



Reporte de Sostenibilidad 2020

CONGLOMERADO FINANCIERO BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL

Popular
SOCIEDAD AGENCIA
DE SEGUROS

Popular
VALORES

Popular
PENSIONES

Popular
FONDOS DE INVERSIÓN

Banco Popular
Y DE DESARROLLO COMUNAL

Índice de contenidos



5

Acerca de este reporte



6

Mensaje de las autoridades



14

Nuestro Conglomerado

- 17 Construimos bienestar
- 19 Nuestras operaciones
- 20 Nuestros principales productos
- 23 Canales y servicios
- 24 Modelo Especial de Gobernanza
- 31 Alianzas que construyen bienestar



34

Construimos desde la sostenibilidad

- 36 Nuestros temas materiales
- 39 Nuestras partes interesadas
- 40 Cumpliendo nuestros compromisos
- 42 Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible



44

Adaptación ante COVID-19

- 45 Protegimos la salud de nuestra gente
- 47 Nuestra clientela como prioridad
- 53 Apoyo a la sociedad costarricense



58

Comprometidos con la ética y la gestión de riesgos

- 59 Respaldo de la ética institucional
- 64 Modelo de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales



66

Crecimiento de la mano con el bienestar

- 69 Resultados del período
- 84 Somos un Conglomerado Financiero inclusivo
- 87 Innovación
- 89 Evaluamos y mejoramos nuestro servicio
- 91 Educación financiera
- 94 Nuestro aporte al crecimiento de los proveedores



96

Bienestar de nuestra gente

- 97 Perfil de las personas colaboradoras
- 99 Beneficios
- 100 Inclusión laboral
- 101 Fomento de la salud
- 103 Salud y seguridad ocupacional
- 105 Capacitación
- 106 Evaluación y desempeño profesional



108

Gestión ambiental

- 109 Modelo Diferenciado de Gestión Ambiental
- 109 Portafolio de negocios sostenibles
- 110 Gestión ambiental interna
- 118 Educación ambiental
- 120 Alianzas estratégicas



122

Anexos

- 123 Anexo 1
- 126 Anexo 2
- 130 Anexo 3
- 132 Anexo 4
- 136 Anexo 5
- 138 Índice GRI

Popular
SOCIEDAD AGENCIA
DE SEGUROS

Popular
VALORES

Popular
PENSIONES

Popular
FONDOS DE INVERSIÓN

Banco
Popular
Y DE DESARROLLO COMUNAL

Acerca de este reporte

En el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal estamos comprometidos con la sostenibilidad. Diariamente, trabajamos de manera responsable con el ambiente y la sociedad costarricense para impulsar el crecimiento económico de nuestra clientela.

Es un orgullo presentar, a todas nuestras partes interesadas, el décimo reporte anual de sostenibilidad del Banco y el sexto como Conglomerado Financiero. En este, compartimos nuestro desempeño en materia social, ambiental y económica durante el período comprendido entre el 1 de

enero y el 31 de diciembre de 2020. La información presentada incluye datos del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S. A., Popular Sociedad de Fondos de Inversión S. A., Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A. y Popular Valores, Puesto de Bolsa S. A..

Este reporte fue elaborado de conformidad con los Estándares GRI en su opción Esencial, y constituye la Comunicación de Progreso (COP) del Pacto Global, correspondiente al período 2020.

El 2020 fue un año cargado de retos, sin embargo, en este reporte se evidencia la capacidad de respuesta y adaptación de nuestro Conglomerado para continuar creciendo y apoyando el desarrollo de Costa Rica.

Para mayor información sobre este reporte, puede contactarnos a través del siguiente correo electrónico: responsabilidadsocialcorporativa@bp.fi.cr

Mensaje de la Presidencia del Directorio Nacional de la Asamblea de los Trabajadores y Trabajadoras



Fernando Faith Bonilla

Presidente del Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras

Desde su creación, en 1986, la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras ha dictado el rumbo estratégico del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal mediante la definición de Pautas y Orientaciones Generales, una serie de directrices sustentadas en el concepto de la sostenibilidad.

El Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras se complace en presentar el Reporte de Sostenibilidad correspondiente al período 2020, en el que se incorporan las acciones implementadas por el Conglomerado.

El 2020 fue un año atípico en nuestro país y en el mundo por las repercusiones de la pandemia del COVID-19, la cual afectó la salud de miles de personas y generó la implementación del teletrabajo, los cambios de jornada labo-

ral, el cierre de múltiples empresas y el aumento del desempleo.

Ante esta situación, la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras desempeñó un papel protagónico al propiciar un proceso de diálogo en el que participaron numerosos sectores sociales y productivos de todo el territorio nacional.

En primer lugar, el Directorio Nacional promovió un proceso de consulta con los sectores sociales representados en la Asamblea para conocer su afectación ante la crisis sanitaria, así como las acciones implementadas al respecto. Los espacios fueron provechosos también, para debatir sobre las acciones que consideraban urgentes de implementar en las organizaciones y en el ámbito nacional.

Líderes y lideresas de los sectores sociales externaron la importancia de que la Asamblea desempeñara el rol aglutinador que la caracteriza y resultaba tan urgente en la coyuntura que vivía Costa Rica por la pandemia del COVID-19. Esta situación fue la antesala al segundo reto asumido por la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras: generar el Foro Multisectorial de Diálogo Nacional.

En octubre de 2020, el Directorio Nacional hizo un llamado a todos los sectores sociales y productivos del país para que integraran un espacio de diálogo transparente, inclusivo y participativo. Decenas de organizaciones laborales, académicas, industriales, turísticas, comerciales, campesinas y culturales decidieron sumarse a esta iniciativa, evidenciando, una vez más, la capacidad que tiene la Asamblea de convocar y unir a diferentes sectores bajo un objetivo común.

Es importante resaltar que el Foro Nacional de Diálogo Multisectorial surgió en medio de una difícil situación nacional, cuando movimientos ciudadanos

tomaron las calles para protestar contra la propuesta del gobierno al Fondo Monetario Internacional. En medio de esta coyuntura, la iniciativa de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras se convierte en una respuesta conciliadora, en la que se les brinda voz a los sectores sociales.

Desde hace muchos años no se genera un esfuerzo de diálogo nacional de tal magnitud, en el que confluyeran múltiples organizaciones sociales y productivas.

Gracias a este proceso, se alcanzaron grandes acuerdos enfocados en darle continuidad a esta iniciativa, así como en hacer valer los artículos 9 y 11 de la Constitución Política de asumir el mandato constitucional de participar en la toma de decisiones de la gestión de gobierno y de garantizar una correcta y permanente cultura de rendición de cuentas y evaluación de resultados.

Se acordó, también trabajar por la reactivación económica para reducir las inequidades sociales, así como la imple-

mentación de acciones en temas de ambiente, sostenibilidad y materia fiscal.

Aunque el 2020 fue un año de grandes retos, implicó también la cosecha de grandes logros para la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras. Se logró fortalecer la relación con las personas delegadas, sus organizaciones y sectores sociales; de igual forma, se generó un mayor posicionamiento ante la opinión pública.

Desde la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, continuaremos atendiendo el llamado de los miles de personas dueñas del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, así como de los sectores y organizaciones que representan.

Mensaje de la Presidencia de la Junta Directiva Nacional



Grace C. Badilla López

Presidenta de la Junta Directiva Nacional

Finales del año 2019 y todo el año 2020 ha marcado un antes y un después de como percibíamos la vida y nuestra cotidianidad, el Covid 19 llegó para cambiar radicalmente la vida de todas y todos de la noche a la mañana.

Se modificaron nuestros hábitos diarios, nuestras formas de trabajar, de organizar el hogar, de consumir y hasta de vernos a nosotros mismos. Hay efectos sociales, culturales e incluso psicológicos sobre las personas, sin contar las repercusiones sanitarias y la crisis económica más grave de las últimas décadas.

Ciertamente, el último tiempo ha sido diferente, difícil y de mucho aprendizaje.

Y ante ese desafío, tal vez el más grande que hayamos enfrentado, es importante destacar que el Conglomerado Fi-

nanciero Banco Popular y de Desarrollo Comunal ha sabido responder con eficiencia a sus copropietarios y a la sociedad costarricense en su conjunto.

Por eso hoy, y en representación de la Junta Directiva Nacional, nos complace compartir el Reporte de Sostenibilidad del período 2020, valioso documento que logra resumir los esfuerzos y acciones institucionales para construir bienestar hacia miles de personas, familias y empresas, siempre bajo una triple línea base ambiental, social y económica.

Cada sonrisa, cada inversión pensada en el mañana y cada respiro de alivio brindado a un cliente con una solución oportuna en cada rincón del territorio nacional, nos motiva y llena de orgullo, porque ratifica la responsabilidad y el rol social que distingue

al Banco Popular y a cada una de sus Sociedades.

Contamos con los planes, las estrategias, las Pautas y Orientaciones de nuestra Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, y con un equipo comprometido que se atreve a innovar y a pensar en grande. Por eso hoy – y con más de medio siglo de trayectoria – conformamos uno de los Conglomerados más relevantes del Sistema Financiero, teniendo operaciones en banca, bolsa, fondos de inversión, pensiones y seguros.

