencias de la GAM. Mantiene descuentos permanentes para el personal del Banco y sus familiares. Posee convenio con Tarjetas BP por lo que es posible pagar con puntos.
	DG Médica	Realiza visitas a todas las agencias del Banco y hace demostraciones gratuitas de sus productos, masajes tomas de presión arterial sin costo adicional para el personal.  Vende equipo médico y de belleza de alta calidad garantizado.

Descripción	Centro de salud	Beneficios
Banco Popular	Medismart	Descuentos en consulta y exámenes médicos en las diferentes especialidades.
	Clínica Preventiva Visual	Realiza visitas a todas las agencias del Banco y hace revisión de optometría sin costo adicional para el personal y sus familias. Venta de lentes y entrega en la agencia. Descuentos mensuales en diferentes productos. Tiene convenio con Coopebanpo por si se requiere financiamiento.
Popular Pensiones	CCM Medicina de Empresa	Medicina preventiva y correctiva.
	Universidad Hispanoamericana	Charlas, talleres, ferias y servicios profesionales gratuitos.

Descripción	Centro de salud	Beneficios
Popular Valores	Subprograma de Medicina con profesional en medicina general y cirugía.	Facilita el seguimiento de la salud de cada persona trabajadora, asegurando que estén en condiciones óptimas para desempeñar sus funciones.  Contribuye a reducir ausencias laborales por temas de salud, lo que a su vez aumenta la productividad.

dirección hasta cada persona colaboradora. Este enfoque busca no solo prevenir riesgos laborales y reducir accidentes, sino también promover la calidad de vida, el bienestar integral y la dignidad en el entorno de trabajo.

## Un compromiso integral con la seguridad

La política institucional de salud y seguridad ocupacional establece lineamientos claros para la preparación, prevención y atención de emergencias, así como para la capacitación continua y la toma de conciencia del personal. La Junta Directiva Nacional tiene la responsabilidad de aprobar y velar por su cumplimiento, asegurando una gestión coherente y estratégica en todo el conglomerado.

## Seguridad ocupacional: una cultura de prevención y bienestar

La protección de la salud y seguridad de las personas colaboradoras es un principio fundamental del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal (CFBPDC), respaldado tanto por su marco ético como por el cumplimiento riguroso de la normativa nacional. Este compromiso está consagrado en el artículo 66 de la Constitución Política de Costa Rica, el Código de Trabajo y el Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo, que establecen la obligación patronal de garantizar condiciones laborales seguras y saludables.

En el CFBPDC, la gestión de la salud y la seguridad ocupacional se concibe como una responsabilidad compartida que involucra a toda la organización, desde la alta

### Entre las acciones destacadas se encuentran:

- ➔ Identificación y gestión de riesgos laborales mediante procedimientos y herramientas alineadas a estándares técnicos y legales.
- ➔ Capacitación en prevención de accidentes, primeros auxilios, evacuación y manejo de emergencias, con un enfoque en la reducción de la vulnerabilidad organizacional.
- ➔ Fomento de entornos laborales dignos y seguros, que potencien el sentido de pertenencia, la motivación y la productividad del talento humano.
- ➔ Cumplimiento normativo proactivo, que contribuye a evitar sanciones, fortalecer la reputación institucional y garantizar una cultura de respeto y cuidado.

Desde cada unidad del CFBPDC se promueven espacios laborales libres de riesgos, en donde se priorice el bienestar de las personas colaboradoras como condición esencial para el logro de los objetivos institucionales y la sostenibilidad a largo plazo.

## Registro de lesiones 2024

UEN	Tipo de lesión	Cantidad	Abordaje
Banco Popular	Accidente en trayecto	30	Cobertura y alcance de Riesgos de Trabajo y Código de Trabajo
	Caída mismo nivel	20	
	Distorsivo (torceduras)	10	
	Ergonómicos	6	
	Estrés Laboral	3	
	Golpeado Contra	5	
	Cortaduras	1	
	Atrapado Entre	1	
	Golpeado por Sobreesfuerzo	2	
Popular Pensiones	Esguince	1	Remisión caso INS
	Golpe contuso	1	
Popular Fondos de Inversión	Consulta psicosocial	1	Atención interna y teletrabajo

En el caso de Popular Seguros, Popular Valores y Popular Seguros Compartidos, no se presentaron casos.

## Metodología evaluación de riesgos de Salud y Seguridad Ocupacional

UEN	Metodología
Banco Popular	Diagnósticos de Riesgos de cada Centro de Trabajo de forma bianual.
	Análisis de Trabajo Seguro "ATS" en puestos con incidencia de accidentes.
	Revisión de planos de remodelaciones e inspecciones para atención de cumplimiento Reglamento Seguridad e Higiene del Trabajo.
	Aplicación hojas de chequeo trimestrales por parte de las Comisiones Salud Ocupacional de Centros de Trabajo.
Popular Fondos de Inversión	Inspecciones atención reportes centros de trabajo riesgos físico-ambientales puntuales.
	De forma trimestral se realiza una inspección con la empresa asesora externa para evaluar los riesgos en oficinas.

UEN	Metodología
Popular Pensiones	Se realizan matrices de riesgos las cuales se utiliza el método t- Fine y la INTE T55, se evalúan de manera anual o bien, cuando así se requiera.
Popular Seguros	<p>Actualización del Plan de Preparativos y Respuesta ante Emergencias (PPRAE).</p> <p>Se emplea la metodología propuesta en la norma técnica de la Ley de Riesgos de Trabajo adoptada por el Instituto Nacional de Seguros (INS). La forma de evaluación es periódica.</p>
Popular Valores	<p>Inspecciones en el lugar de trabajo una vez al mes.</p> <p>Revisión de registros y antecedentes.</p> <p>Entrevistas y consultas con los empleados.</p> <p>Análisis de tareas y procesos.</p> <p>Uso de listas de verificación (checklists).</p> <p>Evaluación de riesgos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinación de la probabilidad.</li> <li>• Evaluación de la severidad.</li> <li>• Cálculo del nivel de riesgo.</li> <li>• Priorizar acciones.</li> <li>• Revisión y seguimiento.</li> </ul>

## Hitos en salud y seguridad ocupacional



### Banco Popular y de Desarrollo Comunal

- ➔ Realización de 103 simulacros por incendio (I semestre) y 103 simulacros por sismo (II semestre).
- ➔ 71 centros de trabajo con Comisiones de Salud Ocupacional activas y minutas cargadas mensualmente en el portal del Ministerio de Trabajo.
- ➔ Registro del Informe Anual 2024 para los 71 centros y la Oficina de Salud y Seguridad Ocupacional en el portal oficial.

- ➔ Ejecución de 48 sesiones virtuales de pausas activas.
- ➔ Cumplimiento del 100% del Plan de Trabajo del Programa de Salud Ocupacional.
- ➔ Cumplimiento del 100% del Programa de Atención y Seguimiento de Riesgos Psicosociales.
- ➔ Registro de 83 accidentes laborales (56 mujeres y 27 hombres).
- ➔ Índice de frecuencia de riesgos laborales de 9,78, el más bajo desde 2019.
- ➔ Gestión de 1.051 reportes de riesgo (60,8%) de un total de 1.765 en el Centro de Soporte Logístico.
- ➔ Revisión técnica de 7 planos de remodelación, con visitas de inspección incluidas.

## Popular Pensiones

- ➔ 56,7 horas de capacitación en salud ocupacional impartidas al personal.
- ➔ 14 horas de formación especializada para brigadas.
- ➔ Firma de convenio con la Universidad Hispanoamericana para fortalecer capacidades técnicas.
- ➔ Realización de 20 inspecciones internas en centros de trabajo.
- ➔ Implementación de más de 60 adaptaciones ergonómicas, incluyendo mobiliario especializado.

- ➔ Atención y cierre de más de 68 hallazgos relacionados con condiciones de trabajo.
- ➔ Generación de 64 comunicados sobre prevención y buenas prácticas.
- ➔ Dos simulacros institucionales ejecutados en 2024.
- ➔ Capacitación a proveedores externos en temas de salud ocupacional.
- ➔ Emisión de más de 40 criterios técnicos para la mejora continua.
- ➔ Organización de actividades de integración y fortalecimiento del ambiente laboral.

## Popular Seguros

- ➔ Diseño e implementación de la ruta de gestión 2024-2025 en salud y seguridad ocupacional.
- ➔ Actualización del Plan de Preparativos y Respuesta ante Emergencias y del Programa de Salud Ocupacional programado para el 2025.

## Popular Valores Puesto de Bolsa

- ➔ Ausencia total de accidentes o enfermedades laborales durante 2024.
- ➔ Control integral de riesgos ocupacionales, destacando una gestión preventiva eficaz y sostenida.

## Popular SAFI

- ➔ No se reportan eventos significativos en accidentabilidad.
- ➔ Se destaca una reducción considerable de incidentes laborales, reflejo de una gestión preventiva fortalecida.

## Desarrollo profesional

El Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal considera el desarrollo profesional como un pilar estratégico para fortalecer la competitividad institucional, garantizar un desempeño eficiente y generar valor sostenible.

La formación continua contribuye al fortalecimiento de competencias técnicas y blandas, alineadas con los objetivos estratégicos, los requerimientos normativos y los desafíos del entorno financiero nacional e internacional. Las necesidades de capacitación se determinan mediante procesos de diagnóstico institucional, análisis de puestos y prioridades operativas, lo que permite diseñar planes formativos ajustados a cada unidad organizacional.

Este enfoque integral busca no solo mejorar el desempeño individual, sino también promover la motivación, el sentido de pertenencia y la capacidad de adaptación ante un entorno cambiante. La participación en programas internos, webinars, actividades formativas externas y capacitaciones técnicas específicas se lleva a cabo de forma periódica y según disponibilidad presupuestaria, fomentando una cultura de aprendizaje continuo y toma de decisiones informada en todas las dependencias del Conglomerado.

A continuación, se muestra la cantidad de personas capacitadas y el promedio de horas invertidas en cada unidad estratégica de negocio.

UEN	Cantidad de cursos, capacitaciones, etc	Cantidad de personas	Promedio de horas
Banco Popular	5	16 697	69
Popular Fondos de Inversión	32	230	13,15
Popular Pensiones	34	162	49,84
Popular Seguros	5	423	19,95
Popular Valores	5	278	9,65

## Universidad Corporativa

La Universidad Corporativa BP es una iniciativa estratégica del Conglomerado Financiero Banco Popular que impulsa el fortalecimiento del capital humano mediante programas de formación alineados con la visión, cultura y objetivos institucionales. Su enfoque está centrado en desarrollar competencias técnicas y blandas que contribuyan

al desempeño individual, al logro de metas organizacionales y a la sostenibilidad del negocio.

En el año 2024, la Universidad Corporativa BP facilitó 86 cursos libres, con énfasis en temáticas clave como Digital Customer Lab (orientación al cliente), estrategia de crédito y el Programa de Certificación en Productos y Servicios del Conglomerado (nivel I). Estas acciones formativas permitieron que 10 596 personas colaboradoras fortalecieran sus habilidades, lo que evidencia el compromiso del Conglomerado con la formación continua, la mejora del servicio y la transformación organizacional.



## Evaluaciones de desempeño: una herramienta para el crecimiento

En el Conglomerado Financiero Banco Popular, las evaluaciones de desempeño son un pilar fundamental para el desarrollo profesional, ya que permiten al personal y a sus jefaturas identificar fortalezas, áreas de mejora y necesidades de capacitación. Esta práctica promueve una cultura de mejora continua, alineada con los objetivos estratégicos institucionales.

El proceso de evaluación no solo facilita el seguimiento del cumplimiento de metas individuales y colectivas, sino que también contribuye a la planificación de acciones formativas, al fortalecimiento de capacidades y a la toma de decisiones en procesos como concursos internos o planes de desarrollo. Asimismo, fomenta una comunicación más efectiva y transparente entre liderazgos y equipos de trabajo, mejorando el rendimiento organizacional y el compromiso de las personas colaboradoras con los resultados institucionales.

La metodología que se utiliza es el CMI (Cuadro de mando integral) para las jefaturas y el BDP (Balance de Desarrollo Personal) para todo el personal conglomerado sin personal a cargo.

### Cantidad de personal al que se le aplicó la evaluación de desempeño

Banco Popular	4026
Popular Fondos de Inversión	44
Popular Pensiones	308
Popular Seguros	86
Popular Valores	70

## Great Place to Work (GPTW)

Obtener la certificación Great Place to Work (GPTW) representa para el Conglomerado Financiero Banco Popular un reconocimiento al compromiso genuino con el bienestar, desarrollo y experiencia de nuestras personas colaboradoras. Esta certificación valida que nuestros esfuerzos por construir una cultura organizacional basada en la confianza, inclusión, respeto y liderazgo positivo generan resultados concretos.

Este logro reafirma nuestra visión de ser un espacio donde cada persona colaboradora se siente valorada, escuchada y motivada a crecer, lo que se traduce en un mejor servicio a nuestros clientes y un aporte positivo a la sociedad. Asimismo, nos impulsa a continuar evolucionando, alineados con nuestro propósito y valores institucionales.



### Acciones clave para obtener la certificación

Para alcanzar la certificación GPTW, implementamos una serie de iniciativas estratégicas enfocadas en fortalecer nuestra cultura organizacional y mejorar la experiencia de nuestros colaboradores:

- ➔ Fortalecimiento del liderazgo: Capacitación y coaching especializado para líderes, promoviendo una gestión cercana, empática y efectiva, especialmente en áreas con resultados críticos.

