

# REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

# 2017



## CONGLOMERADO FINANCIERO BANCO POPULAR



*Popular*  
SOCIEDAD AGENCIA  
DE SEGUROS

*Popular*  
VALORES

*Popular*  
PENSIONES

*Popular*  
FONDOS DE INVERSIÓN

*Banco*  
**Popular**





## Ubicación y datos de contacto

Direcciones de las sedes principales:

Banco Popular y de Desarrollo Comunal: Su sede principal se ubica en el cantón central de San José, distrito Catedral, entre avenida 2 y 4, calle 1.

Popular Valores: San José, cantón central de San José, Paseo Colón, edificio Torre Mercedes, piso 8

Popular Pensiones: San José, cantón central de San José, Edificio anexo al Club Unión, frente a Correos de Costa Rica entre avenida 1 y 3, calle 2.

Popular Safi: San José, cantón central de San José, Paseo Colón, edificio Torre Mercedes, piso 2

Popular Seguros: San José, cantón de Montes de Oca, distrito Mercedes. Ofi plaza del Este, Edificio B, piso 3

Contáctenos:

Consultas sobre el reporte: Alonso Jiménez Zúñiga, Responsabilidad Social Corporativa

Teléfono: +(506) 2104-7395, correo electrónico [aljimenez@bp.fi.cr](mailto:aljimenez@bp.fi.cr)

WhatsApp / SMS: 8927-1234

Facebook: Banco Popular y de Desarrollo Comunal

Twitter: @BancoPopularCR

Instagram: BancoPopularCR

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

Banca Fácil – IVR: 2202-2020

Call Center Tarjeta: 800-2570422

Direcciones web:

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

[www.popularvalores.com](http://www.popularvalores.com)

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

[www.popularsafi.com](http://www.popularsafi.com)

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

Apartado postal:

10190-1000. San José Costa Rica



## Índice

Datos principales	5
Introducción, perfil del reporte	6
Mensaje de la Gerencia General Corporativa	7
Compromiso con el Desarrollo Sostenible	10
Orientación estratégica	12
Sostenibilidad, una gestión responsable	15
Nuestros grupos de interés	16
Compromisos de Sostenibilidad	18
Definición de la materialidad	22
¿Cómo nos gobernamos?	24
Gestión del riesgo	28
Gestión ética	28
Nuestra razón de ser, el bienestar de todas las personas que habitan este país	30
Productos y servicios	31
Principales resultados	43
Dimensión económica y social	43
Dimensión ambiental	73
Gestión integral del capital humano	85
Gestión de proveedores	94
Tabla GRI	96



## Datos principales

Somos el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal conformado por cinco unidades estratégicas de negocios que son: El Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Popular Pensiones, Popular Sociedad Administradora de Fondos de Inversión, Popular Valores y Popular Seguros.

Tenemos más de un siglo de construir bienestar para los habitantes del país. Desde el año 1900, a través de Monte Nacional de Piedad procuramos el bienestar de la población; luego nos constituimos mediante la promulgación de una Ley en el año 1969 en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, como la entidad que procura el bienestar económico y social de los trabajadores. En 1986 se constituyó nuestro máximo órgano de gobierno, la Asamblea Nacional de Trabajadores y Trabajadoras que representa a los sectores sociales del país y son quienes nos han marcado a través de las Pautas la orientación política a seguir. En el año 2000 nos consolidamos como un Conglomerado Financiero, brindando servicios especializados a través de la creación de Sociedades Anónimas propiedad del Banco Popular (Popular Pensiones, Popular Valores y Popular Sociedad Administradora de Fondos de Inversión. En 2008 fortalecimos nuestra presencia con la creación de Popular Seguros para brindar más opciones a la población.

Contamos con una cobertura nacional a través de 104 oficinas, 17 centros especializados en la atención de las micros, pequeñas y medianas empresas y brindamos atención por medio de 27 canales de servicios.

Nuestro personal se compone de 4412 colaboradores y colaboradoras.

Lo que nos caracteriza como Conglomerado Financiero Banco Popular es su enfoque de inclusión social de todas las personas, sin importar su estrato social, desde el pequeño emprendedor, o asalariado hasta el inversionista o grandes empresas, además de ser la entidad que brinda el mayor apoyo al sector de Economía Social Solidaria.



## Introducción

### Perfil del reporte, la sostenibilidad está integrada en nuestra gestión

El presente documento constituye nuestro Séptimo Reporte de Sostenibilidad correspondiente al período 2017 y es el tercero que publicamos como Conglomerado Financiero Banco Popular. Durante éste período nos esforzamos por integrar el enfoque de sostenibilidad en todas nuestras operaciones como Conglomerado, ejecutando diversas acciones en las dimensiones económica – financiera, social y ambiental en cada una de las empresas que conforman la entidad.

Nos esforzamos por ser líderes reconocidos por la sociedad costarricense en materia de sostenibilidad, demostrando nuestro alineamiento con el enfoque de triple línea de base en todas nuestras actuaciones y decisiones.

Características del reporte:

- Séptimo reporte de sostenibilidad y tercero como Conglomerado Financiero Banco Popular
- Reporte anual que corresponde al período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del año 2017
- El último reporte presentado es el correspondiente al período 2016
- El contenido de éste documento se elaboró conforme a la opción Esencial de la Guía para la elaboración de Reportes de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative GRI-G4
- Este reporte no cuenta con verificación externa
- Este documento será presentado como la Comunicación de Progreso (COP) del Pacto Global correspondiente al período 2017
- Este reporte es aprobado por la Gerencia General Corporativa y a su vez informa al órgano superior del Conglomerado sobre su publicación



### **Mensaje de la Gerencia General Corporativa**

El compromiso con la sostenibilidad del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal se refleja en nuestro trabajo diario. Sabemos que la permanencia y crecimiento de esta Institución en el tiempo es un asunto trascendente en la sociedad costarricense, pues está de por medio el acceso al bienestar para muchas familias.

Nuestro personal realmente cree y se motiva día a día en la idea central de que podemos contribuir a generar bienestar para Usted, para las personas trabajadoras y sus familias. Durante años hemos avanzado como equipo en una cultura organizacional que precisamente tiene como pilar, como razón de ser, a hombres y mujeres trabajadoras de todos los rincones del país que son ejemplo de esfuerzo, superación y tenacidad.

Trabajamos con dedicación, porque sabemos que es un honor servir en un Conglomerado que tiene un compromiso social permanente y una misión especial, determinada por ley y vocación. Entendemos la magnitud, el impacto y la relevancia de nuestra responsabilidad. Por eso, cuando decimos que valoramos su trabajo, lo hacemos desde el corazón; cada vez que brindamos soluciones a una persona trabajadora, a su familia, a una Mipyme o algún representante de un sector social o productivo, lejos de quedarnos con la mera satisfacción, esto nos impulsa a ir más allá en nuestros alcances y esfuerzos.

Nuestra estrategia se alinea a, las metas de todas las unidades de Negocio del Conglomerado para ofrecer soluciones integrales a las personas y sectores de diversos territorios y regiones.

No descansaremos en nuestra tarea de abrir oportunidades y puertas en el sector financiero a quienes tradicionalmente las han tenido cerradas y, de esta manera, aportar al desarrollo de las familias. Planificamos nuestras metas bajo la premisa de que el verdadero desarrollo debe ser igualmente solidario, amigable con el ambiente, con resultados financieros rentables para atender las necesidades de la sociedad.

En el Conglomerado Banco Popular existe gran espíritu emprendedor y este nos ha llevado en los últimos años ha adoptar decisiones valientes, emprender transformaciones significativas, ampliar nuestra oferta, obtener logros destacados en el sistema financiero nacional y contar con la confianza de la ciudadanía.



Hemos logrado rediseñar muchos de nuestros productos, adecuándolos a las necesidades actuales de la ciudadanía, de los diferentes públicos y de un mundo donde la tecnología y la información avanzan a pasos agigantados.

También mejoramos el acceso al crédito para adultos mayores, el crédito hipotecario de Asociaciones de Desarrollo Comunal y gobiernos locales. Reformamos las condiciones del producto de crédito sobre alhajas para las jefas de hogar y actualizamos nuestros Planes Naranja para personas con discapacidad y jóvenes. Contribuimos a la causa de las personas afectadas por las graves emergencias nacionales que se dieron en país. Generamos miles de sonrisas en familias completas a través de la generación de soluciones de vivienda y empleo.

Además, crecimos en cuentas de ahorro y en saldos de ahorro e inversión por encima de las metas establecidas. Aumentamos la cobertura de servicios bancarios a 73 cantones, para el 90% del territorio nacional y crecimos notoriamente en los usuarios de canales virtuales.

Finalmente, en armonía con la triple línea base social, económica y ambiental, logramos una gestión de riesgos integral y efectiva, cumpliendo normativa nacional e internacional. La sostenibilidad es y seguirá siendo una de nuestras ocupaciones diarias; por esto mismo hemos implementado acciones desde la perspectiva de la Experiencia del Cliente, a través de las cuales logramos reducir los tiempos de espera y ofrecer servicios de atención personalizados

Asimismo, hemos avanzado en nuestro Programa Solución de Planta Física en el emprenderemos la construcción de un nuevo edificio que concentre todas las oficinas administrativas del Conglomerado, los cuales en la actualidad se ubican en edificios alquilados. De esta manera, incrementaremos el ahorro a largo plazo, unificaremos servicios y brindaremos más comodidad a nuestra clientela, todo a fin de mejorar su experiencia al visitar nuestras oficinas y utilizar nuestros productos.

Rendir cuentas es parte de una gestión transparente y comprometida con usted. Por eso el presente Informe es parte de nuestros esfuerzos para informarle de nuestros logros y compromisos. Deseamos seguir construyendo bienestar, innovando, creciendo y pensando en grande. Tomamos muy en serio nuestro propósito como Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal de construir bienestar.



Gracias por creer en nuestro trabajo y preferirnos; gracias por su confianza. Ese es nuestro mayor activo. En el 2018 seguiremos trabajando arduamente para usted y su familia, para Costa Rica y su futuro.

MARIA	Firmado digitalmente
MAGDALENA	por MARIA
ROJAS	MAGDALENA ROJAS
FIGUEREDO	FIGUEREDO (FIRMA)
(FIRMA)	Fecha: 2019.01.04
	08:49:23 -06'00'

***Magdalena Rojas Figueredo***

***Gerenta General Corporativa***



## Un Conglomerado Financiero comprometido con el Desarrollo Sostenible

Desde la promulgación de las Pautas y orientaciones generales de nuestra Asamblea Nacional de Trabajadores y Trabajadoras en el año 2001 y actualizadas en el año 2010, la entidad tiene un enfoque claramente orientado al desarrollo sostenible. Estas pautas enfatizan una relación sinérgica entre el Conglomerado y el sector de Economía Social, subrayan la necesidad de redoblar esfuerzos para la atención de poblaciones vulnerables con un enfoque de verdadera inclusión social financiera, promover el desarrollo local con enfoque en los territorios, desde una visión integrada en la planificación estratégica que genere valor en las tres dimensiones de la sostenibilidad que son, la económica, social y ambiental, que se materializan a través de una amplia gama de productos y servicios que satisfagan las necesidades de la población del país.

Desde el año 2012 hemos integrado los principios de la Responsabilidad social establecidos en la norma ISO 26000 en sus siete materias fundamentales y estamos comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y nos hemos enfocado en los siguientes objetivos, fundamentalmente:

- **5 IGUALDAD DE GÉNERO:** Objetivo: Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas
- **8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO:** Objetivo: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible
- **13 ACCION POR EL CLIMA:** Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos

El Conglomerado Financiero Banco Popular ha suscrito compromisos nacionales e internacionales que le permiten acentuar su compromiso con el desarrollo sostenible entre las que se encuentran las siguientes:

- Unión internacional para la conservación del clima (UICN)
- Pacto Global de las Naciones Unidas
- Federación latinoamericana de bancos
- Asociación bancaria costarricense
- Consejo consultivo nacional de responsabilidad social (CCNRS)
- Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED)
- Red costarricense de educación financiera
- Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero
- Superintendencia General de Entidades Financieras
- Superintendencia General de Valores
- Superintendencia General de Pensiones
- Superintendencia General de Seguros
- Marca país, Esencial Costa Rica
- Asociación costarricense de operadoras de pensiones
- Socio fundador de la Federación internacional de Administradoras de fondos de pensiones (FIAP)
- Cámara de fondos de inversión
- Bolsa Nacional de Valores
- Cámara de Comercio



- Cámara de Construcción
- Cámara de intermediarios de seguros

A su vez, el Conglomerado Financiero Banco Popular cuenta con representantes de los diez sectores que conforman la Asamblea Nacional de Trabajadores y Trabajadoras, que al mismo tiempo, al ser delegados de dicho órgano los convierte en representantes de la organización ante dichos sectores, que son los siguientes:

1. Sector artesanal
2. Sector comunal
3. Sector cooperativo autogestionario
4. Sector cooperativo tradicional
5. Sector magisterial
6. Sector profesional
7. Sector sindical confederado
8. Sector sindical no confederado
9. Sector solidarista
10. Sector de trabajadores independientes

#### **Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica**

- Operamos en Costa Rica
- El Banco Popular y de Desarrollo Comunal es dueño del 100% de las acciones de las cuatro sociedades anónimas
- La Ley Orgánica del Banco Popular 4231, del 11 de julio de 1969, define la naturaleza especial del Banco Popular como propiedad de los trabajadores y trabajadoras por partes iguales
- El Banco Popular es una institución de derecho público no estatal
- El Banco Popular tiene personería jurídica y patrimonio propio, con plena autonomía administrativa y funcional.

#### **Mercados atendidos**

- Trabajadores y trabajadoras
- Micro, pequeña y mediana empresa
- Grandes empresas e instituciones
- Organizaciones sociales y del sector de la Economía Social



## Orientación estratégica del Conglomerado Financiero Banco Popular

La organización ha integrado en su enfoque estratégico el enfoque de sostenibilidad, el cual queda debidamente establecido en su propósito estratégico, misión, visión y los valores del Conglomerado.

### Propósito Estratégico

Fomentamos el acceso a productos y servicios financieros para garantizar el bienestar económico – financiero, social y ambiental de la población trabajadora y demás habitantes del país.

### Misión

Somos un Conglomerado Financiero que ofrece productos y servicios accesibles, innovadores y de alta calidad; fomenta el ahorro, la inversión y la protección de la población trabajadora y demás habitantes del país en procura de su bienestar económico – financiero, social y ambiental.

### Visión

Destacarnos en la sociedad costarricense como el principal Conglomerado Financiero que contribuye, con su modelo de negocios, al bienestar económico – financiero, social y ambiental de la población trabajadora y demás habitantes del país.

### Valores y principios

#### Equidad social

- Accesibilidad
- Prevención de prácticas discriminatorias

#### Trabajo

- Compromiso con el trabajo decente e inclusivo
- Ética en el trabajo
- Democratización económica
- Lealtad
- Confidencialidad

#### Sostenibilidad

- Enfoque económico – financiero
- Enfoque social
- Enfoque ambiental

#### Solidaridad



- Mecanismos de inclusión financiera
- Cooperación

#### Transparencia

- Interlocución con públicos de interés
- Rendición de cuentas
- Integridad

#### Compromiso con el resultado

- Excelencia
- Innovación
- Compromiso
- Servicio al cliente
- Prudencia
- Gestión del riesgo



## Productos y servicios

El Conglomerado Financiero Banco Popular cuenta con una amplia gama de productos y servicios diseñados para satisfacer las necesidades de la clientela.

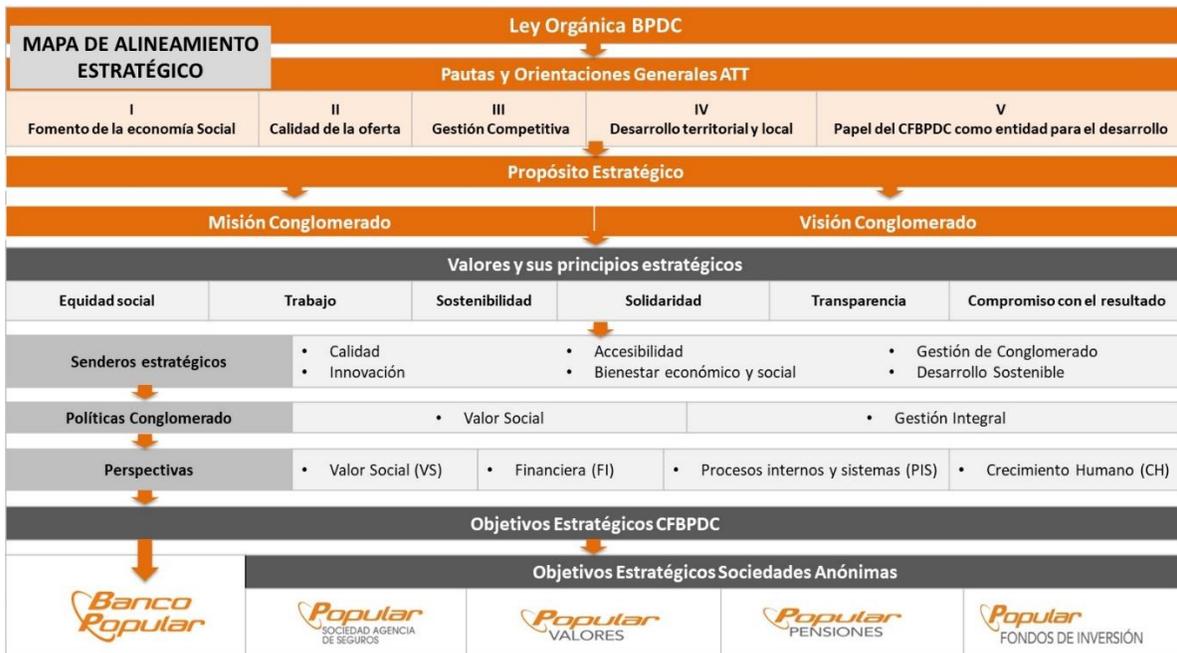


Sostenibilidad, una gestión responsable



Hemos integrado en nuestra gestión un auténtico enfoque de sostenibilidad fundamentado en nuestros estatutos fundacionales, la orientación política de los sectores sociales representados en la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras plasmados a través de las Pautas y Orientaciones generales y en un análisis del contexto internacional y nacional que nos exige adaptarnos a los retos y expectativas de nuestros grupos de interés que abarcan las tres dimensiones de la sostenibilidad, es decir; el ámbito económico financiero, social y ambiental.

### Mapa de alineamiento estratégico



El Conglomerado Financiero Banco Popular ha desarrollado un alineamiento estratégico que abarca a todas las empresas que lo conforman y que lo orienta a una gestión que integra la sostenibilidad en la gestión, amparada en un fuerte componente social y ambiental arraigado desde la orientación política institucional plasmada en el mandato de ley de creación y las pautas de la Asamblea Nacional de Trabajadores y Trabajadoras.

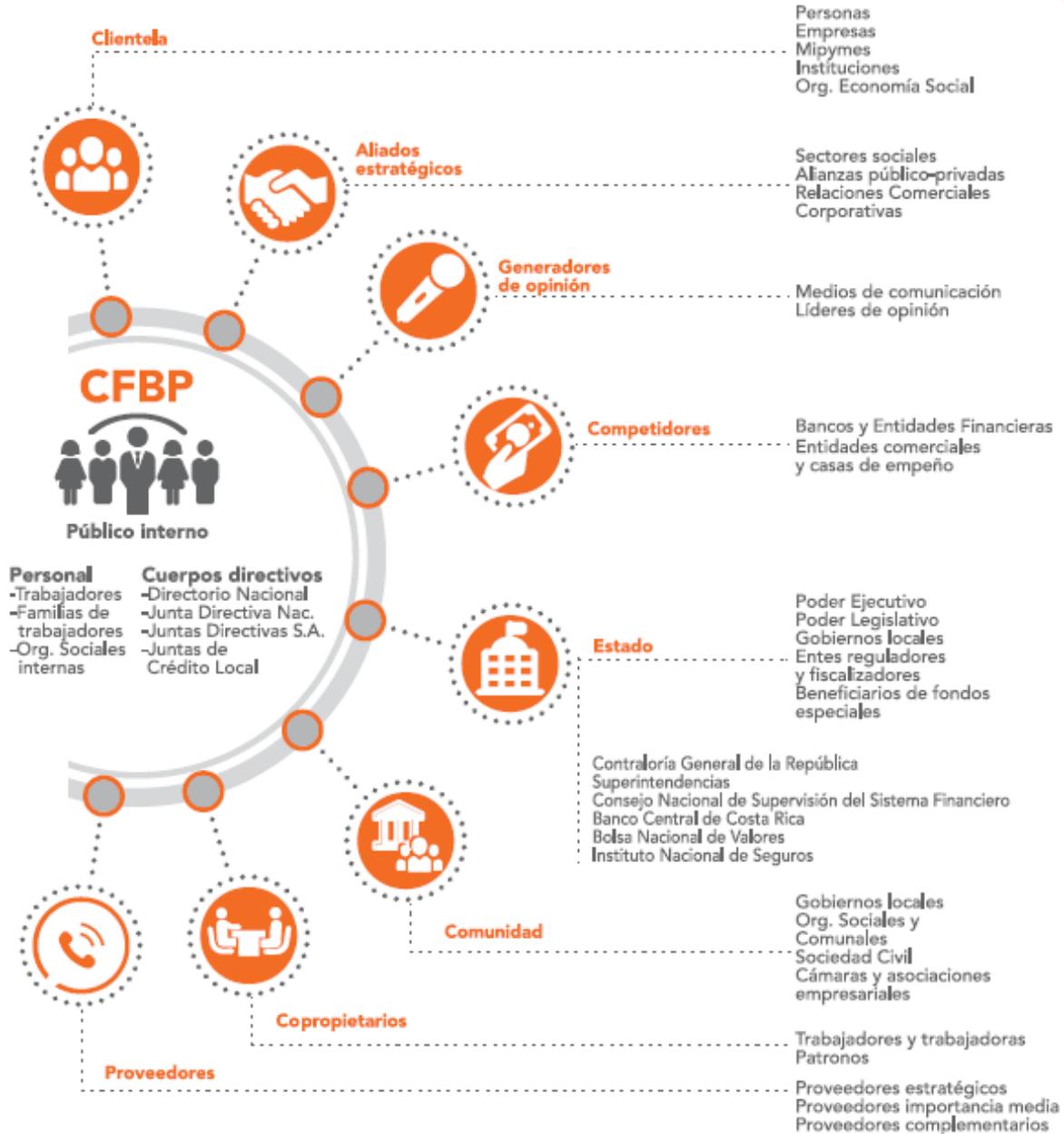
Como parte de todo este alineamiento en el período 2017 la Junta Directiva Nacional aprobó una serie de políticas de Valor social, las cuáles implican un paso decisivo hacia la sostenibilidad y que constituye un mandato para la Administración cumplir en adelante; dichas políticas son las siguientes:

- Política de fomento a la Economía Social Solidaria
- Política de Comunicación y mercadeo social
- Política de desarrollo territorial y local
- Política de Sostenibilidad
- Política de Igualdad y equidad de género
- Política de accesibilidad
- Política de respeto a los Derechos Humanos



Nuestro enfoque procura generar impactos en triple línea de base, generando valor para nuestros grupos de interés en cada dimensión de la sostenibilidad y que se ejecutan a través de los diferentes instrumentos de planificación.

### Nuestros grupos de interés





### **Diálogo con nuestros grupos de interés**

Como parte una práctica institucional, el Conglomerado Financiero Banco Popular mantiene estrechas actividades de diálogo con los diferentes grupos de interés, las cuales se llevan a cabo desde diferentes instrumentos como foros, desayunos empresariales, espacios formativos, sesiones de trabajo, encuestas, buzones de sugerencias, interacciones en redes sociales, y particularmente las acciones de consulta con los sectores sociales representados en la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

El Conglomerado integra las expectativas de los grupos de interés en su gestión de negocios y operativa. El Conglomerado Financiero ha utilizado como información vigente el estudio de necesidades y expectativas realizado a los grupos de interés efectuado en el año 2015 y los foros de la Economía Social Solidaria, los cuáles han sido complementados con estudios específicos aplicados a determinados grupos de interés, particularmente la clientela.



### Compromisos de sostenibilidad

Durante el 2017 nos trazamos una serie de compromisos de sostenibilidad, cuyos resultados mostramos en el siguiente recuadro.