De igual forma, apostamos con prioridad y decisión para llevar adelante un completo proceso de Transformación Digital y también de Transformación Cultural, todo bajo un concepto cliente-céntrico, que pone a quienes depositan su confianza en nuestra Institución como el eje de todas y cada una de las decisiones vinculadas a los procesos, los cambios tecnológicos e incluso aspectos como las nuevas temáticas de capacitaciones a nuestro personal.

Esto no es casualidad. Nuestra apuesta es de futuro, porque no olvidamos que la pandemia y su golpe económico tienen rostro en miles de mujeres y hombres que han perdido su empleo o que han visto desaparecer sus emprendimientos, desnudando las carencias sociales que se venían acumulando a lo largo de los años y demostrando la profunda vigencia de las desigualdades.

Ante este escenario, como Institución, nos hemos propuesto como objetivo central ser parte de la solución a esta crisis y, cabe insistir, fijar nuestro rumbo por lo único que es válido de hacer si no queremos una crisis total en la post pandemia: colocar al ser humano, al ciudadano, al cliente en el centro de las decisiones.

La hoja de ruta para avanzar en ese objetivo está claramente trazada:

- Queremos un banco eficiente que brinde una atención de excelencia, que conoce y satisface las expectativas y gustos de los clientes y que a su vez siga destacándose por su

contribución al desarrollo y a la producción nacional.

- Un banco sólido, competitivo y que se atreve a impulsar nuevos negocios para abrir más oportunidades, más crédito con mejores condiciones y más acompañamiento a quienes lo requieren.
- Un banco moderno y cercano que ofrece múltiples productos y servicios a través de diversos canales como los alternos y digitales, adecuados a las necesidades de los distintos territorios y sectores de la sociedad.
- Un banco innovador que abre espacio a nuevos públicos, a las nuevas generaciones, y que además reacciona oportuna y eficientemente a las tendencias globales en materia de banca y la demanda tecnológica del mercado actual.
- Un banco que ve oportunidades en la crisis, entendiendo la circunstancia actual como un acelerador de cambio y de transformación de nuestras estrategias para aportar a la construcción de un país mejor. En ese marco, por ejemplo, estando claro que la pandemia ha acelerado las acciones

para la lucha contra el cambio climático y para la transformación digital, debemos ejercer un rol de liderazgo y acompañar a empresas y ciudadanos hacia una economía cada vez más sostenible. Es decir, situar a la sostenibilidad junto con la digitalización en el eje de nuestras estrategias para dar respuesta a los nuevos retos, con la mirada puesta en el corto, mediano y largo plazo.

lo económico, social y ambiental, abre puertas y oportunidades a los que más lo necesitan, aportando al impulso de la reactivación económica, la generación de empleo y el crecimiento con equidad.

Como todos sabemos, esta tormenta pasará, y seguiremos avanzando a paso firme en sembrar bienestar, respondiendo con eficiencia y llevando soluciones y tranquilidad a nuestros clientes. No fallaremos en esa misión, porque amamos a Costa Rica, porque apostamos por un futuro mejor y sostenible para la ciudadanía y las nuevas generaciones; porque nos atrevemos a pensar en grande; porque el compromiso social y la solidaridad están en nuestro corazón; y porque como el gran equipo que somos, trabajando unidos y bajo un norte claro, no conocemos la palabra imposible.

Se trata en definitiva de que las personas trabajadoras y emprendedoras del país, las familias, los sectores sociales y productivos, todos los hombres y las mujeres de esta tierra, sin distinciones, sepan que tienen en el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal una entidad cercana, moderna, sólida y que mediante sus acciones en

Mensaje de la Gerencia General Corporativa



Marvin Rodríguez Calderón
Gerente General Corporativo

Estimados lectores:

Nuestro Banco Popular y de Desarrollo Comunal tiene más de medio siglo de existencia, ocupa un lugar especial en el corazón de Costa Rica y representa un ejemplo, en Latinoamérica, de entidad pública no estatal, propiedad de las personas trabajadoras y con un compromiso social que lo distingue.

En estas décadas, hemos aprendido de los grandes éxitos, de los innegables y enormes avances logrados.

Gracias al liderazgo responsable y la claridad estratégica, actualmente el Banco Popular es un Conglomerado sólido y moderno, posicionado como uno de los grupos financieros de mayor importancia del país, que ha incursionado con éxito en los mercados

de pensiones, fiduciario, bursátil y de comercialización de seguros. Lo que hemos construido juntos debe llenarnos de orgullo y alegría.

De igual forma, a lo largo de estos años también hemos aprendido valiosas lecciones de los momentos complejos, como el que precisamente estamos atravesando. El 2020 será recordado como uno de los más difíciles y desafiantes para la humanidad en el último siglo. La pandemia desencadenó una crisis sanitaria sin precedentes, con múltiples efectos económicos y sociales; una crisis de magnitud global, pero de atención local.

En Costa Rica, los principales indicadores de desempeño mostraron deterioros importantes en todos los ámbitos; se estima que el producto

interno bruto (PIB) se contrajo un 4,6%, la mayor caída en cuatro décadas, y, según cifras oficiales del INEC, la tasa de desempleo del 2020 cerró en 20%, equivalente a 487.675 personas, lo que representó un aumento interanual de 178.000 personas sin trabajo.

En el Banco Popular, una entidad diferente, sabemos que, por encima de esas cifras, hay ciudadanos, sectores, emprendimientos y territorios que, en medio de la preocupación y la incertidumbre, elevaron sus expectativas sobre el apoyo del sector financiero.

A ellos les respondimos de manera responsable y con eficiencia, asumimos el compromiso de ser parte de la solución a la crisis, y enfocamos todos nuestros esfuerzos y gestiones en implementar opciones de apoyo adecuadas a las necesidades específicas y prioritarias de cada cliente.

Pasamos de las palabras a los hechos llevando respaldo y tranquilidad a más de 105.000 clientes físicos y jurídicos

mediante la implementación del *Programa de Beneficio Solidario*, en sus fases I, II y III, desde el inicio mismo de esta situación en marzo del 2020. Esto representó un alivio en el flujo de caja y cuotas de operaciones de nuestros clientes, lo que impactó saldos de carteras por el orden de 1.3 billones de colones.

Paralelamente, en una gestión de gran envergadura y que involucró el esfuerzo de todo el equipo del Conglomerado, logramos con celeridad la apertura de más de 203.000 cuentas para personas beneficiarias del Bono Proteger, proceso que involucró depósitos por más de 59.984 millones de colones.

A lo anterior, se suman los beneficios del *Programa de uso de recurso de la facilidad especial de financiamiento a mediano plazo, denominada operaciones diferidas a plazo (ODP) Banco Popular- Banco Central de Costa Rica*, opción en la cual asumimos un liderazgo dentro del sistema financiero nacional que nos permitió disponer, en

un inicio, de 77.892 millones de colones para apoyar a miles de clientes.

Ante la realidad que evidenció la crisis, desnudando las carencias sociales que se venían acumulando y demostrando profundas desigualdades, en el Conglomerado Banco Popular ratificamos el objetivo de colocar al ser humano, al ciudadano y al cliente, en el centro de todas nuestras decisiones.

Por eso también, en los peores momentos de la emergencia sanitaria, nos concentramos en cuidar a las personas y asegurar nuestra operación. Para ello, durante el 2020 llevamos a más del 67% de nuestro personal a laborar desde sus casas en la modalidad de Teletrabajo.

Este esfuerzo estuvo acompañado del diseño y puesta en marcha de todas las medidas de cuidado necesarias para que los clientes y funcionarios que debían acudir a nuestras oficinas estuvieran seguros.

Nuestro compromiso social nos impulsó, de igual manera, a ofrecer más productos, servicios y canales especialmente diseñados para que todos los habitantes de Costa Rica, sin importar su condición ni el lugar donde se encuentren, accedan a opciones financieras adecuadas a sus necesidades y, así, se facilite su integración económica y social.

Además, modernizamos y actualizamos nuestras plataformas virtuales como el sitio web y la aplicación para celulares (App Banca Móvil), multiplicando las posibilidades de atención para miles de clientes y nuevos públicos en tiempos como los actuales.

Hemos respondido, como Conglomerado, ante un momento muy difícil. Sin pausa, todos los días del año, nuestros clientes y los habitantes de Costa Rica pudieron contar con un equipo humano enfocado en buscar soluciones y ejecutar acciones en línea con nuestro propósito de generar

desarrollo económico sostenible para construir bienestar.

Lo más importante es que en el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal ya tenemos puesta la mirada en el futuro.

Nuestro compromiso es con el país, con la sociedad y con nuestros clientes, por quienes seguiremos avanzando, como un aliado firme y decidido, para ser cada vez más innovadores, sólidos y cercanos a la realidad y expectativas de cada ciudadano que deposita su confianza en nosotros. Esa es la hoja de ruta y la misión que nos hemos trazado y que cumpliremos como equipo.

Nuestro Conglomerado

El Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal tiene antecedentes que nos diferencian de otras instituciones financieras del país, al ser las personas trabajadoras las dueñas de la institución. Nuestra historia nos permite contar con una visión social que nace con el objetivo de dar protección económica y bienestar a las personas trabajadoras, artesanas y pequeños productores, mediante el fomento del ahorro y la satisfacción de sus necesidades de crédito.

Con 51 años de historia, hoy somos un Conglomerado Financiero sólido y fiel a su esencia social. Procuramos ofrecer productos y servicios ajustados a las necesidades de la población del país, las empresas, las organizaciones de base asociativa, con el propósito de contribuir al desarrollo de Costa Rica.