- ➔ Atención focalizada a áreas críticas: Seguimiento personalizado y elaboración de planes de mejora para oficinas con desafíos identificados en la Encuesta de Ambiente Laboral.
- ➔ Acciones de mejora organizacional: Promoción de iniciativas en todas las dependencias para reforzar el bienestar, sentido de pertenencia y satisfacción del personal.
- ➔ Comunicación y promoción cultural: Campañas internas basadas en nuestros valores institucionales y difusión de la Guía de Mejores Prácticas Culturales de GPTW.
- ➔ Programas de bienestar y reconocimiento: Implementación de iniciativas que fortalecen el bienestar integral y la motivación, incluyendo el Programa Estrellas Naranja.

Además, se cumplió con el proceso administrativo del Culture Audit, requisito indispensable para la certificación, garantizando la participación activa de nuestras personas colaboradoras.

Estas acciones reflejan el compromiso del Conglomerado Banco Popular por consolidarse como un excelente lugar para trabajar, alineando la gestión del talento con los más altos estándares internacionales de calidad.

## Casa de la Cultura Popular José Figueres Ferrer

En el Conglomerado Financiero Banco Popular, creemos en el poder transformador del arte y la cultura como herramientas para fortalecer el tejido social. Por ello, desde nuestro compromiso como Banco social, promovemos espacios que visibilicen el talento nacional, fomenten la inclusión y enriquezcan los valores colectivos de nuestra sociedad.

Uno de nuestros principales esfuerzos en esta línea es la Casa de la Cultura Popular José Figueres Ferrer, ubicada en el corazón de Barrio Dent, San José. Este espacio se ha consolidado como un centro cultural abierto e inclusivo, donde artistas de distintas disciplinas encuentran una plataforma para compartir sus creaciones con la comunidad.

Durante 2024, la Casa de la Cultura fue un punto de encuentro vibrante y diverso, que acogió propuestas de artistas nacionales e internacionales, agrupaciones de mujeres, personas adultas con discapacidad, sobrevivientes de cáncer, colectivos LGTB+, universidades, escuelas primarias y público infantil.

La programación incluyó una amplia variedad de actividades:

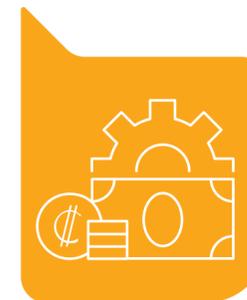
- ➔ 15 exposiciones de arte plástico
- ➔ 12 Noches de Cuentacuentos
- ➔ 9 presentaciones escénicas
- ➔ 11 actividades musicales, cinematográficas y otras expresiones culturales

Estas actividades convocaron a más de 1.600 visitantes, quienes disfrutaron de una agenda cultural diversa, accesible y representativa del mosaico social costarricense.

Además, la Casa de la Cultura Popular es la sede desde donde se gestiona la colección artística institucional del Banco Popular, compuesta por más de un centenar de obras, que constituyen un valioso patrimonio cultural.



## Dimensión económica



### Crecimiento financiero con propósito

Durante el año 2024, el Conglomerado Financiero mantuvo un crecimiento económico sólido y sostenible, reflejo de una gestión estratégica centrada en la generación de valor para sus grupos de interés. A diciembre de 2024, el saldo de la cartera de crédito registró un incremento interanual del 15,56%, impulsado por un crecimiento positivo en los segmentos de consumo, empresarial y vivienda. En particular, el segmento de consumo alcanzó una participación del 40,63% sobre el total de la cartera, con un aumento de 1,72 puntos porcentuales respecto al mismo mes del año anterior. Esta estructura representa un componente favorable desde el punto de vista del margen financiero, ya que este segmento es el que aporta mayores rendimientos relativos dentro del portafolio crediticio.

El crecimiento de la cartera tuvo un impulso adicional en agosto de 2024 con la adquisición de la cartera de crédito de Coopeservidores, lo que contribuyó significativamente al incremento neto de \$468.317 millones en comparación con diciembre de 2023. Esta operación se enmarca dentro de una estrategia

Un latir  
**Popular**



institucional de expansión controlada y fortalecimiento del rol del Conglomerado en el sistema financiero nacional. En consecuencia, el activo total del Conglomerado experimentó un aumento del 11,49% interanual, evidenciando el dinamismo operativo y financiero sostenido desde los primeros meses del año. Asimismo, se registró un mayor aporte de las utilidades generadas por las Sociedades Anónimas del grupo, fortaleciendo aún más la capacidad de reinversión y creación de valor económico.

La adecuada gestión del valor económico generado, distribuido y retenido permitió alcanzar un desempeño equilibrado, que combina rentabilidad financiera con responsabilidad social. Este resultado reafirma la importancia del Conglomerado como un actor clave en la actividad económica del país, con una vocación de servicio público y compromiso con el desarrollo inclusivo. Comprender esta naturaleza obliga a mantener una visión estratégica y ética de la gestión financiera, orientada a buscar alternativas que potencien la utilidad colectiva, aseguren la sostenibilidad de largo plazo y continúen generando valor tangible para la sociedad costarricense.

El Retorno sobre el Patrimonio (ROE) es un indicador clave para evaluar la rentabilidad financiera de una entidad, ya que mide la capacidad de generar utilidades a partir de los recursos propios utilizados. Un ROE elevado refleja una gestión eficiente del capital y una mayor capacidad para crear valor económico, 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 BP	ROE SFN
2021	5.75	6.45
2022	5.49	7.23
2023	1.80	4.43
2024	2.37	6.29

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

Año	Participación BP SFN	Participación BP Banca Pública	Participación BP Banca Privada
2021	12,55%	28,22%	29,18%
2022	12,14%	27,70%	27,55%
2023	12,84%	29,22%	29,73%
2024	13,54%	30,43%	32,89 %



El Margen de Intermediación Reducido refleja la diferencia entre la tasa de interés que una entidad financiera paga por los depósitos y la que cobra por los préstamos. En esta sección se presenta una comparación entre el Banco Popular y de Desarrollo Comunal (BP) y el resto del Sistema Bancario Nacional (SBN). Un margen más bajo puede estar asociado a factores como mayor competencia, regulación o eficiencia operativa, y en el caso del BPDC, también puede interpretarse como una expresión de su compromiso institucional con una intermediación financiera accesible, orientada al bienestar colectivo y en línea con su naturaleza social.

Año	Margen BP	Margen SBN
2021	5.22%	5.15%
2022	5.00%	5.28%
2023	3.51%	5.09%
2024	4.17%	5.49%

La tasa de morosidad es un indicador clave que permite medir la proporción de créditos en situación de incumplimiento respecto al total de la cartera crediticia de una entidad. Este indicador resulta fundamental para evaluar la solidez financiera del Banco Popular y de Desarrollo Comunal (BPDC), así como su capacidad de gestión del riesgo crediticio y de recuperación de préstamos, aspectos esenciales para garantizar la sostenibilidad de su operación y el cumplimiento de su función social.

Año	Mora total BP	Mora total SFN	Mora>90 BP	Mora>90 SFN
2021	12,06	N/A	2,64	2,29
2022	11,69	N/A	2,14	2,14
2023	12,10	N/A	1,91	1,99
2024	<b>12,16</b>	<b>N/A</b>	<b>2,49</b>	<b>2,08</b>

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

Lugar del ranking	Utilidades en millones de colones 2024	Entidad
1	88 859	Bac San José
2	51 739	Banco Nacional
3	42 625	Banco de Costa Rica
4	25 690	Banco CMB
<b>5</b>	<b>22 296</b>	<b>Banco Popular y de Desarrollo Comunal</b>
6	8 596	Banco Davivienda
7	5 514	Scotiabank
8	4 907	Banco BCT
9	2 561	Banco Promérica
10	2 261	Banco Improsa



## Valor económico generado

En el cierre de 2024, el Conglomerado generó un valor económico robusto, en el que los ingresos financieros representaron el 84,86% del total, impulsados por un aumento en la cartera de crédito (73,89%), con especial énfasis en personas físicas, que representaron el 51,05% del total, consolidando su papel como principal motor de ingreso. Destaca también el crecimiento en financiamiento al sector público, cuya participación se incrementó del 2,77% al 7,09%, evidenciando un mayor compromiso con proyectos de interés nacional. A su vez, los ingresos operativos diversos crecieron en participación, pasando de 12,16% a 15,14%, impulsados por un aumento en los otros ingresos operativos (de 4,17% a 6,52%) y mayores utilidades de las Sociedades Anónimas (2,80%), lo que refleja una diversificación más eficiente y sostenible en la generación de ingresos.

Valor económico generado (en millones de colones)				
	dic-23	dic-24	Participación %	
			dic-23	dic-24
Valor económico generado	438 316	461 972	100%	100%
Ingresos financieros	385 015	392 014	87,84%	84,86%
Inversiones	49 544	41 790	11,30%	9,05%

Valor económico generado (en millones de colones)				
	dic-23	dic-24	Participación %	
			dic-23	dic-24
<b>Crédito</b>	<b>320 080</b>	<b>341 369</b>	<b>73,02%</b>	<b>73,89%</b>
Personas físicas	219 543	235 859	50,09%	51,05%
Banca Desarrollo	1 855	2 762	0,42%	0,60%
Empresarial	25 677	28 714	5,86%	6,22%
Corporativo	15 566	6 609	3,55%	1,43%
Sector Público	12 145	32 741	2,77%	7,09%
Sector Financiero	11 815	13 394	2,70%	2,90%
<b>Otros Ingresos Financieros</b>	<b>15 391</b>	<b>8 856</b>	<b>3,51%</b>	<b>1,92%</b>
<b>Ingresos Operativos Diversos</b>	<b>53 301</b>	<b>69 958</b>	<b>12,16%</b>	<b>15,14%</b>
Comisiones por servicios	25 106	26 911	5,73%	5,83%
Utilidades de las Sociedades Anónimas	9 920	12 936	2,26%	2,80%
Otros ingresos Operativos	18 274	30 111	4,17%	6,52%



## Valor económico distribuido

Durante el 2024, el banco distribuyó ₡439.677 millones, equivalentes al 95,17% del valor económico generado, lo que refleja un sólido compromiso con sus grupos de interés. Los principales rubros fueron los pagos a proveedores de capital (₡181.932 millones) y los sueldos y prestaciones a empleados (₡105.490 millones), que juntos representaron más del 60% del total distribuido. Destaca además el aumento en las estimaciones específicas y contra cíclicas, así como en los pagos al gobierno, que crecieron significativamente en comparación con 2023, lo que sugiere una mayor resiliencia financiera y una contribución fiscal más robusta al país.

Valor económico distribuido (en millones de colones)				
	dic-23	dic-24	Participación %	
			dic-23	dic-24
<b>VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO</b>	422 570	439 677	96,41%	95,17%
<b>Pagos a proveedores de capital</b>	202 893	181 932	46,29%	39,38%
<b>Estimaciones específicas, genéricas y contra cíclicas</b>	15 893	38 693	3,63%	8,38%

Valor económico distribuido (en millones de colones)				
	dic-23	dic-24	Participación %	
			dic-23	dic-24
<b>Gastos Operativos Diversos</b>	<b>34 740</b>	<b>37 251</b>	<b>7,93%</b>	<b>8,06%</b>
Comisiones por Servicios	7 532	8 081	1,72%	1,75%
Otros gastos Operativos	27 208	29 170	6,21%	6,31%
<b>Sueldos y prestaciones de los empleados</b>	<b>102 494</b>	<b>105 490</b>	<b>23,38%</b>	<b>22,83%</b>
<b>Pago a proveedores</b>	<b>20 000</b>	<b>24 722</b>	<b>4,56%</b>	<b>5,35%</b>
Servicios de Seguridad	4 015	3 946	0,92%	0,85%
Servicios de Limpieza	999	1 175	0,23%	0,25%
Servicios de Mensajería	875	2 453	0,20%	0,53%
Servicios de Auditoría Externa Transparencia	140	224	0,03%	0,05%
Mantenimiento de edificios, mobiliario y equipo	3 064	3 568	0,70%	0,77%
Alquileres	4 295	4 290	0,98%	0,93%



Valor económico distribuido (en millones de colones)				
	dic-23	dic-24	Participación %	
			dic-23	dic-24
Suministros	1 248	1 905	0,28%	0,41%
Publicidad	2 468	4 316	0,56%	0,93%
Servicios Públicos	2 896	2 845	0,66%	0,62%
Otros gastos	41 853	41 621	9,55%	9,01%
Pagos a Gobierno (impuestos u otros)	2 746	7 719	0,63%	1,67%
Participaciones sobre la Utilidad	1 950	2 249	0,44%	0,49%
CONAPE	883	902	0,20%	0,20%
Comisión Nacional de Emergencias	243	154	0,06%	0,03%
FODEMIPYME	824	1 194	0,19%	0,26%