#### Compromisos de sostenibilidad período 2017

<i>Dimensión</i>	<i>Tema</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Indicador</i>	<i>Cumplimiento</i>
Gobierno	Gestión institucional con ética y transparencia	Ejecutar acciones relacionadas con el cierre de brechas en materia de gobernanza	Incorporar elementos de Responsabilidad Social en la cadena de valor	●
			Implementar el análisis de materialidad económica, social y ambiental para el Conglomerado Financiero Banco Popular	●
Ambiental	Gestión ambiental	Ejecutar las acciones definidas en el Plan de Gestión Ambiental	Cumplir con el 100% de las acciones establecidas en el Plan de Gestión Ambiental	●
			Registrar los consumos mensuales de los años 2016 y 2017 (electricidad, agua y combustibles) de las áreas de negocios	●
		Liderar las acciones para la construcción del plan de reducción de consumo de energía	Plan de reducción de consumos para la obtención de la carbono neutralidad	-
		Diseño y promoción de productos que contribuyan con el medio ambiente	Crecimiento de la cartera de crédito con planes de inversión ambiental	●
		Comunicar la oferta de productos que contribuyen con el medio ambiente	Cantidad de campañas con planes de inversión ambiental	●



### Compromisos de sostenibilidad período 2017

<i>Dimensión</i>	<i>Tema</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Indicador</i>	<i>Cumplimiento</i>
Económica	Impulso al desarrollo social sostenible de los clientes físicos, sectores productivos y organizaciones de la Economía Social Solidaria	Mejorar la oferta de productos y servicios dirigidos hacia la clase trabajadora, organizaciones de la economía social solidaria, sectores productivos y grupos de personas vulnerables	Número de productos diseñados y/o adaptados para: Población trabajadora 2 Organizaciones de la Economía Social 1 Mujeres 1 Jóvenes 1 Personas discapacidad 1 Pensionados y jubilados 1	•
		Fomento de la actividad económica a través del apoyo al emprendedurismo, la generación y protección de empleo a través del apoyo financiero y no financiero a unidades productivas	Medición de la generación y protección del trabajo decente mediante el otorgamiento de crédito, avales y transferencias Banca empresarial $\geq 20.000$	•
	Impulso al desarrollo económico social sostenible de los clientes físicos, sectores productivos y organizaciones de la Economía Social Solidaria	Desarrollar e implementar un modelo de Banca de Desarrollo que diferencie al BP como una institución enfocada en el desarrollo y fomento	Fodemipyme y banca social $\geq 1.100$	•
		Implementar el Modelo de Gestión Diferenciada de Banca Desarrollo		•
		Atención de las Mipymes a través de Fondos de Banca para el Desarrollo	Cantidad de personas y empresas impactadas con soluciones otorgadas con recursos del FOFIDE a nivel nacional	•
		Reforzar la Banca de Desarrollo y su modelo de atención territorial	Crecimiento de saldo de la cartera de crédito de desarrollo	•

### Compromisos de sostenibilidad período 2017

<i>Dimensión</i>	<i>Tema</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Indicador</i>	<i>Cumplimiento</i>
Económica	Impulso al desarrollo social sostenible de los clientes	Reforzar la Banca de Personas	Incrementar el saldo de la cartera de crédito financiera	-
			Incrementar el saldo de la cartera de crédito de vivienda	•



	físicos, sectores productivos y organizaciones de la Economía Social Solidaria		Crecimiento en el saldo de ahorro e inversión	•
			Crecimiento en la cantidad de nuevas cuentas de ahorro	•
			Aumentar la participación de los productos Ahorro a la Vista y Cuenta Corriente en la estructura de financiamiento considerando la base del 2016	X
		Mejora de la cobertura geográfica del Banco y brindar mayor accesibilidad a los productos y servicios mediante la ampliación de la red de oficinas comerciales y los Corresponsales No Bancarios	Cobertura en 73 cantones del país	•



### Compromisos de sostenibilidad período 2017

<i>Dimensión</i>	<i>Tema</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Indicador</i>	<i>Cumplimiento</i>
Social	Gestión integral del talento humano	Sensibilizar y capacitar al personal de negocios y administrativo en materia de sostenibilidad	Sensibilizar y capacitar a las fuerzas de ventas en la visión de negocios desde la perspectiva social y características de los nuevos productos y con enfoque social	•
			Sensibilizar y capacitar a las fuerzas de ventas en la visión de negocios desde la perspectiva ambiental y características de los nuevos productos que contribuyan con el ambiente	•
			Sensibilizar y capacitar al personal del Conglomerado en materia de sostenibilidad	•
			Capacitar en materia de sostenibilidad al equipo técnico conformado con personal del Conglomerado	•
		Brindar soporte al Modelo de gestión de negocios a través de los proceso de formación de la escuela comercial	Sensibilizar y capacitar a las fuerzas de ventas en la visión de negocios desde la perspectiva social y características de los nuevos productos y con enfoque social	•
	Apoyo al desarrollo de la comunidad	Contribuir con las actividades definidas en el programa de Educación Financiera	Ejecutar el 100% de las acciones definidas en el Plan de Educación financiera asignadas a la Subgerencia de Negocios	•
			Formalizar convenios con organizaciones dinamizadoras que contribuyan en la articulación de acciones que impacten en la producción, empleo y calidad de vida en los territorios	6 organizaciones dinamizadoras de la Economía Social Solidaria con apoyo a nivel regional
		Evaluar el impacto de los patrocinios según la política de patrocinios institucional	Evaluar el 100% de los patrocinios autorizados	•



## Definición de la materialidad

En 2017 realizamos un ejercicio de afinamiento de los temas materiales para establecer nuevos compromisos para el período 2018. Como parte de este resultado se establecieron por cada dimensión de la sostenibilidad una serie de prioridades estratégicas a las cuáles se les definieron asuntos materiales a gestionar, y sobre los cuáles se plantearon los nuevos compromisos.

Es importante señalar que los temas materiales establecidos corresponden con el planteamiento estratégico definido y en su conjunto la gestión de cada uno de ellos contempla una orientación estratégica para el logro de los objetivos establecidos como Conglomerado. El listado de temas materiales definidos se muestra en la siguiente tabla:

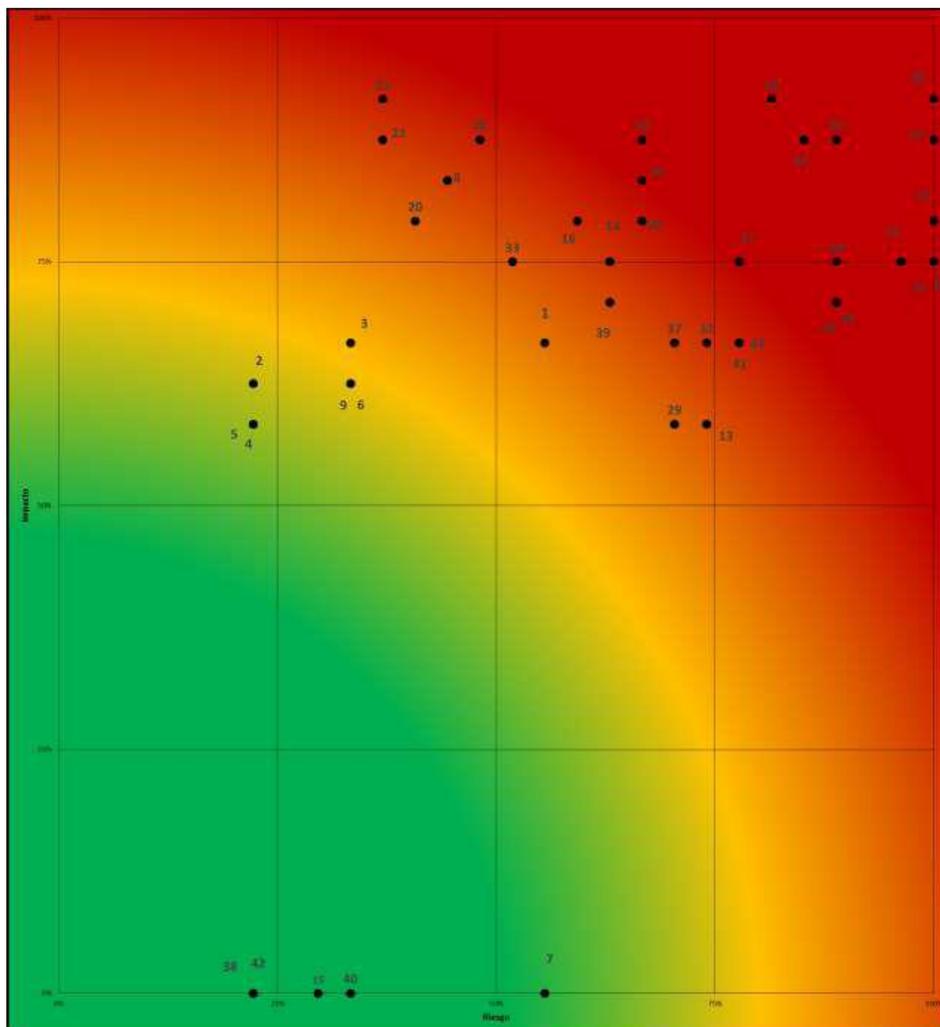
**Listado de temas materiales del CFBP**

#	Tema material
25	Fomento de la Economía Social Solidaria, sectores productivos y la clase trabajadora
27	Gestión de la Tecnología
12	Ética, transparencia y anticorrupción
10	Gobierno Corporativo
24	Crecimiento sostenido del desempeño financiero del CFBP
26	Gestión eficiente por procesos, calidad, innovación y mejora continua
23	Información completa para la toma de decisiones de los consumidores de los productos y servicios financiero
11	Gestión sistemática del riesgo
19	Protección y privacidad de los datos de los consumidores
34	Diversidad e igualdad de oportunidades
30	Condiciones laborales
31	Diálogo social
17	Prácticas justas de mercadeo y ventas
18	Satisfacción del cliente
35	Compromiso de colaboradores con propósito, valores y principios del CFBP
36	Diálogo social con los propietarios del CFBP representados o no en la Asamblea de Trabajadores
41	Financiamiento y apoyo de pymes y organizaciones de la ESS
43	Inversión social y desarrollo local
32	Salud y seguridad ocupacional
14	Compras públicas sostenibles
16	Integración de factores de riesgo económico, social y de gobernanza en el análisis de créditos
37	Participación en el desarrollo de las comunidades de influencia
13	Competencia justa
28	Sinergia de negocios del conglomerado
39	Generación indirecta de empleo y trabajo decente vinculado con la Economía Social Solidaria
29	Respeto a los derechos humanos
8	Impactos ambientales en los financiamientos e inversiones
21	Educación financiera
33	Desarrollo y formación del capital humano



1	Vertidos y residuos sólidos
22	Cobertura geográfica de servicios bancarios en territorios vulnerables y de poca población
20	Inclusión financiera de poblaciones vulnerables
3	Consumo de energía
6	Gestión de la carbono neutralidad
9	Productos verdes (beneficios para proyectos e iniciativas con características ambientales)
2	Materiales
5	Consumo de combustibles fósiles
4	Consumo de agua
7	Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales
40	Desarrollo y acceso a la tecnología
15	Promover la RS en la cadena de valor
38	Promoción de la educación y la cultura
42	Promoción de la salud

En la siguiente figura se presenta gráficamente el nivel de importancia establecido para los temas materiales en relación con los riesgos y el impacto.





Para el establecimiento de los compromisos para el período 2018 asociados a los temas materiales anteriormente citados, se agruparon según los ámbitos generales tal y como se muestran seguidamente, y se definieron distintos indicadores en los diferentes instrumentos de planificación los cuáles en su conjunto permiten medir el cumplimiento del compromiso establecido.

- Dimensión Económica: Gestión sostenible, Portafolio Sostenible de Negocios
- Dimensión Social: Gestión de Capital Humano, Sociedad
- Dimensión Ambiental: Gestión Ambiental

Seguidamente presentamos nuestros compromisos de sostenibilidad para el período 2018 por cada una de las dimensiones:

### Compromisos de sostenibilidad período 2018

<i>Dimensión</i>	<i>Tema general</i>	<i>Compromiso</i>
Económica	Gestión sostenible	Cumplimiento del plan de ética
		Cumplimiento del modelo de madurez de riesgo e integración de aspectos materiales en el sistema integral de riesgo
		Implementación de la metodología de riesgo socioambiental
Económica	Portafolio sostenible de negocios	Dar acceso al ahorro y otros productos y servicios financieros a la clase trabajadora, organizaciones sociales de la Economía social Solidaria, sectores productivos y personas vulnerables de acuerdo a sus particularidades
Social	Gestión capital humano	Cumplir con plan de implementación de la política de Derechos Humanos, Salud y seguridad ocupacional
		Implementar acciones de diálogo con organizaciones sociales internas (sindicato, cooperativa, asociación solidarista)
		Cumplir con las acciones del programa de educación financiera
	Sociedad	Impulsar acciones de diálogo social con partes interesadas
		Ejecutar acciones que promuevan la educación y la cultura, el desarrollo y acceso a la tecnología, la promoción de la salud
		Ejecutar acciones del programa de educación financiera
		Desarrollar una estrategia que incremente la presencia en cantones con menor índice de progreso social
Ambiental	Gestión ambiental	Ejecutar el plan de trabajo para la obtención del galardón en Bandera Azul Ecológica
		Construir un Modelo Diferenciado de Gestión del CFBP
		Cumplir con el Plan de Gestión Ambiental
		Cumplir con las metas de negocios en productos con enfoque ambiental

### ¿Cómo nos gobernamos?

El gobierno del Conglomerado lo podemos visualizar en dos dimensiones, por un lado el gobierno que está establecido en nuestros estatutos de ley y el gobierno de los asuntos de sostenibilidad.

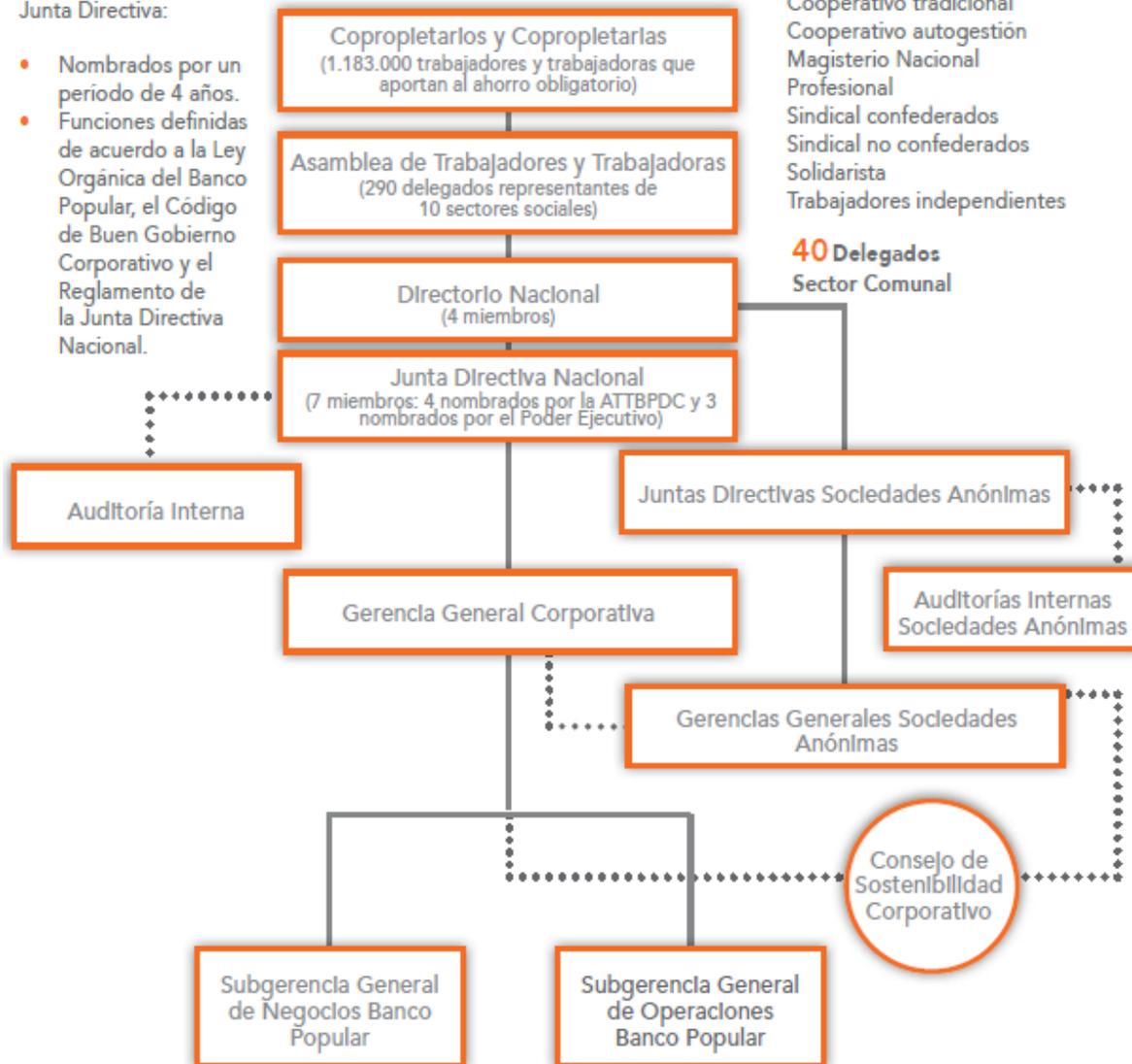
En el siguiente esquema presentamos nuestro enfoque de gobierno general



## Estructura de Gobierno

Los miembros de la Junta Directiva:

- Nombrados por un periodo de 4 años.
- Funciones definidas de acuerdo a la Ley Orgánica del Banco Popular, el Código de Buen Gobierno Corporativo y el Reglamento de la Junta Directiva Nacional.



El Conglomerado Financiero Banco Popular cuenta con un órgano superior que es la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras y una Junta Directiva Nacional. La Junta Directiva Nacional cuenta con Comités y Comisiones de Apoyo, las cuales se detallan a continuación:

- Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local:
- Comisión de Plan, Presupuesto y Estados Financieros
- Comisión de Banca Social, Fodemipyme y Banca de Desarrollo Empresarial
- Comité de Riesgo
- Comité Corporativo de Auditoría
- Comité de Cumplimiento
- Comité Corporativo de Tecnología de Información



- Comisión de Asuntos Jurídicos
- Comisión de Nominaciones
- Comité de Remuneraciones del Conglomerado Banco Popular

El órgano responsable de la toma de decisiones sobre cuestiones económica, ambientales y sociales es la Junta Directiva Nacional ya que es la que analiza las diferentes recomendaciones que emanan los comités y comisiones de apoyo.

El órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados colaboradores en cuestiones de índole económica, ambiental y social, mediante los acuerdos generados, los cuales son comunicados para su cumplimiento.

La organización cuenta con cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales.

En el nivel del órgano superior la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local, analiza cuestiones ambientales y sociales y la Comisión Plan Presupuesto y Estados Financieros las cuestiones económicas. Estas Comisiones generan los acuerdos respectivos y elevan al órgano superior la recomendación para la toma de decisiones.

La persona que preside el órgano superior de gobierno no ocupa un puesto ejecutivo.

El órgano superior de gobierno se compone por 7 miembros, los cuales 4 son nombrados por la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco y ratificados por el Poder Ejecutivo de los cuales al menos dos deberán ser mujeres. Los otros tres miembros son nombrados por el Poder Ejecutivo, al menos uno de los cuales deberá ser mujer. Los comités y comisiones son elegidos por el órgano superior. Asimismo, el criterio en los que se basa el nombramiento y la selección de sus miembros se sustenta en los requisitos de idoneidad establecidos tanto en el Código de Buen Gobierno Corporativo y Ley Orgánica del Banco y en cuanto al nombramiento de los integrantes de las Comisiones y Comités se toma en consideración lo establecido en el Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y Subsidiarias.

El órgano superior aprueba y actualiza anualmente el Código de Buen Gobierno Corporativo, y la normativa aplicable de los entes reguladores en el cual se estipula las incompatibilidades por posibles conflictos de interés. Además, el órgano superior aprueba y actualiza un procedimiento denominado Conformación y revisión de los expedientes personales de los integrantes (propietarios y suplentes) de las juntas directivas del Conglomerado, fiscales de sus sociedades y miembros externos de comités de esas juntas directivas, en el cual se establece la obligatoriedad de completar los formularios normados por la Superintendencia General de Entidades Financieras y Contraloría General de la República, relacionados con este tema.

El Código de Buen Gobierno Corporativo establece que el órgano superior de gobierno debe realizar autoevaluaciones anuales, para lo cual se cuenta con el procedimiento denominado Autoevaluación de las Juntas Directivas del Conglomerado Financiero en materia de Gobierno Corporativo, mediante el cual se norma la metodología del instrumento a aplicar en la autoevaluación. De igual manera se están mejorando los procesos de conformidad con lo estipulado en acuerdo SUGEF 16-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo



### Gobierno de la Sostenibilidad

En la siguiente figura presentamos nuestro enfoque de gobierno de la sostenibilidad el cuál es abordado desde el Consejo de Sostenibilidad Corporativo y a través de equipos de trabajo de sostenibilidad en cada empresa del Conglomerado que son articulados desde el Banco por medio de la Dirección de Gestión.



Sobre la toma de decisiones en materia de sostenibilidad, existen diferentes niveles de aprobaciones, siendo el Consejo de Sostenibilidad la instancia a nivel de la Administración con la participación de las Gerencias de cada empresa que conforma el Conglomerado encargado de aprobar temas de sostenibilidad y es presidido por la Gerencia General Corporativa. Sin embargo el órgano con la máxima autoridad para aprobar las definiciones de acción es la Junta Directiva Nacional y las comisiones técnicas que la conforman.



## Gestión de riesgos

El Conglomerado Financiero Banco Popular tiene una sólida cultura de riesgos, gestionando el riesgo de forma integral con una función de riesgos independientes y con un perfil de riesgo “Medio-Bajo” a través de una de una gestión prudente de las principales líneas de negocio que el banco posee, con el objetivo de mantener una participación de mercado que permita la sostenibilidad del banco desde la óptica de riesgo-rentabilidad. Como parte de esta gestión integral de riesgo se ha desarrollado un “Modelo de Gestión de Riesgos para Eliminar o Mitigar Impactos Ambientales asociados al Otorgamiento de Préstamos”.

Por otra parte, el perfil de riesgos del Banco Popular, considera los principales riesgos expuestos a saber:

- Riesgo de Crédito
- Riesgo de Tipo de Cambio
- Riesgo de Tasa de Interés
- Riesgo de Precio
- Riesgo de Liquidez
- Riesgo Operacional

Para cada uno de los riesgos anteriores, cuenta con la definición del apetito del riesgo, nivel de tolerancia y capacidad máxima a asumir para cada tipo de riesgo.

Por otra parte, analizando el contexto nacional, se espera que para el 2018 prevalezcan los siguientes riesgos a nivel de entorno económico:

- Aumento de tasas de interés y volatilidad en el tipo de cambio.
- Inflación con tendencia al alza, aunque dentro de la meta de inflación definida por la autoridad monetaria.
- Estrujamiento fiscal dado que no hay expectativas de cambios o reformas fiscales en el corto plazo.
- Crecimiento económico con algunas dificultades principalmente por la menor dinámica del crecimiento del crédito y la desaceleración del sector construcción.

El órgano superior de gobierno conocerá trimestralmente los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.

## Gestión Ética

Para impulsar una gestión fundamentada en la ética, la organización cuenta con diferentes instrumentos que son:

- Código de Ética
- Comisión de Ética
- Programa de Gestión de la ética institucional que establece mecanismos de control
- Guía de evaluación del marco de actuación ético



- Autoevaluación de control interno y riesgo operativo
- Actividades de capacitación sobre ética y reglamentos asociados

Por otra parte, la entidad cuenta con mecanismos formales de denuncia para el personal interno y personas externas:

- Según el Art. 48 de la Convención Colectiva de Trabajo, se establece la obligatoriedad de reportar cualquier tipo de falta o conflicto laboral a la Dirección de Capital Humano, a quién le corresponde determinar en primera instancia las medidas correctivas y sancionatorias a seguir. Las sociedades anónimas tienen sus propios canales internos de denuncia.
- Formulario electrónico de señales de alerta para denunciar comportamientos irregulares o sospechosos del personal
- Sistema MIRA (Mesa de Reporte de Anomalías) que administra la Auditoría Interna y es un mecanismo confidencial de denuncias.
- Contraloría de Servicios, instancia creada para que personal y personas externas puedan plantear quejas y denuncias.

En cuanto al comportamiento ético, durante el período 2017 no se reportan casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas.

En materia de corrupción se confirman cuatro casos, los cuales son abordados en un proceso de investigación formal.

Durante el período de este reporte, no se mencionan casos de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia.

En cuanto a multas por incumplimiento de la legislación y la normativa, se reporta una multa por ¢ 9.368.000,00.

En relación a reclamaciones sobre impactos sociales no se presenta ningún caso para el período y tampoco se presentan multas por concepto de incumplimiento de legislación sobre el suministro y uso de productos y servicios.

#### **Comparativo de casos de corrupción confirmados entre el período 2015 y 2017**

<b>Año</b>	<b>Banco Popular</b>	<b>Popular Safi</b>	<b>Popular Valores</b>	<b>Popular Pensiones</b>	<b>Popular Seguros</b>
2015	12	0	0	0	0
2016	7	0	0	0	0
2017	4	0	0	0	0

Los casos de corrupción confirmados han sido elevados a un proceso de investigación formal.

Durante el segundo semestre del año se actualizaron el Código de Conducta y el Código de Gobierno Corporativo.



## Nuestra razón de ser, el bienestar de todas las personas que habitan este país

El Conglomerado Financiero Banco Popular se diferencia en el mercado por ser un ente financiero totalmente inclusivo, que procura satisfacer las necesidades financieras de toda la población que habita el país. Sin distinción alguna, el Conglomerado se ocupa de atender a través de sus productos y servicios a una amplia gama de segmentos que podemos clasificar en tres grandes grupos:

La clase trabajadora, que comprende a las personas físicas que laboran en el sector público y privado. Este colectivo integra además a las poblaciones vulnerables que por diversas razones no pueden acceder a los servicios financieros del sistema financiero nacional, como es el caso en muchas ocasiones de la mujer, los jóvenes, las personas adultas mayores, las personas con discapacidad, personas que conforman minorías étnicas entre otros.

Un segundo grupo lo integran los sectores productivos, que abarcan desde el micro empresario, así como las pequeñas, medianas y grandes empresas que operan en el país en los distintos sectores de la economía nacional.

Adicionalmente un tercer grupo lo conforman las organizaciones que conforman el sector de la Economía Social Solidaria, que cuentan con su representación sectorial en la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras. En este segmento suelen encontrarse las cooperativas, las asociaciones solidaristas, el sector comunal y todas aquellas formas de producción de base asociativa.

El Conglomerado también es promotor del desarrollo económico mediante el financiamiento al sector institucional del Estado costarricense, apoyando financieramente importantes proyectos de alcance nacional en sectores estratégicos como la energía.

Durante el período 2017 nuestra prioridad máxima fue mejorar nuestro servicio al cliente, y nos enfocamos en ajustar los procesos medulares para garantizar una atención diferente, más eficiente.