Empresa	Principal actividad	Ente regulador
Banco Popular y de Desarrollo Comunal. Fundado en 1969.	Servicios de ahorro y crédito	Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF)
Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, S. A. (Popular Pensiones). Fundada en el 2000.	Administración de planes de pensiones complementarias y servicios adicionales de planes de invalidez y muerte a las personas afiliadas a los fondos.	Superintendencia de Pensiones (SUPEN)
Popular Sociedad de Fondos de Inversión, S. A. (Popular SAFI). Fundada en el 2000.	Administración de carteras mancomunadas de valores a través de la figura de fondos de inversión.	Superintendencia General de Valores (SUGEVAL)
Popular Correduría de Seguros, S. A. (Popular Seguros). Fundada en el 2009.	Intermediación de seguros bajo la figura de correduría de seguros.	Superintendencia General de Seguros (SUGESE)
Popular Valores Puesto de Bolsa, S. A. (Popular Valores). Fundada en el 2000.	Intermediación bursátil en el mercado local e internacional.	Superintendencia General de Valores (SUGEVAL)

Construimos bienestar

Nuestro Propósito

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

Nuestra Misión

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

Nuestra Visión

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

Valores organizacionales



Enfoque en el cliente:

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



Innovación:

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



Compromiso social:

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



Liderazgo:

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



Evolución constante:

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

Nuestras operaciones



Oficinas

108



Trabajadores
y trabajadoras

4.267



Cajeros
Automáticos

418



Ingresos totales

(datos en millones de colones)



Total de clientes

Banco Popular	449.187	863.123
Popular Pensiones	18.123	1.799.742
Popular SAFI	6.474	2.097
Popular Seguros	1.587	76.901
Popular Valores	15.674	504

Nuestra clientela

Trabajamos para brindar lo mejor de nuestro Conglomerado a la población costarricense, dando énfasis a:

- Trabajadores y Trabajadoras.
- Personas excluidas del sistema financiero tradicional atendidas a través de fondos especiales.
- Micro, pequeñas y medianas empresas.
- Organizaciones de la Economía Social Solidaria.
- Grandes empresas e instituciones.



Nuestros principales productos

Banco Popular

Banca de personas

Captación:

- BP Salarios
- BP Inversiones
- Ahorro a la vista y a plazo
- Planes Naranja
- Cuenta corriente

Crédito:

- Crédito de consumo
- Crédito de vivienda
- Crédito prendario
- Tarjeta de crédito
- Créditos ambientales

Banca Empresarial y Corporativa

Captación:

- Cuentas corrientes
- Cuenta maestra

Crédito:

- Crédito empresarial
- Tarjeta BP Negocios
- Fondos y avales
- Programa BP Empresarias
- Pago a proveedores

Banca Social

- Fondo Especial de Vivienda (FEVI)

- Fondo Especial de Desarrollo (FEDE)

- Fondo de Avales para Vivienda (FAVI)

- Pignoración

- Fondos de Vivienda de Interés Social

- Fondo de Desarrollo de la Micro, pequeña y Mediana empresa (FODEMYPIME)

Productos con enfoque ambiental:

- Tarjeta Verde
- Crédito Gestión Ambiental
- Crédito Verde
- Seguro para cosechas
- Eco Créditos



Popular Pensiones

- Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias

- Fondo de Capitalización Laboral

- Régimen Voluntario de Pensiones Complementarias

- Convenios Colectivos

- Fondos Especiales

Popular Fondos de Inversión

- Popular Mercado de Dinero Colones (No diversificado)

- Popular Mercado de Dinero Dólares (No diversificado)

- Fondo de Inversión Popular Liquidez Mixto Colones (No Diversificado)

- Fondo de Inversión Popular Liquidez Mixto Dólares (No Diversificado)

- Fondo de Inversión Popular Inmobiliario FINPO (No diversificado)

- Fondo de Inversión Inmobiliario Zeta Dólares (No Diversificado)

Popular Seguros

Seguros generales

- Automóvil
- Vehículos marítimos
- Aviación
- Vehículos ferroviarios
- Mercancías transportadas
- Incendio y líneas aliadas
- Otros daños a los bienes
- Responsabilidad civil
- Crédito

Insolvencia general

- Caución
- Pérdidas pecuniarias
- Agrícolas y pecuarios
- Defensa jurídica
- Seguro Obligatorio de Automóviles (SOA)
- Seguros de asistencias de ramos generales
- Seguros misceláneos generales

Seguros Personales

- Vida
- Rentas
- Accidentes
- Salud
- Seguro Obligatorio de Riesgos del Trabajo (SRT)
- Seguros de asistencias de ramos personales
- Los seguros vinculados con fondos de inversión

Popular Valores

- Gestión Individual de Portafolios
- Asesoría de Inversión
- Ejecución
- Suscripción de contratos de colocación de emisiones
- Custodia de Valores

Canales y servicios



Sitio Web Transaccional

Aplicación Banca Móvil

Aplicación BP Promociones

Aplicación Venta de Bienes

Sitio Web Comercial

Conectividad

36 Cajeros automáticos multiservicios

- Depósito en efectivo
- Retiro de efectivo
- Pago de préstamo
- Pago de tarjetas
- Consulta de saldos
- Transferencias entre cuentas propias

382 Cajeros convencionales

- Retiro de efectivo
- Pago de préstamo
- Pago de tarjetas
- Consulta de saldos
- Transferencias entre cuentas propias

Puntos BP (Pago a terceros)

Conexión BP (Adquirencia Bancaria)

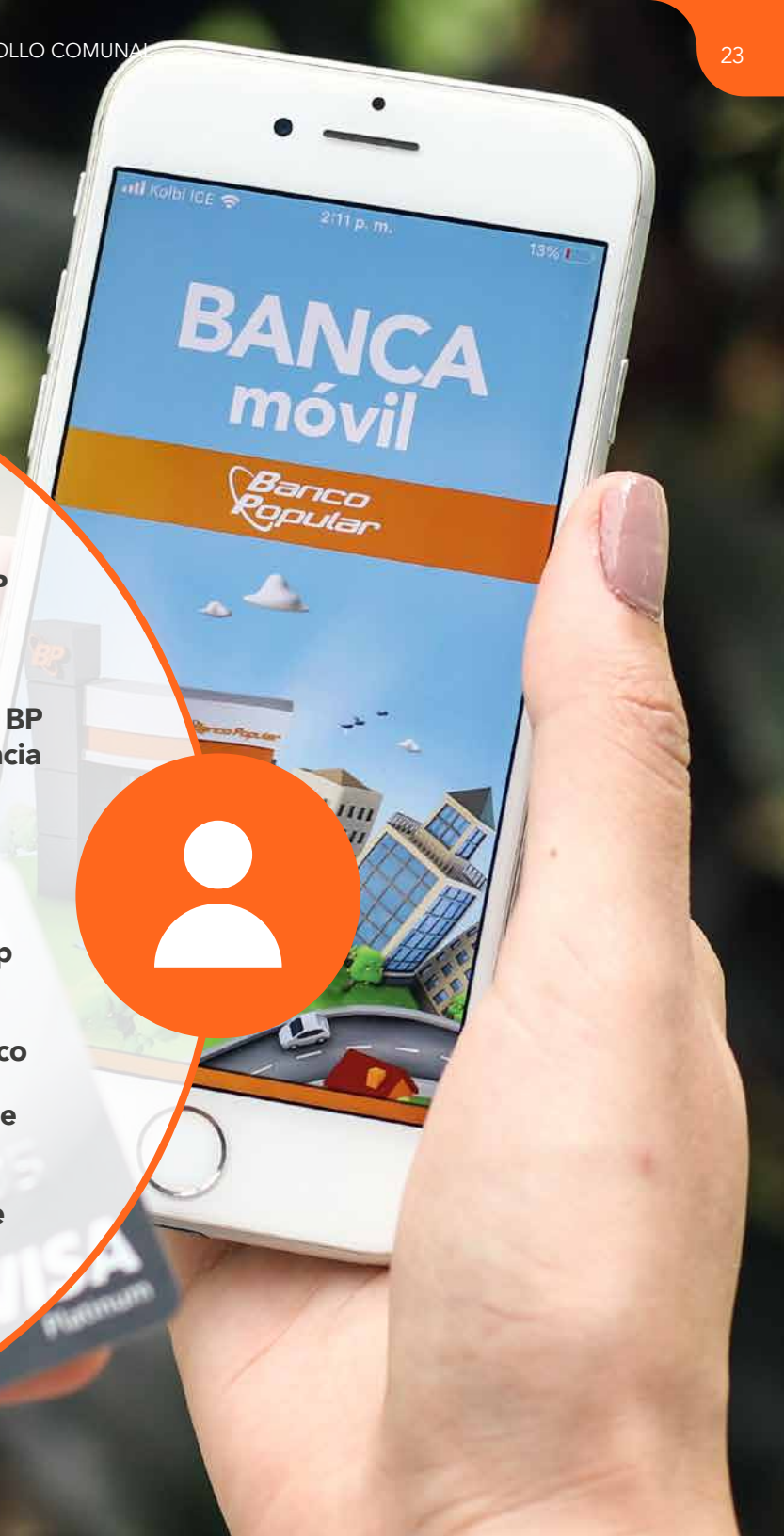
Teléfono Naranja

WhatsApp

Lobby tecnológico

Módulo de Cajas

Centro de Contacto



Modelo Especial de Gobernanza

La Ley N.º 4.351: Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, en sus artículos 1 y 2, establece un régimen de propiedad social y es la base fundamental de un modelo de gobernanza único y particular, en el que las personas trabajadoras son copropietarias, ejercen el control de la institución y definen sus pautas y orientaciones estratégicas, dirigidas a cumplir el propósito, la misión y los fines por los que se creó nuestra institución.