## Valor económico retenido

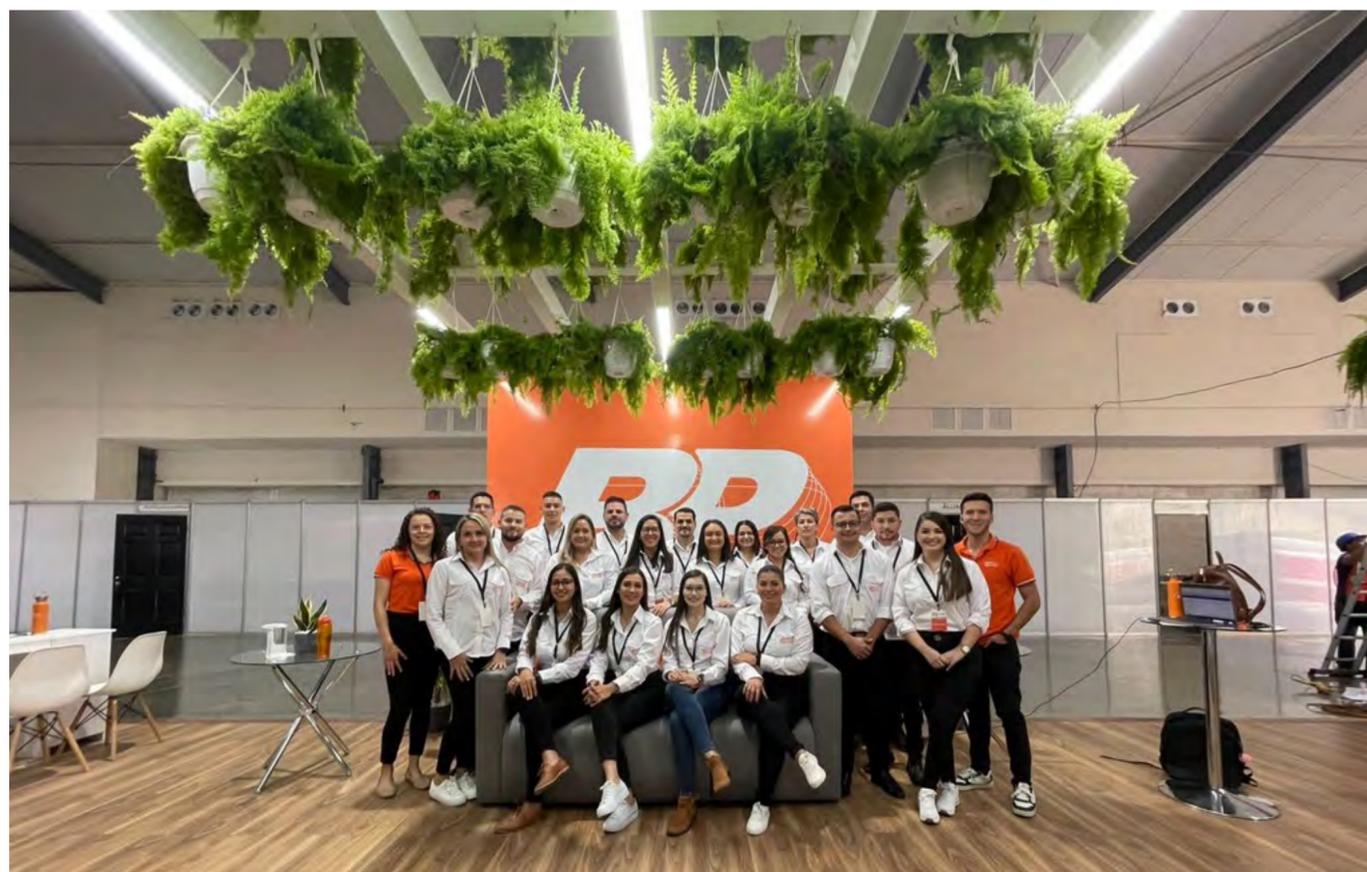
El valor económico retenido por el banco alcanzó los ₡22.296 millones al cierre de 2024, lo que representa un incremento del 41,6 % respecto al año anterior (₡15.746 millones en 2023). Esta cifra equivale al 4,83 % del valor económico generado total, frente al 3,59 % del año anterior, lo que indica una mayor capacidad de la institución para fortalecer su sostenibilidad financiera a largo plazo mediante la reinversión de recursos. Este crecimiento refleja un manejo prudente de los excedentes y un compromiso con la consolidación del patrimonio institucional para continuar generando valor económico y social.

Valor económico retenido (en millones de colones)				
	dic-23	dic-24	Participación %	
			dic-23	dic-24
Valor económico retenido	15 746	22 296	3,59%	4,83%

## Fortalecimiento económico conglomeral

### Banco Popular

Durante el 2024, el Banco Popular y de Desarrollo Comunal continuó consolidando su desempeño económico mediante una gestión integral orientada a la expansión sostenible y la optimización de su cartera de crédito y captación de recursos. El crecimiento en los saldos consolidados refleja el esfuerzo conjunto de las oficinas comerciales y las fuerzas de ventas, así como una eficiente administración en la adquisición de pasivos y activos.



Las estrategias comerciales implementadas se enfocaron en la atracción y retención de clientes según segmentos específicos, permitiendo fortalecer la relación con grandes empresas del sector empresarial y corporativo. En el ámbito de ingresos por servicios, la ejecución de campañas dirigidas a tarjetas de crédito y medios de pago, junto con el ajuste a la Tabla de Tarifas y Comisiones, contribuyeron a resultados positivos que respaldan la sostenibilidad financiera del Banco.

Para las diferentes carteras financieras como consumo, autos, tarjetas de crédito y vivienda, se desarrollaron estrategias específicas.

La fuerza de ventas potenció su desempeño mediante estrategias de abordaje personalizado, niveles de negociación adaptados y minería de datos, reflejando los primeros beneficios de la implementación de la sistemática comercial.

En los segmentos de clientes PYME, empresarial y corporativo, se adoptaron tácticas diferenciadas para maximizar el impacto.

Para la banca digital, se fortalecieron canales alternos y digitales con expansión de cajeros automáticos, puntos BP y mejoras en la Web y App, incrementando transacciones y usabilidad mediante marketing digital.

Desde una perspectiva de gestión de riesgos, se actualizaron el Apetito y Perfil de Riesgo, así como la metodología crediticia, alineándolas con el Plan Estratégico 2.0 y las regulaciones vigentes, lo que garantiza una evaluación prudente y oportuna en la concesión y seguimiento de créditos.

Además, se impulsó la digitalización y eficiencia operativa con la implementación del expediente digital de crédito y bitácoras electrónicas, lo cual no solo optimiza procesos,



sino que también contribuye a la reducción significativa de la huella de carbono del Banco, al economizar la impresión y almacenamiento de más de 430 mil páginas de documentos en 2024.

Finalmente, se fortaleció la excelencia en el servicio mediante capacitaciones continuas y visitas programadas a todas las oficinas comerciales, con especial atención a las áreas con mayores oportunidades de mejora, reafirmando el compromiso con la calidad y la satisfacción del cliente.

## Popular Fondos de Inversión

La Sociedad Administradora de Fondos de Inversión mantuvo un desempeño financiero sólido, basado en una eficiente gestión de su capital y patrimonio. Se logró un manejo responsable de los gastos operativos, al tiempo que se optimizaron los ingresos, lo que permitió cumplir con las proyecciones de rentabilidad.

En un entorno de mercado complejo, la gestión activa con clientes y la atención oportuna a los riesgos permitieron mitigar impactos adversos y fortalecer la confianza en los productos de inversión administrados.

## Popular Pensiones

Durante el 2024 se fortaleció la estructura comercial con el propósito de mejorar los resultados en la libre transferencia de los fondos de ROP y FCL, así como en la colocación de planes voluntarios. Se introdujeron ajustes estratégicos en la estructura de inversiones, mediante la segregación de funciones entre áreas nacionales e

internacionales, y se robusteció el análisis financiero.

Asimismo, se reforzó el monitoreo de la asignación estratégica de activos, acompañado de una actualización de los procedimientos internos y de la política de inversiones, con el fin de asegurar una gestión prudente, eficiente y alineada con los objetivos de sostenibilidad financiera y social del Conglomerado.

## Popular Seguros

La aseguradora del Conglomerado continuó ampliando su cobertura y protección al tejido productivo y social del país. Durante el año, se gestionaron primas superiores a \$43.500 millones, asociadas a seguros de crédito colectivo para clientes empresariales y personas físicas del Banco Popular.

Como parte de la integración con Coopeservidores, se asumió la administración de su cartera aseguradora, fortaleciendo la oferta y alcance de los servicios del Conglomerado. Asimismo, se protegió a un total de 66 573 personas mediante 92 853 pólizas autoexpedibles, y se ofreció cobertura especializada a pequeñas y medianas empresas, con una recaudación de primas que superó los \$117 millones.

## Popular Valores

Al cierre de diciembre de 2024, Popular Valores alcanzó un patrimonio de \$55 284,8 millones, lo que representa un incremento de \$2909,1 millones respecto al año anterior. Este crecimiento se atribuye principalmente a la acumulación de utilidades de ejercicios anteriores y a las valoraciones positivas de instrumentos financieros.



Este fortalecimiento patrimonial permitió ampliar la cartera de inversiones del Puesto de Bolsa, incrementando su capacidad operativa. La entidad mantuvo una gestión proactiva sobre su portafolio propio y el de los clientes, con el objetivo de preservar un margen financiero saludable, en atención a las condiciones del entorno. Se valoraron alternativas de diversificación, incluyendo una dosificación estratégica de instrumentos internacionales y una gestión prudente del deterioro de la cartera propia.

Gracias a esta gestión, Popular Valores se consolidó como líder del mercado, registrando el mayor volumen transado en la Bolsa Nacional de Valores (BNV), con ₡5386,3 miles de millones, lo que equivale a una participación del 18,09% del volumen total negociado en el mercado secundario, considerando transacciones en colones y dólares.

## Datos de eficiencia operacional y utilidad neta

El Conglomerado Financiero Banco Popular evidenció mejoras significativas en su indicador de eficiencia operacional, reflejando una gestión más eficiente del gasto en relación con los ingresos generados. Todas las entidades que lo conforman experimentaron una disminución en este indicador, lo cual representa un avance positivo en términos de productividad y control operativo.

Indicador eficiencia operacional			
UEN	2023	2024	Variación
Banco Popular	83,05%	75,18%	-7,87%
Popular Fondos de Inversión	73,91%	62,64%	-11,27%
Popular Pensiones	60,53%	54,54%	-5,99%
Popular Seguros	41,83%	33,14%	-8,69%
Popular Valores	42,54%	41,09%	-1,45%

Utilidad neta conglomeral Datos en millones de colones			
2021	2022	2023	2024
44 969	44 625	15 746	22 296



## Principales resultados

Durante el 2024, el **Banco Popular** registró un crecimiento del 11,49% en su activo total respecto al mismo periodo del año anterior, impulsado principalmente por el dinamismo de la cartera de crédito, especialmente tras la adquisición de la cartera de Coopeservidores. Esta operación incrementó la cartera de crédito neta en ₡468 317 millones. Además, se evidenció una recomposición del pasivo con costo, destacando un aumento significativo en cuentas de ahorro a la vista y cuentas corrientes por ₡345 772 millones, y un crecimiento más moderado en ahorro a plazo (₡3556 millones). A su vez alcanzamos un patrimonio de ₡993 628 millones, siendo el mayor del sistema bancario nacional.

**Popular Valores** superó su meta interna al alcanzar una utilidad neta de ₡3962 millones, lo que representa un cumplimiento del 119,2%.

**Popular Seguros** mostró un sólido crecimiento con una expansión interanual del 26,37% en su cartera de inversiones, pasando de ₡16 722 millones a ₡21 132 millones, y un incremento del 46,81% en la utilidad neta, que ascendió a ₡4377 millones. El indicador de eficiencia se situó en 33,14%, mejorando significativamente frente al valor proyectado de 47,22%.

**Popular Pensiones** cerró el año con una utilidad de ₡5708 millones (antes de participaciones), superando el presupuesto gracias al crecimiento en ingresos financieros y operativos. Se mantiene como líder en la industria, con el mayor patrimonio administrado, más de 2,25 millones de afiliados y una participación del 38,96% en cartera administrada. Durante el año, se registraron ₡22 421 millones en ventas de nuevos contratos voluntarios. Popular Pensiones ha distribuido utilidades por 20 años consecutivos entre las personas afiliadas al ROP, con un acumulado de ₡25 846

millones. Además, el fondo ROPC administrado por la entidad se mantiene como líder en rendimiento a cinco y diez años, con tasas de 8,87% y 8,88%, respectivamente. La firma auditora Crowe Horwath S.A. emitió dictamen limpio sobre los estados financieros y los fondos administrados.

Por su parte, **Popular Fondos de Inversión** alcanzó una utilidad de ₡1725 millones, equivalente a un retorno sobre patrimonio del 12,39%, la segunda cifra más alta en su historia. Este resultado posiciona a la entidad como la segunda en generación de utilidades dentro del mercado de fondos de inversión, con un crecimiento del 67,8% en comparación con el 2023. Popular Fondos de Inversión avanzó de la cuarta a la segunda posición en ingresos, y de la quinta a la cuarta posición en eficiencia de gastos. Asimismo, se consolidó como la tercera sociedad con mayor patrimonio administrado del sector, manteniéndose en esta posición por sexto año consecutivo.

## 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 Comercial Personas, que se centra en las necesidades de las personas trabajadoras.
- ➔ Banca Desarrollo Social, que proporciona servicios financieros para impulsar proyectos con un impacto significativo en el desarrollo local.
- ➔ Banca Comercial 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 Comercial Personas

La Banca Comercial Personas es la responsable de administrar, supervisar y dar seguimiento a la red de oficinas comerciales del país, así como a las fuerzas de ventas especializadas y los canales asociados a Medios de Pago. Esta banca desempeña un rol estratégico en la generación de valor para el Banco, al facilitar el acceso a una amplia gama de productos y servicios financieros que se adaptan a las necesidades reales de los diferentes segmentos del mercado.

Durante el año 2024, las oficinas comerciales contribuyeron significativamente al desempeño financiero del Banco. En términos de Margen de Contribución Ajustado a la Utilidad Neta, se registró un aporte de ₡9 898 708 079. Asimismo, se alcanzó un Resultado del Período de ₡119 758 866 100 y unos Ingresos Financieros Netos de ₡324 929 937 250.

Estos resultados reflejan una gestión comercial eficiente y una oferta de valor centrada en la inclusión, la sostenibilidad y la adaptación continua a las condiciones del entorno económico y social.