El Conglomerado impulsó importantes mejoras en el servicio cliente, modernizando las instalaciones de muchas oficinas, mejorando sus canales electrónicos, ampliando la red de aliados comerciales para ofrecer descuentos al presentar las tarjetas de crédito y débito. En procura de mejorar el servicio al cliente, durante el período 2017 se implementó programa denominado “Modelo del Gerente de Experiencia del Cliente” el cuál fue puesto en marcha en el mes de junio en 6 oficinas en un plan piloto que se llevó a cabo en: Desamparados, Paseo Colón, Perez Zeledon, Puntarenas, Grecia y Heredia, para el mes de setiembre se incorporaron los 18 BP Totales restantes.

Se establecieron diferentes protocolos de atención dirigidos a mejorar la experiencia de servicio al cliente, los cuáles se detallan en la siguiente lista:

- Oficial de Seguridad
- Gerente de Experiencia
- Para Canales: Banca Móvil, Quiscos, RTS, Cajeros Automáticos.
- En caso de Falla del sistema o lentitud en el mismo.
- Para alertas del SAF.
- Para el manejo del cliente inconforme.
- Para Banca Social y Fodemipyme.



- Para Banca Empresarial y Corporativa.
- Popular Sociedad Agencia de Seguros.
- Popular Pensiones Sociedad Anónima.
- Popular Fondos de Inversión.
- Popular Valores.
- Teléfono Naranja.
- Protocolo de Banderas.
- Protocolo Averías en RTS.

**Comprometidos con el bienestar**

**Compañeros y compañeras:**  
Este año, brindarle una mejor experiencia de servicio a nuestra clientela, fue nuestra prioridad.

En enero del 2017 teníamos únicamente **9 canales / servicios** | Para diciembre tenemos **29 canales / servicios**

**¡Sintámonos orgullosos de nuestros logros y sigamos adelante!**

**Banco Popular** | VALORAMOS SU TRABAJO

**Nuevos Canales / Servicios:**

- Teléfono Naranja
- Atención por Chat 24/7
- Atención por Whatsapp 24/7
- Atención por SMS 24/7
- Atención por Facebook 24/7
- Atención por Twitter 24/7
- Atención por Instagram 24/7
- Asesor Virtual-Piloto
- Servicio de Sociedades - App/Quioscos
- App de Promociones y Ventajas popular
- Sitio web comercial
- Canal Virtual de Aplicaciones
- Sitio Web de Bienes
- Sitio Web de Promociones y Ventajas
- Directorio Pymes
- Quick Pass
- Plataforma GECs
- ATM-Nuevas pantallas
- IVR- Nuevos menús
- Atención por correo electrónico 24/7
- Atención por Formulario Sitio Web 24/7
- RTS-Cobertura
- App de Banca Móvil - 12 mejoras imp.
- Quiosco de servicio - Present/Servicio
- Sitio Web Transaccional - Personas- Mejoras/correcciones
- Servicio de 800-Tarjetas
- Call Center
- Auto Banco
- Sitio Web Transaccional - Jurídicos.

Todas estas mejoras generan por consiguiente una mejora de la eficiencia de las distintas oficinas y una considerable reducción de los tiempos de espera de la clientela.

### Productos y servicios

Seguidamente se presenta con más detalle los diferentes productos y servicios que brinda el Conglomerado Financiero Banco Popular, separado por cada empresa.



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

El Banco Popular, adapta su portafolio de productos y servicios de manera constante, a la satisfacción y necesidades de su clientela, enfocándose principalmente en que estos cumplan con la función de otorgar accesibilidad e inclusión a productos como créditos personales, de corte social, soluciones habitacionales, financiamiento a MIPYMES, grandes empresas, instituciones y Organizaciones de la Economía Social Solidaria, así como a los diferentes segmentos de interés, logrando crear una propuesta de valor ajustada a cada uno, de acuerdo con sus necesidades.

Durante el año 2017, la Subgerencia General de Negocios a través de la Banca de Personas, la Banca Empresarial y Corporativa, y la Banca Social atendió los diferentes sectores de la economía, utilizando estrategias de venta que permitió dar servicios a los habitantes y empresas de todo el país, según sus necesidades.

## **Banca de Personas**

El Banco Popular ofrece un portafolio de productos y servicios, con buenas condiciones de precio, oportunidad y calidad, con criterios adecuados de riesgo y rentabilidad, con el propósito de mejorar la calidad de vida y satisfacer las necesidades de las y los trabajadores de acuerdo con cada segmento. Los productos de captación de ahorros con que cuenta el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, tienen la gran ventaja de que los intereses que generan, por ley, están exentos del impuesto sobre la renta.

### **Popular Plus**

Es un programa de Beneficios del Banco Popular y de Desarrollo Comunal del cual pueden formar parte, en forma exclusiva, aquellas personas que reciben el salario o la pensión a través de nuestro sistema de pagos automáticos.

### **Ahorros a la Vista**

Es una cuenta de ahorro convencional en colones y dólares, constituida por fondos que el cliente deposita en el Banco con la finalidad de retirarlos en el momento en que lo requiera. Por tanto, los fondos depositados no tienen un límite de tiempo preestablecido.

### **Cuenta Naranja**

Es una cuenta de ahorro electrónica que permite al cliente orientar sus recursos para el ahorro y por ser una cuenta de ahorro a la vista, el cliente podrá disponer de sus fondos en cualquier momento.

### **Ahorro a Plazo**

Constituyen un título valor de duración preestablecida, representativo de una suma de dinero en colones o dólares, cuyo interés se encuentra asociado a su vencimiento, el cual puede anticiparse negociándolo en cualquier puesto de bolsa del país. Se subdivide en dos tipos: normal y capitalizable. Puede utilizarse como garantía para obtener un préstamo, para adquirir la tarjeta de crédito VISA Banco Popular o en carteles de licitaciones del Banco Popular y se obtienen fácilmente en cualquiera de nuestras oficinas.



### **Banca Simplificada**

Es una nueva opción que brinda el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, donde uno de los objetivos principales, es que la mayoría de las personas, tengan acceso a productos y servicios bancarios pensados para usted de una forma práctica y expedita, que les permita mejorar su calidad de vida.

### **Cuenta de Ahorro Kids**

Nuestra cuenta de ahorros Kid's, fue creada para nuestros pequeños en edades de 0 años hasta los 12 años no cumplidos.

### **Cuenta de Ahorro Joven**

Para una edad cuando es importante que aprendan el valor del dinero y la responsabilidad que conlleva su uso.

### **Cuenta Verde**

Ahorro a la vista en colones y dólares, identificado con temas relacionados a la conservación del medio ambiente.

### **Planes Naranja**

Son programas de ahorro que le permitirán disponer de un ingreso adicional para cubrir diversos tipos de gastos o alcanzar metas importantes.

### **Cuentas Corrientes**

Son cuentas de fondos a la vista que el cliente puede manejar mediante el uso de cheques y sin duración preestablecida, puede decidir entre cuentas personales o empresariales.

### **Cancelación de Pasivos**

Este producto está pensado en aquellos clientes que han contraído deudas de alto costo, las cuales minan sus flujos de efectivo y desmejoran su nivel de vida. De esta forma, con este crédito, podrá cancelar adeudos con otras entidades financieras y además financiar otro tipo de gastos personales.

### **Creditón Público**

Se trata de un producto dirigido a financiar gastos personales a discreción del cliente, que le ofrece la posibilidad de obtenerlo, con un trámite sencillo, accesible y ágil.

### **Creditón Privado**

Nuestros clientes que laboran en el sector privado, presentan algunas características especiales, diferentes a los trabajadores públicos. Por eso se ha pensado en un producto que se ajuste a sus necesidades de financiamiento.

### **Retención Especial Sector Público**

Esta línea de crédito está dirigido a clientes del Sector Público que cumplan con ciertas condiciones para ser retenidos y que tengan al menos una operación de crédito vigente en la institución con tasa superior o igual al 20%.

### **Retención Especial Sector Privado**

Esta línea de crédito es similar a la anterior, pero se dirige a clientes del Sector Privado que cumplan con ciertas condiciones para ser retenidos y que tengan al menos una operación de crédito vigente en la institución con tasa superior al 24%.



### **Crédito Personal para Personas con Ingresos Propios**

Es un crédito concebido para clientes no asalariados, que generan sus ingresos de forma privada. Cuenta con garantía fiduciaria y es de fácil accesibilidad.

### **Crédito Personal para Gastos Médicos y Educación**

La educación y la salud es un tema prioritario para la sociedad costarricense. Alineados con esa premisa, el Banco ofrece un producto crediticio que cubre esas necesidades de nuestros clientes, promoviendo de esta manera, su crecimiento y bienestar personal.

### **Crédito Back to Back**

El ahorro es un tema importante para todas las personas y el Banco Popular cuenta con excelentes instrumentos financieros para ese fin. Ligado al ahorro, se cuenta con un crédito que es otorgado con garantía sobre el título valor emitido por el Banco Popular y de Desarrollo Comunal (certificados de ahorro a plazo). Este producto es muy fácil de adquirir y su entrega es verdaderamente ágil.

### **Vale Popular**

Es un sistema de financiamiento de corto plazo, dirigido a los clientes cuyos patronos les depositan sus salarios por medio del Banco Popular. Este producto provee al cliente de montos pequeños de dinero para solventar necesidades urgentes. Se caracteriza por no tener tasa de interés, sino una pequeña comisión, así como su accesibilidad.

### **Crédito Personal Hipotecario**

Es una línea de crédito creada para aquellos clientes que cuentan con una garantía hipotecaria y que requieren satisfacer gastos personales. Sus condiciones de plazo y tasa, son más favorables que los créditos con garantía fiduciaria.

### **Crédito de Vivienda**

El crédito de vivienda es un producto que se ofrece en diferentes modalidades, de tal forma que se amplíen las posibilidades de satisfacer las necesidades de nuestros clientes y se presenta tanto con colones como en dólares.

### **Crédito de Vivienda Tasa Escalonada**

Es una alternativa de financiamiento que cuenta con tasas de interés escalonadas, para facilitar el acceso de los clientes, los plazos de repago son de hasta 30 años y al igual que el resto de créditos, cuenta con cobertura de seguros.

### **Crédito de Vivienda Cuota Única**

A través de la línea de crédito Vivienda Cuota Única, el Banco Popular le permite unificar en un solo crédito las deudas relacionadas con vivienda, créditos personales, vehículos y tarjetas, siempre que las mismas sean de otros entes supervisados por SUGEF.

### **Remodelación, Reparación y Ampliación para Vivienda Con y Sin Fiadores**

Es una solución rápida y efectiva para hacer todos aquellos ajustes que requiera una vivienda y sin necesidad de hipotecarla.

### **Eco Créditos**



Esta línea de crédito permite a nuestros clientes acceder al financiamiento de todos aquellos planes de inversión amigables con el medio ambiente. En los últimos meses este producto ha experimentado mejoras sustanciales en precio y plazo, con lo cual el cliente tendrá mejores opciones de accederlo.

### **Crédito de Emergencias**

Esta línea de crédito tiene como fin dar soporte financiero a las familias que han sufrido los efectos negativos de los fenómenos naturales, en sus viviendas, enseres, equipo de trabajo, etc. Sus características más importantes son que tiene una tasa subvencionada, un largo plazo para el repago, se le permite al cliente refinanciar con este crédito, deudas del Banco Popular y además del se le pueden girar hasta €2.5 millones en efectivo para que se ayude a solventar sus necesidades.

### **Tarjetas de débito**

La Tarjeta Débito VISA del Banco Popular está asociada a una cuenta de ahorro voluntario a la vista en colones y permiten al cliente poder utilizar su dinero realizando compras a través de los puntos de venta autorizados o bien realizar retiros de efectivo en los cajeros automáticos

### **Tarjetas de crédito**

Es un medio de financiamiento que mediante un estudio de capacidad de pago del cliente, brinda las funciones de medio de pago y facilidad crediticia para los usuarios, con amplia aceptación en los puntos de venta autorizados.

### **Servicio BP Compra Segura**

El servicio “BP Compra Segura” es un servicio gratuito que ofrece protección al tarjetahabiente contra el fraude mediante la verificación del cliente en el momento que realice la compra por internet.

### **Servicio Tarjetas BP Informa**

Es un servicio gratuito que consiste en el envío de notificaciones casi en tiempo real por correo electrónico o mensaje de texto (SMS) de transacciones realizadas con Tarjetas de Crédito y de Débito Visa a nivel local e internacionalmente.

### **Ventajas Popular**

Consiste en un programa de beneficios y descuentos que se obtiene al pagar con las tarjetas de débito o crédito del Banco Popular, en negocios o comercios afiliados.

### **Redención de Puntos**

Programa para que los clientes de tarjeta canjeen en comercios afiliados, los puntos acumulados por sus compras.

### **Tarjeta de Débito VISA Popular Kids**

Es una Tarjeta de Débito Visa, dirigida a niños menores de 12 años, asociada a una cuenta de ahorro voluntario a la vista en colones a su nombre, que le permite al menor poder utilizar su dinero realizando compras a través de los puntos de venta autorizados o bien realizar retiros de efectivo en los cajeros automáticos, dentro y fuera del país.

### **Tarjeta de Débito VISA Juvenil O2**

Es una Tarjeta de Débito dirigida a jóvenes de 12 a 18 años, asociada a una cuenta de ahorro voluntario a la vista en colones a su nombre, que le permite al joven poder utilizar su dinero realizando compras a



través de los puntos de venta autorizados o bien realizar retiros de efectivo en los cajeros automáticos, tanto dentro como fuera del país.

### **Banca Empresarial y Corporativa**

Se refiere a todas las actividades que desarrolla el Banco Popular para estimular la orientación técnica, venta de productos y servicios financieros y no financieros a los segmentos de desarrollo, siguiendo los criterios adecuados de riesgo, con amplia cobertura y profundización, en busca de la generación de empleo y el incremento de la productividad empresarial, con el propósito de mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

La BEC ofrece productos y servicios dirigidos a los diferentes sectores productivos, entre los que se pueden mencionar: Crédito MIPYMES, Crédito Gestión Ambiental, Crédito Sector Acueductos Rurales (ASADAS), Crédito Sector Lechero, Crédito Sector Productores Caña, Crédito Sector Palma Aceitera, Crédito Sector Cultivo Piña, Crédito Sector Avícola, Crédito Sector Micro Beneficiadores de Café, Crédito a Concesionarios de Taxi, Crédito BP Empresarias, Asociaciones de Desarrollo Comunal, Crédito para Emergencias, Garantías de Participación y Cumplimiento, entre otros.

Adicionalmente, la BEC tiene la facilidad de integrar a sus clientes con otros productos del Banco, como son cuentas de ahorro, cuentas a la vista, tarjetas empresariales, pago automático de salario, entre otros.

Mediante la afiliación y Facturación Automática de Planillas, por medio del cual los patronos deducen del salario de cada trabajador las cuotas estipuladas para el pago de las operaciones de crédito concedidas por el Banco; o bien, los ahorros que realicen de forma voluntaria.

Es importante mencionar que la Banca facilita a los clientes empresariales y corporativos, el acceso a las Sociedades Anónimas del Conglomerado: Popular Pensiones; Popular Valores, Popular Seguros y Popular Fondos de Inversión.

Además, las políticas y componentes ambientales tienen como propósito atender los planes de inversión relacionados con el manejo de recursos hídricos, manejo de residuos sólidos, manejo de sustancias tóxicas, generación de energía limpia, eficiencia energética, disminución de emisiones de carbono al ambiente, conservación y mejora ambiental, entre otros.

### **Banca Social**

Se denomina a la estructura que ofrece productos financieros y otros de apoyo en gestión empresarial cuyo objetivo es generar un impacto de carácter social para las micro, pequeñas, medianas empresas y organizaciones de la economía social, así como el territorio en que se ubican; es decir, hace referencia a la rentabilidad social (impacto socio-económico) más que estar condicionado exclusivamente al criterio de beneficio financiero y la especulación.

Comprende servicios solidarios y se distingue de la banca convencional por la naturaleza social de los proyectos que financia y la orientación ética de las empresas en las que invierte, además proporciona



respuestas a las personas excluidas del sistema financiero tanto desde el punto de vista del ahorro, como del crédito.

### **Fodemipyme**

Es un fondo creado con el objetivo de fomentar y fortalecer el desarrollo y la competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas de la economía social, mediante el otorgamiento eficiente de avales, financiamiento de intangibles y Servicios de Desarrollo Empresarial.

### **Fondos Especiales**

Fondos creados para promover el desarrollo económico y social del país, por medio del financiamiento de proyectos que mejoran la calidad de vida de las personas que no sean sujeto de crédito en la banca tradicional; permitiendo con ello, la posibilidad de bancarizarlos en un plazo determinado. Los fondos especiales son el Fondo Especial de Vivienda (FEVI), Fondo Especial de Desarrollo (FEDE) y Fondo de Avales para Vivienda (FAVI).

### **Pignoración**

Pignoración es el otorgamiento de un crédito sobre alhajas de aprobación inmediata, permitiendo a nuestros clientes tener el acceso a un sistema de financiamiento ágil y oportuno, con excelentes beneficios y una tasa de interés atractiva.

### **Fondos de Vivienda de Interés Social**

Su objetivo primordial es facilitar el acceso a vivienda digna a familias de escasos recursos o familias con dificultades para tener acceso al crédito, a través del bono familiar de vivienda y créditos de vivienda como complemento al bono, gestionado con recursos del Fondo de Subsidio para la Vivienda (FOSUVI) a través del Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI), todo esto en cumplimiento de las políticas, normativas, directrices y reglamentos vigentes y aplicables al Banco Popular y el BANHVI.

### **PYMES**

Nuestros créditos para PYMES con tasas favorables, acompañamiento no financiero y accesibilidad mediante utilización de fondos de avales y garantías.

### **Articulación de Proyectos**

Diseñado para proyectos viables propuestos por las Organizaciones de la Economía Social Solidaria y con un nivel de avance en su conceptualización e implementación. Incluye acompañamiento pre y post crédito, asistencia técnica, créditos a la medida, avales crediticios y productos y servicios financieros necesarios para su operación.

### **Popular Pensiones**

Popular Pensiones, S.A. forma parte del Conglomerado Financiero Banco Popular; brinda servicios de administración de Planes de Pensiones Complementarias, cuyo propósito es el de procurar un complemento a los regímenes de pensiones básicos existentes en el país; de modo que las personas puedan alcanzar un nivel de ingresos mayor al momento de su retiro y así tener una vejez digna.

Los productos ofrecidos a nuestros clientes son los siguientes:

- Fondo obligatorio de pensiones complementarias (ROP).



- Fondo de capitalización Laboral (FCL).
- Fondos voluntarios de pensiones (colones y dólares).
- Convenios colectivos.
- Administración de fondos creados por leyes especiales

Los productos y servicios de Popular Pensiones se ofrecen a nivel nacional, a través de nuestra propia fuerza de ventas y con el apoyo de las diferentes oficinas del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, distribuidas por todo el país.

Los fondos obligatorios de pensión y el fondo de capitalización laboral, por su condición obligatoria (Ley 7983 Ley de Protección al Trabajador) tiene cobertura enfocada en el sector laboral formal del país.

Los fondos voluntarios pueden ser tomados por cualquier persona, asalariada o independiente que desee incrementar el nivel de ahorro. Los convenios colectivos están orientado a patronos con fondos de pensión para sus colaboradores, como parte de los beneficios laborales. La administración de fondos especiales procura ofrecer administración de fondos de pensión creados por leyes especiales para algunas entidades del sector público.

#### **Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias:**

Es un fondo de pensión que complementará la pensión que el trabajador recibirá del Régimen Básico al que pertenezca (Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte o sustituto). Los aportes al régimen son equivalentes al 4,25% del salario del trabajador. Se podrá acceder a dichos recursos al momento de pensionarse por el Régimen Básico, obteniendo una Pensión equivalente a un 30% de los últimos salarios (dependiendo del tiempo de cotización, expectativa de vida, género, entre otros).

#### **Fondo de capitalización laboral:**

Es un ahorro para auxilio de cesantía, creado para permitir al trabajador atender sus necesidades inmediatas ante una situación de desempleo. Se aporta mensualmente un 1,5% sobre el salario bruto del trabajador. Se retira por rompimiento de la relación laboral, o cada 5 años de relación laboral continua con el mismo patrono.

#### **Régimen Voluntario de Pensiones Complementarias**

Es un fondo para complementar las pensiones a recibir del Régimen Básico al que se pertenezca y del ROP, o bien crear sus propios recursos para una pensión. Es un ahorro voluntario en dólares o colones. El monto a cotizar se define según la expectativa de pensión y la edad para pensionarse. Los aportes podrán ser deducibles del impuesto sobre la renta y de las cargas sociales hasta un máximo del 10% del salario bruto mensual de cada trabajador. Las Inversiones son exentas del impuesto de renta y los ahorros son inembargables. Ofrece un esquema de bonificaciones en la comisión de administración sobre los saldos acumulados y por antigüedad.

#### **Convenios Colectivos:**

Dirigido a patronos con fondos de pensión para sus colaboradores, como parte de los beneficios laborales. Posee las mismas características y beneficios de un Plan Voluntario de Pensiones Complementarias. El aporte se establece como % del salario, el cual se cotiza en partes por el



patrono y el trabajador y requiere la suscripción de contrato colectivo donde se establecen condiciones especiales al patrono.

#### **Fondos creados por Leyes Especiales:**

En la Ley 7983 se 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, sean administrados por una operadora de pensiones, como sucede con algunos fondos particulares.

#### **Servicios:**

Ofrecemos servicios ágiles y seguros en nuestro sitio web [www.popularpensiones.fi.cr](http://www.popularpensiones.fi.cr):

- Consulta del estado de cuenta.
- Actualización de información personal en línea.
- Estimador del monto de la pensión con base en los aportes que cada persona realiza a los regímenes obligatorios (Régimen IVM y ROP).
- Calculador de beneficio fiscal para los planes voluntarios.
- Información de productos, servicios y requisitos para todo tipo de trámites.

#### **Aportes y retiros vía SINPE**

Nuestra clientela puede realizar aportes a sus fondos de pensión desde una cuenta de cualquier entidad bancaria, de forma ágil y segura.

#### **Pago del FCL en 24 horas**

Tenemos a disposición de nuestra clientela la modalidad de pago en línea para entregarle su Fondo de Capitalización Laboral (FCL) en 24 horas en caso de ruptura laboral, lo cual le permite disponer de los recursos a la mayor brevedad en situaciones de desempleo.

#### **Solicitud de trámites de retiro mediante centro de llamadas**

Para los afiliados que requieren realizar un trámite de retiro, hemos puesto a disposición un centro de llamadas mediante el cual pueden hacer su gestión vía telefónica sin tener que presentarse a nuestras oficinas.

#### **Atención de consultas de forma permanente**

Se atienden las consultas y trámites con personal altamente capacitado mediante el correo electrónico [popularpensiones@bp.fi.cr](mailto:popularpensiones@bp.fi.cr) y los teléfonos 800-247-0111 y 2010-0300.

#### **Asesoría personalizada**

Contamos con un equipo de profesionales debidamente autorizados por la Superintendencia de Pensiones (SUPEN), quienes visitan empresas para asesorar y realizar trámites en los sitios de trabajo.

#### **Contraloría de Atención al Usuario**



Con el fin de mejorar continuamente la calidad de nuestros servicios y asesoría a nuestra clientela, contamos con una Controlaría de Atención al Usuario, por medio de la cual atendemos sugerencias e inconformidades a través del correo electrónico: [pensionescontraloria@bp.fi.cr](mailto:pensionescontraloria@bp.fi.cr) o la línea telefónica 2010-0371.

## Popular Seguros

La oferta de productos de Popular Seguros se agrupa por ramos y tipo de pólizas

### Ramos y pólizas comercializadas en Popular Seguros

Ramo	Pólizas
Incendio y líneas aliadas	Póliza de Incendio - Todo Riesgo
	Póliza de Incendio - Hogar Comprensivo
	Póliza de Incendio - Hogar Seguro 2000
	Póliza de Incendio - Condominio Vertical
	Póliza de Incendio - Local Comercial
	Póliza de Incendio al Costo
Accidentes y Salud	Póliza de Viajero con Asistencia
	Póliza de Accidente Estudiantil
	Autoexpedible Accidentes para Estudiantes
	Autoexpedible Comprensivo de Accidentes
	Póliza de INS Medical
Vida	Póliza de Vida
	Póliza de Saldo Deudor
	Póliza de Vida Tarjetas
	Póliza de Vida Universal Plus
	Autoexpedible de Vida Plus
Otros daños a los bienes	Autoexpedible de Tarjeta Segura Crédito Plus
	Póliza de Robo
	Autoexpedible Tarjeta Segura Crédito en Colones
	Autoexpedible Tarjeta Segura de Crédito VIP
	Autoexpedible Tarjeta Segura Débito
Otros daños a los bienes	Póliza de Tarjeta Segura
	Póliza de Riesgo Nombrado
	Póliza de Equipo Electrónico
	Póliza de Equipo Contratista
Gastos Médicos	Autoexpedible Enfermedades Graves
	Autoexpedible Oncológico
Automóviles	Póliza de Automóvil
Caución	Póliza de Fidelidad
Riesgo de Trabajo	Póliza de Riesgos del Trabajo



Ramo	Pólizas
Responsabilidad Civil	Póliza de Responsabilidad Civil
Valores	Póliza de Valores en tránsito
Perdidas Pecuniarias	Póliza de Desempleo

Los productos más importantes actualmente se colocan a través de la cartera colectiva del Banco Popular, destacan los siguientes:

- Protección Crediticia por Desempleo
- Póliza de Vida
- Póliza de Incendio (incluye Hogar Seguro 2000 e Incendio Comercial)

Adicional a esto se cuenta con una cartera individual en la cual en su mayoría se colocan los seguros de automóviles, INS Viajero, Hogar Comprensivo y Equipo Electrónico.

### Popular Safi

#### Tipos de fondos de inversión

Fondos de Mercado de Dinero

Fondo de Inversión Popular Mercado de Dinero Colones y Dólares No Diversificados.

Fondo de Inversión Popular Liquidez Mixto Colones y Dólares No Diversificados.

Son fondos denominados de liquidez o a la vista, debido a que los Inversionistas lo que buscan principalmente es canalizar los recursos hacia una alternativa de corto plazo, buscando obtener un rendimiento competitivo a nivel de mercado; es decir los mismos se constituyen en inversiones transitorias, a fin de que el inversionista pueda optimizar sus recursos.