La gobernanza de nuestro Conglomerado está alineada con el respeto, la integridad y la transparencia que, junto a los valores y principios éticos, definen nuestra forma de actuar y de relacionarnos con todas las partes interesadas.

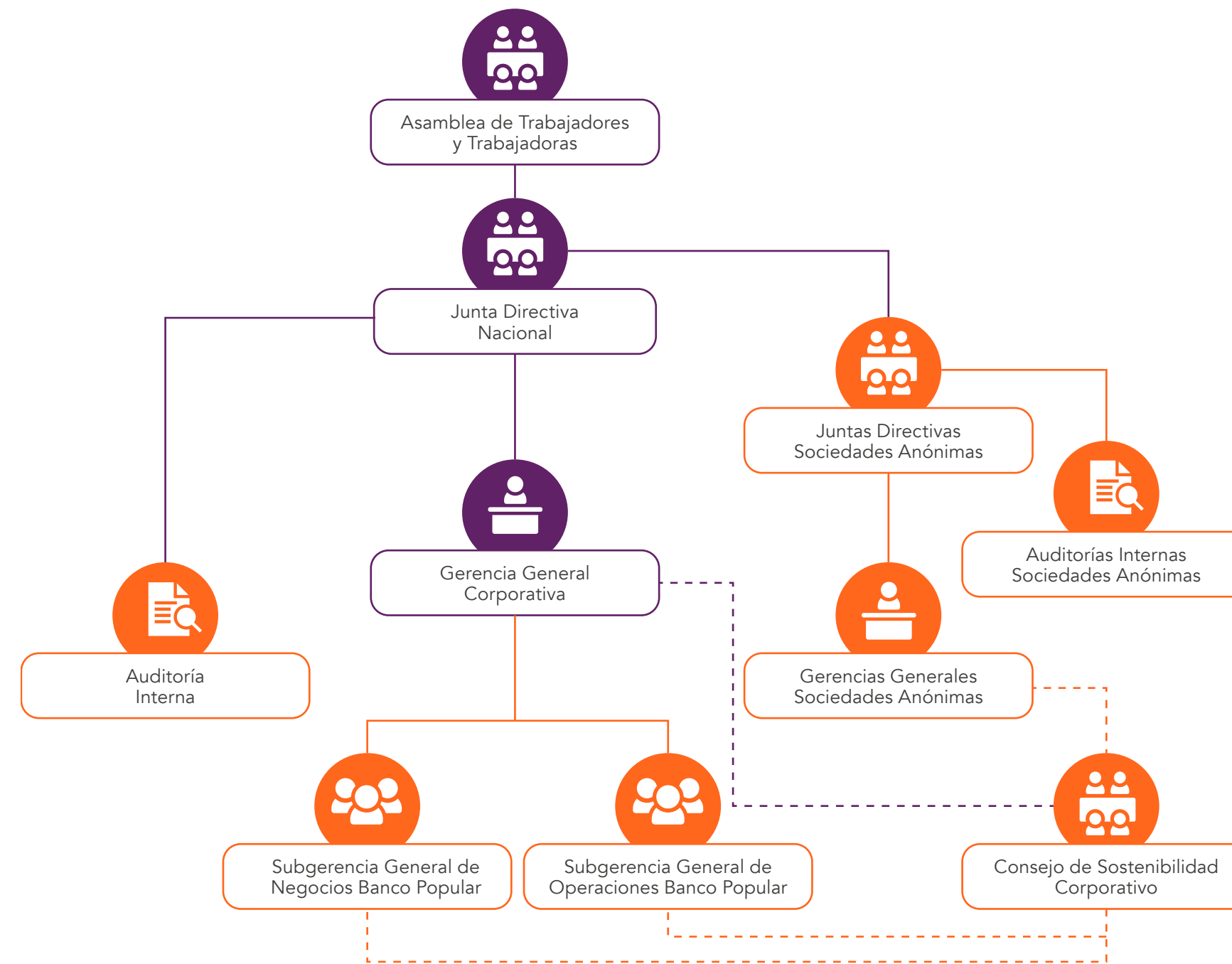
Legislación visionaria del bienestar

Artículo 1º.- Créase el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, el que se regirá por la presente ley y su reglamento. El Banco es propiedad de los trabajadores por partes iguales y el derecho a la co-propiedad estará sujeta a que hayan tenido una cuenta de ahorro obligatorio durante un año continuo o en períodos alternos. Los ahorrantes obligatorios participarán de las utilidades y por medio de sus organizaciones sociales en la designación de sus directores.

Artículo 2º.- El Banco Popular y de Desarrollo Comunal es una institución de Derecho Público no estatal, con personería jurídica y patrimonio propio, con plena autonomía admi-

nistrativa y funcional. Su funcionamiento se regirá por las normas del Derecho Público.

El Banco tendrá como objetivo fundamental dar protección económica y bienestar a los trabajadores, mediante el fomento del ahorro y la satisfacción de sus necesidades de crédito. Con este propósito procurará el desarrollo económico y social de los trabajadores, para lo cual podrá conceder créditos para necesidades urgentes, así como para la participación del trabajador en empresas generadoras de trabajo que tengan viabilidad económica. Asimismo, podrá financiar programas de desarrollo comunal.



Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras

Este es el mayor órgano de autoridad y representación institucional, conformado por 290 personas delegadas de diez sectores sociales del país. Es así como se materializa nuestro modelo especial de gobernanza, a partir de la representación activa, participativa y paritaria de estos sectores. La Asamblea nombra un Directorio Nacional, que está integrado por un presidente o presidenta, un secretario o secretaria y dos vocales.



Pautas y Orientaciones Generales

Las Pautas y Orientaciones Generales constituyen una guía política del quehacer institucional y están basadas en el concepto de sostenibilidad, que busca la creación de valor a largo plazo, fundamentado en el equilibrio entre el desarrollo económico, ambiental y social.

Fortalecimiento institucional: busca garantizar la sostenibilidad financiera del Conglomerado, incidir en el bienestar del personal y fortalecer las iniciativas internas de gestión ambiental.

Fomento al desarrollo nacional: busca contribuir en la inclusión financiera de todas las regiones geográficas y de la población trabajadora del país.

Ejes transversales: estos ejes buscan que toda la gestión del Conglomerado responda a la prevención de la discriminación y al cumplimiento de los derechos humanos, así como a la cultura de innovación, el apoyo de iniciativas de desarrollo local y una sana gobernanza institucional.

Proceso de Delegación de Autoridad



Nota: La Junta Directiva Nacional es la Asamblea de Accionistas de las Sociedades Anónimas.

Junta Directiva Nacional

Nuestra Junta Directiva (JDN) es el órgano de dirección del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y se conforma como la Asamblea de Accionistas de las Sociedades Anónimas.

La estructura de la Junta Directiva Nacional está conformada por siete integrantes, de los cuales cuatro son nombrados por el plenario de delegados y delegadas de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras. El resto, que corresponde a tres integrantes, son nombrados por la Presidencia de la República y al menos uno de ellos, debe ser ocupado por una mujer. Las personas representantes son nombradas por cuatro años para el ejercicio de sus funciones y pueden ser reelegidas. Además, la JDN elige cada año, por mayoría de votos, los puestos de Presidencia y Vicepresidencia y al menos uno de ellos, debe ser ocupado por una mujer.

Anualmente, se efectúa un proceso de autoevaluación de la gestión, tanto de la Junta Directiva Nacional como de sus comités y comisiones.

Junta Directiva Nacional (al cierre del 2020)

Nombre	Puesto	Representante del Sector
Grace Badilla López	Presidenta	Cooperativo
Francisco Cruz Marchena	Vicepresidente	Profesionales
Marta Villegas Alvarado	Directora	Comunal
Oscar Hidalgo Chaves	Director	Cooperativo
Gilbert Díaz Vásquez	Director	Poder Ejecutivo
Raúl Espinoza Guido	Director	Poder Ejecutivo
Margarita Fernández Garita	Directora	Poder Ejecutivo

En el anexo 1 de este reporte, se detalla la conformación de las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas.

Juntas Directivas por género

	Mujeres		Hombres	
Banco Popular	3	43%	4	57%
Popular Pensiones	4	50%	4	50%
Popular Fondos de Inversión	3	50%	3	50%
Popular Seguros	2	33%	4	67%
Popular Valores	3	50%	3	50%

Las Juntas Directivas de nuestro Conglomerado están conformadas por:

 45% de mujeres  55% de hombres.

Comités de apoyo a las Juntas Directivas

Los miembros de Junta Directiva Nacional se distribuyen en los diversos comités y comisiones de forma equitativa y de acuerdo con las competencias de cada miembro. Dichos nombramientos se realizan a través de acuerdos y cualquier modificación es debidamente aprobada y comunicada.