## Principales resultados

Acciones implementadas durante el 2024	Resultados de las acciones implementadas
<p><b>Captación:</b> Se ejecutó el plan comercial de captación 2024 mediante estrategias enfocadas en la atracción y retención de clientes, impulsadas tanto por los ejecutivos de BP GLOBAL como por las oficinas comerciales, con especial énfasis en la gestión de vencimientos de inversiones.</p>	<p>Se lograron las metas de crecimiento en los saldos de cartera para productos como Ahorro a la Vista, Cuenta Corriente y Ahorro a Plazo.</p>
<p><b>Crédito:</b> Se cumplió el plan comercial 2024 apoyándose en estrategias basadas en bases de datos, blindaje de cartera, rentabilización de clientes y participación activa en ferias de vivienda y vehículos, complementadas con alianzas estratégicas con desarrolladoras.</p>	<p>Se alcanzaron las metas de crecimiento en los saldos de cartera en los segmentos de Consumo, Vehículo y Vivienda.</p>
<p><b>Ingresos por servicios:</b> Se implementaron campañas masivas para incentivar el uso y consumo de tarjetas, así como campañas específicas para promover su utilización.</p>	<p>Se cumplió la meta de emisión de tarjetas nuevas y adicionales, logrando un crecimiento del 84% en el saldo asociado a estas tarjetas.</p>

**Resultados de captación - Banca Comercial Personas (en millones de colones)**

Ahorro a la vista			
Captación	2023	2024	Variación
Saldo principal	₡571 189	₡694 042	17,70%
Cantidad cuentas	2 117 233	2 512 823	15,74%

**Resultados de captación - Banca Comercial Personas (en millones de colones)**

Ahorro a plazo			
Captación	2023	2024	Variación
Saldo principal	₡924 718	₡1 084 167	14,71%
Cantidad cuentas	56 772	63 081	10,00%

**Resultados de captación - Banca Comercial Personas (en millones de colones)**

Ahorro cuenta corriente			
Captación	2023	2024	Variación
Saldo principal	₡30 061	₡39 330	23,57%
Cantidad cuentas	9 751	10 015	2,64%

**Resultados de crédito - Banca Comercial Personas (en millones de colones)**

Crédito	2023	2024	Variación
Colocación	₡461 249	₡463 205	0,42%
Operaciones	48 283	52 085	7,30%
Saldo principal	₡1 839 511	₡2 236 146	17,74%



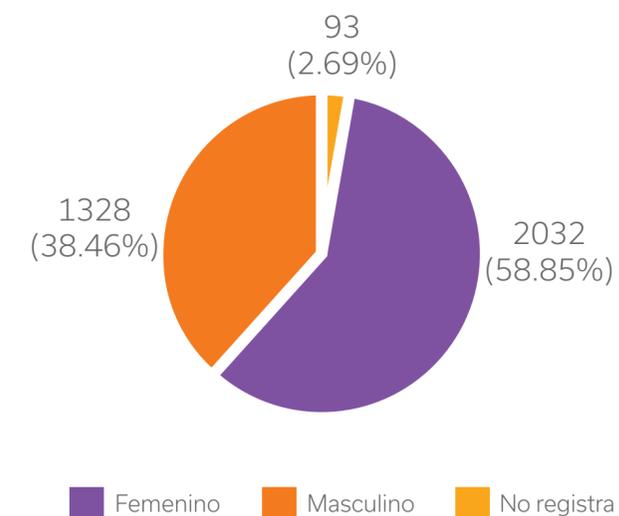
Metas 2025 Banca Comercial Personas		
Crédito	Consumo	₡39 958 000 000
	Prendario	₡20 496 000 000
	Vivienda	₡20 496 000 000
Captación	Posición vista	₡25 000 000 000
	Ahorro a plazo	₡20 000 000 000

## Banca de Desarrollo social

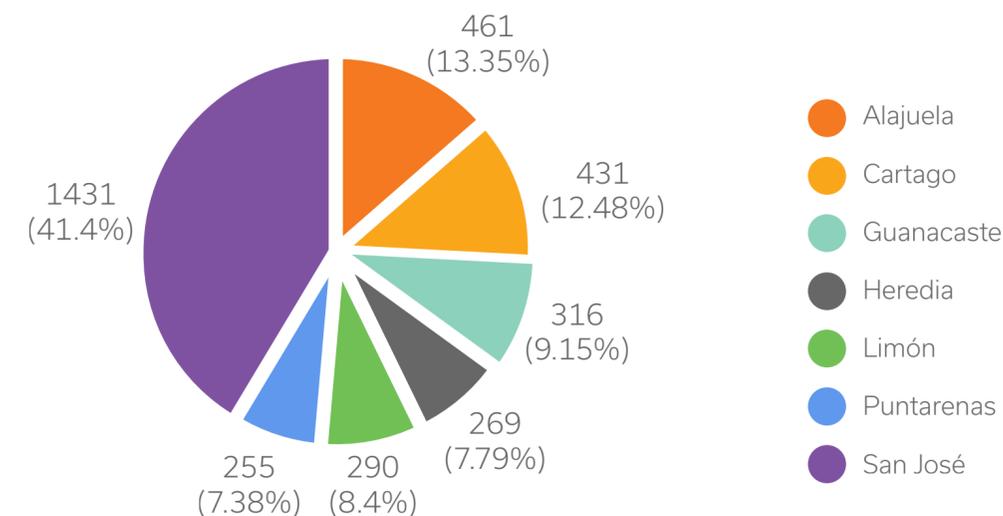
La Banca de Desarrollo Social es la plataforma insignia que promueve el desarrollo comunal, fortaleciendo y consolidando el tejido empresarial en los distintos territorios del país, favoreciendo los entornos económicos, ambientales y sociales; a través de la transformación del Modelo de Negocios Sociales hacia la inclusión financiera con una oferta asequible y oportuna que facilite la calidad de vida de las personas, sus familias y al mismo tiempo que facilita la escalabilidad de sus emprendimientos y proyectos.

Para el año 2024 se tenía una meta de ₡23 600 000 y se logró alcanzar un monto mayor de ₡36 993 000 millones, llegando a más de 11 257 personas beneficiadas.

Colocación de Productos que promueven el Impacto Social (segmentación por género)



Colocación de Productos que promueven el Impacto Social (segmentación Geográfica)





# Principales resultados

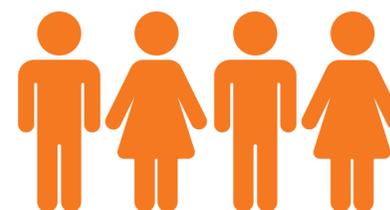
## Fondo Especial de Vivienda FEVI

El Fondo Especial de Vivienda (FEVI) otorga financiamiento a familias para obtener su primera solución de vivienda.

Cumplimiento de meta Diciembre 2024 (en millones de colones)			
Producto	Meta	Colocación	Cumplimiento
FEVI	₡5000	₡5581	112%

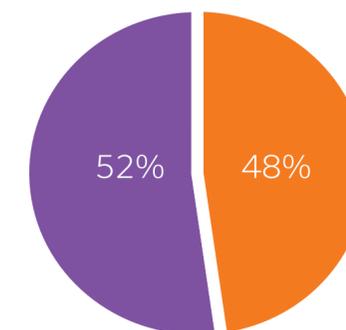
Variación interanual		
Fechas	Operaciones	Principal
Diciembre 2023	70	₡2 909 149 189
Diciembre 2024	113	₡5 581 890 000
Variación	43	₡2 672 740 811

## Beneficiarios



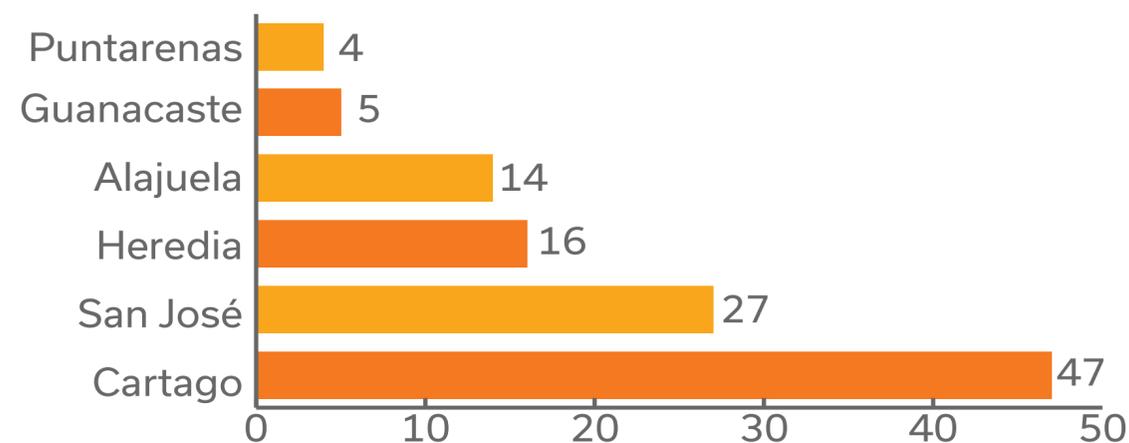
368 Personas

## Distribución por Género



Mujeres Hombres

## Distribución por Provincia





## Fondo Especial de Desarrollo FEDE

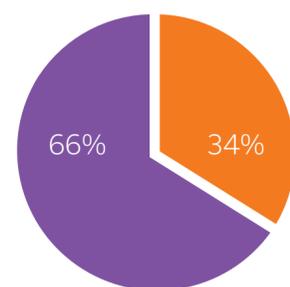
El Fondo Especial de Desarrollo (FEDE) otorga financiamiento a personas físicas, jurídicas, organizaciones de la economía social solidaria entre las que están organizaciones dinamizadoras y operadoras de intermediación, que se ubiquen en los territorios donde permanecen las poblaciones con diferentes grados de vulnerabilidad.

Cumplimiento de meta Diciembre 2024 (en millones de colones)			
Producto	Meta	Colocación	Cumplimiento
FEDE	₡1000	₡1023	102%



137 Personas

### Distribución por Género



Mujeres Hombres

## Microcrédito asociativo

El programa Microcrédito Asociativo está dirigido a personas físicas con actividades empresariales, pero que pertenecen a una Organización o grupo, en donde se congregan para obtener mejores condiciones, ya sea de venta, o de compra de insumos. Son pequeños productores que se protegen entre sí, para buscar un crecimiento en conjunto. En muchos casos son actividades con formalidad baja, pero con apoyo de una Organización que se encarga de capacitarlos, enlazarlos con clientes o proveedores entre otras alianzas.

Total	Cantidad de operaciones	Monto	Género	
			Hombre	Mujer
Total de personas	23	₡43 930 000,00	4	19

## BP Bienestar Social

Procurar el bienestar de los trabajadores costarricenses en condición de sobreendeudamiento, por medio de soluciones de crédito para cancelación de deudas, que les permita mejorar el ingreso líquido disponible.

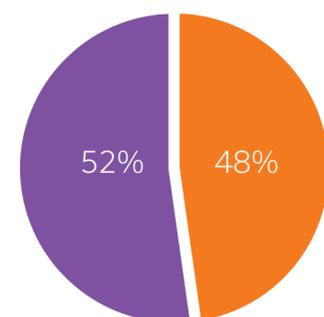
Cumplimiento de meta Diciembre 2024 (en millones de colones)			
Producto	Meta	Colocación	Cumplimiento
BP Bienestar	₡6000	₡7274	121%

## Beneficiarios



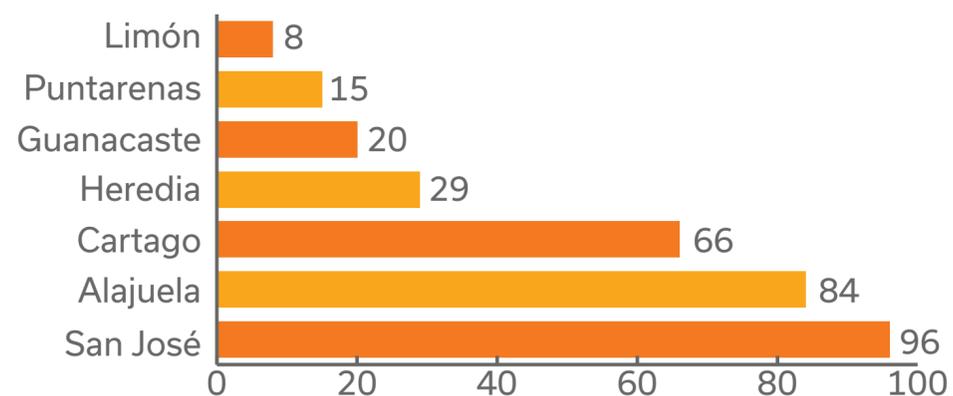
1036 Personas

### Distribución por Género



Mujeres Hombres

### Distribución por Provincia

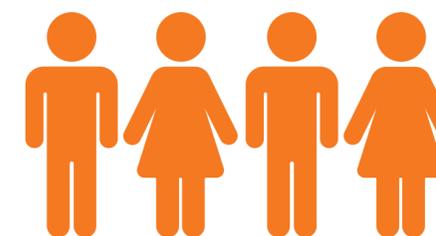


## Fondo Avaes de Vivienda FAVI

El Programa de avales para Vivienda FAVI es un aval que complementa la garantía para los créditos de vivienda, que permitirá financiar hasta el 100% de la solución de vivienda de clase media.