En el caso de los primeros (Mercado de Dinero), son fondos de inversión cuya garantía está constituida por valores del sector público costarricense, tales como bancos del estado, Banco Central y Ministerio de Hacienda.

Los fondos de inversión denominados Liquidez Mixtos, poseen en su estructura de valores, instrumentos del sector público y del sector privado.

En general estos fondos están dirigidos principalmente a inversionistas individuales, institucionales, corporativos-empresas y organizaciones de la economía social solidaria, tales como asociaciones solidaristas, cooperativas, sindicatos, entre otros. Que buscan una alternativa de inversión que les proporcione ya sea un manejo oportuno de sus recursos líquidos o que sus recursos ociosos le generen algún rendimiento.

En el caso de los fondos que administra POPULAR SAFI, la inversión mínima requerida es de ₡10,000.00 con aportes sucesivos de ₡1,000.00 en colones y \$100.00 con aportes sucesivos de \$10,00 en el caso de esta moneda extranjera.



## **Fondo de Crecimiento**

Fondo de Inversión Ahorro Popular No Diversificado.

Es un Fondo de Crecimiento (mediano plazo), que busca en un horizonte que va del momento en que realiza su inversión inicial, hasta que la liquida, para obtener un rendimiento acorde a las características y condiciones de mercado.

El mismo está orientado a inversionistas individuales, institucionales, corporativos-empresas y organizaciones de la economía social solidaria, tales como asociaciones solidaristas, cooperativas, sindicatos, entre otros, como una alternativa de inversión que permita crear un ahorro anual, donde cada fin de año pueda ser utilizado para diversos fines tales como ahorro navideño, aguinaldo complementario, ahorro escolar, vacaciones, pago de marchamo, entre otro sin número de objetivos.

## **Carteras No Financieras**

Fondos de Inversión Popular Inmobiliario Zeta y Finpo No Diversificados.

Estos Fondos de Inversión, conocidos como fondos Inmobiliarios, buscan invertir recursos en bienes inmuebles para su explotación en arrendamiento y posterior venta, se categorizan como fondos cerrados, es decir, la liquidez sobre la inversión realizada, no la proporciona la Sociedad de Fondos, sino que se debe negociar sus valores de participación, en una bolsa de valores organizada, en este caso en mercado secundario.

El fondo está dirigido a inversionistas que conozcan del mercado inmobiliario y que por lo tanto están dispuestos a asumir los riesgos inherentes a una cartera inmobiliaria. Asimismo, este fondo se dirige a inversionistas con horizonte de inversión de largo plazo, para lo cual se recomienda un periodo de permanencia de no menos de tres años, por lo tanto no requieren liquidez inmediata.

El valor facial de cada participación es para el caso del Fondo Inmobiliario Zeta de US\$1,000.00 que paga rendimientos trimestralmente y el segundo Fondo Popular Inmobiliario Finpo, de US\$5,000.00 con pago de rendimientos mensuales, en ambos casos el rendimiento está exento del impuesto de la renta, de conformidad con el artículo 100 de la Ley Reguladora del Mercado de Valores de Costa Rica.

El mercado objetivo de POPULAR SAFI y los fondos de inversión que administra, es mayoritariamente de naturaleza local, sin embargo en los últimos años, atendiendo una estrategia de liquidez regional, se han inscrito ambos fondos inmobiliarios en bolsas internacionales, tal es el caso de Nicaragua, El Salvador y más recientemente en Panamá, lo cual permite poder hacer oferta pública en esas plazas y tener presencia de puestos de bolsa internacionales en el mercado secundario, estrategia que se estará fortaleciendo durante el presente año.

## **Popular Valores**

A Nivel Nacional, donde se consideran las personas físicas de ingreso medio-alto y alto, Empresas Privadas, Financieras, Municipalidades, Mutuales y organizaciones de la Economía Social Solidaria que



componen la Asamblea de Trabajadores (asociaciones solidaristas y cooperativas), sin importar su ubicación geográfica; así como el Banco Popular y de Desarrollo Comunal y sus Sociedades.

- Compra y Venta de Títulos Valores, a nivel local e internacional
- Custodia de Valores
- Asesoría Personalizada
- Negociación de Divisas
- Operaciones de Reporto
- Administración de Portafolio de Inversión
- Administración de Fideicomisos de Valores

La actividad comercial de los Puestos de Bolsa y por ende el desarrollo de productos o servicios que éstos ofrecen a sus clientes, se encuentra limitada a las actividades que le son permitidas por disposición legal expresa, de conformidad con el Artículo 56 "Actividades de los puestos de bolsa", de la Ley 773, Ley Reguladora del Mercado de Valores (LRMV). A partir del mes de junio de 2016, se da a conocer al mercado financiero y público en general el Reglamento de Intermediación Bursátil y Actividades Complementarias<sup>7</sup>, del cual se desprende la definición de "servicios de intermediación de valores y actividades complementarias", que los Puestos de Bolsa pueden ofrecer:

Se consideran servicios de intermediación de valores los siguientes:

- a) Ejecución de órdenes por cuenta propia o de terceros en el mercado local, o su transmisión a intermediarios autorizados en la plaza donde se negocien los valores o instrumentos financieros que desean transarse.
- b) Gestión individual de portafolios.
- c) Recepción automatizada de órdenes.
- d) Acceso a plataformas de negociación directa.

Se consideran actividades complementarias las siguientes:

- a) Asesoría de inversión.
- b) Suscripción de contratos de colocación de emisiones.
- c) Referimiento de clientes.
- d) Custodia de valores.



## Principales resultados de la gestión

### Dimensión económica y social

El Conglomerado Financiero Banco Popular, por su naturaleza especial, efectúa un gran esfuerzo por cumplir sus objetivos estratégicos y atender a los diferentes segmentos del mercado atendiendo sus necesidades particulares, y estableciendo con prioridad su Propósito Estratégico antes que la maximización de la rentabilidad financiera. Esto es importante destacarlo porque como entidad financiera nuestro principal interés es el bienestar de la población.

El valor económico generado por la institución en el año 2017 alcanzó la suma de €383.967 millones siendo superior en un 10,12% con respecto al año 2016. Destaca el incremento en los ingresos financieros en un 8,34% y específicamente de los ingresos por intereses por la cartera de crédito que aumentaron un 8,93% en el año 2017. Además los ingresos por comisiones por servicios aumentaron un 6,67%. Los ingresos financieros representaron en el año 2017 un 87,40%.

El valor económico distribuido en el año 2017 fue de €347.839 millones superando en un 12,19% al obtenido en el año anterior. La composición de este concepto incorpora los pagos a proveedores de capital, estimaciones específicas, genéricas y contra cíclicas, gastos operativos diversos como comisiones por servicios y otros gastos operativos, sueldos y prestaciones de los empleados, pago a distintos proveedores de servicios como: seguridad, limpieza, mensajería, mantenimiento de edificios, mobiliario y equipo, alquileres, publicidad y servicios públicos. El grupo de otros gastos, pagos a gobierno y participaciones sobre la utilidad también forman parte del valor económico distribuido. Al ser una entidad financiera, el Banco Popular tiene como principal componente dentro del valor económico distribuido lo correspondiente al pago de proveedores de capital que se traduce como la retribución económica a los entes físicos y jurídicos que aportan las captaciones necesarias para la realización del proceso de intermediación financiera, representando en el año 2017 un 33,67% superando al 31,49% del año 2016.

El valor económico retenido se obtiene de restar al valor económico generado el valor económico distribuido, en el año 2017 alcanzó la suma de €36.128 millones disminuyendo en un 6,54% con respecto al año 2016 que fue de €38.658 millones.



**BANCO POPULAR**  
**Valor Económico generado , distribuido y retenido**  
**Año 2017**  
**(en millones de colones)**

	dic-16	dic-17	Participación		Variación	
			dic-16	dic-17	Absoluta	Relativa
<b>VALOR ECONOMICO GENERADO</b>	<b>348.694</b>	<b>383.967</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>35.272</b>	<b>10,12%</b>
<b>Ingresos financieros</b>	<b>309.731</b>	<b>335.574</b>	<b>88,83%</b>	<b>87,40%</b>	<b>25.843</b>	<b>8,34%</b>
Inversiones	27.685	30.102	7,94%	7,84%	2.418	8,73%
Crédito	272.772	297.141	78,23%	77,39%	24.369	8,93%
Financiera	165.188	171.965	47,37%	44,79%	6.778	4,10%
Social	43.668	49.712	12,52%	12,95%	6.044	13,84%
Desarrollo	63.916	75.464	18,33%	19,65%	11.548	18,07%
Otros Ingresos Financieros	9.274	8.331	2,66%	2,17%	-944	-10,18%
<b>Ingresos Operativos Diversos</b>	<b>38.963</b>	<b>48.392</b>	<b>11,17%</b>	<b>12,60%</b>	<b>9.429</b>	<b>24,20%</b>
Comisiones por servicios	24.816	26.470	7,12%	6,89%	1.654	6,67%
Utilidades de las Sociedades Anónimas	5.654	5.061	1,62%	1,32%	-594	-10,50%
Otros Ingresos Operativos	8.492	16.861	2,44%	4,39%	8.369	98,55%
<b>VALOR ECONOMICO DISTRIBUIDO</b>	<b>310.036</b>	<b>347.839</b>	<b>88,91%</b>	<b>90,59%</b>	<b>37.802</b>	<b>12,19%</b>
<b>Pagos a proveedores de capital</b>	<b>109.800</b>	<b>129.298</b>	<b>31,49%</b>	<b>33,67%</b>	<b>19.499</b>	<b>17,76%</b>
<b>Estimaciones específicas, genéricas y contracíclicas</b>	<b>17.913</b>	<b>38.539</b>	<b>5,14%</b>	<b>10,04%</b>	<b>20.626</b>	<b>115,15%</b>
<b>Gastos Operativos Diversos</b>	<b>28.132</b>	<b>26.534</b>	<b>8,07%</b>	<b>6,91%</b>	<b>-1.598</b>	<b>-5,68%</b>
Comisiones por Servicios	5.130	5.290	1,47%	1,38%	160	3,12%
Otros gastos Operativos	23.002	21.244	6,60%	5,53%	-1.758	-7,64%
<b>Sueldos y prestaciones de los empleados</b>	<b>84.731</b>	<b>88.228</b>	<b>24,30%</b>	<b>22,98%</b>	<b>3.497</b>	<b>4,13%</b>
<b>Pago a proveedores</b>	<b>24.887</b>	<b>25.434</b>	<b>7,14%</b>	<b>6,62%</b>	<b>547</b>	<b>2,20%</b>
Servicios de Seguridad	3.023	2.986	0,87%	0,78%	-37	-1,21%
Servicios de Limpieza	1.123	1.150	0,32%	0,30%	27	2,42%
Servicios de Mensajería	1.143	1.184	0,33%	0,31%	41	3,63%
Mantenimiento de edificios, mobiliario y equipo	3.073	2.918	0,88%	0,76%	-155	-5,03%
Alquileres	7.568	7.946	2,17%	2,07%	377	4,99%
Publicidad	4.941	5.414	1,42%	1,41%	473	9,57%
Servicios Públicos	4.016	3.835	1,15%	1,00%	-181	-4,50%
<b>Otros gastos</b>	<b>27.983</b>	<b>30.880</b>	<b>8,02%</b>	<b>8,04%</b>	<b>2.898</b>	<b>10,36%</b>
<b>Pagos a Gobierno</b>	<b>10.306</b>	<b>3.579</b>	<b>2,96%</b>	<b>0,93%</b>	<b>-6.727</b>	<b>-65,27%</b>
<b>Participaciones sobre la Utilidad</b>	<b>6.285</b>	<b>5.346</b>	<b>1,80%</b>	<b>1,39%</b>	<b>-939</b>	<b>-14,94%</b>
CONAPE	2.762	2.248	0,79%	0,59%	-515	-18,63%
COMISIÓN NACIONAL EMERGENCIAS	1.488	1.197	0,43%	0,31%	-291	-19,55%
FODEMIPYME	2.035	1.901	0,58%	0,50%	-133	-6,54%
<b>VALOR ECONOMICO RETENIDO</b>	<b>38.658</b>	<b>36.128</b>	<b>11,09%</b>	<b>9,41%</b>	<b>-2.530</b>	<b>-6,54%</b>

**Impactos en la generación de empleo**

A continuación, se presenta el impacto que ejerció la cartera empresarial en la generación de empleos durante el año 2017. Es importante conocer esta información, para dimensionar los efectos positivos de la operación del Conglomerado sobre la economía costarricense.



Considerando los promedios estimados de empleo según empresa física (3 empleados por microempresa) o jurídica (17 empleados por empresa), los empleos generados o protegidos con la colocación de la Banca Empresarial (acumulado al 31 de diciembre de 2017) asciende a 60.858, donde un 61% se generaron en empresas jurídicas y un 39% en empresas físicas.

<b>EMPLEOS GENERADOS O PROTEGIDOS BEC</b>			
TIPO DE PERSONA	CANTIDAD CLIENTES	EMPLEOS PROTEGIDOS	PORCENTAJE
FÍSICO	7.866	23.598	39%
JURÍDICO	1.863	37.260	61%
<b>Total</b>	<b>9.729</b>	<b>60.858</b>	<b>100%</b>

Datos colonizados al 31-12-2017.

Personas Jurídicas : 20 empleados por empresa.

Personas Físicas : 3 empleados por micro empresa

En el año 2017, al IV trimestre, como se observa en el cuadro siguiente, se han generado o protegido, un total de 29.186 empleos a nivel nacional, destacando la provincia de San José, con un total de 16.587 empleos protegidos o generados, y Alajuela con un total de 5.306; acumulando un 75% del total general. Demuestra esto, que en estas provincias se ha concentrado el impacto de la gestión.

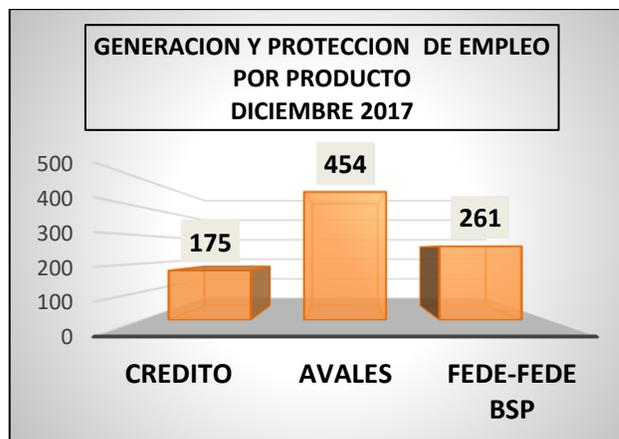
<b>EMPLEOS GENERADOS O PROTEGIDOS 2017</b>			
PROVINCIA	CANT. CLIENTES	EMPLEOS GENERADOS	PORCENTAJE
Alajuela	620	5.306	18%
Cartago	255	1.971	7%
Guanacaste	380	2.397	8%
Heredia	102	1.041	4%
Limón	98	638	2%
Puntarenas	193	1.246	4%
San José*	378	16.587	57%
<b>Total general</b>	<b>2026</b>	<b>29.186</b>	<b>100%</b>

Datos colonizados al 31-12-2017.

Fuente: Inventario 2017

\* 11,567 de Corporativo.

Para el cuarto trimestre del 2017, la protección y generación del empleo con los distintos productos y servicios de la Dirección de Banca Social y el FODEMIYME, ascendió a 890. Como se muestra en la gráfica de la derecha, el fondo de crédito del FODEMIPYME contribuyó con 175 empleos, avales con 454 y FEDE Banca Segundo Piso o crédito directo con 261.



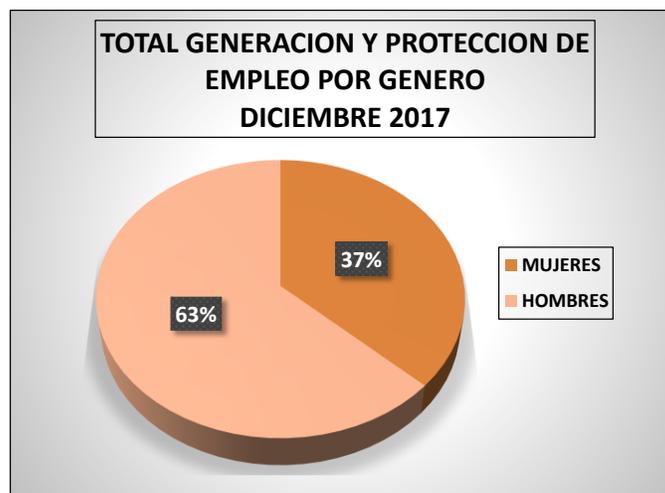


En la tabla siguiente se observa la generación y protección de empleo por provincia y producto.

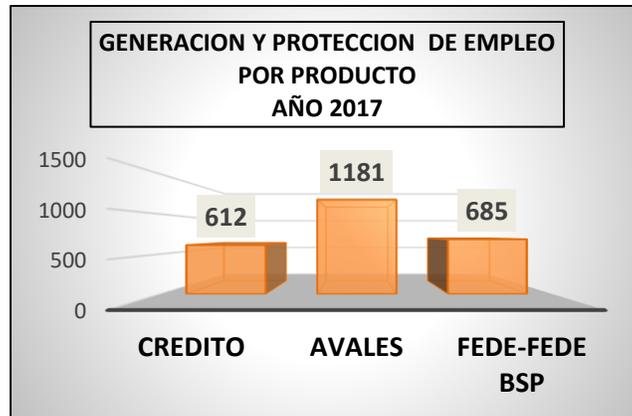
La provincia de San José fue la más beneficiada con 435 empleos, seguida de Alajuela y Cartago (173 y 111 respectivamente), mientras que la menos beneficiada fue Limón.

IV TRIMESTRE	CREDITO	AVALES	FEDE	FEDE BSP	TOTAL
ALAJUELA	38	85	0	50	173
CARTAGO	12	48	0	51	111
GUANACASTE	0	23	0	0	23
HEREDIA	20	22	23	0	65
LIMON	0	11	0	0	11
PUNTARENAS	19	53	0	0	72
SAN JOSE	86	212	43	94	435
<b>Total general</b>	<b>175</b>	<b>454</b>	<b>66</b>	<b>195</b>	<b>890</b>

Desde la óptica de género, la gestión realizada por parte de la Dirección de Banca Social y FODEMIPYME en el trimestre benefició, en la generación y protección de empleo, en mayor grado a los hombres (63%), como se muestra en el gráfico siguiente.



De conformidad con los datos acumulados para el año 2017, como se observa en el gráfico siguiente, la mayor generación y protección de empleo fue producida por el instrumento de Avalés (1181 empleos), seguida de FEDE-Banca de Segundo piso (685 empleos), y Crédito FODEMIPYME (612 empleos).



Considerando los datos anuales, según el gráfico anterior, se favoreció la protección y generación de empleo en un 60% a varones y 40% a mujeres.



### Soluciones de vivienda

Durante el cuarto trimestre 2017, la Dirección de Banca Social y el FODEMIPYME facilitaron la adquisición de 166 soluciones de vivienda; lo cual generó un impacto social positivo a 548 personas integrantes del núcleo familiar<sup>1</sup>. Como se muestra en el siguiente cuadro.

SOLUCIONES DE VIVIENDA - IVT				
	MUJERES	HOMBRES	TOTAL FAMILIAS	BENEFICIARIOS INDIRECTOS
FAMILIAS CON BONO	13	3	16	53
FAMILIAS CON BONO-CREDITO	2	1	3	10
FEVI	13	16	29	96
FAVI	48	70	118	389
<b>TOTAL AL TRIMESTRE</b>	<b>76</b>	<b>90</b>	<b>166</b>	<b>548</b>

Se formalizaron 19 operaciones con bono (bono y bono-crédito), 29 operaciones de FEVI y 118 operaciones en FAVI. La mayor cantidad de beneficiarios (389) se alcanzaron con el producto de FAVI, el cual constituye avales para la adquisición de viviendas.

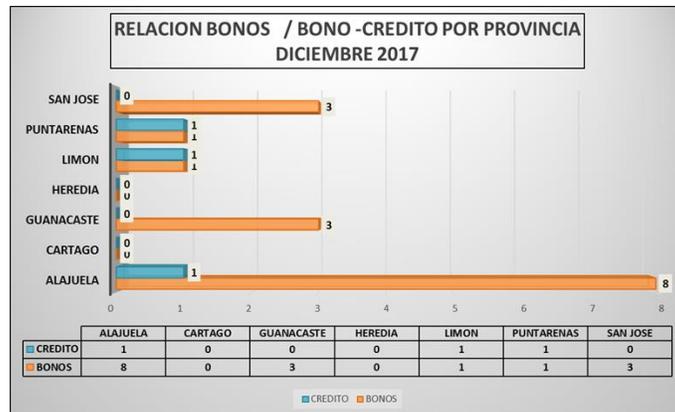
<sup>1</sup> Según el INEC los hogares costarricenses en promedio se integran de 3.3 miembros.



Desde la óptica de género, para este trimestre se benefició mayormente a los hombres en la adquisición de vivienda, con un 54%



En la gráfica de la derecha, se muestra los datos del trimestre según la relación entre bono y bono-crédito por provincia, Se puede apreciar que la provincia de Alajuela es donde más bonos se han entregado, seguida de Guanacaste y San José.



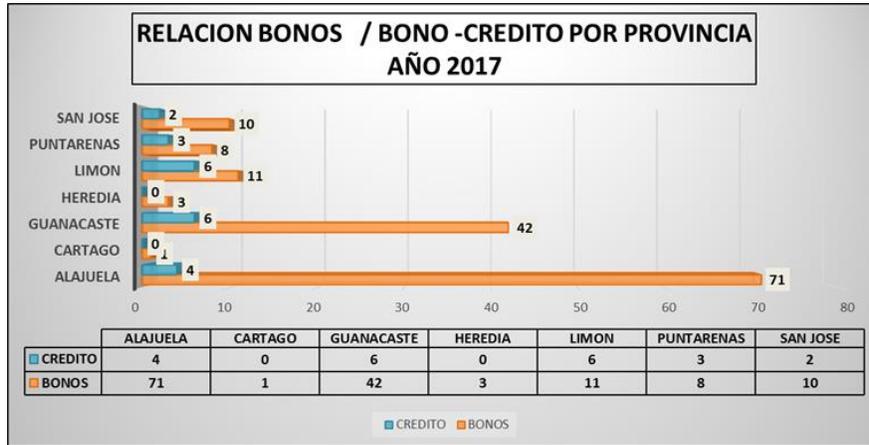
Cartago y Heredia se destacan como las provincias donde no se colocó ninguno de estos dos instrumentos.

Considerando los datos acumulados en el año, en el cuadro siguiente se observa que a través de estos instrumentos de vivienda se ha beneficiado a 730 familias, prácticamente en igualdad de condiciones para hombres (51%) y mujeres (49%)

SOLUCIONES DE VIVIENDA ANUAL				
ANUAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL FAMILIAS	BENEFICIARIOS INDIRECTOS
FAMILIAS CON BONO	102	44	146	482
FAMILIAS CON BONO-CREDITO	8	13	21	69
FEVI	70	84	154	508
FAVI	176	233	409	1350
<b>TOTAL AL TRIMESTRE</b>	<b>356</b>	<b>374</b>	<b>730</b>	<b>2409</b>

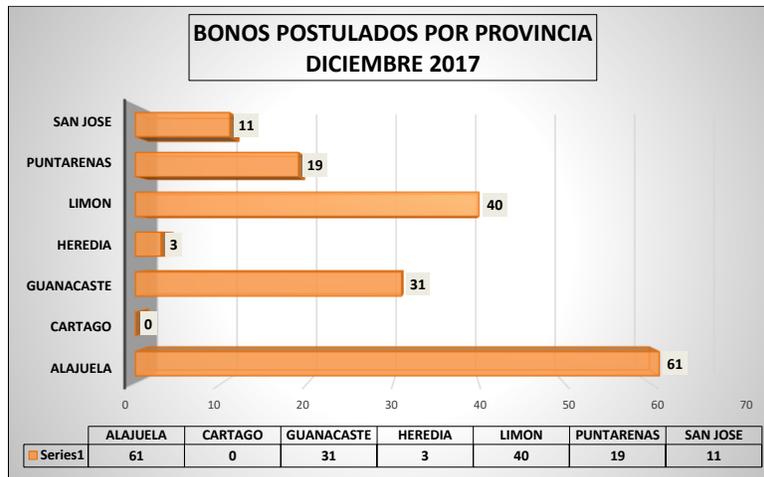


En el gráfico siguiente, se muestra el resumen anual por provincia de la colocación de bono /bono crédito, destacando la provincia de Alajuela, lugar donde se han colocado más bonos, seguida de Guanacaste. Mientras que Limón y Guanacaste presentan la mayor cantidad de bonos con crédito.



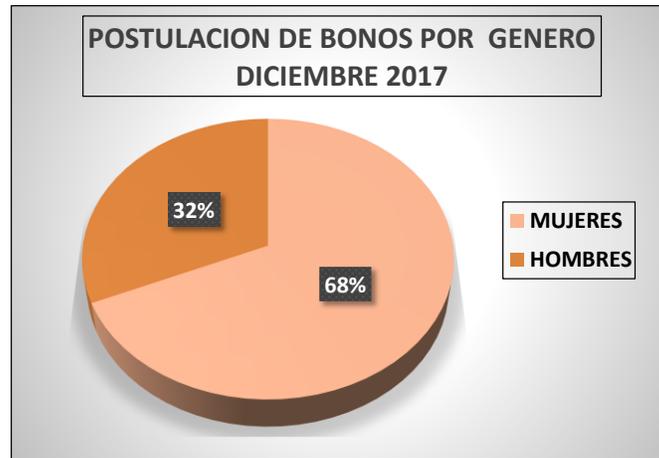
Por otra parte, al cuarto trimestre 2017 se habían postulado 165 bonos por 1.812,8 millones de colones, siendo Alajuela, Guanacaste y Limón las provincias con más postulaciones (61, 31 y 40 respectivamente), la provincia de Cartago no presenta ninguna postulación, como se muestra a continuación:

PROVINCIA IV T	MUJER	HOMBRE	TOTAL	MONTO
ALAJUELA	46	15	61	₡856.873.669,83
CARTAGO	0	0	0	₡0,00
GUANACASTE	19	12	31	₡349.194.163,18
HEREDIA	3	0	3	₡32.950.856,74
LIMON	23	17	40	₡363.542.371,68
PUNTARENAS	14	5	19	₡119.707.280,00
SAN JOSE	8	3	11	₡90.546.973,00
<b>TOTAL</b>	<b>113</b>	<b>52</b>	<b>165</b>	<b>₡1.812.815.314,43</b>





Con respecto al género de los postulantes, se está favoreciendo mayormente a las mujeres con un 68%.