Durante el 2020, se acordó conformar las siguientes comisiones y comités que brindaron apoyo a las Juntas Directivas y otras instancias corporativas del Conglomerado:

- Comité Corporativo de Auditoría
- Comité Corporativo de Riesgos
- Comité Corporativo de Tecnología de Información
- Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones
- Comité de Cumplimiento
- Comité de Nominaciones Especiales
- Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local
- Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos
- Comisión Banca Social, FODEMIPYME y Banca de Desarrollo Empresarial



Comités y comisiones de Apoyo de la Junta Directiva Nacional por género

	Mujeres		Hombres	
Comité Corporativo de Auditoría	3	50%	3	50%
Comité Corporativo de Tecnología de Información	3	38%	5	63%
Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones	3	50%	3	50%
Comité Corporativo de Riesgo	3	43%	4	57%
Comité de Cumplimiento	2	50%	2	50%
Comité de Nominaciones Especiales	1	33%	2	67%
Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local	1	50%	1	50%
Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos	0	0%	2	100%
Comisión de Banca Social, Fodemipyme y Banca de Desarrollo Empresarial	1	50%	1	50%
Totales	18	45%	22	55%

En el anexo 2 de este reporte, se detalla la conformación de los comités y comisiones de apoyo de la Junta Directiva Nacional

Alianzas que construyen bienestar

En el Conglomerado Financiero, ampliamos nuestro rango de acción para construir bienestar por medio de suscripciones y adhesiones a iniciativas dentro y fuera del país, para darle mayor alcance y validación a nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y el cumplimiento legal, de cara a las principales plataformas colaborativas y mejores prácticas en sostenibilidad.



Alianzas internacionales

- Red de Empresas Contra el Trabajo Infantil y Adolescente
- Compromiso Empresarial para Aumentar la Ambición Climática
- Principios de Empoderamiento de la Mujer de ONU Mujer y la OIT
- Pacto Global de las Naciones Unidas
- Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo (ALIDE)

Asociaciones

- Asociación Bancaria Costarricense (ABC)
- Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED)
- Asociación Costarricense de Operadoras de Pensiones (ACOP)
- Comisión Interinstitucional de Jefes o Encargados de Archivos Centrales del Sector Público de Costa Rica (CIAP)
- Consejo Consultivo Nacional de Responsabilidad Social (CCNRS)

Cámaras

- Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica
- Cámara de Fondos de Inversión (CAFI)
- Cámara de Intermediarios de Seguros (CIS)
- Cámara de Intermediarios Bursátiles y Afines (CANBOLSA)
- Cámara de Puestos de Bolsa
- Cámara de Comercio de Costa Rica

Alianzas de gestión

- Programa de Gestión Ambiental Institucional
- Índice de Gestión Institucional del Sector Público
- Marca País Esencial Costa Rica
- Programa País de Carbono Neutralidad
- Programa Bandera Azul Ecológica

Suscripciones regulatorias

- Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF)
- Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF)
- Superintendencia General de Pensiones (SUPEN)
- Superintendencia General de Seguros (SUGESE)
- Superintendencia General de Valores (SUGEVAL)

Certificaciones con las que contamos:

Popular Pensiones

- Carbono Neutral Plus, categoría organizacional
- INTE G-35 Responsabilidad Social

Popular Valores

- Certificación Carbono Neutral Plus, categoría organizacional
- Esencial Costa Rica

Construimos desde la sostenibilidad

El Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, nace con el objetivo de llevar bienestar a los costarricenses; por esta razón, la sostenibilidad forma parte intrínseca de nuestro modelo de negocios. Cada año, buscamos el crecimiento de la institución mediante productos financieros inclusivos y equitativos, que sean instrumentos de desarrollo para nuestra clientela y sus familias.

Este enfoque de trabajo se reafirma en las pautas y orientaciones de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras y forma parte de nuestro Mapa Estratégico, en el que se ha ampliado la perspectiva financiera del Cuadro de Mando Integral para convertirla en una

perspectiva de triple utilidad, que considera el valor social y ambiental como parte de los resultados de negocio.

Para llevar a cabo la integración en los procesos de toma de decisiones, creamos el Consejo de Sostenibilidad Corporativo (COSC), instancia de alto nivel conformada por la Gerencia General Corporativa, Subgerencia General de Negocios, Subgerencia General de Operaciones y las Gerencias Generales de las cuatro Sociedades Anónimas.

El COSC constituye un órgano deliberativo y auxiliar de la Gerencia General Corporativa para facilitar, desde el enfoque de la sostenibilidad, la gestión de la estrategia y sus diferentes planes en el ámbito del negocio y las operaciones.

Funciones del COSC



- Apoyar y brindar seguimiento al logro de metas y objetivos en materia de sostenibilidad incorporados en el Plan Estratégico Corporativo y los Planes de Acción.
- Proponer las acciones y medidas que, en su juicio, resulten necesarias para gestionar la sostenibilidad en el Conglomerado.
- Impulsar la integración de la sostenibilidad a nivel estratégico, operativo y de negocios del Conglomerado, en la triple línea base, económico-financiero, social y ambiental.
- Impulsar el alineamiento estratégico de las acciones en materia de sostenibilidad con el objetivo de minimizar los impactos negativos, maximizar los impactos positivos y generar valor.

Nuestros temas materiales

Durante el período 2019-2020 efectuamos una actualización y ajuste de los temas materiales definidos por el Conglomerado Financiero. Este proceso se realizó a partir de un análisis interno, análisis de contexto y revisión de documentos sectoriales, con el objetivo de recopilar nuevas tendencias y asuntos de sostenibilidad pertinentes para la organización.

La valoración se construyó en un ejercicio participativo con representación de la Alta Administración y la Alta Dirección del Conglomerado; se utilizaron dos criterios: el nivel de importancia para la organización, a partir de un análisis de riesgo e impacto y la importancia para las partes interesadas.

En el 2021, los grupos de interés validarán el conjunto de temas resultante, para obtener una definición más precisa de su grado de importancia y, en consecuencia, plantear los objetivos y metas en materia de sostenibilidad en el Conglomerado.

Temas materiales

Eje económico

<p>Educación financiera</p> <p>Acciones desarrolladas en los ámbitos de los(as) colaboradores(as), comunidad y clientela para generar conocimientos, habilidades para el buen manejo de las finanzas personales, familiares y empresariales.</p>	<p>Contribución al desarrollo mediante productos y servicios</p> <p>Contribución positiva al desarrollo sostenible generada en la población, las empresas y organizaciones a partir del uso de los diferentes productos y servicios y su medición constante.</p>	<p>Inclusión financiera</p> <p>Acceso a toda la población, con especial énfasis en las poblaciones vulnerables, a los diferentes productos y servicios que ofrece el Conglomerado.</p>	<p>Estrategias para responder a competidores emergentes</p> <p>Evolución constante del Conglomerado en adaptar su oferta de valor a las exigencias del mercado, las tendencias del sector financiero, y la generación de sinergias con el sector público, privado y de la Economía Social.</p>
<p>Nuevo modelo de negocios corporativo</p> <p>Implementación del nuevo modelo de negocios del Conglomerado desde una perspectiva de sostenibilidad y tecnología, que satisfaga al máximo las necesidades y expectativas del mercado.</p>	<p>Responsabilidad extendida de la cadena de valor</p> <p>Gestión responsable de la relación, actuación y vinculación de los proveedores con el Conglomerado y demás grupos de interés en materia social, ambiental y económica.</p>	<p>Respuesta oportuna a regulaciones normativas</p> <p>Gestión adecuada y de forma interdisciplinaria del contexto macroeconómico, y sus implicaciones en materia de sostenibilidad, que puedan impactar significativamente al Conglomerado.</p>	<p>Eficiencia operacional</p> <p>Capacidad del Conglomerado para alcanzar el mayor grado de eficiencia en triple línea de base medible en la gestión de los procesos, la organización del personal y la operación de la infraestructura física y tecnológica.</p>

Eje ambiental

<p>Financiamiento ambiental</p> <p>Acceso a soluciones de crédito que ofrece el Banco Popular para atender necesidades del mercado con criterios ambientales y sociales.</p>	<p>Negocios ambientales corporativos</p> <p>Disposición de una oferta de productos y servicios integrados del Conglomerado que satisfagan necesidades ambientales del mercado.</p>	<p>Educación ambiental</p> <p>Acciones desarrolladas para que, en los ámbitos de clientela, comunidad y colaboradores(as), las personas, empresas y organizaciones adquieran conocimientos, habilidades y aptitudes para el correcto manejo ambiental de los recursos.</p>	<p>Excelencia ambiental</p> <p>Instrumentalización de los mecanismos de gestión, que aseguren el mayor desempeño ambiental del Conglomerado en su gestión interna, los cuales contribuyan a disminuir su impacto ambiental.</p>	<p>Cultura ambiental</p> <p>Promover en los(as) colaboradores(as) del Conglomerado y sus familias y los proveedores, una educación ambiental que genere conocimiento sobre el medio ambiente, valores, habilidades, capacidades, hábitos, una conciencia sobre la problemática ambiental y un cambio de comportamiento para lograr un desarrollo sostenible.</p>	<p>Cambio climático</p> <p>Acciones y decisiones del Conglomerado para mitigar y adaptar gestión operativa y de negocios ante el cambio climático.</p>
---	---	---	--	---	---

Eje social

<p>Atracción y retención de talento</p> <p>Desarrollo integral de las personas colaboradoras en sus capacidades y vida familiar, que asegure su pertenencia y buen desempeño para el Conglomerado.</p>	<p>Bienestar laboral</p> <p>Conjunto de acciones y condiciones que contribuyen a que el personal cuente con las mejores condiciones de vida que le permitan su desarrollo profesional y particular.</p>	<p>Inclusión laboral</p> <p>Acciones que favorezcan la inclusión laboral de personas en forma permanente, con especial énfasis en poblaciones vulnerables.</p>	<p>Desarrollo comunal</p> <p>Acciones impulsadas por el Conglomerado para apoyar integralmente las iniciativas nacionales, regionales o locales que contribuyan al desarrollo de las comunidades con un enfoque sostenible.</p>	<p>Accesibilidad a productos y servicios</p> <p>Acceso de los servicios financieros del Conglomerado por la población en general, con especial énfasis en poblaciones vulnerables.</p>	<p>Fomento de la empresariedad</p> <p>Acciones efectuadas para fortalecer al sector productivo, los emprendimientos, las mipymes y organizaciones de la Economía Social.</p>
---	--	---	--	---	---

Transversal

Transformación

Modelos, formas de organización, aspectos culturales que contribuyen a una transformación permanente de la organización que abarca los ámbitos de la cultura organizacional, los procesos y la tecnología aplicada.

Gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza

Acciones realizadas para prevenir, gestionar y mitigar, de manera integral, los riesgos del Conglomerado en las dimensiones de gobernanza, ambiental y social.

Comunicación responsable

Estrategias de comunicación institucional que aseguren la transparencia, la confianza y el conocimiento de lo que hacemos en Triple Línea Base como Conglomerado hacia nuestros grupos de interés.

Gobernanza

Formas de organización de la toma de decisiones del Conglomerado y las mejores prácticas de gobierno corporativo.

Identidad y ética

Elementos que determinan la identidad, los valores, principios y conducta institucional.

Sostenibilidad

Enfoque de gestión del Conglomerado que promueve el desarrollo sostenible a través de formas de organización responsable de la operativa y del negocio, que permitan generar valor en Triple Línea Base constantemente.

Compromiso 2021:

Alinear los instrumentos de planificación con los temas materiales de sostenibilidad.

Nuestras partes interesadas

Un elemento esencial de nuestra vivencia de la sostenibilidad es el relacionamiento transparente con las partes interesadas,

esto pasa por tener claridad de quiénes son, cómo están compuestas y cuáles son sus necesidades y expectativas.

Público interno



Personal:

- Trabajadores y trabajadoras
- Familias de las personas trabajadoras
- Organizaciones sociales

Cuerpo Directivo

- Directorio Nacional
- Junta Directiva Nacional
- Juntas Directivas de S.A.
- Juntas de Crédito Local

Generadores de opinión



Medios de comunicación
Líderes de opinión

Entidades proveedoras



Proveedor Estratégico
Proveedor Importancia media
Proveedores Complementarios

Competidores



Entidades financieras
Entidades comerciales
Casas de empeño

Comunidad



Gobiernos locales
Organizaciones sociales y comunales
Sociedad civil organizada
Cámaras y asociaciones empresariales

Personas Copropietarias



Personas trabajadoras
Patronos

Gobierno



Poder Ejecutivo
Poder Legislativo
Poder Judicial
Gobiernos locales
Entes reguladores y fiscalizadores
Beneficiarios de fondos especiales
Contraloría General de la República
Banco Central de Costa Rica
Bolsa Nacional de Valores
Instituto Nacional de Seguros

Contamos con diferentes mecanismos de relacionamiento, a través de los cuales pretendemos mantener una comunicación abierta y cercana con las partes interesadas. Durante el período de reporte, realizamos varios estudios, entre ellos estudios de mercado de fuente primaria y estudio *ad hoc* sobre la imagen de marca, con el fin de reforzar estos mecanismos. Asimismo, realizamos un monitoreo constante de la exposición en las redes sociales, respecto a la opinión de las personas usuarias.

Cumpliendo nuestros compromisos

Como un ejercicio de rendición de cuentas, presentamos un resumen de nuestros compromisos de sostenibilidad para el 2020 y su grado de cumplimiento. Estos forman parte de los

instrumentos de planificación estratégica y operativa, y se le da un seguimiento trimestral a su cumplimiento.

Compromisos de sostenibilidad 2020	Cumplimiento	Resultado
Obtener galardón de Bandera Azul Ecológica en sedes inscritas.		20 sedes (16 oficinas del Banco y 4 Sociedades Anónimas) cumplieron la meta de entrega del informe.
Obtener nota de excelencia en el Plan de Gestión Ambiental Institucional.		Banco Popular, Popular Pensiones y Popular Valores obtuvieron la nota de excelencia.
Actualizar el portafolio de productos estructurados según los ejes de acción del Plan Nacional de Descarbonización.		Portafolio actualizado.
Impulsar la gestión de riesgos ASG en la gestión del CFPDC.		Desarrollo de charlas de sensibilización.
Efectuar ejercicio de consulta a las partes interesadas.		Ejercicio trasladado para 2021.

Compromisos de sostenibilidad 2020	Cumplimiento	Resultado
Aprobación de temas materiales del Conglomerado Financiero.		Temas materiales aprobados por el Consejo de Sostenibilidad Corporativo.
Colocación de productos alineados al Plan Nacional de Descarbonización por un total de 4.000 millones de colones.		Se sobrepasa la meta de colocación: 9.724 millones de colones.
Diseñar el proceso de Gestión de Cambio.		Proceso diseñado.
Cumplir con el 100% de las acciones del Plan de Gestión de Cambio y Recurso Humano.		Plan cumplido.
Cumplir con el 100% de las acciones del plan de trabajo del Programa de Banca de Integración Comunitaria.		Acciones cumplidas.
Implementar las acciones del Plan de Valor Social.		Acciones implementadas.
Reformular el Programa de Educación Financiera del CFBPDC.		Plan reformulado.



Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Las prioridades de nuestro Conglomerado están determinadas a partir de la triple línea base y asociadas a nuestro giro de negocio. Por eso, nos sumamos al esfuerzo de aportar a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), priorizando nuestra contribución principalmente en estos:



Adicionalmente, identificamos otros ODS a los que, por el alcance y la naturaleza de nuestras operaciones, contribuimos mediante nuestros productos, servicios y programas. En el siguiente diagrama hacemos referencia de nuestra participación.

Meta: 1,4 Mantenemos alianzas con organizaciones públicas y privadas para contribuir al alcance de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Meta: 13,2/13,3 Reducimos nuestros impactos ambientales a través del Programa Bandera Azul Ecológica, en la categoría cambio climático, y el financiamiento con criterios ambientales en la Banca de Personas y Banca Empresarial. Contamos con la certificación Carbono Neutralidad en Popular Valores y Popular Pensiones. Incorporamos criterios de sostenibilidad a las compras públicas.

Meta: 12,5/12,7 En cumplimiento de los diferentes Planes de Gestión Ambiental Institucional (PGAI) y el Programa Bandera Azul Ecológica mitigamos nuestra huella ambiental. Incorporamos criterios de sostenibilidad a las compras públicas.

Meta: 11,1/11,2/11,7 Mediante el Programa de Banca de Integración Comunitaria, impulsamos proyectos comunitarios que procuran solventar necesidades de las poblaciones, con especial énfasis en poblaciones vulnerables.

Meta: 9,1 A través de la Banca Corporativa, financiamos proyectos de infraestructura pública y privada que contribuyen al desarrollo del sector empresarial y el país en general.



Meta: 1,4 A través de la oferta de productos y servicios, generamos oportunidades para la ciudadanía y opciones diferenciadas para las poblaciones vulnerables, como es el caso de los fondos especiales.

Meta: 4,7 Brindamos educación financiera para la población estudiantil de primaria y secundaria, en el marco del programa educativo de Educación para la Vida.

Meta: 5,5 Impulsamos la empresariedad en las mujeres y promovemos su participación en los puestos de toma de decisión de la entidad.

Meta: 6,1 Financiamos y apoyamos a las Asociaciones Administradoras de los Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Comunes (ASADAS).

Meta: 7,1 Financiamos y aseguramos a generadores de energía y cooperativas de electrificación para modernizar la infraestructura eléctrica. Ofrecemos productos financieros dirigidos a personas y empresas para tener acceso a energía limpia.

Meta: 8,3 Brindamos servicios financieros para las micro, pequeñas y medianas empresas. Otorgamos financiamiento para emprendimientos de base asociativa.

Adaptación ante COVID-19

El 2020 fue un año de importantes cambios y retos para el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal debido a la llegada de la pandemia del COVID-19 a nuestro país.

Para responder a esta compleja situación, establecimos una Comisión de Crisis conformada por un equipo interdisciplinario, liderado por la Gerencia General Corporativa. Por medio de esta Comisión, se han tomado las medidas necesarias y se ha trabajado en conjunto con el resto del Conglomerado para proteger el bienestar de la población colaboradora, adaptar las operaciones a las nuevas necesidades de nuestra clientela y apoyar a la sociedad costarricense a mitigar el impacto de la pandemia.

Protegimos la salud de nuestra gente



Facilitamos equipo de protección personal, como mascarillas, caretas, alcohol en gel, jabón de manos, toallas de papel, entre otros.



Colocamos divisiones de plástico en las mesas de los comedores y en los espacios de atención al público para individualizar los espacios y asegurar el distanciamiento físico.