Fechas	Variación Interanual		
	Operaciones	Monto avalado	Principal
Diciembre 2023	54	₡272 386 960	₡618 169 582
Diciembre 2024	163	₡1 083 000 000	₡10 004 016 000
Variación	109	₡810 613 039	₡9 385 846 418

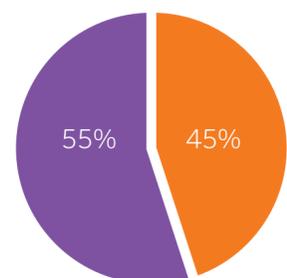
## Beneficiarios



531 Personas

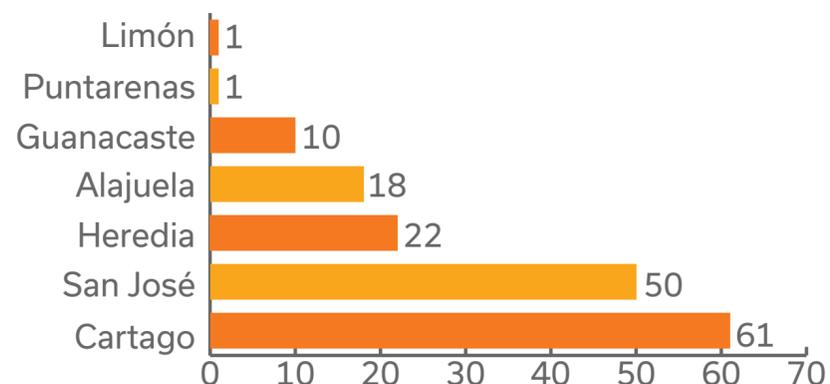


### Distribución por Género



Mujeres Hombres

### Distribución por Provincia



## Productos Bienestar Fondo Avals Especiales FAE

El Fondo de Avals Especiales FAE, se podrá gestionar por medio de Programas de Avals Individuales o Programas de Avals de Cartera en sus diferentes modalidades. Se logró un alcance de la meta de un 244%.

Alcance en millones de colones			
Producto	Meta	Colocación	Cumplimiento
FAE	₡6100	₡14 857	244%

Diciembre 2024 (en millones de colones)			
Programa	Operaciones	Crédito potenciado	Monto del aval
BP Reactiva	480	₡2069	₡1862
Turismo	35	₡1095	₡821
Agrocadenas	72	₡1429	₡1072
Prestamito	401	₡233	₡175
Impulso consumo - Coopealianza	44	₡27	₡14
FAVI	163	₡10 004	₡1081
TOTAL	1195	₡14 857	₡5026

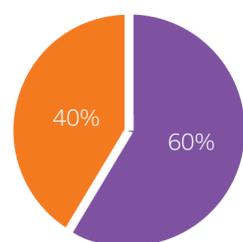
## BP Reactiva

Se generaron 480 operaciones, un monto avalado de ₡1862 millones y una movilización de crédito de ₡2069 millones.



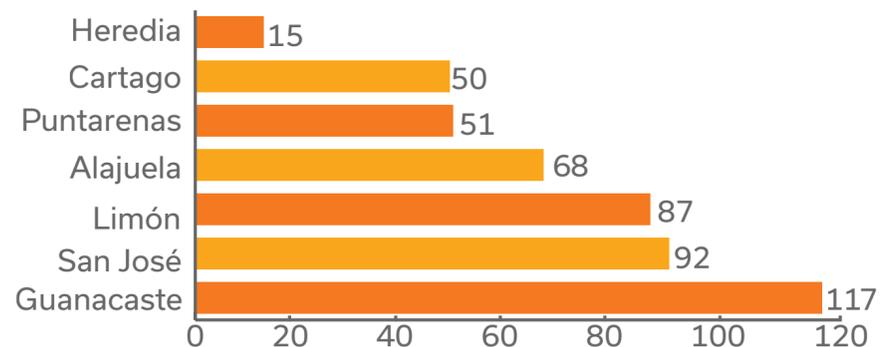
1564 Personas

### Distribución por Género



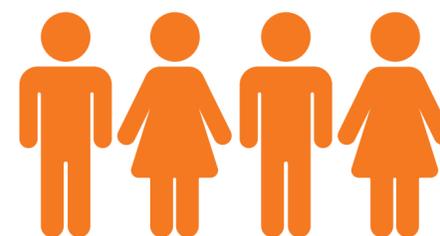
Mujeres Hombres

### Distribución por Provincia



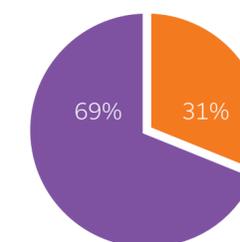
## BP turismo

Se realizaron 35 operaciones, con un monto avalado de ₡821 millones y una movilización de crédito de ₡1095 millones.



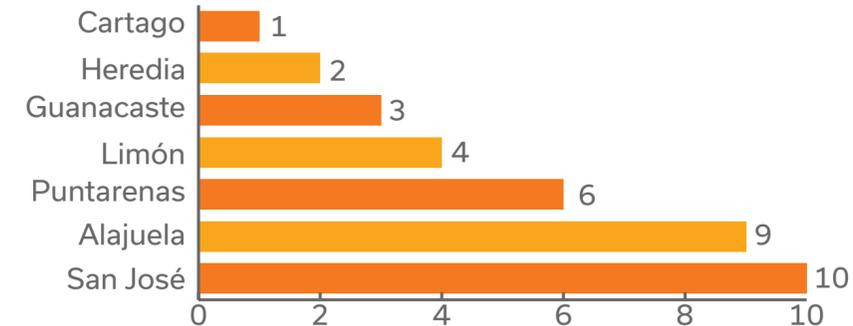
114 Personas

### Distribución por Género



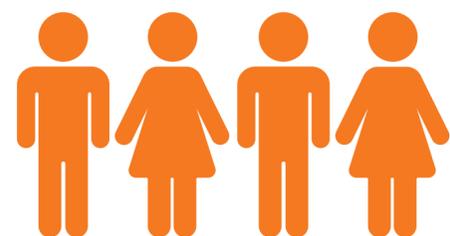
Mujeres Hombres

### Distribución por Provincia



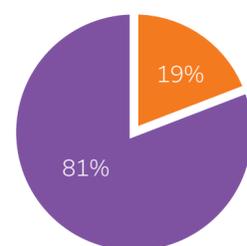
## Programa Agrocadenas

Se realizaron 72 operaciones, con un monto avalado de ₡1072 millones y una movilización de crédito de ₡1429 millones.



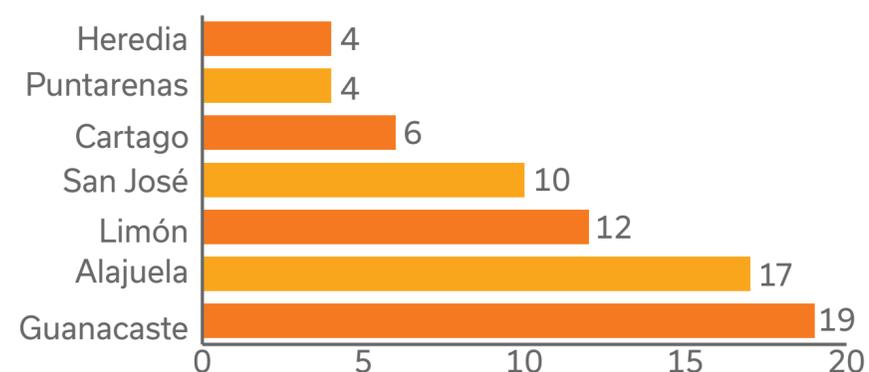
232 Personas

### Distribución por Género



Mujeres Hombres

### Distribución por Provincia



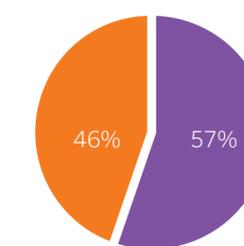
## Programa Prestamito Popular

Se realizaron 401 operaciones, con un monto avalado de ₡175 millones y una movilización de crédito de ₡233 millones.



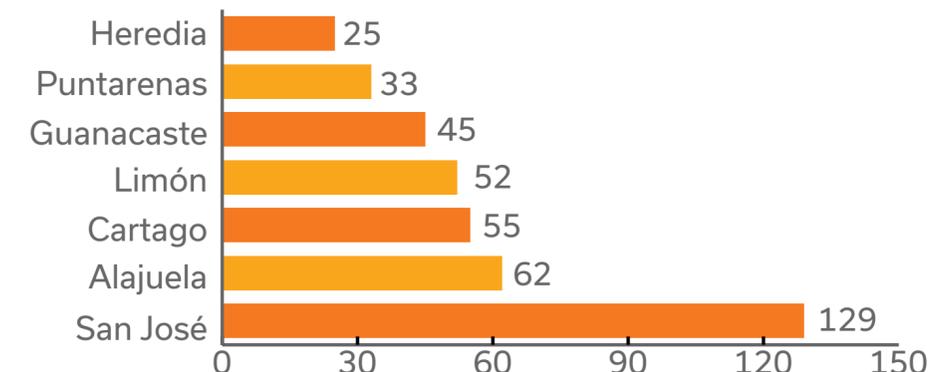
1307 Personas

### Distribución por Género



Mujeres Hombres

### Distribución por Provincia





## Programa Impulso consumo – Coopealianza

Se realizaron 44 operaciones, con un monto avalado de ₡14 millones y una movilización de crédito de ₡27 millones.



142 Personas

## Productos Vivienda Social

El Área Productos Vivienda Social administra los recursos cedidos por el BANHVI, en el cual la institución figura como Entidad Operadora Autorizada ante esta institución.

Cumplimiento de meta Diciembre 2024 (en millones de colones)			
Producto	Meta	Colocación	Cumplimiento
Vivienda social	Colocar el 100% de los recursos	₡7 665	100%

Variación interanual (en millones de colones)	
Fecha	Colocación
Diciembre 2023	₡7 591
Diciembre 2024	₡7 665
Variación	₡74

Colocación			
Fondo	Cantidad	Monto crédito	Monto bono
Banco Popular	156	₡5 025 148 000,00	₡1 189 104 000,00
Solo Bono	74	₡0	₡1 451 578 843,00
Total	230	₡5 025 148 000,00	₡2 640 682 843,00

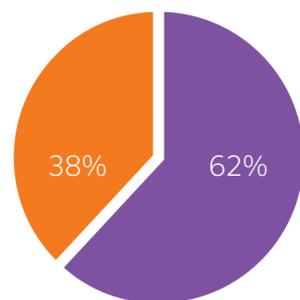


## Beneficiarios



749 Personas

### Distribución por Género



Mujeres Hombres

### Colocación por Provincia



## Pignoración

En el Área de Pignoración se ofrece una línea de crédito sobre alhajas de aprobación inmediata, que permite a los clientes tener acceso a un sistema de financiamiento ágil y oportuno con excelentes beneficios a una tasa de interés atractiva.

### Cumplimiento de meta Diciembre 2024 (en millones de colones)

Producto	Meta	Colocación	Cumplimiento
Pignoración	¢2000	¢2616	131%

### Variación interanual (en millones de colones)

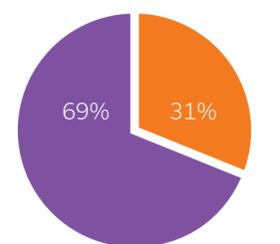
Fechas	Operaciones	Monto
Diciembre 2023	2350	¢2113
Diciembre 2024	2553	¢2616
Variación	203	¢503

## Beneficiarios



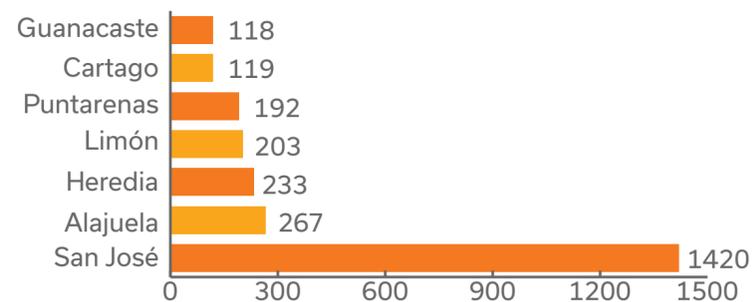
2552 Personas

### Distribución por Género



Mujeres Hombres

### Distribución por Provincia



## Organizaciones de la Economía Social OES

Mediante la Estrategia para la atención integral de las Organizaciones de Economía Social (OES) representadas en los Sectores de la Asamblea de Trabajadoras y Trabajadores del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y otras que impactan el desarrollo comunal se busca atender y satisfacer las necesidades de estas, procurando el desarrollo económico y social en las comunidades a través del modelo operativo de negocios de fuerzas de ventas con un equipo ejecutivo de alto nivel y las Juntas de Crédito Local (JCL) para alcanzar la máxima relación de negocios e integración de productos y servicios.

Desde el inicio de la Estrategia a la fecha se han atendido **111 organizaciones** a través de asesorías y capacitación. Se integró al modelo la solución de financiamiento **Microcrédito Asociativo** para atender a sus agremiados, principalmente beneficiando a las mujeres. Durante el periodo 2024, se atendieron **33 organizaciones** de la Economía Social, cubriendo todo el territorio nacional.



Entre los servicios y productos que se promovieron para poder bancarizar a las OES o a sus asociados están los siguientes créditos girados en el año 2024:

Casos Girados		
FEDE	3 girados	895.0 mill
BP Autos	6 girados	97.3 mill
FODEMIPYME	4 girados	224.0 mill
Back to Back	1 girado	57.0 mill
BP Reactiva	52 girados	215.6 mill
Microcrédito Asociativo	16 girados	33.2 mill
Bono Crédito	3 girados	91.5 mill
Personal	7 girados	49.3 mill
Vivienda	3 girados	117.1 mill
BP Acelera	5 girados	116.5 mill
Empresarial	2 girados	30.0 mill
Agrocadenas	1 girado	30.0 mill
Prestamito Popular	1 girado	650.0mill
<b>TOTAL</b>		<b>¢1.957,2 Mill</b>

Vinculación de Productos y/o Servicios 2021-2022-2023-2024	
Crédito	165
Ahorro	109
Sinpe Móvil	207
Cajero Automático	2
Convenios	10
Sociedades	155
Cuentas	1116
Tarjetas	685
Apoyo para ser Usuarios Web Transaccional	565
Cuenta Corriente	54
Arreglos de Pago y Refinanciamiento	5
Productos de adquirencia	103
<b>Total de Productos y/o Servicios: 3176</b>	

## FOFIDE

El Banco Popular y Desarrollo Comunal es un Operador Financiero de los recursos del Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD), por medio del Fondo Financiamiento para el Desarrollo (FOFIDE), lo anterior de conformidad con lo establecido en la Ley No. 8634 del SBD, sus reformas y Reglamento. Ante el Sistema de Banca para el Desarrollo el Banco tiene acreditado los programas BP Empresarias, Microfinanzas, ASADAS y el Producto Agrocadenas Productivas.