### Impactos hacia la Comunidad

#### Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios

La importancia del indicador de mitigación es que exista una adecuada medición, para el conocimiento y evaluación de los impactos ambientales generados por los productos y servicios de la institución. El conocimiento y evaluación de estos impactos, haría posible la rendición de cuentas de una forma más precisa, sobre el peso de sus operaciones en el ambiente, y conociendo esto, le posibilitaría la generación de estrategias para contrarrestar posibles efectos negativos. Actualmente, la Dirección Corporativa de Riesgo cuenta con una metodología para aplicar a las empresas y determinar el impacto ambiental que tendrían las operaciones crediticias de cierto tamaño, según su plan de inversión. Esto fue revisado en conjunto con la Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED), organización que sugirió mejoras, a partir de las cuales, se propone contar con una metodología para el presente año.

Por su naturaleza como una entidad al servicio de las comunidades, el Banco Popular y de Desarrollo Comunal gestiona activamente y de forma local, el tema de desarrollo comunal, con la participación en todas las comunidades impactadas a través del trabajo de las Juntas de Crédito Local. Durante el año 2017, la Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados reporta que un 40% de los centros de negocio gestionó patrocinios para actividades en sus zonas de influencia, de los cuales un 60% pertenece a comunidades rurales. A través de este tipo de actividades, el Banco Popular genera una retribución hacia las comunidades donde tiene presencia, en su condición de públicos interesados de la Institución.

Asimismo, en el siguiente cuadro se muestra la División Regional a la que se encuentran adscritas las oficinas que solicitaron dichos patrocinios, destacando la División Regional Sur Caribe y División Regional Norte con 29% y 29% de las participaciones respectivamente.



<b>Cronograma de oficinas Distribución por División Regional Año 2017</b>		
<b>Detalle</b>	<b>Cant.</b>	<b>%</b>
División Regional Sur Caribe	12	29%
División Regional Norte	12	29%
División Regional Central Este	8	20%
División Regional Occidente	4	10%
División Regional Central Metropolitana	3	7%
División Regional Central Oeste	2	5%
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

### **Educación Financiera**

Conscientes de la importancia de contar con una sociedad educada en materia financiera, el Conglomerado Financiero Banco Popular, ha desarrollado diferentes acciones para proveer a su clientela y sociedad en general herramientas y conocimientos para una adecuada administración de su situación financiera.

Entre las acciones más destacadas y que forman parte de la proyección responsable hacia la comunidad, es el esfuerzo generado para desarrollar de forma conjunta con el Ministerio de Educación Pública, una incorporación de una materia de educación financiera en los programas de estudio de primaria y secundaria. De ésta forma el Conglomerado Financiero Banco Popular se compromete a impulsar en la niñez y adolescencia del país, de una mejora sustantiva en la educación por medio de éstas materias.

### **Prácticas Justas de Mercadeo**

El Banco Popular mantiene el compromiso de proporcionar información transparente y veraz de las características y condiciones de sus productos y servicios y garantiza que en el contrato que se mantiene con las agencias de publicidad se defina el cumplimiento de:

Prácticas justas de mercadeo, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación.

Utilizar mecanismos de mercadeo obtenidos de forma legal y legítima.

Tener una política de publicidad y mercadeo que asegure la no utilización de textos, audio o imágenes que perpetúen estereotipos relacionados con género, religión, raza, discapacidad, o relaciones personales/orientación sexual y la consideración en forma primordial de los intereses superiores de los grupos vulnerables, incluidos niños y niñas, y no involucrarse en actividades que puedan perjudicar sus intereses.

El Banco Popular suministra a sus clientes: documentos legales o folletos explicativos sobre la información del producto o servicio adquirido, como por ejemplo: contrato de crédito, hipoteca, pagare, prenda, certificado, etc. Además, mantiene en su página web información relativa a sus



productos y servicios. Inclusive información fundamental como tipo de cambio y tasas de interés activas se tienen a disposición de los clientes en las oficinas comerciales.

En cuanto a las campañas publicitarias de productos y servicios, el Banco Popular tiene establecidos los procedimientos y controles internos para garantizar que las acciones de mercadeo se adecuan a las normas internas y externas que le son aplicables, y fiscaliza adecuadamente el contrato que se mantiene con las Agencias de Publicidad. Para ello, todo el material de comunicación que contenga información de productos y servicios que sean para entrega directa al cliente, debe de contar con el visto bueno de la Dirección Jurídica del Banco. Además, cuando se trate de una campaña con nuevos productos, previo a su lanzamiento también se realiza la consulta a dicha Dirección Jurídica a fin de que sea revisada la inscripción de marcas, nombres comerciales, slogans, señales de propaganda, etc.

Las acciones publicitarias de los productos y servicios bancarios responden al interés del Banco y de los distintos reguladores por asegurar la veracidad de la publicidad financiera divulgada a través de los distintos medios de difusión, por ende están apegadas a las disposiciones emitidas por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), en el acuerdo 10-07, Reglamento sobre divulgación de información y publicidad de productos y servicios financieros, de manera que se fomente la transparencia del mercado y coadyuve en la toma de decisiones de quienes demandan esos productos y servicios. Por lo tanto, se realizan los mayores esfuerzos y controles para cumplir con la normativa y se está preparado para eventuales incidentes que se puedan presentar, de manera diligente por parte de las Áreas competentes del Banco.

En ese sentido, en el año 2017, según consulta realizada a la Dirección Jurídica, no se presentaron incidentes por incumplimientos de la normativa relacionada con las comunicaciones de mercadotecnia, tales como publicidad, promoción y el patrocinio, tampoco se presentaron denuncias por concepto de publicidad engañosa o temas relacionados con la divulgación y comunicación; únicamente se presentó a finales del 2017 una nota por parte de CREDOMATIC por el uso de la marca tasa cero, el cual actualmente se encuentra en proceso de resolución.

### **Satisfacción del cliente**

En el tema sobre la satisfacción del cliente, en cuanto a la calidad de la atención y el servicio recibido, en el Banco Popular la opinión del cliente es sumamente importante. En ese sentido, en el 2017 se realizó el Estudio de Satisfacción en Clientes del Banco, así como en Medio Digitales (Wep, App y Cajetos Automáticos).

Dicho estudio forma parte del estudio integral desarrollado durante los meses de agosto a noviembre 2017 vía telefónica a una muestra de clientes, que abarcó las Oficinas Comerciales, Agencias BP Totales, Centros de Negocio de Desarrollo (Pymes y OES, Pignoración, Poblaciones Vulnerables y Corporativo).

Parte de los hallazgos más relevantes a considerar dentro de la estrategia del negocio, es el nivel de importancia asociado a los aspectos tecnológicos, especialmente por parte de la generación millenials, pasando de ser un factor diferenciador a uno básico e imprescindible para la categoría de



bancos; de ahí que el factor sorpresa no garantiza una permanencia larga en el tiempo. Además, es importante destacar que el elemento humano continúa explicando de manera importante el nivel de satisfacción, así como los conceptos de solidez y accesibilidad, considerados como motivantes o deseables por los clientes consultados.

### **Buenas prácticas por el cliente**

Como Institución que opera en un mercado competitivo y en un marco legal y reglamentario que incluye entre otras, una Superintendencia, un órgano para promover la competencia, así como leyes y reglamentos, es precisa la adecuada gestión de todo lo que se relacione con temas que puedan trascender al público y llevar a la pérdida de imagen, por lo que tanto la Dirección de Asuntos Jurídicos como la Dirección de Riesgo Corporativo siguen de cerca cualquier acontecimiento que pudiese materializar eventuales riesgos de imagen, mediante un adecuado conocimiento y gestión de procesos judiciales y sancionatorios que puedan pesar sobre la Institución.

### **Salud y seguridad de los clientes**

Es importante para todo tipo de empresa, conocer sus impactos en temas de salud y seguridad para con los clientes, debido a que dicho conocimiento le posibilitaría llevar a cabo acciones adecuadas para minimizar los efectos detectados. En el caso del Banco Popular, aún no se ha realizado evaluación de productos y servicios para promover mejoras en materia de salud y seguridad, y de igual forma no se tiene conocimiento de la existencia de incidentes relacionados con esta misma materia.

### **Privacidad de los clientes**

Mediante diversos canales, el Banco Popular pone a disposición de su clientela los medios necesarios para que puedan comunicar sus gestiones (inconformidades, sugerencias, consultas, felicitaciones, etc). Todas las gestiones que nuestra clientela presenta, son tramitadas y atendidas oportunamente, mediante el esfuerzo de las dependencias que conforman el Banco. Como parte integral de este proceso, las gestiones se registran, analizan, clasifican y controlan para facilitar su atención. Finalmente, se procura identificar las causas que generan la insatisfacción de la clientela y el origen de estas situaciones y se proponen mejoras con el fin de evitar que se repitan situaciones como las que la clientela indica en sus reclamaciones.

### **Elementos destacables como entidad financiera**

La cartera de productos y servicios es la respuesta del Banco a las necesidades de los públicos interesados que le dan la razón de existir y consolidarse como institución. Es por lo anterior, que la generación de nuevos productos, así como el mantenimiento de aquellos que han sido exitosos con el pasar de los años, es un tema de alta relevancia para el Banco, no solo para su desempeño sino para optimizar la percepción que la sociedad tenga de la institución.



### Componentes ambientales y sociales específicos, aplicados a las líneas de negocio

Con respecto a los temas ambiental y social en el Banco Popular, estos se incorporan como ejes transversales que impactan mediante todos los productos y servicios del Banco, a los indicadores sociales. Como parte de los productos con componentes ambientales, durante el año pasado se ofreció la línea de crédito denominada Ecocrédito dirigida a planes de financiamiento de compra de productos o equipo amigables con el medio ambiente.

Se ofrecen los productos denominados Crédito Sector Acueductos Rurales y Crédito Gestión Ambiental. El primero está dirigido a asociaciones administradoras de acueductos rurales (ASADAS) y financia planes de inversión correspondientes a este sector, mientras que el segundo tiene como destino personas físicas y jurídicas, instituciones públicas y organizaciones sociales, y se focaliza en planes de inversión tales como:

- Infraestructura administrativa y de manejo de recurso hídrico.
- Manejo y disposición de residuos sólidos.
- Manejo y disposición de sustancias tóxicas.
- Generación de energía limpia.
- Eficiencia energética.
- Disminución de emisiones de carbono al ambiente.
- Conservación y mejora ambiental.

A partir de la creación de la Dirección de Banca Social, la Junta Directiva Nacional solicitó dar prioridad a la atención de indicadores sociales como generación y protección de empleo, así como soluciones de vivienda, de ahí que la atención de MIPYMES y proyectos a través de empresas de la economía social se orientan principalmente a impactar mediante estos indicadores.

Asimismo, el Banco dispone de opciones de financiamiento dirigidas a facilitar la adquisición de bienes y servicios que mejoren la calidad de vida de las personas. Al respecto, se tienen definidos productos para la adquisición de vivienda y el financiamiento de Educación y Gastos Médicos.

Por su parte en cuanto a captación de recursos, los programas para niños (Kids) y Jóvenes (O2) se mantienen en crecimiento realizando actividades para motivar a los futuros ciudadanos de nuestro país a utilizar servicios bancarios de una forma amigable.

Debido a la disponibilidad de múltiples productos con este enfoque dentro de la oferta de la Banca de Personas, su dependencia de Gestión Comercial brindó charlas y capacitación a las fuerzas de ventas respecto a productos con beneficio social o ambiental. Como parte de estas actividades, se hizo un refrescamiento de los principios sociales del Banco y un repaso de los principales productos con enfoque social y ambiental, a saber: Fondo de Avaluos para Vivienda (FAVI), Crédito Educación, Crédito Gastos Médicos, Eco Crédito y el Programa de Educación Financiera.

### Atención de la Población Adulta Mayor

El Banco Popular y de Desarrollo Comunal ha sido pionero en brindar una atención diferenciada a la población adulta mayor, lo que le ha hecho merecedor del reconocimiento público por parte del



Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (CONAPAM) en el año 2014. Cada año la institución ofrece este segmento las siguientes facilidades en las fechas de pago de pensiones:

- Apertura temprana de las oficinas en los 24 BP Totales en todo el país
- Habilitación de plataformas de cajas, recepción y una bienvenida cálida y empática por parte del gerente de la oficina y los guías especializados a las personas adultas mayores
- Servicio de refrigerio
- Habilitación de aliados estratégicos y comerciales con productos y servicios
- Guías especializados conformados por exfuncionarios(as) del Banco como encargados de acompañar a las personas adultas mayores

### Atención de las personas con discapacidad

El Banco Popular y de Desarrollo Comunal mantiene un firme compromiso social de atender de la mejor forma a las personas con discapacidad y en ese sentido ha sido merecedor del reconocimiento Costa Rica Incluye, iniciativa que premia las buenas prácticas empresariales desde un enfoque derechos humanos. En tal sentido, el Banco Popular y de Desarrollo Comunal ha dispuesto las siguientes facilidades para éste segmento:

- Líneas de financiamiento para remodelación o ampliación de vivienda y para compra de equipo médico
- Cajeros automáticos con escritura braille en sus teclas y sistema de voz
- Oficinas adaptadas acorde a la Ley 7600
- Personal capacitado como intérprete del Lenguaje de Señas Costarricense (LESCO)
- Capacitación de personal en las oficinas que ejerce de guía de servicios
- Señalización interna en todas las oficinas acorde a la Ley 7600

### Financiamiento del sector productivo

CARTERA DE CRÉDITO BANCA EMPRESARIAL Y CORPORATIVA, POR REGIÓN					
REGIÓN	N° CUENTES	OPERACIONES	MONTO COLOCADO	SALDO ACTUAL	CRÉD. PROMEDIO
<b>TOTAL EMPRESARIAL</b>	<b>9.694</b>	<b>14812</b>	<b>505.101.813.867</b>	<b>419.707.818.726</b>	<b>34.100.852</b>
CARIBE	1.149	1719	40.428.648.391	33.237.814.449	23.518.702
CENTRAL ESTE	1.263	1774	67.195.147.761	56.338.486.897	37.877.761
CENTRAL METROPOLITANO	1.009	1348	84.683.556.925	68.515.636.761	62.821.630
CENTRAL OESTE	1.298	1887	69.796.734.685	58.928.188.525	36.988.201
NORTE	2.275	3826	104.961.519.828	87.088.815.138	27.433.748
OCCIDENTE	1.727	2796	96.757.592.796	81.136.379.327	34.605.720
SUR	973	1462	41.278.613.481	34.462.497.628	28.234.346
CORPORATIVO	35	227	628.840.119.044	487.930.504.357	2.770.220.789
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>9.729</b>	<b>15.039</b>	<b>1.133.941.932.911</b>	<b>907.638.323.083</b>	<b>75.400.089</b>

Datos colonizados al 31-12-2017.

Operaciones sin líneas 76 y 94 de uso múltiple

Cartera activa sin Cobro Judicial.



### CARTERA DE CRÉDITO BANCA EMPRESARIAL Y CORPORATIVA, SEGÚN SEGMENTO

TIPO DE CLIENTE	OPERACIONES	COLOCACIÓN	SALDO ACTUAL	CRÉD. PROMEDIO
Corplnst	60	122.001.951.067	87.690.808.348	2.246.247.928
Grande	186	75.544.826.681	58.740.373.670	649.593.238
Mediana	664	61.387.245.271	52.465.240.475	518.153.512
Micro	11.283	412.626.808.395	363.842.158.052	89.380.396
OESS	526	333.090.007.995	237.242.112.251	53.425.187
Pequeña	2.320	129.291.093.502	107.657.630.286	35.828.622
<b>Total general</b>	<b>15.039</b>	<b>1.133.941.932.911</b>	<b>907.638.323.083</b>	<b>75.400.089</b>

Datos colonizados al 31-12-2017.

Operaciones sin líneas 76 y 94 de uso múltiple

Cartera activa sin Cobro Judicial.

### CARTERA EMPRESARIAL Y CORPORATIVA, SEGÚN SECTOR ECONÓMICO

SECTOR ECONÓMICO	CANT. OPER.	MONTO COLOCADO	SALDO	*PROM. COLOC.
Agropecuario	3.869	130.962.147.351	109.215.367.500	33.849.095
Comercio	4.599	160.031.762.295	129.661.901.120	34.797.078
Industria	1.731	349.428.189.441	285.144.941.205	201.864.927
Servicios	4.840	493.519.833.824	383.616.113.258	101.966.908
<b>Total general</b>	<b>15.039</b>	<b>1.133.941.932.911</b>	<b>907.638.323.083</b>	<b>75.400.089</b>

Cifras en millones de colones.

Se excluyen líneas de uso múltiple.

\*Promedio colocado por operación.

## BANCA EMPRESARIAL Y CORPORATIVA 2016 - 2017

DICIEMBRE 2016 - DICIEMBRE 2017

VARIABLE	31/12/2016	31/12/2017	VARIABLE ABSOLUTA	VARIABLE PORCENTUAL
<b>CRECIMIENTO DE SALDO</b>	<b>809.167,19</b>	<b>907.638,32</b>	<b>98.471,13</b>	<b>12,17%</b>

Datos colonizados al 31-12-2017.

Fuente: Resumen de Cartera.

Se excluyen líneas de uso múltiple.

Desde la Dirección de Banca Social, se atiende Organizaciones de la Economía Social Solidaria (OESS) y personas físicas a través de los productos de pignoración y bonos; y desde la Dirección de Fodempyme se orientan esfuerzos para atender a pymes con actividades económicas como industria, comercio y servicios, así como actividades agropecuarias; según Ley 8262. Vale mencionar que no se emplea una estrategia de regionalización para los fondos.

### Fondos especiales

Seguidamente, se presenta el detalle de colocaciones de los tres fondos a saber FEVI, FEDE y FAVI:



FEDE	DICIEMBRE 2017
SALDO CARTERA	¢3.827.518.501,04
MORA	0,00%
MONTO COLOCADO	¢1.782.000.000,00
CANTIDAD	9

FEVI	DICIEMBRE 2017
SALDO CARTERA	¢23.474.356.386,83
MORA	4,29%
MONTO COLOCADO	¢6.290.112.160,00
CANTIDAD	154

FAVI	DICIEMBRE 2017
MONTO COLOCADO AVAL	¢2.608.367.713,72
CANTIDAD	409

### Fodemipyme

El Banco Popular brinda avales para el financiamiento de empresas que tienen insuficiencia de garantía para gestionar sus créditos bancarios. A continuación, se detalla la colocación de la cartera de avales y de crédito con recursos de FODEMIPYME, del 01 enero al 31 diciembre 2017.

CRÉDITO FODEMIPYME	DICIEMBRE 2017
SALDO CARTERA	9.933.035.642
MORA	8,94%
MONTO COLOCADO	3.760.070.000
CANTIDAD	40

De la misma manera, a continuación, se detalla la colocación de avales 2017 por provincia y tipo de persona jurídica.

En el cuarto trimestre 2017 se registra un total de 4365 operaciones, entre avales y crédito pignoraticio, como se muestra en el siguiente cuadro.



PROVINCIA	AVALES*		PIGNORACION	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
ALAJUELA	16	16	269	148
CARTAGO	11	10	139	69
GUANACASTE	8	10	113	50
HEREDIA	4	10	221	130
LIMON	0	3	221	108
PUNTARENAS	5	3	206	91
SAN JOSE	14	23	1629	750
<b>Total general</b>	<b>58</b>	<b>75</b>	<b>2798</b>	<b>1346</b>
<b>Total</b>	<b>133</b>		<b>4144</b>	

\* A los 133 Avaes hay que sumarle 88 operaciones Jurídicas

FUENTE: Datos Suministrados por las áreas de la Banca Social ( AAP, APD,AFE,AFVIS) Y FODEMIPYME

Como se muestra en el cuadro anterior los avales otorgados ascienden a 221, cifra constituida por 133 avales de personas físicas y 88 avales de empresas jurídicas. Mientras que el crédito por pignoración de joyas suma 4144 operaciones. Destaca que el mayor acceso lo presentan las mujeres con 2798 operaciones.

A continuación, se presenta la colocación total de avales segmentada al cuarto trimestre del 2017, considerando Operadores, Fodemipyme y al Banco Popular, destaca el crecimiento de la colocación durante el mes de diciembre 2017 sobre los meses de julio, agosto y setiembre del mismo periodo.

COLOCACION DE AVALES POR TRIMESTRE (montos en millones de colones)	
AÑO 2017	MONTO
I TRIMESTRE	¢979
II TRIMESTRE	¢1 241
III TRIMESTRE	¢1 205
IV TRIMESTRE	¢1 838
<b>TOTAL</b>	<b>¢5 263</b>

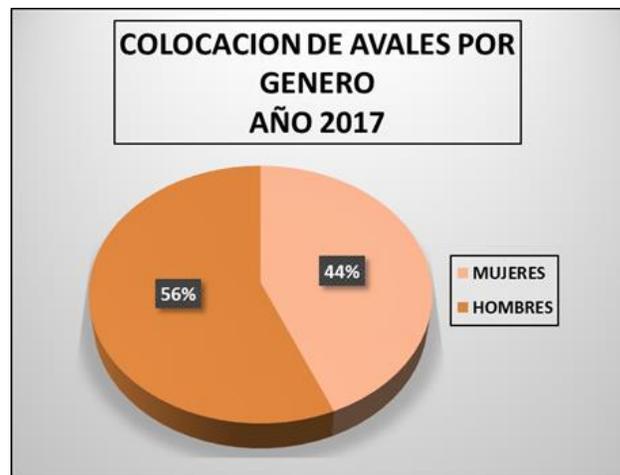
En términos generales destaca el crecimiento de la colocación total avalado para el cuarto trimestre comparado sobre el monto avalado al cierre de los trimestres anteriores para el 2017. En resumen,



y como se evidencia en el siguiente cuadro, se realizaron 221 operaciones de avales por un monto de 5265 millones de colones.

AVALES ACUMULADO					
PROVINCIA	MUJERES	HOMBRES	JURIDICAS	CANTIDAD	MONTO
ALAJUELA	16	16	15	47	¢1 174 881 001,84
CARTAGO	11	10	7	28	¢532 735 672,84
GUANACASTE	8	10	5	23	¢552 344 919,50
HEREDIA	4	10	9	23	¢403 981 697,90
LIMON	0	3	7	10	¢355 621 023,85
PUNTARENAS	5	3	4	12	¢186 560 501,94
SAN JOSE	14	23	41	78	¢2 059 030 074,34
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>58</b>	<b>75</b>	<b>88</b>	<b>221</b>	<b>¢5 265 154 892,21</b>

En referencia al género, un 56% del beneficio fue obtenido por hombres, contra un 44%, mujeres.



Por otra parte, el crédito de pignoración por su connotación social, busca dar beneficio a la población costarricense, muchas de estas familias, a través de los recursos solicitados, resuelven necesidades primarias de consumo.

Según se muestra en el siguiente cuadro, la mayor cantidad de operaciones y recursos colocados en crédito pignoraticio se ubica en la provincia de San José con 2379 operaciones y ¢1.464,9 millones de colones. La provincia que menormente ha accedido este instrumento es Guanacaste con 163 operaciones.



PIGNORACION				
PROVINCIA	MUJERES	HOMBRES	CANTIDAD	MONTO
ALAJUELA	269	148	417	226.620.443,00
CARTAGO	139	69	208	149.540.794,00
GUANACASTE	113	50	163	86.177.286,00
HEREDIA	221	130	351	245.069.262,00
LIMON	221	108	329	155.991.945,00
PUNTARENAS	206	91	297	140.424.699,00
SAN JOSE	1629	750	2379	1.464.957.245,00
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2798</b>	<b>1346</b>	<b>4144</b>	<b>2.468.781.674,00</b>



Con respecto a la información de los gráficos anteriores, podemos observar que la máxima concentración de créditos se encuentra en la provincia de San José, esto debido a que el banco cuenta, en Barrio Amón, con la oficina especializada para este tipo de créditos, en segundo lugar se encuentra la provincia de Alajuela, este efecto se debe a que en esta provincia contamos con cuatros oficinas que brindan el servicio.

También es posible observar como las provincias de Heredia, Limón y Puntarenas presentan números importantes. Es significativo recalcar que las provincias donde se encuentran los puertos han sido de gran movimiento de este producto.

En Cartago y Guanacaste únicamente se cuentan con dos oficinas por provincia, sin embargo, se debe resaltar el esfuerzo realizado y observar que la colocación es importante en cuanto operaciones.

En cuanto al género, con el crédito pignoraticio, en las operaciones realizadas en el trimestre, se favoreció el acceso a los recursos principalmente de las mujeres (68%).



Ahora bien, analizando la información presentada, podemos determinar que se sigue presentando la tendencia que históricamente ha tenido este crédito, la mayor concentración de créditos se encuentra representado por las mujeres, con un 68%. Sin embargo, se ha presentado un cambio en el perfil de estas mujeres que se presentan a solicitar el crédito sobre alhajas, ya que la gran mayoría ocupa estos recursos para generar ingresos para sus familias ya que son utilizados en la compra de materia prima o con el fin de impulsar micro empresas que estas poseen.