Adaptamos los procesos de limpieza y fumigación para asegurar la desinfección y sanitización diaria de los espacios de trabajo.



Establecimos estrictos protocolos para el reporte, seguimiento y atención de casos positivos de COVID-19 entre las personas colaboradoras del Conglomerado, siguiendo los lineamientos del Ministerio de Salud.



Ampliamos la modalidad de teletrabajo, pasando de 2 a 5 días en los puestos que permiten trabajar de manera remota.

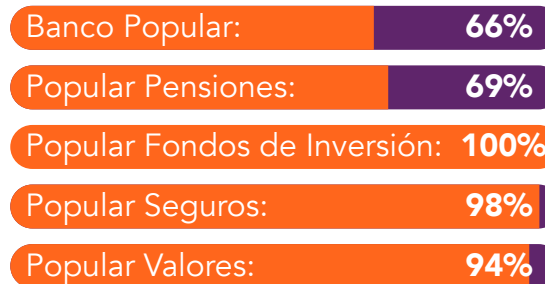


Reforzamos los lineamientos para el teletrabajo mediante el aumento en los niveles de ciberseguridad y otras mejoras en la red.



Facilitamos implementos de oficina y equipo de cómputo.

Cantidad de personas colaboradoras en teletrabajo



✓ Trasladamos el servicio de consultorio médico que se le ofrece a las personas colaboradoras del Banco Popular a una modalidad de telemedicina.

✓ Mantuvimos una comunicación continua con todas las personas colaboradoras para informar sobre las medidas implementadas y recordar las buenas prácticas de higiene y teletrabajo.

✓ Organizamos charlas informativas y capacitaciones que les permitieron a los colaboradores y colaboradoras obtener consejos para prevenir el contagio y proteger su salud física y mental.

Durante el 2020, promovimos la salud integral de nuestra gente mediante campañas de comunicación.



Nuestra clientela como prioridad

Protocolo de atención a clientes

Como respuesta a la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19, en el Conglomerado desarrollamos un protocolo que busca resguardar la salud de nuestros clientes y asegurar la mejor atención durante sus trámites virtuales y sus visitas a nuestras oficinas en todo el país. El protocolo está enfocado en cuatro ejes principales:

1 Limpieza e higiene

Reforzamos las rutinas de limpieza y desinfección de superficies como sillas de espera, perillas, puertas, plataformas, baños, ascensores y cajeros automáticos.

Facilitamos los productos de limpieza necesarios a las personas colaboradoras de plataforma para que desinfecten su zona de trabajo constantemente.

2 Seguridad

El personal de seguridad se encarga de gestionar la cantidad de ingresos permitidos, guiar a la clientela hacia la estación de lavado de manos y asegurar el cumplimiento del distanciamiento físico y otros protocolos en las oficinas de atención al público.

3 Administrativos, operativos, presupuestarios u otros

Colocamos la señalización y rotulación en las oficinas de atención al público para facilitar el cumplimiento de los protocolos.

Instalamos toldos y colocamos sillas en oficinas de atención con mayor volumen de visitas para aumentar el área de espera, facilitar el distanciamiento físico y evitar la exposición a inclemencias del tiempo.

Habilitamos más canales y herramientas digitales que le permiten a nuestros clientes realizar sus trámites y gestiones sin la necesidad de visitar una plataforma de servicio.

Aumentamos a 3 o 4 la cantidad de colaboradores disponibles para orientar a los clientes a otros canales de servicio, como cajeros automáticos multiservicios.



4 Comunicación

Aprovechamos el correo electrónico y las redes sociales para informar a nuestra clientela sobre las medidas tomadas por el Conglomerado ante la pandemia.

Fomentamos el uso de canales alternos a la visita a una oficina de atención (aplicación móvil, página web, WhatsApp y Banca Fácil) y de herramientas tecnológicas para efectuar las transacciones (Puntos BP, cajeros automáticos).

Brindamos consejos para proteger la salud ante el COVID-19 a través de las pantallas en las oficinas de atención al público y otros medios digitales.



Atención especial para la población con factores de riesgo

Conociendo las necesidades de la población adulta mayor y personas con discapacidad, desde el Conglomerado adecuamos el Modelo de Atención para las Personas Adultas Mayores (MAPAM) a partir de la definición de un protocolo dirigido a estos grupos con mayores factores de riesgo ante el COVID-19. Dicho protocolo incluyó estas consideraciones:

- Horario exclusivo para atender a la población adulta mayor y para el pago de pensiones.
- Los grupos poblacionales priorizados pueden ingresar acompañados a las oficinas.
- A las personas con discapacidad, les consultamos el servicio que requieren para asignarles un espacio físico donde puedan permanecer hasta ser atendidos.
- En cada oficina de atención al público, contamos con una persona colaboradora encargada de dirigir y, si es necesario, acompañar a la persona mayor o con discapacidad a la tiquetera o al cajero automático multiservicios.
- Nuestros colaboradores y colaboradoras se encargan de desinfectar la superficie del escritorio y el lapicero antes de atender a cada adulto mayor o persona con discapacidad.

Nuestro Conglomerado Financiero tuvo la oportunidad de exponer el Modelo de Atención de la Persona Adulta Mayor (MAPAM), en relación al protocolo COVID-19, como un caso de buenas prácticas en un webinar nacional organizado por la oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos en conjunto con la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED) y otro webinar internacional con el apoyo de la empresa SUMARSE Panamá.

Apoyo al sector productivo

Durante el 2020, muchos de nuestros clientes, principalmente de sectores productivos y comerciales, reflejaron una disminución en sus ingresos debido a la compleja situación que se generó ante la llegada de la pandemia del



115.091

operaciones de arreglos de pago y refinanciamientos



83.746

clientes beneficiados

COVID-19, por lo cual se les dificultó atender sus compromisos financieros y pasivos contraídos.

Gestionamos planes de moratoria, arreglos de pago, períodos de gracia, ampliación de plazos en los créditos y refinanciamientos, con el objetivo de apoyar a nuestra clientela y prevenir una desaceleración masiva de la economía nacional.



92%

de esas operaciones fueron ejecutadas para el beneficio de clientes afectados por la pandemia del COVID-19



Negociaciones por **¢1.3 billones** (arreglos de pago y refinanciamientos)



La clientela del sector turismo y transporte recibió moratorias de hasta 9 meses.

Refinanciamiento en alianza con el Banco Central

Como parte de los esfuerzos realizados ante la pandemia del COVID-19, desde el Conglomerado Financiero formulamos el planteamiento inicial para usar los recursos proporcionados por el Banco Central de Costa Rica, según el acuerdo 5955 de la Junta Directiva de esta entidad.

Se otorgaron ₡77.892 millones al Banco Popular producto de la distribución que realizó el Banco Central. El 100% de estos recursos fue utilizado para una disminución de la tasa de interés en al menos 2,5% puntos base por un período de disfrute de 4 años para la cartera de clientes físicos y jurídicos con mayor impacto por la pandemia.



La clientela beneficiada debía cumplir con las siguientes condiciones:

1. Han pasado por un proceso en el que se comprobó su afectación producto de la pandemia del COVID-19.
2. Cumplen con las políticas definidas en nuestro Conglomerado, por medio de la utilización de arreglos de pago, readecuaciones o prórrogas de sus operaciones de crédito en moneda nacional.
3. Cuentan con características empresariales, o bien con garantías sobre sus créditos.

Plan de uso de los recursos solicitados al Banco Central de Costa Rica (octubre 2020)

	Operaciones	Clientes	Saldo total en millones de colones
Clientela Empresarial	1.645	1.115	86.288
Clientela Física (Vivienda)	1.120	1.056	26.699
Clientela de Consumo	1.176	968	5.000
Total	3.941	3.139	117.986

Programa Beneficio Solidario

Este fue un programa desarrollado en tres etapas mediante el cual fue posible beneficiar a 105.000 de nuestros clientes al otorgarles tres meses de gracia para el pago de sus préstamos.

Lanzamiento de nuevo producto para enfrentar los retos de la pandemia

Durante el 2020, introdujimos el producto de Capital de Trabajo orientado a atender a los clientes con afectación por la pandemia del COVID-19 con previa precalificación, físicos o jurídicos.



Prevención del fraude

Con el fin de prevenir las situaciones de fraude en las iniciativas de apoyo financiero que surgieron en respuesta a la pandemia, como nuestro Programa Beneficio Solidario o el Bono Proteger brindado por el Gobierno, comunicamos a nuestra clientela sobre los cuidados que se deben mantener al brindar información personal y financiera. Les recordamos a las personas que ninguna de las entidades del Conglomerado solicita datos sensibles, como usuarios, número de cuenta, número de tarjeta o contraseñas.

Además, realizamos un webinar en alianza con el Consejo Consultivo Nacional de Responsabilidad Social (CCNRS), denominado "Prevención de fraudes digitales en época de COVID-19".

Programa de Primer Impacto

Gestionamos el Programa de Primer Impacto con recursos del Sistema de Banca para el Desarrollo, el cual permitió optimizar las condiciones de créditos vigentes con la finalidad de mejorar los indicadores de liquidez y capacidad de pago de la clientela.

Apoyo a la sociedad costarricense

Foro Multisectorial de Diálogo Nacional

La emergencia nacional causada por la pandemia del COVID-19 exhibió y acrecentó brechas socioeconómicas, como la falta de oportunidades de empleo, la desigualdad, la deficiente gestión del gasto público visibilizado a partir del descontento de la población. Ante esta coyuntura, para nuestro Conglomerado resultó evidente la necesidad de generar espacios de diálogo en los que pudieran participar la mayor cantidad de voces para construir propuestas que permitan avanzar en el desarrollo de Costa Rica.