Cartera FOFIDE del 2024					
DETALLE	OPERACIONES	%	COLOCADO	%	SALDO
BP Empresarias	161	56%	¢4 570 357 242	70%	¢4 143 958 861
Agrocadenas Productivas	72	25%	¢1 429 500 000	22%	¢1 409 405 756
Microfinanzas	53	19%	¢483 692 120	7%	¢470 983 606
ASADAS	1	0%	¢50 000 000	1%	¢48 024 556
<b>Total general</b>	<b>287</b>	<b>100%</b>	<b>¢6 533 549 362</b>	<b>100%</b>	<b>¢6 072 372 780</b>

CARTERA FOFIDE 2024 por género			
Detalle	OPS	Colocado	Saldo
<b>BP Empresarias</b>	161	¢4 570 357 242	¢4 143 958 861
Femenino	132	¢3 269 657 242	¢2 919 262 825
Jurídico	29	¢1 300 700 000	¢1 224 696 036
<b>Agrocadenas Productivas</b>	72	¢1 429 500 000	¢1 409 405 756
Femenino	7	¢157 000 000	¢154 782 322
Jurídico	6	¢159 600 000	¢158 525 265
Masculino	59	¢1 112 900 000	¢1 096 098 168
<b>Microfinanzas</b>	53	¢483 692 120	¢470 983 606
Jurídico	5	¢56 185 000	¢55 094 986
Masculino	48	¢427 507 120	¢415 888 620
<b>ASADAS</b>	1	¢50 000 000	¢48 024 556
Jurídico	1	¢50 000 000	¢48 024 556
<b>Total general</b>	<b>287</b>	<b>¢6 533 549 362</b>	<b>¢6 072 372 780</b>



Programa Microfinanzas por provincia y género periodo 2024			
Provincia	OPS	Colocado	Saldo
<b>CARTAGO</b>	<b>16</b>	<b>¢165 565 000</b>	<b>¢161 692 527</b>
Jurídico	1	¢18 450 000	¢17 457 893
Masculino	15	¢147 115 000	¢144 234 634
<b>SAN JOSÉ</b>	<b>12</b>	<b>¢97 693 340</b>	<b>¢95 371 386</b>
Jurídico	2	¢15 250 000	¢15 250 000
Masculino	10	¢82 443 340	¢80 121 386
<b>ALAJUELA</b>	<b>8</b>	<b>¢91 410 000</b>	<b>¢87 341 574</b>
Jurídico	1	¢4 000 000	¢3 902 093
Masculino	7	¢87 410 000	¢83 439 481
<b>LIMÓN</b>	<b>4</b>	<b>¢60 538 780</b>	<b>¢59 171 522</b>
Masculino	4	¢60 538 780	¢59 171 522

Programa Microfinanzas por provincia y género periodo 2024			
Provincia	OPS	Colocado	Saldo
<b>PUNTARENAS</b>	<b>8</b>	<b>¢32 605 000</b>	<b>¢31 938 925</b>
Jurídico	1	¢18 485 000	¢18 485 000
Masculino	7	¢14 120 000	¢13 453 925
<b>GUANACASTE</b>	<b>3</b>	<b>¢20 400 000</b>	<b>¢20 107 991</b>
Masculino	3	¢20 400 000	¢20 107 991
<b>HEREDIA</b>	<b>2</b>	<b>¢15 480 000</b>	<b>¢15 359 682</b>
Masculino	2	¢15 480 000	¢15 359 682
<b>Total general</b>	<b>53</b>	<b>¢483 692 120,00</b>	<b>¢470 983 605,97</b>



Microfinanzas por sector económico y género 2024			
Sector económico	OPS	Colocado	Saldo
<b>Servicios</b>	<b>20</b>	<b>¢206 777 120</b>	<b>¢201 641 568</b>
Jurídico	2	¢7 250 000	¢7 152 093
Masculino	18	¢199 527 120	¢194 489 475
<b>Agropecuario</b>	<b>19</b>	<b>¢143 400 000</b>	<b>¢139 733 909</b>
Jurídico	2	¢30 450 000	¢29 457 893
Masculino	17	¢112 950 000	¢110 276 016
<b>Comercio</b>	<b>11</b>	<b>¢95 530 000</b>	<b>¢91 860 303</b>
Masculino	11	¢95 530 000	¢91 860 303
<b>Industria</b>	<b>3</b>	<b>¢37 985 000</b>	<b>¢37 747 826</b>
Jurídico	1	¢18 485 000	¢18 485 000
Masculino	2	¢19 500 000	¢19 262 826
<b>Total general</b>	<b>53</b>	<b>¢483 692 120</b>	<b>¢470 983 606</b>

Metas 2025 Banca Desarrollo Social (en millones de colones)	
PRODUCTO	META
FEVI	¢5 500,00
FEDE	¢1 500,00
BP Bienestar	¢6 000,00
Pignoración	¢2 200,00
Bonos	100% traslados que realiza el BAHNVI
Programas de avales (FAVI, reactiva, turismo, agrocadenas, prestamito)	Movilizar crédito por ¢7.000 millones
OES	12 organizaciones nuevas



## FODEMIPYME

Fue creado por la Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas y es administrado por el Banco Popular y de Desarrollo Comunal. Su objetivo principal es fomentar y fortalecer el desarrollo y la competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes) en Costa Rica.

El fondo ofrece varias modalidades de apoyo financiero y no financiero, incluyendo: Créditos, Avals y Garantías y Asesoría y Capacitación mediante los Servicios de Desarrollo Empresarial.

### Huella Financiera

**₡ 55.929 millones**  
**Al 31 de diciembre 2024**

### Huella Social

- ➔ 1945 Mipymes**
- ➔ 9.949 empleos**

#### Monto colocado a diciembre 2024 (en millones de colones)

Fondo de crédito		Fondo de avales	
Monto colocado	₡8677	Monto colocado	₡47 028
Cantidad de créditos	219	Cantidad de créditos	1179

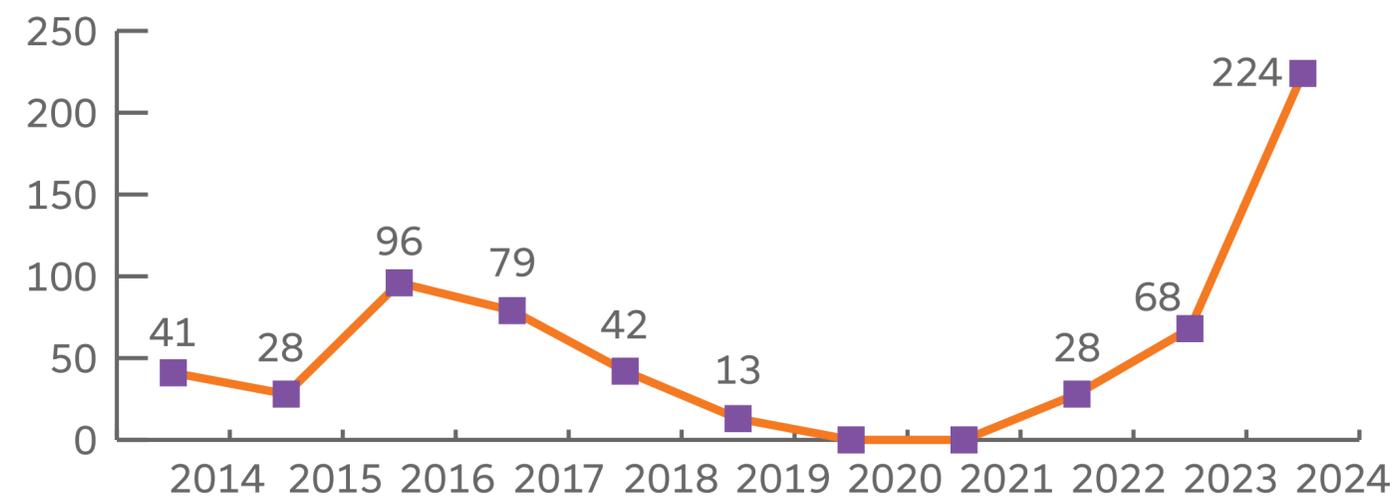


## Servicios de desarrollo empresarial

Transferir recursos a entidades públicas, organizaciones cooperativas, organizaciones privadas y organizaciones no gubernamentales, como aporte no reembolsable o mediante la contratación de servicios, para apoyar el desarrollo de programas tendientes a fortalecer y desarrollar las micro, pequeñas y medianas empresas, microcréditos y las empresas de economía social, en áreas tales como capacitación, asistencia técnica, innovación, investigación y transferencia tecnológica; asimismo, promover y facilitar la formación de micro, pequeñas y medianas empresas y empresas de economía social, así como realizar investigaciones en diferentes actividades productivas y sociales tendientes a diseñar un sector empresarial eficiente y competitivo.

Servicios de desarrollo	
Meta	Logro
170 beneficiarios	547 MIPYMES
15 proyectos	18 proyectos

Inversión en Servicios de Desarrollo Empresarial  
2014-2024  
en miles millones de colones



\*\$224 millones de inversión en Mipymes 2024



## Banca Empresarial y Corporativa

A partir de 2024, con la implementación del Modelo de Negocio Empresarial y Corporativo, la Dirección Comercial Empresarial y Corporativa rediseñó su estrategia para fortalecer la atención a los segmentos de mediana empresa, corporativo e institucional. Esta nueva orientación se traduce en una propuesta de valor integral

que incluye soluciones de financiamiento como líneas de crédito y capital de trabajo, servicios complementarios como seguros, asesoría financiera especializada y herramientas digitales avanzadas.

Datos de cartera por sector económico en millones de colones									
Sector económico	Operaciones empresariales			Saldo			Principal		
	2023	2024	Variación	2023	2024	Variación	2023	2024	Variación
Agropecuaria	4 854	4 742	-2,31%	₡84 149	₡81 883	-2,69%	₡196 787	₡193 397	-1,72%
Comercio	5 195	5 315	2,31%	₡126 516	₡142 686	12,78%	₡277 898	₡304 716	9,65%
Industria	2 208	2 193	-0,68%	₡419 903	₡448 942	6,92%	₡598 201	₡668 520	11,76%
Servicios	6 039	6 329	4,80%	₡316 178	₡329 149	4,10%	₡785 797	₡794 676	1,13%
Otros	3 479	8 562	146,11%	₡37 204	₡38 355	3,09%	₡73 417	₡89 986	22,57%
<b>Total</b>	<b>21 775</b>	<b>27 141</b>	<b>24,64%</b>	<b>₡983 950</b>	<b>₡1 041 015</b>	<b>5,80%</b>	<b>₡1 932 100</b>	<b>₡2 051 295</b>	<b>6,17%</b>



Datos de cartera de crédito por segmento y tamaño en millones de colones									
Segmento	Operaciones empresariales			Saldo			Principal		
	2023	2024	Variación	2023	2024	Variación	2023	2024	Variación
Micro	12 268	12 106	-1,34%	¢202 168	¢186 958	-8,14%	¢344 002	¢310 017	-10,96%
Pequeña	4 509	4 048	-11,39%	¢104 992	¢53 297	-96,99%	¢230 060	¢143 876	-59,90%
Mediana	1 006	1 902	47,11%	¢79 318	¢164 740	51,85%	¢169 756	¢323 160	47,47%
Corporativa	267	275	2,91%	¢588 137	¢627 391	6,26%	¢1 169 316	¢1 242 579	5,90%
<b>Total</b>	<b>18 050</b>	<b>18 331</b>		<b>¢974 615</b>	<b>¢1 032 386</b>		<b>¢1 913 134</b>	<b>¢2 019 632</b>	<b>5,27%</b>

Metas 2025 (cifras en millones de colones)		
Producto	DCME	DCC
Crédito	¢17 388	¢30 000
Ahorro a plazo	¢15 000	¢15 000
Captación posición vista	¢18 850	¢31 650

Todos los montos corresponden al crecimiento de saldo del respectivo producto al 31 de diciembre de 2025, con relación al valor registrado al 31 de diciembre de 2024. Las dos metas son cartera y captación y los montos se encuentran divididos para Mediana Empresa y para Corporativo.

## Transformación digital



### Transformación tecnológica e innovación

La transformación digital es un pilar estratégico para el CFBPDC, ya que impulsa una operación más eficiente, resiliente y centrada en las necesidades de los clientes. Reconocemos que integrar tecnología e innovación no solo fortalece nuestra capacidad de adaptación al cambio, sino que también permite ofrecer soluciones sostenibles, inclusivas y seguras para nuestras partes interesadas en un entorno financiero cada vez más dinámico.

La digitalización nos facilita una atención más ágil, personalizada y disponible 24/7, a través de canales como aplicaciones móviles, plataformas web, chatbots y asesores virtuales. Con esto buscamos eliminar barreras geográficas y administrativas, permitiendo llegar a segmentos tradicionalmente desatendidos como trabajadores independientes o informales.

Un latir  
**Popular**

La estrategia organizacional del Banco Popular va más allá de la rentabilidad financiera: se fundamenta en cinco pilares claves:

- 1 Experiencia del cliente
- 2 Eficiencia organizacional
- 3 Rentabilidad sostenible
- 4 Impacto social
- 5 Experiencia del colaborador

La transformación tecnológica es el motor que permite materializar esta estrategia, mediante la modernización de procesos, herramientas digitales y cambios culturales.

El Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal ha implementado una robusta estrategia de transformación digital, articulada a través de un Plan de Tecnología de Información (TI). Este plan, aprobado por la Junta Directiva y alineado con el Plan Anual Operativo, asegura la constante actualización de la infraestructura tecnológica y el cumplimiento de las demandas regulatorias, comerciales y sociales.

Este portafolio de transformación se enfoca en impulsar la digitalización de procesos para optimizar la eficiencia y reducir costos operativos, mejorar la experiencia del cliente mediante la habilitación de autoservicio, atención 24/7 y plataformas más intuitivas, y desarrollar nuevas soluciones tecnológicas adaptadas a un entorno dinámico. Además, fomenta un cambio cultural interno que promueve el uso estratégico de la tecnología como una herramienta fundamental para la sostenibilidad organizacional.

**Popular Pensiones** ha liderado la adopción tecnológica con iniciativas concretas que demuestran su compromiso con la innovación. Esto incluye la implementación de plataformas digitales para la gestión de pensiones, la automatización de trámites y autoservicio para sus afiliados, y el desarrollo de simuladores, contenidos educativos y campañas digitales para promover la educación financiera. La entidad ha integrado inteligencia artificial, analítica de datos y seguridad biométrica para mejorar sus servicios y fortalecer la seguridad. Asimismo, ha establecido alianzas estratégicas para acelerar la innovación abierta y ha cultivado una cultura de mejora continua con escucha activa y formación digital de su talento humano.

**Popular Fondos de Inversión**, en el 2024 inició un ambicioso plan de transformación digital. Este plan abarca la migración a la nube de Microsoft y la renovación del dominio digital (@bp.fi.cr), lo que generará sinergias significativas dentro del conglomerado. Se han puesto en marcha proyectos de autogestión digital para inversionistas a través de una nueva web transaccional y se ha realizado un rediseño organizacional del Departamento de TI para fortalecer las capacidades internas. Adicionalmente, se han

logrado avances importantes hacia un nuevo Core tecnológico mediante el proyecto INNOVA, que promete transformar de forma integral la gestión operativa de la SAFI.

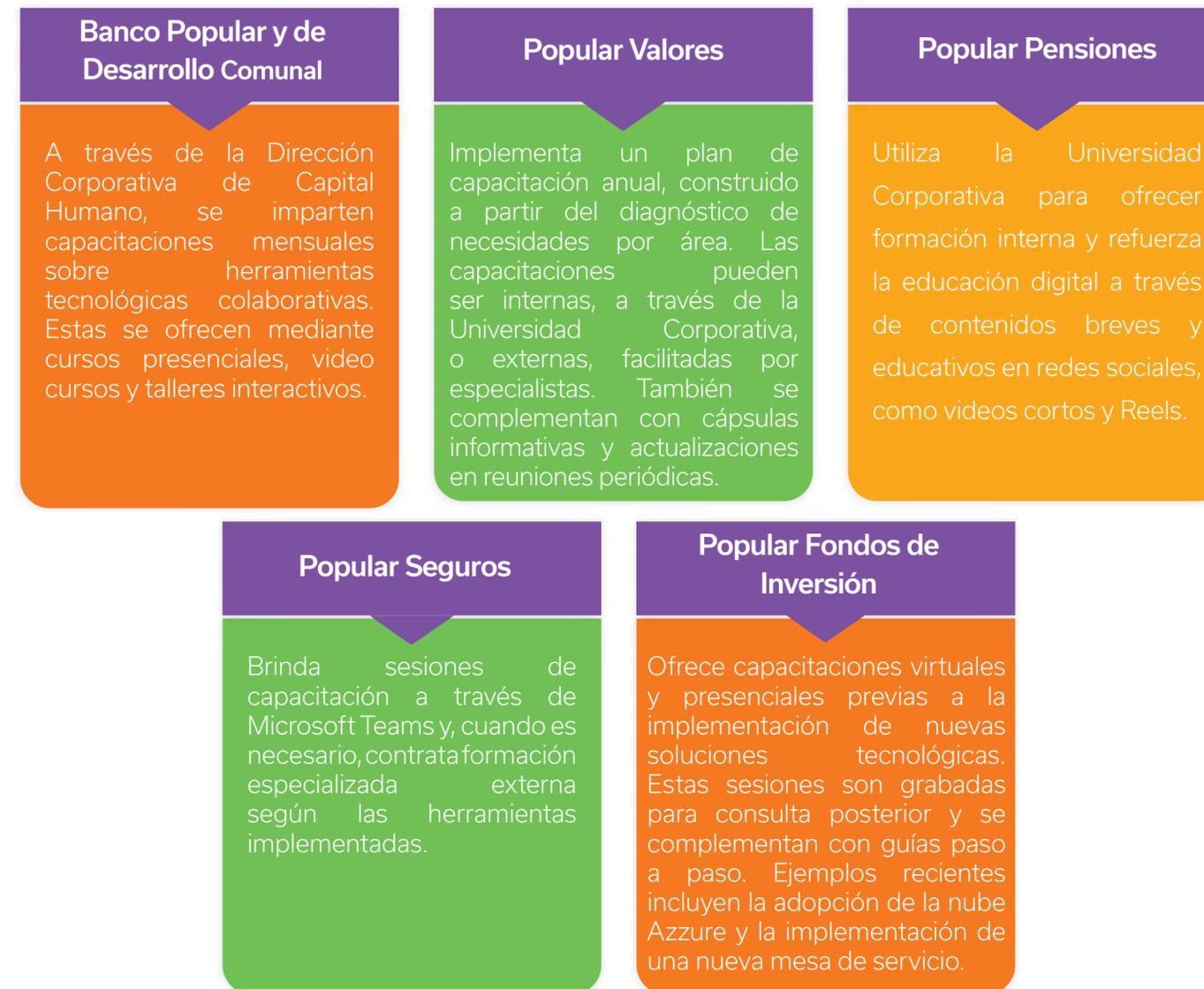
**Popular Seguros** está impulsando su transformación digital a través de la creación de espacios colaborativos. Destacan iniciativas como "Capa 15" y "Esfera Digital", donde se socializan avances tecnológicos, buenas prácticas y soluciones emergentes. La Unidad de Negocio también realiza talleres internos de "customer journey" para optimizar la experiencia del cliente y está integrando inteligencia artificial y asesorías personalizadas para maximizar el uso de sus herramientas digitales.

Por su parte, **Popular Valores** cuenta con un Plan de Tecnología de Información aprobado por su Junta Directiva y estrechamente ligado a los objetivos de su Plan Anual Operativo. Esta sólida estructura garantiza la ejecución efectiva del Plan de TI, asegurando la disponibilidad de las mejores herramientas y actualizaciones de software. Esto permite mantener una infraestructura tecnológica actualizada y responder eficazmente a las demandas de la industria y las expectativas de los clientes.

## Capacitación sobre nuevas herramientas tecnológicas

El proceso de transformación digital del Conglomerado Banco Popular no solo se centra en la implementación de nuevas herramientas tecnológicas, sino también en garantizar que tanto las personas colaboradoras como las usuarias cuenten con las capacidades necesarias para adoptarlas y aprovecharlas plenamente.

Cada unidad del conglomerado impulsa programas de formación adaptados a sus realidades operativas y necesidades específicas:



Conscientes de la importancia de la inclusión digital, se desarrollan esfuerzos informativos dirigidos a los usuarios del conglomerado, mediante publicaciones periódicas en redes sociales, generación de videos cortos educativos y tutoriales, así como infografías y materiales accesibles que facilitan la comprensión del uso de plataformas digitales.

# Principales logros

Durante 2024, el Conglomerado Financiero Banco Popular consolidó importantes avances en su proceso de transformación tecnológica e innovación. Estos hitos reflejan una visión estratégica orientada a la eficiencia operativa, la mejora de la experiencia de clientes y colaboradores, el fortalecimiento de la ciberseguridad y la sostenibilidad del modelo de negocio.

## Impacto directo en la experiencia del cliente

1

- ✔ Reducción de tiempos de atención: Disminución promedio del 48% en los tiempos de tramitación de productos de crédito, con mejoras que alcanzan hasta el 64% en algunos casos.
- ✔ Optimización de procesos de vinculación: Reducción del 93% en tiempos de vinculación de personas físicas y del 55% en jurídicas, mejorando la experiencia en oficinas.
- ✔ App Banco Popular fortalecida: Mejoras funcionales y de seguridad que impulsaron un crecimiento del 21% en usuarios y una disminución de trámites presenciales.
- ✔ Lanzamiento de la Billetera Digital: Solución de pago sin efectivo para iOS y Android, que promueve la inclusión financiera y reduce el uso de efectivo y plástico.
- ✔ Asesor On Line: Servicio piloto con atención por videollamada, que permite acceder a más de 50 trámites y consultas con validación digital.
- ✔ Automatización de consultas: Inclusión de trámites resolutivos de Popular Pensiones y servicios de Coopeservidores en BOT y WhatsApp institucional.

## Fortalecimiento organizacional y tecnológico interno

2

- ✔ Gobernanza de transformación digital: Portafolio de transformación con desempeño del 90,5%, alineado con objetivos estratégicos.
- ✔ Migración del data center: Mejora en estabilidad, escalabilidad y monitoreo tecnológico del banco.
- ✔ Creación de BP Digital (Popular Servicios Compartidos): Nueva sociedad especializada en el desarrollo de soluciones digitales.
- ✔ Reducción de costos operativos: Mejora del 21% en eficiencia operativa frente a 2023.
- ✔ Cumplimiento normativo: Avances significativos en la implementación de la normativa CONASSIF 05-24.
- ✔ Integración de cartera de Coopeservidores: Migración exitosa de datos y procesos de crédito y captación.
- ✔ Automatización de préstamos: Implementación de la solución digital "Prestamito Popular".

3

### Innovación y transformación por unidad del conglomerado

- ✓ Popular Pensiones
  - Nuevos canales digitales (sitio web y app) con altos estándares de seguridad.
  - Inclusión en el BOT institucional, WhatsApp y redes sociales.
- ✓ Popular Valores
  - 100% de implementación del gobierno de TI basado en mejores prácticas.
  - Infraestructura en la nube y plan de continuidad del negocio completados.
- ✓ Popular Seguros
  - Desarrollo de productos innovadores (seguros de insolvencia, ciberseguridad, protección de tarjetas).
  - Implementación del data lake y modelos de análisis de datos para perfilamiento de clientes.
  - Evaluación y adquisición de sistemas como CRM, Contact Center y soluciones BPO.
- ✓ Popular Fondos de Inversión
  - Adopción de la nube Azzure y migración de dominio institucional.
  - Avances en mesas de servicio para áreas comercial e inmobiliaria.
  - Progresos en la implementación del nuevo core bancario y en soluciones de vinculación digital de clientes.

## Ciberseguridad y protección de datos

En el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, la ciberseguridad y la protección de datos no solo son componentes técnicos, sino pilares fundamentales de la confianza, la sostenibilidad y la resiliencia institucional.

La gestión de estos temas se aborda desde una visión integral que combina políticas robustas, tecnologías avanzadas, formación continua y un enfoque preventivo. Esto permite garantizar la seguridad de la información de clientes, colaboradores y aliados, al tiempo que fortalece la estabilidad operativa del Banco y del conglomerado financiero.

En línea con los más altos estándares internacionales, el Banco implementa medidas proactivas para anticipar, detectar y mitigar riesgos cibernéticos, y asegura el cumplimiento normativo en materia de protección de datos personales. Además, promueve una cultura organizacional orientada a la gestión segura y ética de la información, como parte de su compromiso con el desarrollo sostenible, la inclusión financiera y la transparencia.

Esta visión estratégica de la ciberseguridad refuerza el rol del Banco como institución confiable, innovadora y preparada para enfrentar los desafíos de la transformación digital.

El Conglomerado ha establecido una infraestructura de ciberseguridad sólida y multidimensional, alineada con buenas prácticas internacionales y su compromiso con la protección de la información y la sostenibilidad institucional. Entre los mecanismos más relevantes destacan:

- ➔ Normativa y políticas internas robustas: El Banco cuenta con directrices y protocolos actualizados para la gestión de la seguridad informática, acceso a sistemas, activos de información y cumplimiento de la Ley 8968 sobre protección de datos personales.
- ➔ Controles técnicos avanzados: Se aplican medidas como cifrado de datos en tránsito y en reposo, control de acceso basado en roles (RBAC), prevención de pérdida de datos (DLP), autenticación multifactor (2FA), y cifrado de equipos.
- ➔ Monitoreo y detección de amenazas: Utilización de soluciones SIEM y herramientas de análisis de comportamiento para la detección proactiva de incidentes y ataques cibernéticos.
- ➔ Protección perimetral y de dispositivos: Filtrado de correo electrónico, web y contenido, control de puertos USB, antimalware y antivirus gestionados centralizadamente (Trellix, BitLocker y Palo Alto).
- ➔ Gestión de la continuidad del negocio: Sistemas de respaldo, recuperación ante desastres y pruebas periódicas aseguran la disponibilidad de los servicios críticos.
- ➔ Clasificación y manejo seguro de la información: La información se trata según su nivel de sensibilidad, con evaluaciones de impacto y análisis de riesgos para nuevos sistemas o proyectos.
- ➔ Cultura organizacional en seguridad: Capacitación continua a colaboradores, acuerdos de confidencialidad con terceros y políticas firmadas por todo el personal promueven una cultura de protección activa de datos.