El crédito de pignoración por su connotación social, busca dar beneficio a la población costarricense, muchas de estas familias, a través de los recursos solicitados, resuelven necesidades primarias de consumo, lo cual les brinda mucha tranquilidad.

Considerando la totalidad de productos que ofrecen las Direcciones de Banca Social y FODEMIPYME, se presenta un resumen de los beneficiarios.

BENEFICIARIOS AL IV TRIMESTRE						
PRODUCTO	GENERO					
	MUJERES		HOMBRES		TOTAL	
PIGNORACION	2218	7319,4	1083	3573,9	3301	10893,30
BONOS COLOCACION	111	366,3	56	184,8	167	551,10
FAVI COLOCACION	176	580,8	233	768,9	409	1349,70
FEVI COLOCACION	70	231	84	277,2	154	508,20
FODEMIPYME	792	2613,6	1001	3303,3	1793	5916,90
<b>TOTAL</b>	<b>3367</b>	<b>11111,10</b>	<b>2457</b>	<b>8108,1</b>	<b>5824</b>	<b>19219,20</b>

SEGUN LIC. MARIO CHACON INEC DATO JULIO 2016 (VIGENTE) ES 3,3

Como se observa, se ha beneficiado directamente 5706 personas, y totalmente a 18829,80 personas; esto considerando que en cada núcleo familiar habitan 3,3 personas, según dato suministrado por el INEC. La mayor cantidad de beneficiarios lo ha generado el instrumento de pignoración.

Respecto al género la mayor cantidad de beneficiarias son mujeres, en un 58%.



### Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente

El Banco ha realizado importantes inversiones en aperturas de oficinas tanto en zonas urbanas como en zonas rurales tendiendo a ofrecer mayor oferta de servicios que impacte en poblaciones y facilitando la accesibilidad para los clientes. Durante el último año se habilitaron oficinas en Sabanilla de Montes de Oca y San Rafael Arriba de Desamparados (esta última apertura consistió en un traslado de la Agencia San Antonio de Desamparados).

Actualmente se dispone de más de 100 oficinas comerciales; sin embargo, se destacan algunas de las regiones que son consideradas de escasa densidad y que el Banco, en cumplimiento a su objetivo de creación actualmente ofrece diferentes productos y servicios; tal es el caso de oficinas ubicadas en La Cruz, Nosara, Paquera, Jicaral, Juntas de Abangares, Upala, Pocosol, Aguas Zarcas, Guatuso, Sarapiquí, Guácimo y San Vito de Coto Brus, entre otras.

Adicionalmente, la División de Canales trabaja actualmente en el proyecto de Corresponsales no Bancarias el cual brindará oportunidad de expandir productos y servicios en lugares alejados de las principales zonas urbanas. En cuanto a cajeros automáticos, se dispone de una red con más de 300 unidades ATM; al respecto, las localidades dotadas de cajero automático durante 2017 son las siguientes:

Cantón o distrito	Ubicación
Sabanilla de Montes de Oca	Agencia BP
San Isidro de Heredia	Municipalidad
San Gabriel de Aserrí	Asada
Abangares	Restaurante Mina de Oro
Desamparados	Municipalidad
Cañas	Centro de Atención Integral de Salud
La Suiza de Turrialba	Asada
Plaza Víquez (Distrito Catedral)	Policía de Tránsito



La Banca Empresarial y Corporativa cuenta con 17 Centros Empresariales distribuidos en 7 regiones, dando accesibilidad a todo el parque empresarial del país. Además, de una División de Banca Institucional y Corporativa que atiende principalmente cooperativas, sociedades, fideicomisos, asociaciones y las entidades que dependen del presupuesto del estado.

En la Banca Social y Fodemipyme, a través de 8 ejecutivos, se busca atender proyectos viables en los diferentes territorios. Actualmente se cuenta con ejecutivos ubicados en Pérez Zeledón, San Ramón y San Carlos, además de los destacados en San José. Asimismo, el servicio de crédito pignoraticio se ofrece en 14 oficinas comerciales en todo el territorio nacional.

### **Acceso a los servicios financieros para las personas desfavorecidas**

Desde el año 2015 se formuló el producto de Emergencias con el objetivo de ofrecer posibilidades de financiamiento a familias afectadas por situaciones naturales que dañaran sus viviendas. Este producto permite realizar los siguientes planes de inversión: Remodelación, reparación y ampliación para vivienda, la compra de menaje, por ejemplo pero no limitado a éstos, los siguientes: electrodomésticos, muebles, cortinas, loza sanitaria, muebles de cocina, ropa, zapatos, útiles escolares, automotores, bicicletas, equipo de trabajo agrícola manual o mecánico, aperos para bestias de carga y cualquier otro artefacto necesario para la normalización de la vida cotidiana de los afectados por fenómenos naturales ocurridos en Costa Rica, antes o durante la vigencia de la política que autoriza el plan de inversión.

Durante el año 2017 fue necesario activar las condiciones de emergencias para aquellos deudores afectados directa o indirectamente por la tormenta Nate, con condiciones favorables para que los clientes pudiesen salir adelante con sus obligaciones. En el caso de la Banca Empresarial, a una semana del evento se detectaron 128 casos en cinco de las seis regiones del país, los cuales sumaban un saldo de 4.000 millones de colones. Adicionalmente, la Banca de Personas emitió una serie de condiciones favorables para clientes en zonas impactadas y con sus compromisos al día, con un presupuesto de 10.000 millones de colones para ya sea, refinanciamiento, disminución en tasa de interés, o ampliación de plazo.

Asimismo, se cuenta con el programa de Finanzas Sanas dirigido a trabajadores de empresas, entidades u organizaciones en general. Este programa va enfocado a mejorar las condiciones de trabajadores con problemas financieros, para lo cual se brinda la asesoría con una metodología estandarizada a nivel nacional.

Desde el año 2015, el Banco se trazó como objetivo impulsar el ahorro en toda la población, por medio de la campaña BP Ahorros, con la finalidad de que todas las personas puedan ahorrar con las facilidades tecnológicas de la nueva plataforma. Como parte de ello, se han implementado los productos denominados Cuenta Naranja, Planes Naranja y Cuenta Expediente Simplificado.

El Banco cuenta con programas y líneas de crédito que benefician a ciertos sectores no bancables en cierto grado, como las MIPYMES, así como la utilización de avales en aquellas empresas con insuficiencia de garantía. Dentro de estos programas se ubican los fondos denominados FODEMIPYME (avales, crédito y transferencias), FINADE (crédito y avales) y FOFIDE (BP Empresarias y BP Acueductos Rurales), los cuales tienen como objetivo, ofrecer una mayor accesibilidad a estos recursos por parte de los segmentos de interés.



Se propicia establecer alianzas estratégicas con organizaciones u empresas de la economía social solidaria que permitan atenderlas, así como a las micro pequeñas y medianas empresas que desarrollen proyectos productivos viables en pro de la mejora de la calidad de vida de sus asociados y sus familias.

De igual forma a través del Fondo Especial de Desarrollo (FEDE) se busca atender a segmentos de la población como emprendedores, no bancables, jóvenes, pensionadas, mujeres jefas de hogar, indígenas, familias con miembros con discapacidad, pescadores artesanales, coligalleros, artesanos, empresas comunales de crédito y pequeños productores agropecuarios, microempresarios asociados, quienes realicen otras actividades productivas, en especial en zonas fronterizas y todas aquellas poblaciones que se considere y cumplan con alguna vulnerabilidad económico social demostrable. De esta manera se logra impactar en los territorios en beneficio de las personas.

Con respecto a vivienda, se cuenta con el Fondo Especial para la Vivienda (FEVI), cuyas condiciones se orientan a facilitar el acceso a vivienda digna a las personas que por su condición socio económica no han podido cubrir esa necesidad, y el Fondo de Avales para Vivienda (FAVI) propone facilitar el acceso a la vivienda para la clase media, mediante avales parciales para los créditos de vivienda.

### **Políticas para el correcto diseño y oferta de productos y servicios financieros**

El Manual de Productos y Servicios contiene el estándar de información para cada uno de los productos crediticios disponibles para los clientes del Banco. La descripción de lineamientos relacionados a cada producto se encuentra en dicho documento, mediante lo cual se fomenta la estrategia comercial del Banco (en lo relacionado a productos) en forma estandarizada y manteniendo el mismo nivel de información disponible para los funcionarios y para nuestros clientes. La oferta de productos y servicios puede ser modificada con la finalidad de ajustarse a las necesidades de los clientes y adaptarse dentro del contexto de la estrategia para atender a los diferentes públicos interesados.

Asimismo, la Institución dispone del procedimiento titulado “Creación, modificación y/o actualización de los productos y/o servicios del Banco Popular y de Desarrollo Comunal”, cuyo objetivo es normalizar las actividades relacionadas con la gestión de los productos y/o servicios, aplicable a cualquier modificación en la oferta de la entidad. Este procedimiento es actualizado al menos en forma anual

### **Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario**

La educación financiera es vital para los clientes que requieren satisfacer necesidades urgentes tales como mejorar su capacidad de pago o disminuir la carga financiera.

El programa denominado Finanzas Sanas ha proporcionado una base de mejora en el tiempo, que permite llegar a muchos sectores y empresas con trabajadores con problemas de diversos tipos a nivel financiero. El Banco ha incursionado en el tema de asesoría con esta charla que impacta y ofrece una serie de soluciones a los principales problemas de muchos trabajadores.



Para el 2017 el programa de Finanzas Sanas ha desarrollado nuevos conceptos tendientes a mejorar la presentación, ofrecer material estándar para que las oficinas comerciales puedan desarrollarlo en sus comunidades. Durante el año se dieron 106 charlas, y se contó con la asistencia de 3.695 personas.

Se han realizado visitas a diferentes BP Totales, en las cuales se han capacitado Gerentes de Agencia y Ejecutivos de Negocios. Las visitas realizadas a las BP Totales y Agencias de Negocios han permitido estandarizar el proceso de charlas de Finanzas Sanas y trabajar bajo un mismo concepto en relación con los conocimientos del tema de las finanzas sanas que todas las oficinas del país deben de conceptualizar.

Adicionalmente se manejan otros programas de atención de clientes según segmento, por ejemplo, el Programa BP Global, que atiende a un sector de clientes enfocados en Ahorro a Plazo de una manera diferenciada, ofreciendo asesoría en inversiones de forma personalizada.

El segmento de niños y jóvenes se atiende a través de las campañas de los productos Kids y O2 con rediseños de imagen que permitan incorporar a la juventud en charlas motivando el ahorro. Durante el año 2017 se realizaron 12 visitas a centros educativos, impactando aproximadamente 2.500 estudiantes.

La Banca Empresarial y Corporativa realizó 65 actividades con los clientes actuales o potenciales, por medio de las cuales reunió a más de 2.000 personas para beneficiarlos por medio de la presentación denominada “Construir Bienestar” u otras actividades de acompañamiento no financiero.

Asimismo, se inició un programa de charlas dirigidas a los estudiantes de 5° y 6° año que están por graduarse de algún colegio técnico de la zona de influencia de cada CE, con el fin de instruir sobre empresarialidad. Se benefició alrededor de 300 estudiantes en Pérez Zeledón, Alajuela, San Mateo, Zarcero, y Guápiles.

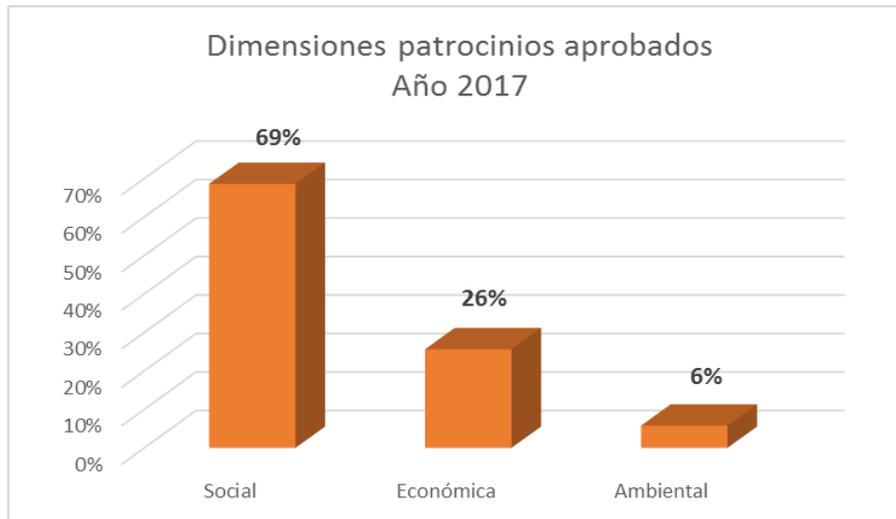
De la misma manera es importante indicar que actualmente la Dirección de Banca Social y la Dirección de Fodemipyme, cuentan con un Programa de Acompañamiento no Financiero con recursos no reembolsados con el objetivo de apoyar programas tendientes a fortalecer y desarrollar las micro, pequeñas y medianas empresas y empresas de la economía social, en áreas como capacitación, asistencia técnica, innovación, investigación y transferencia tecnológica así como investigaciones en diferentes actividades productivas y sociales tendientes a diseñar un sector empresarial eficiente y competitivo. Entre los beneficiarios de proyectos de transferencia ejecutados o en ejecución por la Dirección Banca Social, se destacan organizaciones en Guanacaste, Tarrazú, Osa, Limoncito y Pocosol.

### **Gestión de patrocinios**

Para el Conglomerado Financiero Banco Popular resulta fundamental orientar los esfuerzos de presencia de marca a iniciativas vinculadas con los ejes prioritarios de la sostenibilidad.



En ese sentido, durante el año 2017 un 75% de los patrocinios aprobados tuvieron que ver con iniciativas relacionadas con temas sociales y medioambientales, aspecto que guarda mucha congruencia con la razón de ser de la Institución.



Dentro de la dimensión social, durante el año 2017 se apoyaron -en su mayoría- iniciativas relacionadas con el deporte, seguidas de las vinculadas al tema cultura, y en tercer lugar se visualiza el tópicos de territorialidad:

<b>Temáticas Dimensión Social / Año 2017</b>		
<b>Detalle</b>	<b>Cant</b>	<b>%</b>
Deporte	33	40%
Cultura	32	39%
Territorialidad	6	7%
Educación	5	6%
Accesibilidad	2	2%
Vivienda	2	2%
Salud	2	2%
Equidad de género	1	1%
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>



Con respecto a la perspectiva ambiental se observa una tendencia por apoyar iniciativas asociadas a la educación ambiental, pilar para la construcción de una cultura y conciencia con el medioambiente.

Temáticas Dimensión Ambiental / Año 2017		
Detalle	Cant	%
Educación ambiental	4	57%
Reciclaje y reutilización de desechos	1	14%
Negocios amigables con medioambiente	2	29%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

#### Acciones impulsadas por Popular Seguros en materia de alineamiento a componentes sociales y ambientales en su modelo de servicios financieros

Se tiene que, durante el 2016, Popular Seguros desarrollo una serie de documentos a modo de normativa relacionada con el cierre de brechas específicas, estos son los siguientes:

- Lineamiento Institucional de Derechos Humanos
- Directriz de Gestión Ambiental
- Lineamiento Prácticas Justas con Consumidores
- Lineamiento Institucional de Inversión Social
- Lineamiento Institucional para Priorizar Proveedores de la Región

#### Modelo de atención según el ciclo de vida comercial de los productos

El modelo de negocios que emplea Popular Seguros, implica una relación inicial con el Instituto Nacional de Seguros, este establece los productos y los requisitos de colocación, así como las primas por seguros.

Posteriormente se da la comercialización, que en Conglomerado Financiero Banco Popular puede ser en dos vías, la primera a nivel de las agencias bancarias y la segunda vía a través de la sección comercial, ambas vías hacen la colocación del producto según las particularidades de este. La vida útil del producto colocado tiene dos opciones, tener la necesidad de ser empleado o bien llegar a su fecha de vencimiento, en cuyo caso entra en el ciclo la comunicación de vencimiento por parte de la sociedad. Este se ha reforzado en los últimos años a nivel de comunicación.

#### Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico, para cada línea

Los seguros en sí mismos tienen un beneficio social intrínseco, que determina una compensación según el tipo de línea adquirido, son productos solidarios que comparten el riesgo entre los que aportan primas. El beneficio social directo se materializa en el seguro, mediante una relación contractual, que tiene el cobro de una prima por parte del asegurado y en el caso de que se produzca



un evento cuyo riesgo es objeto de compensación, más conocida como indemnización, cubre o apoya los gastos, daños o eventos causados.

En este entendido, Popular Seguros detalla las principales captaciones en cuanto a primas por línea de producto en el siguiente cuadro,

Detalle de recaudación de primas por línea de producto, Popular Seguros 2017

Producto	Ramo	Colocación	%
Incendio Hogar Seguro 2000	Incendio y líneas aliadas	1.733.016.381	27%
Incendio Local Comercial R.O.	Incendio y líneas aliadas	915.675.848	14%
Vida Deudores	Vida	778.252.865	12%
Desempleo	Pérdidas pecuniarias	413.825.528	7%
Autoexpedible de Vida Plus	Vida	399.029.900	6%
Automóvil Individual	Automóvil	257.623.484	4%
Riesgos de Trabajo	Riesgos de trabajo	165.541.586	3%
Todo Riesgo Daño Directo \$	Incendio y líneas aliadas	160.735.740	3%
Dinero En Transito Banco Popular	Valores	151.672.740	2%
Todo Riesgo Daño Directo	Incendio y líneas aliadas	111.179.612	2%
Vida Deudores Dólares	Vida	96.187.139	2%

Cabe rescatar y señalar el acercamiento a las Organizaciones de la Economía Social Solidaria, que para el 2017 representaron más de 115.000.000 millones de colones en primas, según el tipo de producto adquirido. Estas organizaciones se suman a otras que se vienen entendiendo y generan un alto impacto social que tiene un alto impacto en la sociedad costarricense, principalmente en estratos vulnerables.

#### **Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental**

Durante el 2017, el único producto aprobado por el INS para comercialización de Popular Seguros es “BP Autos”. En este producto se obtiene un descuento adicional al % de bonificación de cada cliente de 10% para los vehículos eficientes, basados en el listado PAVE que posee el MINAE y un 15% adicional al % de bonificación de cada cliente para vehículos híbridos.

A partir junio 2017 se utilizan estos productos, actualmente se cuenta con 12 de pólizas colocadas (de estas son 3 híbridos), para marzo se espera iniciar la colocación masiva con el relanzamiento de BP Autos.

#### **Puntos de acceso por tipo de área de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente**



Dentro de las acciones de promoción de acceso a población desfavorecidas económicamente se tienen la atención a Organizaciones de la Economía Social Solidaria, durante 2017 se realizaron visitas de asesoría, seguimiento y atención individualizada en materia de seguros, pasando de un ejecutivo comercial para atención exclusiva de este tipo de entidades, a que fueran la totalidad de agentes de seguros (5 agentes durante el 2017).

Se pasó de 65 empresas de la economía social atendidas en el 2016, a 110 en el 2017, un crecimiento del 59%, en relación a primaje se pasó de 81.000.000 millones en el 2016 a 115.000.000 millones en el 2017, un crecimiento del 42%. Atención en la que busca promoción de cobertura según tipo de negocio que sea acorde a las necesidades, capacidad de pago y coberturas requeridas de las diferentes organizaciones. Este acercamiento con los sectores de la Economía Social Solidaria se da con empresas tales como:

- Asoproconcepción
- Coopelacteos
- Coopeande
- Coopesec R.L.
- Asociación Solidarista de Empleados de Cooperativa de Productores de Leche
- Asociación Administradora de Acueducto y Alcantarillado Sanitario de Orosi
- Asociación Comunidad para el Desarrollo Vida Abundante
- Asociación Solidarista de Trabajadores del Banco Popular y Desarrollo Comunal
- Asociación de los Perdonados para Servir y Amar
- Sindicato de Trabajadores de la Educación Costarricense

Otra acción, la cual se considera de alto impacto y también está alineada al beneficio de las Organizaciones de la Economía Social Solidaria y también a grupos vulnerables es el Proyecto de Aseguradora. Una iniciativa liderada por la gerencia general de Popular Seguros, la cual pretende modificar el artículo 47 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley N° 8653 ampliando en un actor público más las aseguradoras del país.

Con la reforma de ley que desde inicios del 2017 está en la Asamblea Legislativa, se persigue ampliar la competitividad del sector seguros y proyectarse principalmente a grupos vulnerables, como por ejemplo la población desprotegida de seguros social por estar en la informalidad laboral. Todo esto mediante el apoyo y alianza con las Organizaciones de la Economía Social Solidaria, comercializando con ellas productos solidarios, éticos e inclusivos, ampliando el espectro de productos en relación a los que se encuentran actualmente en el mercado. EL 2017 fue un año para la preparación y la escucha activa en el tema.

#### **Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros para las personas desfavorecidas**

Popular Seguros realizó, acciones de capacitación y comunicación de productos con colaboradores de Banco Popular y otras de las sociedades anónimas del conglomerado, por ello se tiene que visualizar las mismas como acciones de educación financiera en seguros, asimismo estas acciones pretenden a un nivel indirecto mejorar el acceso a productos de seguros.



En este sentido se tiene que se realizaron 1.157 eventos entre visitas de asesoría y capacitaciones específicas, un aumento del 46%, asumiendo a unas 2.500 personas a nivel de plataforma, se pasaron de 4 visitas anuales a 11 visitas anuales.

### **Políticas para el correcto diseño y oferta de productos y servicios financieros**

Popular Seguros generó durante el 2016 un Lineamiento sobre Prácticas Justas con Consumidores que definió la forma de acercamiento donde orienta y regula lo relacionado al servicio al cliente, los productos, el mercadeo, comunicación y relaciones públicas y papel o competencias de los empleados. Esto se reforzó e implemento durante el 2017.

Aunado a ello el proceso de contacto para nuevos productos o modificaciones a los existentes se detalla a partir del Gestor de Productos y personal designado de Popular Seguros, con base en los análisis de mercado o en las solicitudes específicas que podría recibir de los clientes, las distintas Bancas que conforman el Banco Popular, y otros clientes internos; realiza el análisis de la información suministrada, con el fin de proponer mejoras o nuevos productos, verificando la oferta del mercado de seguros nacional e internacional.

Para solicitar la creación de los productos debe presentar la información que requiere la aseguradora para su respectivo análisis, por ejemplo: tipo de producto, modalidad de aseguramiento, detalle de coberturas, mercado meta y los datos específicos para que la aseguradora realice los cálculos actuariales según corresponda en cada línea de seguros. Luego es trasladada la solicitud formal a la Dirección de Cliente Corporativo del Instituto Nacional de Seguros. Este analiza la información suministrada con el fin de generar una propuesta que se ajuste a los requerimientos solicitados, en caso de ser un producto no registrado ante la Superintendencia General de Seguros, la aseguradora coordinará la inscripción, remitiendo a Popular Seguros.

Popular Seguros recibe la propuesta de la aseguradora, procede con la revisión y análisis, con el fin de confirmar que se cumpla con las expectativas de lo solicitado. En caso de cumplir con los requerimientos solicitados, se procede a remitir a las áreas interesadas o al cliente final, el documento detallado con la propuesta. En caso de no cumplir con lo requerido, se deberá solicitar a la aseguradora los ajustes correspondientes. Traslada las observaciones, para realizar los ajustes correspondientes, con el fin de obtener la aceptación de la nueva propuesta. El Gestor de Productos o personal designado de Popular Seguros, verifica que la propuesta cumpla con lo solicitado, posteriormente se procede a realizar formalmente la presentación ante el cliente. Adicionalmente, se trabaja en el sumario de producto, lo que representa una coordinación en conjunto con varios departamentos, en este documento se realiza la elaboración de la estrategia de marketing y comunicación.

Popular Seguros recibe del cliente la aprobación del producto, se deben coordinar aspectos operativos, mercadológicos y de comercialización con los distintos departamentos involucrados y se procede con la coordinación de la aceptación del cliente, mediante una nota formal, en el caso del Conglomerado Financiero Banco Popular, la aceptación debe ser mediante oficio por parte de la gerencia que corresponda y posteriormente dar inicio a la comercialización. Traslada la aceptación a la Dirección de Cliente Corporativo del INS, para que procedan con la emisión de la póliza. El Gestor de Productos de Popular Seguros coordina con la Aseguradora los aspectos operativos de



comercialización, tales como inclusiones, exclusiones, cobranza, endosos, indemnizaciones y el envío de condicionados a los clientes.

### **Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario**

Popular Seguros implementa una serie de acciones para facilitar el acceso a los servicios brindados, iniciando a nivel interno y procurando luego acciones externas. Dentro de estas acciones destacan:

- Premiación Seguros Autoexpedibles “Cuenta usted con un plan para su vida”: llevada a cabo mediante visitas a las agencias y los BPT ganadores, con la participación con Agentes y con Gerencia Comercial.
- Acompañamiento a Charla de Finanzas Sanas: desarrollada por la Agencia de Belén, encontrándose enfocada en el Colegio Técnico Profesional Ulloa
- Feria Financiera Social Cultural “Vivienda Cartago”: Actividad conjunta con el BPT Cartago con atención a clientes potenciales, así como entrega del material informativo.
- Campañas semanales enfocadas en productos Autoexpedible: donde se busca a partir de comunicaciones asertivas con las Direcciones Regionales y ejecutivos bancarios reforzar conocimientos sobre los productos.
- Acompañamiento Expo Construcción y Vivienda: participación en conjunto con a Banca Personas, se brinda información y asesoría sobre póliza de Desempleo vinculados con el crédito de vivienda y los seguros que comercializa la Sociedad.
- Se participó del Congreso Nacional Solidarista: Se brinda información y asesoría a clientes potenciales, fomentando productos acordes a necesidades visualizadas.
- Expo Autos: iniciativa en sinergia con Banca Personas del Banco Popular donde se brindó atención y asesoría especializada a los clientes potenciales que se presentaban en las sucursales de promoción.
- Campaña de Sensibilización: sobre las implicaciones del producto de seguros, las necesidades de asegurarse y protegerse, dirigida a la población trabajadora y de bajos recursos.
- Sinergia realizada con Comunicación Corporativa: participación en la Grabación de corto sobre la Sociedad de Seguros, a cargo del Gerente General de Popular Seguros y socializada con la totalidad de colaboradores del conglomerado.
- Feria Eco crédito: Acompañamiento a la oficina BPT Moravia, atendida a través de ejecutivos de Bancaseguros y Agentes de Seguros.
- Concurso “Unidos con el Giro del Crédito 2017”: una iniciativa vinculante con el concurso interno que posee el Banco Popular a nivel de plataforma de crédito.
- Patrocinio Feria del Ambiente: Se realizó en la Antigua Aduana asociada a una actividad de voluntariado y con la vista de más de 12.000 personas, desarrollado en junio de 2017.
- Coordinación de participación en Calendario Fundepos: un patrocinio para el mes de junio.



## Dimensión ambiental



En materia ambiental, el Conglomerado Financiero Banco Popular ha definido desde su orientación política y su definición estratégica integrar la dimensión ambiental como uno de los pilares de su estrategia de sostenibilidad.

Nuestro enfoque de acción ambiental se divide en tres ámbitos:

1. Ofrecer un portafolio de negocios sostenible, siendo un aliado para las personas, las empresas, las organizaciones de la economía social y el país en apoyar financieramente asuntos con orientaciones ambientales.
2. Conscientes del reto que constituye el Cambio Climático nos hemos propuesto reducir nuestros impactos ambientales negativos y hacer los esfuerzos que nos permitan contribuir con la meta país de carbono neutralidad
3. Mejorar nuestro desempeño ambiental como un asunto de mejora continua, impulsando en cada oficina las mejores prácticas ambientales y promover en nuestras comunidades de influencia y hacia los distintos grupos de interés el tema ambiental.

### **Portafolio de Negocios sostenible, variable ambiental.**

El Conglomerado Financiero Banco Popular ha creado líneas de financiamiento en tema ambiental que son las siguientes:

**Eco-Créditos:** dirigido a personas físicas con planes de inversión amigables con el ambiente

**Crédito Gestión Ambiental:** dirigido a personas jurídicas con planes de inversión amigables con el ambiente



### **Crédito ASADAS:** Crédito dirigidos a las Asociaciones Administradoras de Acueductos Rurales

Durante el 2017 se obtuvo un crecimiento real al cierre del mes de diciembre 2,542 millones de colones.

### **Financiamiento con enfoque ambiental**

La línea de Crédito denominada Ecocrédito permite llevar a cabo proyectos de inversión para el mejoramiento y beneficio ambiental. Esta línea tiene varios años de ofrecer alternativas para nuestros clientes, para el financiamiento de compra de productos o equipo amigables con el medio ambiente; y fue mejorado en al 2016, de tal forma que los clientes tendrán mejores oportunidades para calificar, ya que se le disminuyó la tasa de interés y se le amplió el plazo de repago. Durante el año 2017, el saldo de la cartera de Ecocrédito vio un incremento de 222 millones de colones, por su parte, el incremento en el saldo del producto Gestión Ambiental (de la Banca Empresarial) fue de 2.230 millones de colones.

Se ofrecen los productos denominados Crédito Sector Acueductos Rurales y Crédito Gestión Ambiental. El primero está dirigido a asociaciones administradoras de acueductos rurales (ASADAS) y financia planes de inversión correspondientes a este sector, mientras que el segundo tiene como destino personas físicas y jurídicas, instituciones públicas y organizaciones sociales, y se focaliza en planes de inversión tales como:

- Infraestructura administrativa y de manejo de recurso hídrico.
- Manejo y disposición de residuos sólidos.
- Manejo y disposición de sustancias tóxicas.
- Generación de energía limpia.
- Eficiencia energética.
- Disminución de emisiones de carbono al ambiente.
- Conservación y mejora ambiental.

### **Popular Seguros**

Durante el 2017, el único producto aprobado por el INS para comercialización de Popular Seguros es “BP Autos”. En este producto se obtiene un descuento adicional al % de bonificación de cada cliente de 10% para los vehículos eficientes, basados en el listado PAVE que posee el MINAE y un 15% adicional al % de bonificación de cada cliente para vehículos híbridos.

A partir junio 2017 se utilizan estos productos, actualmente se cuenta con 12 de pólizas colocadas (de estas son 3 híbridos), para marzo se espera iniciar la colocación masiva con el relanzamiento de BP Autos.

### **Carbono Neutralidad**

Popular Pensiones cuenta con cinco años de tener el sello de carbono neutralidad

Popular Valores obtuvo por primera vez el Sello Carbono neutral que brinda la Dirección de Cambio Climático del MINAE. En el caso de Popular Pensiones cuenta dicha certificación desde el año 2012.

### **Gestión Ambiental**



El Conglomerado Financiero Banco Popular tiene el compromiso de reducir sus impactos ambientales, apoyar al país en alcanzar la carbono neutralidad. Nos comprometemos a mejorar nuestro desempeño ambiental y potenciar los impactos positivos hacia las comunidades de influencia de nuestras oficinas en todo el territorio nacional.

El Conglomerado Financiero Banco Popular ha procurado mejorar su desempeño ambiental por medio de diferentes iniciativas, fundamentadas en el compromiso de los colaboradores y colaboradoras para llevar a cabo acciones en materia ambiental que a su vez contribuyan a generar un impacto positivo.

En este sentido se actualizó la Política Ambiental que rige para todas las empresas del Conglomerado.

Asimismo, conscientes del alto valor que genera en la sociedad, la participación activa con la comunidad, el Conglomerado Financiero Banco Popular firmó un convenio con el Ministerio de Educación Pública con el propósito de impulsar en los centros educativos las mejores prácticas ambientales, acción que promueve en los niños y jóvenes una conciencia del tema.

### **Compromiso de gestión ambiental 2018**

El Conglomerado Financiero Banco Popular con el fin de mejorar su desempeño ambiental, ha establecido obtener el galardón de Bandera Azul Ecológica de forma paulatina en sus diferentes oficinas por cuanto se propone obtener y mantener el dicho galardón en 8 oficinas comerciales del Banco Popular y en Popular Safi, así como mantener el galardón en Popular Valores, Popular Seguros y Popular Pensiones, integrando acciones de voluntariado corporativo dirigidas a los centros educativos definidos en el marco de la alianza con el MEP.

De igual forma se plantea una meta de crecimiento del 25% en la colocación de crédito para planes de inversión con enfoque ambiental.

### **Programa Bandera Azul Ecológica**

Popular Pensiones cuenta con cuatro años de obtener el galardón de Bandera Azul Ecológica en la categoría de cambio climático con cinco estrellas.

Popular Seguros obtiene el galardón con una estrella en la categoría de cambio climático.

### **Principales rubros ambientales**

#### **Consumo energético interno**

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

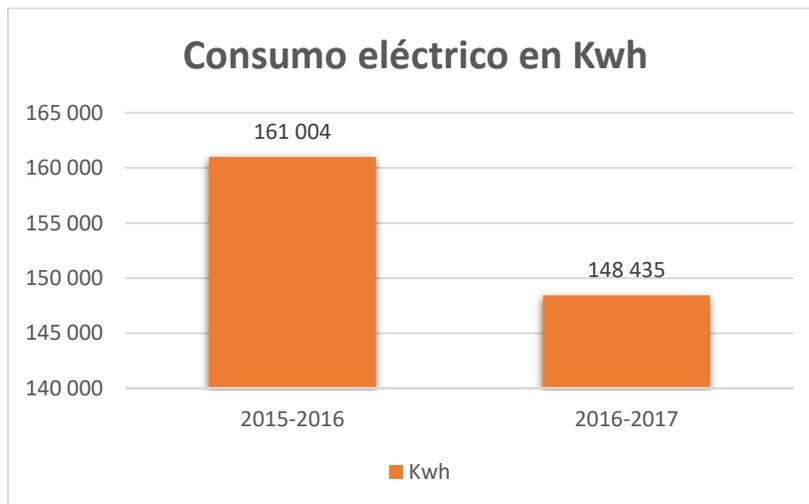
Año	Cantidad de oficinas medidas	Consumo anual
2016	93 oficinas	12,558,768 KWh
2017	118 oficinas	13,641,845 KWh



### Popular Valores

Para el año 2017 con el fin de reducir y evitar las emisiones de gases de efecto invernadero generadas por el consumo de energía eléctrica, Popular Valores realizó una redistribución de los aires acondicionados e instaló termostatos protegidos con clave para evitar la manipulación de los mismos, además inició el cambio de luminarias a tecnologías más eficientes.

Se realiza una comparación del periodo fiscal anterior y el periodo fiscal actual, dando como resultado una reducción del 7.81% en el consumo eléctrico.



### Popular Seguros

Se tiene que, para Popular Seguros, se da el siguiente consumo eléctrico, detallado por mes y para los años 2015, 2016 y 2017. El siguiente cuadro detalla el consumo total de energía expresado en KWH.

Detalle de consumo energético en KWH, Popular Seguros

Mes	Año de consumo		
	2015	2016	2017
Enero	6.524	8.258	7.695
Febrero	8.626	9.260	9.034
Marzo	9.575	9.628	9.525
Abril	8.764	9.953	9.065
Mayo	10.024	11.233	9.556
Junio	9.880	10.318	10.396
Julio	10.521	10.052	10.203
Agosto	10.469	9.154	9.320
Septiembre	10.036	9.986	9.716
Octubre	10.396	9.806	9.323



Mes	Año de consumo		
	2015	2016	2017
Noviembre	10.568	9.558	9.615
Diciembre	10.093	8.502	9.351
Total	115.476	115.708	112.799
Promedio por persona	1.539,68	1.329,98	1.239,55

Según el cuadro anterior, se tiene que Popular Seguros tanto en términos de consumo total anual como a nivel del promedio por colaborador, tiene una reducción significativa en consumo de energético. Vemos como en el 2017 es esta el consumo promedio por persona más bajo, a pesar de ser el año de mayor cantidad de personas en planilla.

Si analizamos en mayor profundidad el cuadro tenemos que se pasa de una reducción en el consumo total es del 16% del año 2015 al 2016, mientras que para el 2017 la reducción en el consumo anual es del 7% en relación al 2016. Se tiene que para los dos primeros años hay un consumo anual similar, que ronda los 115.000 WKH, con una reducción de 2.909 WKH para el 2017, que es evidente en ese 7% menos de consumo energético.

A raíz de la gestión ambiental, se tiene que este es un resultado positivo de las gestiones realizadas, la educación y sensibilización ambiental, así como las acciones de cambio y sustitución de equipos.

### Consumo de agua

#### Banco Popular y de Desarrollo Comunal

Año	Cantidad de oficinas medidas	Consumo anual
2016	57 oficinas	45.992,00 m <sup>3</sup>
2017	87 oficinas	73.315,00 m <sup>3</sup>

Actualmente todas las instalaciones del Banco Popular y de Desarrollo Comunal disponen el vertido de agua de dos formas:

- Disposición a través del alcantarillado sanitario
- Tratamiento por medio de tanques sépticos

### Popular Seguros

#### Consumo de Agua de Popular Seguros del 2015, 2016 y 2017

Mes	2015	2016	2017
Enero	24	26	24
Febrero	53	49	33
Marzo	22	28	28
Abril	20	61	24
Mayo	18	25	27



Mes	2015	2016	2017
Junio	23	31	35
Julio	27	30	30
Agosto	44	25	27
Septiembre	24	35	34
Octubre	24	31	33
Noviembre	26	31	34
Diciembre	37	32	29
Total	341	404	358
Promedio consumo mensual	28	37	33
Promedio por Colaborador	5	5	4

### Emisiones directas de gases de efecto invernadero

#### Banco Popular y de Desarrollo Comunal

Consumo anual de combustible			
Año	diésel	Gasolina	total
2015	89.081,0	20.174,0	109.255,0
2016	79.864,0	19.650,0	99.514,0
2017	74.582,0	15.962,0	90.544,0

PRODUCCION ANUAL GASES EFECTO INVERNADERO					
Combustible	Litros	Factor	Total tCO <sub>2</sub>	Q vehículos	tCO <sub>2</sub> x vehículo
Diésel	74.582,0	0,02442	186,00	68	2,81
Gasolina	15.962,0	0,02211	34,17	20	1,42

Al efectuar una comparación con la producción de gases de efecto invernadero registrados en el período 2016 se observa una disminución por cuanto el total correspondiente a dicho período fue de 258,69 toneladas de CO<sub>2</sub>.

#### Popular Pensiones

#### Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero

Se empezó la labor de Gestión Ambiental con un año base donde se detalla el nivel de impacto sobre la utilización de los recursos, este periodo fiscal 2011-2012, se estableció un impacto ambiental correspondiente 168.90 Ton CO<sub>2</sub> e, lo que ha significado para este período 2016-2017 una



disminución en las emisiones generadas cercanos al 33%. Ya que se contabilizó en 114.50 Ton CO<sub>2</sub>e, nuestra última huella ambiental.

### Popular Valores

Popular Valores es actualmente la empresa No. 94 en certificar su sistema de gestión ambiental bajo la norma país de la Carbono Neutralidad, la cual establece requisitos que debe cumplir una organización para demostrar la C Neutralidad. Sin embargo, Popular Valores es el primer Puesto de Bolsa público en recibir un certificado que lo nombre como una institución Carbono Neutral, bajo la norma Nacional INTE12-01-06:2016.

De acuerdo a la metodología exigida en la norma, Popular Valores realiza la cuantificación de todas las emisiones directas e indirectas establecidas en el alcance del Inventario de Gases de Efecto Invernadero, que como resulta obtiene en su año base que corresponde al periodo 2015, un total de 21,403 Toneladas de CO<sub>2</sub>e (Dióxido de Carbono equivalente) y para el periodo 2016-2017 (año reporte) se obtiene como resultado un total de 20,206 Toneladas de CO<sub>2</sub>e, lo que presenta un 5,60% de reducción en las emisiones de GEI.

Esta disminución en la cantidad de emisiones es producto de la ejecución de proyectos que incluían:

- a) Una inversión en el mejoramiento y redistribución de los aires acondicionados e instalación de termostatos protegidos con llave para evitar la manipulación de los mismos,
- b) Inició el cambio de luminarias a tecnologías más eficientes y pintura de los espacios internos con colores claros que reflejen mejor luz. Se realiza una comparación del periodo anterior (año base) y el periodo de reporte, dando como resultado una reducción del 7.81% en el consumo eléctrico.
- c) De la misma manera para el consumo de combustibles se ejecutó el Plan de Gestión Ambiental institucional (PGAI) donde se toman medidas como: la planificación de rutas y manejo eficiente, lo que generó un ahorro de 17.82%.

Por tanto, luego de someternos a una verificación del inventario de gases de efecto invernadero, por parte del **Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica**, y acreditar nuestro sistema de gestión ambiental, es que el 13 de diciembre del 2017 se nos otorga el certificado de Carbono Neutralidad.

Para Popular Valores de acuerdo al análisis realizado de sus emisiones, establece dentro de los límites operacionales los alcances 1, 2 y 3, donde se reportará lo siguiente:

Alcance	Tipo
<b>Alcance 1</b>	Consumo de combustible por parte de los vehículos de Popular Valores.
	Emisiones por el uso de lubricantes en los vehículos de Popular Valores.
	Emisiones los refrigerantes de los sistemas de aires acondicionados.
	Emisiones de gases de efecto invernadero de los extintores de fuego para emergencias.
<b>Alcance 2</b>	Emisiones generadas producto de la utilización de la energía eléctrica.
<b>Alcance 3</b>	Consumo de combustible por parte las motos de mensajería.
	Emisiones por el uso de lubricantes en las motos de mensajería.



Las sustancias que mayoritariamente emiten gases de efecto invernadero producto de nuestra operativa diaria son:

- a) Dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>) (Combustibles fósiles, energía eléctrica).
- b) Metano (CH<sub>4</sub>) (Combustibles fósiles y sistemas de refrigeración).
- c) Óxido Nitroso (N<sub>2</sub>O) (Combustibles y funcionamiento de vehículos).
- d) HFCs (Sistemas de refrigeración R 410 A y R 134 A).
- e) HCFC (Sistemas de refrigeración R 22).

Cuantificación de emisiones año base periodo 2015 – 2016

Fuente	Unidades	Totales	Cálculo					Toneladas de CO <sub>2</sub> e
			CO <sub>2</sub>	Ch <sub>4</sub>	N <sub>2</sub> O	HFC	HCFC	
Gasolina	Kg/l	2659,05	5,932	0,064	0,109			6,106
Diésel	Kg/l	183,50	0,479	0,0006	0,009			0,489
Lubricantes	l	63,13	0,032					0,032
A/CR22	Kg	3,41					5,122	5,122
A/CR134A	Kg	0,22				0,288		0,288
A/CR410A	Kg	0,55				0,944		0,944
Extintores	Kg	136,80	0,137					0,137
Electricidad	Kwh	161004	8,285					8,285
<b>Total</b>								<b>21,403</b>

Cuantificación de emisiones año de reporte período 2016 – 2017

En la siguiente tabla, se muestra la cantidad de emisiones del año de reporte periodo 2016 - 2017, expresada en los datos totales de cada fuente, así como en toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente.

Fuente	Unidades	Totales	Cálculo					Toneladas de CO <sub>2</sub> e
			CO <sub>2</sub>	Ch <sub>4</sub>	N <sub>2</sub> O	HFC	HCFC	
Gasolina	Kg/l	2281,15	5,089	0,055	0,090			5,235
Diésel	Kg/l	67,21	0,176	0,0002	0,003			0,179
Lubricantes	l	62,75	0,032					0,032
A/CR22	Kg	3,41					5,122	5,122
A/CR134A	Kg	0,22				0,288		0,288
A/CR410A	Kg	0,55				0,944		0,944
Extintores	Kg	136,80	0,137					0,137
Electricidad	Kwh	148435	8,268					8,268
<b>Total</b>								<b>20,206</b>

Indicador de eficiencia	
Periodo	Toneladas de CO <sub>2</sub> e
2015-2016	21,403
2016-2017	20,206
<b>Disminución</b>	<b>5,60 %</b>



## Gestión de residuos

### Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento

Mes	Papel	Cartón	Tetra Brik	Plástico	Aluminio	Vidrio	Electrónico	Cartuchos	Totales
enero/febre	8.374,8	3.617,6	0,0	1.985,5	29,1	38,9	15,2	9,5	<b>14.070,6</b>
marzo	4.619,7	1.946,7	3,0	742,2	76,9	141,3	0,0	0,0	<b>7.529,8</b>
abril	4.971,7	1.825,7	52,0	804,8	22,0	134,5	0,0	15,8	<b>7.826,5</b>
mayo	3.683,3	863,0	11,0	519,3	58,4	128,6	0,0	26,2	<b>5.289,8</b>
junio	5.248,5	2.110,4	29,3	1.169,7	18,8	87,0	0,0	26,2	<b>8.689,9</b>
julio	5.505,4	1.919,5	74,2	715,5	76,3	110,0	0,0	24,8	<b>8.425,7</b>
agosto	3.406,9	1.261,6	20,7	628,8	58,0	213,8	0,0	23,0	<b>5.612,8</b>
septiembre	4.781,9	1.457,9	17,1	707,7	95,0	171,0	0,0	10,0	<b>7.240,6</b>
octubre	5.705,5	1.922,0	12,5	925,3	147,4	170,0	0,0	12,2	<b>8.894,9</b>
noviembre	4.071,0	945,8	12,0	555,6	20,0	49,0	0,0	34,2	<b>5.687,6</b>
diciembre	6.135,4	1.935,3	10,8	738,9	141,3	207,5	0,0	56,8	<b>9.226,0</b>
<b>Totales</b>	<b>56.504,2</b>	<b>19.805,5</b>	<b>242,6</b>	<b>9.493,3</b>	<b>743,2</b>	<b>1.451,6</b>	<b>15,2</b>	<b>238,7</b>	<b>88.494,3</b>

Al efectuar una comparación con los resultados del total de residuos gestionados en el período 2016, se evidencia que hubo una reducción de los mismos, por cuanto para dicho período se gestionaron 92.058,4 kg.

### Popular Seguros

En Popular Seguros durante el 2017, no se generaron residuos clasificados como de tipo peligrosos según la Ley 8839. Pero sí se dio continuidad al proceso de gestión de residuos sólidos según la Estrategia Nacional de Reciclaje, mediante una gestión eficiente, para ello se entrega el material valorizable a una empresa local de clasificación que cuenta con los permisos y validaciones respectivas del Ministerio de Salud Pública y el Gobierno Local, recolectando para el periodo de reporte, los siguientes materiales según pesaje definido.

#### Detalle de entrega en Kg de residuos valorizables, Popular Seguros 2016 y 2017

Material	2016	2017
Papel	876,4	1.211
Cartón	190,5	291
Plástico	92,9	206
Aluminio	7	50
Tetrapak	2	34
Vidrio	-	7
Electrónico	-	9
<b>Total</b>	<b>1.168,8</b>	<b>1.808</b>

Se tiene que se da un aumento en la entrega de materiales reciclables, pasando de 13,43kg en promedio anual por colaborador para el 2016 a 20,09kg en el 2017. Lo anterior es indicador de la mejora en la gestión de residuos sólidos y un aumento en la clasificación según tipo de material, dado que es un 55% más a nivel de la variación total de un año a otro.

Como en otras actividades administrativas, sigue siendo el papel y cartón los materiales de mayor manejo, lo que es congruente con el tipo de actividad económica. Sin embargo, al analizar los



materiales como plástico, aluminio y tetrapak, se dan aumentos significativos, lo que denota cambios en el modelo de gestión de los colaboradores.

### Popular Valores

Desde hace más de 6 años, Popular Valores cuenta con estaciones de reciclaje instaladas en las oficinas. Para el año 2015 el Gobierno de la República de Costa Rica publica el documento que contiene la Estrategia Nacional de Separación, Recuperación y Valorización de Residuos, por consiguiente el Puesto de Bolsa inicio con la implementación de la Estrategia Nacional con lo que acondiciono las estaciones de reciclaje a lo que solicita la normativa, esto también provocó el inicio del programa de sensibilización al personal para crear la cultura de la recuperación de residuos. A partir del segundo trimestre del año 2017 iniciamos con el pesaje de los residuos sólidos para ser entregados a un Gestor reconocido por el Ministerio de Salud.

Mes	Nº de empleados	Registro de residuos sólidos separados				
		Papel y Cartón(kg)	Envases (kg)	Aluminio (kg)	Residuos Ordinarios	TOTAL (kg/mes/emp)
Abril	71	32,00	5,50	3,00	251,85	292,35
Mayo	71	88,50	4,50	0,00	400,00	493,00
Junio	71	76,50	9,00	3,00	392,25	480,75
Julio	71	98,00	28,50	0,00	308,50	435,00
Agosto	71	18,50	19,50	9,50	332,50	380,00
Septiembre	71	6,00	14,00	5,50	333,50	359,00
Octubre	71	34,50	9,50	8,00	323,00	375,00
Noviembre	71	144,00	14,00	6,00	404,00	568,00
Diciembre	71	117,00	6,00	2,00	274,50	399,50
<b>Total</b>	---	615,00	110,50	37,00	3.020,10	3.782,60
<b>Promedio</b>	71,00	51,25	9,21	3,08	251,68	63,54

### Popular Pensiones



Mes	Nº de empleados	Registro de residuos sólidos separados								TOTAL (kg/mes)
		Papel (kg)	Plástico (kg)	Vidrio (kg)	Cartón (kg)	Aluminio (kg)	Tóner, cartuchos tinta, etc (kg)	Electrónicos (kg)	Otros (kg) Tetra Brik	
Enero	250	721,00	44,76	0,00	107,50	0,00	0,00	0,00	6,00	879,26
Febrero	250	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Marzo	250	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Abril	250	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Mayo	250	698,00	27,00	0,00	61,00	6,00	0,00	0,00	13,00	805,00
Junio	250									
Julio	250									0,00
Agosto	250									
Septiembre	250									0,00
Octubre	250									
Noviembre	250									
Diciembre	250	225,00	14,00		160,00	4,00			31,00	434,00
<b>Total</b>	<b>250,00</b>	<b>1644,00</b>	<b>85,76</b>	<b>0,00</b>	<b>328,50</b>	<b>10,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>50,00</b>	<b>2.118,26</b>

En total para el año 2017 se recuperaron:

- 1.6 toneladas de papel blanco que fue procesado responsablemente.
- 85.76kg de plástico PET.
- 328.50 kg de cartón
- 10 kg de aluminio.
- 50 kg de tetra pack.

Para un gran total de 2.11 toneladas de material de residuo que se procesó responsablemente, en cumplimiento con la Ley 8839 de Gestión Integral de residuos sólidos.

### Inversiones ambientales

#### Banco Popular y de Desarrollo Comunal

El Banco en aspectos ambientales ha invertido en dos grandes campos de acción los cuales son Recurso Hídrico y Recurso Energético.

Se realizaron compras en iluminación LED para las Agencias de Caria, Expresso Desamparados, Santa Ana y San Pedro de Poás en las remodelaciones que se hicieron; asimismo se realizó la sustitución e instalación de equipos de aire acondicionado de alta eficiencia y refrigerante ecoamigable en la Agencia de Curridabat, BP Total Paseo Colón, Pavas, Turrialba y San Pedro. Además, como resultado del mantenimiento de las oficinas se sustituyó la iluminación LED, iluminación fluorescente eficiente y sustitución de grifería ahorradora de agua.

El costo de esta inversión es de ₡111.550.074,00.

#### Popular Seguros

Se tiene que Popular Seguros incurrió 2016 un proceso de recambio y sustitución de equipo, lo que se constituye en inversiones para la protección ambiental, principalmente asociadas a la incursión en la gestión integral de residuos y en la promoción de la eficiencia en el consumo del suministro eléctrico.



Durante el 2016 se sustituyeron 7 unidades de aire acondicionado para una inversión total de ₡10.857.359, para el 2017 se tenían pendiente completar la sustitución de tres unidades de aire acondicionado por un monto de ₡3.619.117. Esto completa la inversión en esa línea. Se dan otras inversiones menores a \$1.000 las que se consideran de menor impacto.