Para el año 2024, únicamente en Popular Fondos de Inversión registró casos de situaciones de emergencia con la ciberseguridad, sin embargo, todos fueron bloqueados y registrados en nuestra infraestructura de Ciberseguridad. En el resto del 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. Todas las personas colaboradoras reciben capacitación y son parte activa de la defensa mediante el cumplimiento de las políticas y reportes de incidentes.

Cabe destacar que durante el periodo 2024, en todo el conglomerado, no se presentaron quejas de parte de clientes respecto a su privacidad y protección de datos.

En materia de logros en ciberseguridad, a continuación, se describen los principales resultados del conglomerado durante este periodo:

Principales logros	Unidad Estratégica de Negocio
<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Actualización de Normativa y Protocolos de Seguridad y Ciberseguridad.</li> <li>➔ Continuación de las Campañas de Concientización de Cultura Digital para clientes por los medios de los canales de comunicación.</li> <li>➔ Continuación de capacitación al personal interno sobre riesgos de ciberseguridad tanto para prevención interna como para que puedan brindar mayor asesoría y prevención a los clientes.</li> </ul>	Banco Popular
<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Implementación de herramienta de capacitaciones.</li> <li>➔ Cifrado de los discos duros.</li> <li>➔ Cumplimiento del 100% en los indicadores de Postura de Seguridad de la información y ciberseguridad.</li> </ul>	Popular Fondos de Inversión

Principales logros	Unidad Estratégica de Negocio
<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Servicio de monitoreo 24/7 Centro de Operaciones de Seguridad.</li> <li>➔ Reforzar la cultura del personal en temas de ciberseguridad mediante campañas y pruebas de Phishing.</li> <li>➔ Aplicación de mejoras de seguridad en la infraestructura tecnológica.</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>	Popular Pensiones
<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Cumplimiento de indicadores de postura de seguridad, el cual ha sido de 96,93%.</li> <li>➔ Retiro de equipos físicos obsoletos (servidores).</li> </ul>	Popular Seguros
<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Obtención de calificación del 100% en el seguimiento y cumplimiento de las normas en Seguridad de la información y Ciberseguridad.</li> </ul>	Popular Valores

## Innovaciones

En el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, la innovación es clave para impulsar el desarrollo sostenible y la excelencia operativa. Nuestra sólida estrategia y enfoque en la gestión de la innovación nos permiten implementar soluciones que generan valor económico, social y ambiental.

Para el año 2024 se realizaron varios procesos de consulta a partes interesadas para generar propuestas de mejora e innovación en el Conglomerado Financiero.

En este apartado, destacamos las principales iniciativas y avances tecnológicos que están transformando nuestra organización y fortaleciendo nuestro impacto positivo en la sociedad guiado por la Hoja de Ruta Estratégica del Banco, impulsando la innovación como eje transversal del desarrollo sostenible.

Acción o proyecto	Unidad Estratégica de Negocio
<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Lanzamiento del piloto de "Asesor en Línea", con el fin de mejorar la experiencia del cliente mediante atención digital personalizada.</li> </ul>	Banco Popular
<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Mejoras en el sistema IVR, incorporando el idioma inglés en el menú automatizado y en la atención por agentes humanos.</li> </ul>	

Acción o proyecto	Unidad Estratégica de Negocio
<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Desarrollo del Bot de Billetera Digital Informativo, que incluye:               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Notificaciones automatizadas de fallos e incidentes.</li> <li>b. Consulta de créditos y ahorros para clientes de Coopeservidores.</li> <li>c. Servicios automatizados para clientes de Popular Pensiones.</li> </ul> </li> </ul>	Banco Popular
<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Nuevas funcionalidades tecnológicas:               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Actualización de SINPE Móvil.</li> <li>b. Implementación del servicio de autenticación de clientes B2C.</li> <li>c. Habilitación de mensajería tipo push.</li> <li>d. Billetera digital para dispositivos iOS y Android (en fase previa a producción).</li> </ul> </li> </ul>	

Acción o proyecto	Unidad Estratégica de Negocio
<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Modernización tecnológica:               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Adopción de la nube Microsoft Azure.</li> <li>b. Migración del dominio corporativo a @bp.fi.cr.</li> </ul> </li>   <li>➔ Optimización de servicios:               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Avances en mesas de servicio para las áreas comercial e inmobiliaria.</li> <li>b. Progresos en el proyecto de vinculación digital de clientes.</li> <li>c. Desarrollo de un nuevo CORE para la gestión eficiente del negocio.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Popular Fondos de Inversión</p>

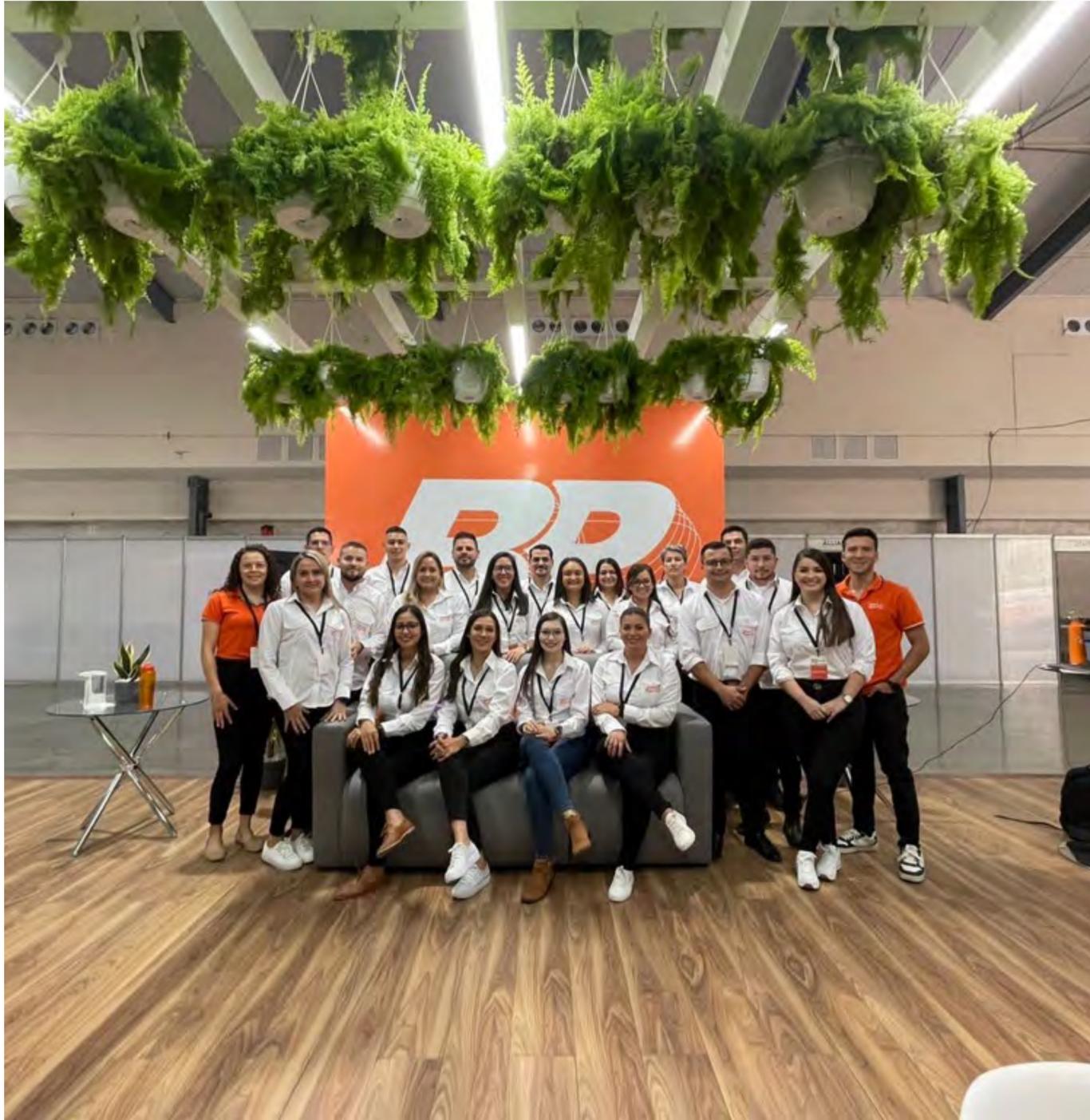
Acción o proyecto	Unidad Estratégica de Negocio
<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Mejoras en canales digitales:               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Nueva página web y aplicación móvil alineadas con los más altos estándares de ciberseguridad.</li> <li>b. Integración con el BOT institucional y con la atención vía WhatsApp.</li> <li>c. Presencia activa en redes sociales: Facebook, LinkedIn, Instagram, TikTok, YouTube y X.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Popular Pensiones</p>

Acción o proyecto	Unidad Estratégica de Negocio
<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Desarrollo del nuevo CORE asegurador, el proyecto de mayor peso estratégico para la eficiencia operativa.</li>   <li>➔ Plan de Innovación 2024-2027, orientado a implementar un Sistema de Gestión de la Innovación que genere valor económico, social y ambiental.</li>   <li>➔ Avances clave:               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Implementación de un nuevo CRM.</li> <li>b. Desarrollo de App y Web propias.</li> <li>c. Integración de servicios en la Web Comercial del Conglomerado.</li> <li>d. Habilitación de compra en línea de seguros.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Popular Seguros</p>

Acción o proyecto	Unidad Estratégica de Negocio
<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Transformación comercial y operativa:               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Uso de plataformas digitales compartidas con aseguradoras para la promoción y venta de seguros.</li> <li>b. Emisión digital por corredores en sistemas de terceros.</li> <li>c. Uso de canales externos de contacto con clientes.</li> </ul> </li>   <li>➔ Participación activa en proyectos transversales del conglomerado:               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. NeoBanco</li> <li>b. Tribu de Datos</li> </ul> </li> </ul>	<p>Popular Seguros</p>

Acción o proyecto	Unidad Estratégica de Negocio
<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Mejoras en infraestructura tecnológica:               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Actualización de equipos de comunicación en el Centro de Datos de contingencia.</li> <li>b. Implementación de soluciones de seguridad para mejorar la resiliencia ante ciberataques y asegurar el acceso seguro de usuarios autorizados.</li> </ul> </li> <li>➔ Conectividad estratégica:               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Instalación de un router con tecnología SD-WAN en el sitio alternativo, integrando la red institucional con el Banco Central para servicios clave como MONEX, CIC y SINPE.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Popular Valores</p>

Acción o proyecto	Unidad Estratégica de Negocio
<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Fortalecimiento de capacidad operativa:               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Renovación de la suite de virtualización.</li> <li>b. Mantenimiento preventivo y correctivo de sistemas UPS.</li> <li>c. Adopción de nuevos equipos de almacenamiento de alta capacidad y velocidad.</li> </ul> </li> <li>➔ Seguridad y movilidad empresarial:               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Implementación de Microsoft Intune para fortalecer la seguridad en dispositivos Windows, Android e iOS.</li> </ul> </li> <li>➔ Modernización de equipos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sustitución y renovación de computadoras para usuarios finales.</li> </ul> </li> <li>➔ Transformación digital del cliente:               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lanzamiento de la aplicación móvil de Popular Valores (octubre 2024), con campañas de adopción y formación para los clientes.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Popular Valores</p>



## 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 2024.



Sección del reporte	GRI	Indicador	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	6, 206
	2-3	Frecuencia del reporte	6, 206
	2-3	Punto de contacto del reporte	6
Perfil del CFBPDC	2-1	Nombre de legal	22 - 25
	2-1	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	22 - 25
	2-1	Ubicación de su sede central	30 - 32
	2-1	Países en que opera	30 - 32
	2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	30 - 32
	2-4	Reexpresión de la información	52
	2-5	Verificación externa	6, 206
	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	52
Gobernanza, ética y cumplimiento	2-9	Estructura de gobernanza y composición	53 - 61
	2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	53 - 61
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	55 - 61
	2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	55 - 61
	2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	55 - 61
	2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	57
	2-15	Conflicto de interés	72
	2-16	Comunicación de inquietudes críticas	74 - 75
	2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	61 - 63
	2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	160 - 162
	2-19	Políticas de remuneración	71 - 72
	2-20	Proceso para determinar la remuneración	71 - 72
	2-21	Ratio de compensación total anual	72
2-23	Compromisos y políticas	73 - 74	

Sección del reporte	GRI	Indicador	Página
Gobernanza, ética y cumplimiento	2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	73 - 74
	2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	74 - 75
	2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	75 - 78
	2-28	Afiliación a asociaciones	96
	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	68 - 69
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	68 - 69
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	69
	207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	78 - 82
Sostenibilidad	2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	85, 89 - 95
	2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	86 - 89
	3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	85 - 86
	3-2	Lista de temas materiales	85 - 86
	3-3	Gestión de los temas materiales	85 - 94
Dimensión ambiental	302-1	Consumo energético dentro de la organización	98 - 99
	302-4	Reducción del consumo energético	98 - 99
	303-5	Consumo de agua	101
	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	106 - 108
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	106 - 108
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	106 - 108
	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	102 - 103
	306-3	Residuos generados	102 - 103
Dimensión social	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	111 - 126



Sección del reporte	GRI	Indicador	Página
Personas y cultura organizacional	2-7	Colaboradores	127 - 136
	2-8	Trabajadores que no son colaboradores	136 - 137
	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	138 - 139
	403-1	Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional	152 - 159
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	152 - 159
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	154 - 155
	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	152 - 159
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	153 - 155, 157 - 159
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	153 - 155
	403-9	Lesiones por accidente laboral	156
	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	159 - 160
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	159 - 161
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	160 - 161
	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y colaboradores	146 - 151
	2-30	Convenios de negociación colectiva	143 - 146
	407-1	Libertad de asociación	143 - 146
	Transformación digital	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios
Dimensión económica	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	167 - 169
	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	94 - 95, 115 - 122, 176 - 193
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	176 - 193