### Otras inversiones en infraestructura

#### Banco Popular y de Desarrollo Comunal

En el año 2017 el Banco apertura la Agencia de Sabanilla de Montes de Oca; asimismo traslada a nuevo edificio la oficina de San Antonio de Desamparados a San Rafael Arriba y ubica en el Mall Expresso la Agencia Expresso Desamparados.

#### Costos de apertura de oficinas nuevas:

Oficina	Alquiler (\$/m2)
Sabanilla	25,77
Agencia Expresso Desamparados (traslado)	24,00

Con el propósito de tener oficinas con formato estandarizado se procedió a efectuar la remodelación interna de las Agencias de San Pedro de Poás, Santa Ana, Guácimo, Cariari, Plaza Víquez y Aserrí; asimismo a estas oficinas se les sustituyó la fachada.

#### Costo de Remodelaciones

Oficina	Costo Total
San Pedro de Poás	\$ 98.922,84
Santa Ana	\$ 99.149,05
Guácimo	\$34.546,28
Cariari	\$34.546,28
Guácimo	\$34.546,28
Plaza Víquez	\$74.799,40



## Gestión integral del capital humano



El Conglomerado Financiero Banco Popular mantiene un firme compromiso y una visión sostenible de largo plazo, la cual se ve reflejada en la alineación de sus planes de acción, que se derivan de una estrategia social bien posicionada en aspectos congruentes con el cumplimiento de los derechos humanos, la promoción de las mejores prácticas laborales y otros esfuerzos encaminados a promover temas de accesibilidad, equidad e igualdad de oportunidades, así la inserción laboral inclusiva.

El Conglomerado Financiero Banco Popular cuenta con 4412 colaboradores y colaboradoras.

<i>Personal 2017</i>	
Banco Popular	3917
Popular Pensiones	287
Popular Valores	71
Popular Seguros	91
Popular Safi	46
<b>Total</b>	<b>4412</b>

53%



47%

La gestión del talento afirma el sentido de pertenencia e identidad institucional entre los colaboradores y colaboradoras que forman parte de la organización, basado en políticas claras de



incorporación y permanencia, promoviendo los procesos de inducción de forma integral hacia el alto enfoque social que dio origen a la Institución, y promoviendo un paquete de beneficios económicos y emocionales competitivos. Esto permite a la población laboral tener confianza y transparencia en el respaldo de una Institución sólida y con gran trayectoria.

El Conglomerado Financiero Banco Popular, que se constituye por el Banco y las cuatro sociedades anónimas en materia laboral presenta diferencias que es preciso indicar, dado que en el caso del Banco como ente que se rige por el derecho público no estatal existen algunas condiciones diferentes al resto de las sociedades anónimas que su figura jurídica es privada, propiedad en un 100% del Banco Popular.

La información que se presenta se distingue entre las distintas empresas.

### Logros importantes de Conglomerado 2017

#### Comité de Valores

Integrado por la Alta Administración y un equipo técnico de ética y valores

#### Código de Conducta Actualizado

En el 2017 la Junta Directiva Nacional aprobó su actualización; el cual establece las normas de conducta y las responsabilidades del personal con respecto al propósito estratégico, los valores institucionales y otros aspectos que contribuyen a mejorar la productividad del personal, fomentando a su vez la transparencia, el sentido de pertenencia y los principios de actuación.



### Banco Popular y de Desarrollo Comunal

100% del personal amparado en la Convención Colectiva a excepción de la clase gerencial

Existe libertad de asociación al sindicato de preferencia

No hay diferencias salariales entre hombres y mujeres

En 2017 se corrigieron diferencias detectadas en Popular Seguros

En 2017 se aprobó la nueva Política de Equidad e Igualdad de Género

Índice de rotación es de 3%

Índice de reincorporación y retención por baja de maternidad es del 100%

### Distribución por tipo de nombramiento:

GENERO	FIJOS	%	INTERINOS	%	TEMPORALES	%	TOTAL
MUJERES	1422	50%	498	61%	155	65%	2075
HOMBRES	1438	50%	320	39%	84	35%	1842
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2860</b>	<b>100%</b>	<b>818</b>	<b>100%</b>	<b>239</b>	<b>100%</b>	<b>3917</b>

### Distribución por edad:

RANGO EDADES	MUJERES	HOMBRES	Total general	%
EDAD 20 AÑOS A 30 AÑOS	594	360	954	24%



EDAD 31 AÑOS A 40 AÑOS	823	533	1356	35%
EDAD 41 AÑOS A 50 AÑOS	456	505	961	25%
EDAD 51 AÑOS A 60 AÑOS	196	412	608	16%
EDAD 61 A MAS AÑOS	6	32	38	1%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2075</b>	<b>1842</b>	<b>3917</b>	<b>100%</b>

### Distribución por región:

UBICACIÓN	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
División Central Este	117	191	308
División Central Oeste	105	149	254
División Central Metropolitana	183	237	420
División Regional Sur Caribe	101	147	248
Dirección Regional Norte	127	167	294
Dirección Regional Oeste	98	115	213
Áreas Administrativas	1112	1068	2180
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1843</b>	<b>2074</b>	<b>3917</b>

Las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones se encuentran cubiertas por la organización en un 100%. Por Convención Colectiva (CC) y tratándose de que la cesantía por norma convencional es un derecho real, por mes se traslada el 5,33% de aporte patronal al fondo constituido en las organizaciones sociales que administran la cesantía. Se calcula, tomando como base el salario total devengado del trabajador o de la trabajadora por mes.

Actualmente la Institución no cuenta con planes de jubilación.

En cuanto a la relación de salarios, en el Banco Popular los mismos se pagan por encima del mercado.

En el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, se trabaja una jornada completa y se pagan las prestaciones por igual al personal fijo o temporal dado que la Convención Colectiva los cubre por igual. Asimismo, el índice de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad es de un 100%, lo que demuestra que la Institución es un excelente patrono y ofrece beneficios que el personal valora lo que se ve reflejado en los índices de rotación y de reincorporación después de licencia.

Para el caso de renuncias el artículo 28 del Código de Trabajo establece lo siguiente:

- Si la relación laboral fue menor a 3 meses, no hay que brindarlo
- Si la relación de trabajo fue entre 3 y 6 meses, hay que brindar una semana
- Si la relación laboral fue entre 6 a menos de 1 año, hay que brinda 15 días. Si la relación es de 1 año o superior, se debe brindar un mes.



Y en cuanto a cambios operativos no hay nada establecido en la Normativa Interna ni en la Convención Colectiva de Trabajo. sin embargo, se desarrollan programas de sensibilización hechos a la medida de cada situación y dirigidos con anticipación al personal involucrado para prepararse de la mejor manera para el proceso en caso de que se promueva algún proceso de dicha naturaleza.

### Salud y Seguridad

Cumpliendo con los requisitos técnicos y legales de salud y seguridad ocupacional, cerca del 10% del total de la población laboral conforman 46 sub-comisiones de salud en todo el país, las cuales son integradas por 4 miembros (un propietario patronal y un propietario de los trabajadores con su respectivo suplente por área).

Desde el 2015 se inició el proceso de formación y certificación al personal brigadista representado por más del 10% del personal en cada oficina del país. La certificación incluye la preparación en temas de comando de accidentes, rescate de evacuación y víctimas, primeros auxilios, manejo de extintores y otros considerados de importancia para el buen desempeño de quienes asumen esta importante labor de brigadas. Para el año 2017, se inició la etapa de actualización y re-certificación del personal brigadista, logrando una participación bastante satisfactoria y mayor compromiso por parte del personal que integra las brigadas y las jefaturas.

Producto de dicho esfuerzo se lograron realizar 3 ejercicios masivos de simulacros en el 100% de las oficinas de todo el país, alcanzando resultados que demuestran la buena preparación del personal en temas de seguridad humana y atención de emergencias.

10% del personal representado en 46 subcomisiones de salud

#### Indicadores de accidentes reportados:

REPORTE DE ACCIDENTES LABORALES				
TIPO DE ACCIDENTE	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL	DIAS INCAPACIDAD
CAIDA AL MISMO NIVEL	14	7	21	619
ACCIDENTE EN TRAYECTO	9	5	14	620
SOBRESFUERZO	4	7	11	59
ANSIEDAD, CUADRO DEPRESIVO	2	2	4	0
ESTRES LABORAL	2	1	3	0
GOLPEADO POR	1	2	3	7
SIN REPORTAR A UBP	2	1	3	23
TORCEDURA	1	1	2	16
TENDINITIS ENFERMEDAD LABORAL	1	1	2	0
CAIDA A DIFERENTE NIVEL		2	2	87
GOLPEADO CONTRA	1	1	2	0
ULCERA OJO DERECHO		1	1	5
HOSTIGAMIENTO LABORAL		1	1	0
SOBRE ESFUERZO POSTURAL	1		1	0
BRONQUITIS POR A/C		1	1	4
CAIDA DE OBJETO (Caja con resmas de papel)		1	1	8
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>38</b>	<b>34</b>	<b>72</b>	<b>1448</b>

Personal brigadista certificado

Durante el 2017 se realizaron 3 simulacros en el 100% de las oficinas



## Programa de Salud

Existe un programa de salud integral que incorpora la atención médica de forma gratuita al personal de todo el país, chats de medicina preventiva, convenios que ofrecen servicios accesibles para el personal y sus familiares y actividades que promueven el deporte y los estilos de vida saludables.

Campaña de vacunación anual contra la influenza y realización de feria de salud con servicios de especialidades médicas a bajo costo.

El Banco cuenta con una Sala de Lactancia llamada: “Alma” acondicionada para que las funcionarias que se encuentran en periodo de lactancia puedan extraer la leche para sus hijos e hijas de forma adecuada e higiénica, la sala se encuentra ubicada a un costado del consultorio médico y el uso promedio mensual ronda las 12 personas.

En el año 20017 se realizaron visitas médicas en todo el país y revisiones de odontología, además en las agencias de negocio se realizaron actividades de integración y liberación de estrés, repitiendo la dinámica en áreas clave que por sus cargas laborales requieren de un acompañamiento en salud, el objetivo principal fue crear espacios de estabilización emocional entre el cuerpo y la mente evitando que la presión de la coyuntura afecte la salud o ponga en riesgo la integridad del personal.

## Desarrollo profesional

Se cuenta con un programa de formación anual que ejecuta acciones de sensibilización y capacitación, el cual considera como elementos para su definición los siguientes:

Promover la sostenibilidad desde todos sus ámbitos

Contribuir al cierre de brechas y al cumplimiento de los derechos humanos

Fortalecer el sentido de identidad institucional

Desarrollar conciencia social y especialización en los segmentos vulnerables

Desarrollar habilidades acompañadas de conocimiento, actualización constante y herramientas de capacitación

En el 2017, se ejecutó el programa de bienestar del personal haciendo énfasis en sensibilizar al personal en temas que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida laboral, así como la promoción de buenas prácticas laborales, esto a través de talleres y actividades con enfoque de género, discapacidad, capacitación en lesco, corresponsabilidad familiar, reconocimiento a pensionados, programas de prejubilación, finanzas sanas, entre otros.

Se brindó especial atención a promover la participación del personal como actor clave para impulsar cambios a través de los denominados “Equipos de Mejora”, cuyo objetivo principal es preparar al personal clave como facilitador de una cultura orientada a mejorar los ambientes laborales, a transmitir los mensajes institucionales, guiar a los equipos hacia los senderos estratégicos y construir conjuntamente con la Administración Superior las mejores prácticas laborales, de integración y trabajo en equipo. Para dicho grupo de la población laboral se ejecutaron talleres formativos orientados a fortalecer las destrezas de comunicación, trabajo en equipo, innovación y



además se prepararon en temas de sostenibilidad, identidad institucional y economía social solidaria con el fin de que repliquen las dinámicas en sus centros de trabajo para llegar al resto del personal.

Detalle del periodo 2017 de horas invertidas en capacitación.

INDICADORES GESTIÓN CENTRO DE APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO						
INDICADOR	Año 2015		Año 2016		Año 2017	
<b>CAPACITACIONES RECIBIDAS</b>						
Cantidad total de Capacitaciones brindadas a los funcionarios del Banco	417		404		400	
<i>Capacitaciones modalidad Presencial</i>	371	89,0%	359	88,9%	379	94,8%
Por Inscripción	230	55,2%	277	68,6%	222	55,5%
Internas Presenciales	81	21,8%	52	14,5%	58	15,3%
Por contrataciones (directas u otras)	60	14,4%	30	7,4%	99	24,8%
<i>Capacitaciones modalidad E- learning</i>	46	11,0%	45	11,1%	21	5,3%
<b>Áreas impactadas</b>						
Capacitaciones Totales, según áreas	417	100%	404	100%	400	100%
a) Negocio	188	45%	62	15%	117	29%
b) Soporte	208	50%	255	63%	160	40%
c) Mixtas (Institucionales)	21	5%	87	22%	123	31%
<b>Horas de capacitación y aprendizaje estimadas.</b>						
Horas estimadas de capacitación y Aprendizaje	8175	100%	7372	100%	7015	100%
a) Negocio	3550	43%	1995	27%	2569	37%
b) Soporte	4540	56%	4374	59%	3692	53%
c) Mixto (Negocio y Soporte) Institucionales	85	1%	1003	14%	754	11%
Horas estimadas de capacitación y aprendizaje según modalidad	8175		7372		7015	
<i>Capacitaciones Presenciales</i>	7755	100%	7012	100%	6856	100%
Capacitaciones por Inscripción	4637	60%	4900	70%	3723	54%
Capacitaciones Internas Presenciales	2470	32%	1632	23%	1918	28%
Capacitaciones por contrataciones (otra: pasantía)	648	8%	480	7%	1215	18%
<i>Capacitaciones E- learning</i>	420	0%	360	0%	143	0%
Horas de capacitación en temas de Ética	16	100%	96	100%	16	100%
a) Negocio	8	50%	48	50%	16	100%
b) Soporte	8	50%	48	50%	0	0%
<b>Cantidad de Participaciones</b>						
Participaciones totales	35305		48.747		27.190	
<i>Participaciones en capacitaciones Presenciales</i>	7621	100%	5475	100%	15939	100%
Participaciones en capacitaciones por Inscripción	860	11%	1265	23%	1475	9%
Participaciones en capacitaciones Internas Presenciales	4314	57%	1625	30%	6932	43%
Participaciones en capacitaciones por contrataciones (otras: pasantía)	2447	32%	2585	47%	7532	47%
<i>Participaciones en capacitaciones E- learning</i>	27684	78%	43272	89%	11251	41%
Participaciones según género	39460	100%	48747	100%	27190	100%
Hombre	18898	48%	23465	48%	13051	48%
Mujer	20562	52%	25282	52%	14139	52%
Participaciones en capacitaciones por tipo	3378		3850		9007	
<i>Participaciones en capacitaciones por contrataciones directas o otras (pasantía)</i>	2518	100%	2585	100%	7532	100%
a) Hombre	1209	48,0%	1240	48,0%	3615	48,0%
b) Mujer	1309	52,0%	1345	52,0%	3917	52,0%
<i>Participaciones en capacitaciones por Inscripciones</i>	860	100%	1265	100%	1475	100%
a) Hombre	370	43,0%	674	53,3%	708	48,0%
b) Mujer	490	57,0%	591	46,7%	767	52,0%
Participaciones presenciales, según área	7621		3850		6932	
a) Negocio	6590	86,5%	547	14,2%	2743	39,6%
b) Soporte	705	9,3%	2672	69,4%	1997	28,8%
c) Mixto (Negocio y Soporte) incluye Sociedades Anonimas	326	4,3%	631	16,4%	2192	31,6%
<i>Participaciones presenciales, en capacitaciones por contrataciones o otros(pas)</i>	2447	100%	2585	100%	7532	100%
a) Negocio	2376	97,1%	367	14,2%	2912	38,7%
b) Soporte	71	2,9%	1794	69,4%	1675	22,2%
c) Mixto (Negocio y Soporte), incluye Sociedades Anónimas	0	0,0%	424	16,4%	2945	39,1%
<i>Participaciones presenciales, en capacitaciones por inscripciones</i>	860	100%	1265	100%	1475	100%
a) Negocio	130	15,1%	180	14,2%	391	26,5%
b) Soporte	634	73,7%	878	69,4%	882	59,8%
c) Mixto (Negocio y Soporte)	96	11,2%	207	16,4%	202	13,7%
<b>Participaciones en Capacitación presencial en materia de Derechos Humanos</b>						
a) Hombre					147	48,0
b) Mujer					159	52,0



## Cultura organizacional

La cultura organizacional del Banco está firmemente comprometida con las personas, atendiendo aspectos que corresponden al desarrollo integral de los colaboradores y colaboradoras.

Durante el 2017 se aplicó la evaluación de ambiente laboral a nivel del Conglomerado Financiero, incluyendo a las Sociedades Anónimas en esta misma dinámica, con una participación del 98% de la población laboral, lo que permite estar entre los mejores estándares a nivel internacional. La calificación obtenida fue de un 84%, a nivel de Conglomerado, lo que permite estar entre los mejores promedios del mercado. La permanencia en dichos niveles es el resultado de la ejecución de los planes de mejora y del excelente trabajo de los equipos de mejora, sin dejar de lado el compromiso y apoyo mostrado por las jefaturas.

Contamos con una fuerza laboral orientada al cliente, la cual contribuye a lograr la meta propuesta en servicio al cliente. Desde el año 2015, se desarrolló la Escuela de Ventas BP basada en una metodología constructiva por parte de personal de las Oficinas Comerciales, se implementaron también procesos de inducción y aprendizaje en temas de protocolos de servicio al cliente y de técnicas de ventas, lo que ha permitido posicionar el modelo de experiencial al cliente y diferenciarnos en la atención en nuestras oficinas, especialmente en los sectores vulnerables.

## Evaluación del desempeño

Durante los años 2016 y 2017 se realizaron las evaluaciones del desempeño que año con año nos permite premiar el esfuerzo adicional del personal y promover una cultura de excelencia.

En el cuadro que se muestra a continuación, se puede visualizar la distribución por género del personal evaluado, el cual conforma el 100% de la población laboral activa (con excepción del personal que se encuentra con permisos especiales o periodos de incapacidad extensos).

<b>Cantidad de personas por género y categoría</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Femenino</b>	<b>Masculino</b>	<b>Total general</b>
Plan gerencial	4	3	7
Jefatura	78	156	78
No es jefatura	1766	1574	3340
<b>Total general</b>	<b>1848</b>	<b>1733</b>	<b>3425</b>

\*Es importante aclarar que el total no coincide con la cantidad total de personal reportado a diciembre del 2017 porque el periodo de evaluación de la productividad corresponde al año 2016. La evaluación del 2017 cierra en el primer trimestre del año 2018.



Resultado de evaluación  
de ambiente laboral del  
Conglomerado realizada  
en 2017

**84%**

En materia de retribuciones las consultas al grupo de interés interno, se gestionan a través del Sindicato que representa a la mayor parte de la colectividad laboral, y se toma en cuenta la opinión del mismo mediante reuniones y negociaciones realizadas con dicha organización sindical. Los acuerdos más relevantes quedan plasmados en la Convención Colectiva de Trabajo.

Esta condición se mantiene. Recientemente ha finalizado la negociación entre las partes de la Convención Colectiva. Y actualmente está en proceso de formalización del documento convencional.

Con respecto a los ajustes salariales aplicados durante el período 2017 se aprobaron en igual proporción a todo el personal incluyendo la plana gerencial.

#### **Popular Valores**

Resultado de la evaluación de ambiente laboral en 2017 fue de un 97%

La evaluación de desempeño fue de un 94,21%

La tasa de rotación es de 2,84%

Popular Valores cuenta con comisión de salud y brigadas de emergencias

<b>Organismos de Salud y Seguridad en el Trabajo</b>	<b>Número de colaboradores miembros</b>	<b>Porcentaje de colaboradores miembros</b>
Salud y Seguridad Ocupacional	4	5,63%
Brigada de Atención y Prevención de emergencias	8	11,27%

#### **Formación del personal**



Total anual de horas de capacitación	Promedio de horas por colaborador	Distribuidas por género	
		Masculino	Femenino
1073	15 h	634	439

### Distribución del personal entre hombres y mujeres en las Sociedades Anónimas

#### Popular Safi

46 colaboradores y colaboradoras



#### Popular Seguros

91 colaboradores y colaboradoras





### **Gestión de proveedores**

El Conglomerado Financiero Banco Popular en los últimos años ha impulsado importantes acciones en procura de que su gestión en materia de proveedores cumpla con las mejores prácticas de responsabilidad social, siempre en el marco de las posibilidades que la legislación nacional vigente lo permita. En ese sentido se han impulsado acciones que integren variables sociales, ambientales en los procesos de contratación entre otros criterios motivados desde una visión de sostenibilidad.

Durante el año 2017 se formalizaron en total 278 contratos, en donde se establecen condiciones al adjudicatario desde el cartel con cláusulas que forman parte del contrato administrativo en materia de Responsabilidad Social.

### **Contratación de proveedores locales en lugares con operaciones significativas**

El Banco Popular incursionó en una modalidad de contratación de trabajos de mantenimiento por montos menores para las diversas oficinas a nivel nacional por regiones, donde los proveedores deben estar inscritos en un registro y por regiones, que le permite que se le asignen trabajos de mantenimiento. Esta modalidad de contratación se denomina “Instructivo de Trabajo”. Para el período 2017 se pagó un aproximado de \$ 240.190.513,49 entre los diferentes proveedores que se tienen en el registro.

### **Proveedores examinados en función de criterios de ambientales**

Con la implementación en los carteles del apartado de Responsabilidad Social, el 100% de los proveedores son examinados bajo criterios ambientales, a manera de ejemplo se citan los siguientes concursos:

Licitación Pública No. 2017LN-000014-DCADM “Suministro de todo tipo de mobiliario y equipo de oficina, equipo bancario, electrodomésticos y línea blanca (Consumo según demanda) (Rol de proveedores)”

Licitación Pública No.2017LN-000022-DCADM “Contratación para el suministro e instalación de rotulación externa en todas las oficinas del Banco Popular” (CONSUMO SEGÚN DEMANDA)

### **Reclamaciones ambientales**

Se incluyen en los carteles en el Apartado de Responsabilidad Social, a la fecha no se tienen registros de reclamaciones.

### **Nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a prácticas laborales.**

Con la implementación en los carteles del apartado de Responsabilidad Social, el 100% de los proveedores son examinados bajo criterios relativos a prácticas laborales.



### **Contratos con cláusulas en materia de derechos humanos**

Se incorpora en los carteles una redacción ajustada en el Apartado de Responsabilidad Social a partir de la promulgación de la Ley No. 9343 en relación con las modificaciones a la legislación laboral costarricense, el cual se requirió valorar el impacto de esta reforma de frente a los proveedores.

Aproximadamente se han confeccionado 29 contratos para un porcentaje del 100%. Ejemplo:

CONTRATO DE SERVICIOS DE EMPRESAS PARA EL MANTENIMIENTO DE PLANTAS ELÉCTRICAS EN TODAS LAS OFICINAS DEL BANCO POPULAR (Consumo por demanda)

LICITACION ABREVIADA No. 2017LA-000013-DCADM (DOCUMENTO CONTRACTUAL No.182-2017)

### **Riesgos de explotación infantil en la cadena de valor**

Existe en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal el Instructivo de conducta del proveedor como parte de los requisitos de inscripción en el registro de proveedores, en donde se identifican proveedores con riesgo significativo de lo indicado en este punto.

### **Capacitación de personal de seguridad en materia de derechos humanos**

En el Banco Popular la seguridad física de las oficinas la brinda una empresa de seguridad privada, actualmente se cuenta con 219 oficiales, los cuales el 100% de ellos recibió semestralmente formación en materia de derechos humanos, Ley 7600 y Ley 7935 del Adulto Mayor. Todo ello refuerza las bases incluidas en el curso básico de seguridad privada impartido por el Ministerio de Seguridad Pública.

### **Nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.**

Se examinaron mediante la inclusión en los carteles del Apartado de Responsabilidad Social. En el 2017 se promovieron 159 concursos, de los cuales al 100% se le incluyó el apartado de Responsabilidad Social



## TABLA GRI

<b>Indicador</b>	<b>Página</b>
G4-1	7
G4-2	15, 27
G4-3	3
G4-4	14
G4-5, G4-6, G4-31	3
G4-7	11
G4-8	11
G4-9	43
G4-10	85
G4-11	86
G4-12	92
G4-15	10
G4-16	10
G4-17	43
G4-18, G4-19	22
G4-24, G4-25, G4-26	16
G4, 28, G4-29, G4-32, G4-33, G4-48	6
G4-34	24
G4-35, G4-38, G4-42	25
G4-36	26
G4-37, G4-49	17
G4-53, G4-55	92
G4-56, G4-57, G4-58	29
G4-EC1	44
G4-EC3, G4-EC5	87
G4-EC7	84
G4-EC8	45
G4-EC9	92
G4-EN3	75
G4-EN6	76
G4-EN8	77
G4-EN15	78
G4-EN23	81
G4-EN31	83
G4-EN32, G4-EN34	93
G4-LA1	86
G4-LA2, G4-LA3	87
G4-LA4, G4-LA5, G4-LA6, G4-LA7, G4-LA8	88
G4-LA9, G4-LA10	89
G4-LA11	91
G4-LA13	86
G4-LA14	94
G4-HR1, G4-HR4, G4-HR6, G4-HR7, G4-HR8	95
G4-SO1	51
G4-SO4	28



**TABLA GRI**  
**Indicador**

**Página**

G4-SO5	29
G4-SO7	29
G4-SO8	29
G4-SO9	95
G4-PR3, G4-PR4	52
G4-PR7	54
G4-PR8	54
G4-PR9	29
G4-FS1	68
G4-FS4	51
G4-FS6	56
G4-FS7	68
G4-FS8	74
G4-FS13, G4-FS14	64
G4-FS15	65
G4-FS16	72