En octubre del 2020, la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, como nuestro máximo órgano de



representación, hizo una convocatoria abierta a los sectores sociales y productivos para que formaran parte del Foro Multisectorial de Diálogo Nacional. Con esta iniciativa, impulsamos el análisis y la discusión de carácter participativo con el fin de generar propuestas para enfrentar la crisis fiscal con una perspectiva de progreso económico y social inclusivo, orientado a la disminución de la pobreza y las brechas de desigualdad social.

El Foro Multisectorial de Diálogo Nacional lo convocamos con la finalidad de enfrentar la crisis fiscal con una perspectiva de progreso económico y social inclusivo.

El Foro Multisectorial de Diálogo Nacional consistió en reuniones del foro pleno, jornadas de capacitación, procesos de consulta, mesas de trabajo, sesiones de discusión y validación de propuestas. En vista de las restricciones sanitarias a raíz de la pandemia, muchas de estas actividades se realizaron de forma virtual. Además, para garantizar una gestión transparente, las sesiones de trabajo y otros eventos fueron transmitidos en vivo mediante la página oficial de Facebook de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

Contamos con la participación de 156 organizaciones representantes de múltiples sectores sociales y provenientes de diferentes regiones del país, tales como Guápiles, Pérez Zeledón, Parrita, San Carlos, Guanacaste, Cartago, Heredia y San José, lo que permitió mantener una visión amplia sobre la realidad costarricense.

Sector productivo o social	Cantidad de participantes
Asociaciones empresariales	50
Cooperativo tradicional	27
Organizaciones de la ciudadanía	21
Profesional	16
Comunal	14
Sindical No Confederado	9
Trabajadores independientes	6
Solidarista	5
Cooperativo autogestionario	3
Sindical Confederado	3
Artesanal	1
Magisterial	1
Total	156

Ante el acierto de esta iniciativa, fue posible ampliar la participación a otros actores como los diputados y diputadas de la Asamblea Legislativa, miembros de la Junta Directiva Nacional del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y representantes de gobiernos locales.

A partir del Foro Multisectorial de Diálogo Nacional, se generaron cinco grandes acuerdos enfocados en los siguientes temas:



Continuidad del Foro



Aplicación de la Constitución Política



Reactivación económica



Ambiente



Materia fiscal

Los acuerdos del Foro Multisectorial de Diálogo Nacional contemplaron 29 medidas estratégicas y 35 acciones de gestión país.

Presentamos los acuerdos al Presidente de la República y a los diputados y diputadas de la Asamblea Legislativa para su respectiva evaluación, aportando, así, al bienestar del país y de sus habitantes.



Campaña de ayuda para familias de pescadores y molusqueros del Pacífico Sur

Tras un proceso de identificación de las zonas más afectadas por la pandemia, seleccionamos la zona del Pacífico Sur para efectuar una campaña de apoyo a familias de pescadores y molusqueros en conjunto con el Consejo Consultivo Nacional de Responsabilidad Social (CCNRS).

Las personas colaboradoras del Conglomerado Financiero apoyaron la campaña con aportes económicos y desempeñando labores de organización y preparación de paquetes de alimentos no perecederos. Inicialmente, se pretendía apoyar a 500 familias; sin embargo, gracias al aporte brindado, esta iniciativa benefició a un total de 800 familias de pescadores y molusqueros.

Apertura de cuentas para beneficiarios del Bono Proteger

Como medida complementaria a la ayuda económica que el Gobierno de la República brindó a personas afectadas laboralmente por la emergencia sanitaria del COVID-19, en el Conglomerado Financiero realizamos un esfuerzo importante para asegurar la apertura de más de 203.000 cuentas en las que se depositaron alrededor de ₡59.984 millones correspondientes al Bono Proteger.



Apoyo a la Campaña "Con Vos Podemos"

Incentivamos a nuestra clientela a realizar una donación para apoyar la campaña "Con Vos Podemos", una iniciativa impulsada por el Gobierno de Costa Rica con la intención de ayudar a familias en situación de vulnerabilidad. La campaña logró recaudar un total de ₡725 millones, dinero que fue utilizado para pagar 9.000 paquetes de alimentos y productos de limpieza.

Apoyo a nuestros colaboradores

En el 2020, se llevaron a cabo campañas de donación a lo interno del Conglomerado, esto con el propósito de apoyar a las familias de los colaboradores cuya estructura salarial está asociada a pagos por comisiones o que alguno de los miembros de su grupo familiar sufrió una reducción salarial debido a las restricciones sanitarias y, por lo tanto, se encontraban en situación de vulnerabilidad ante la pandemia.



Apoyo a la niñez costarricense

Popular Fondos de Inversión brindó apoyo económico a la Asociación Los Niños Pintan para Niños, una organización sin fines de lucro dedicada a apoyar la salud, la educación y el bienestar de la niñez costarricense en situación de riesgo. En este caso, el aporte fue dirigido a iniciativas dentro del Hospital Nacional de Niños.

Iniciativa Gente ayudando gente

Desde Popular Valores, se apoyó la iniciativa de empresas aliadas y sus colaboradores bajo el lema "ayudemos con la caja solidaria de víveres para colaboradores desempleados en vulnerabilidad social". El monto donado por las personas colaboradoras del Puesto de Bolsa fue de ₡910,791.52, lo que permitió colaborar con, aproximadamente, 60 familias.

Comprometidos con la ética y la gestión de riesgos

Respaldo de la ética institucional

Nuestro Conglomerado impulsa una cultura organizacional basada en principios y valores, los cuales establecemos en las normas de conducta y las responsabilidades de las personas colaboradoras. Esto en relación con el propósito estratégico, los valores institucionales y otros aspectos que contribuyen a mejorar la productividad, fomentando a su vez la transparencia, el sentido de pertenencia y los principios de actuación responsable, generando un respaldo institucional robusto para la vivencia de la ética.

Atención a denuncias

Contamos con mecanismos de asesoramiento e instancias definidas para atender preocupaciones éticas o afines, así como áreas especializadas en la recepción, atención y seguimiento de diferentes tipos de denuncias.

Para efectos de recepción de denuncias, disponemos de una serie de canales para facilitar la cercanía con los grupos de interés, estas áreas se encargan de dirigir las a las dependencias correspondientes de gestionarlas.

En Popular Seguros, se presentaron cinco casos de acoso laboral, incumplimiento al Código de Conducta e incumplimiento a los procedimientos internos, estos fueron abordados y resueltos por Talento Humano. En el Conglomerado Financiero, durante el período del reporte, no recibimos denuncias que activaran los protocolos de investigación en estas materias.

Durante el período 2020, no se presentaron situaciones relacionadas con conflictos de interés.

Servicio al cliente → Contraloría de Servicios.

Actos dolosos → División de Seguridad Bancaria.

Actos irregulares, debilidades de control, fraudes y otros → Auditoría Interna.

Acoso laboral, acoso sexual, discriminación y problemas de clima laboral → Dirección de Capital Humano y áreas de Talento Humano en las Sociedades Anónimas.

En el 2020, Popular Valores estableció un canal de denuncias confidencial en su página web. Esto en procura de la transparencia en la función pública, de acuerdo con los artículos 1 y 17 del Reglamento a la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.

Respaldo de la ética institucional

Para prevenir y gestionar de forma oportuna los posibles casos de corrupción o incumplimientos, contamos con instancias institucionalizadas y mecanismos claros que promueven una cultura ética en toda la organización, estos se fortalecen y renuevan con el tiempo.

Código de Conducta:

Establece la normativa para la actuación de las personas funcionarias del Conglomerado Financiero ante situaciones en las que se pueda incurrir en conductas calificadas como conflicto de interés. Fue actualizado en el período de reporte y aprobado por la Junta Directiva Nacional.

Comité de Valores y Comisión Técnica de Ética y Valores:

Se trata de dos instancias en diferentes niveles estratégicos, ambas estructuradas desde el Código de Conducta Conglomerado. Por un lado, el Comité de Valores integrado por la alta administración y, por otro, la Comisión Técnica conformada por diferentes dependencias como Riesgo Operativo, Seguridad Bancaria y las Gerencias de las Sociedades Anónimas. Ambas tienen a cargo el desarrollo de actividades que colaboren a establecer un ambiente ético idóneo, desde dos ámbitos distintos, con la responsabilidad del cumplimiento del programa anual de gestión de ética.

Programa Corporativo de Gestión de la Ética:

Programa que mide el nivel de madurez de la ética con el Modelo de la Contraloría General de la República, para lo cual contamos con indicadores de gestión.

Código de Gobierno Corporativo:

Establece los requisitos y procedimientos para conformar la Junta Directiva del Banco Popular y de sus Sociedades Anónimas. Aprobado por la Junta Directiva Nacional y publicado en la página web del Banco Popular con alcance para altas esferas de gobernanza.

Código de Buen Gobierno Corporativo del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y sus subsidiarias

Define los lineamientos específicos respecto a conflictos de interés dentro de la cadena de valor y en su relación directa con las entidades proveedoras a nivel conglomerado. De alcance para las personas trabajadoras y con proveedores.

Comisión Institucional de Prevención de Fraude:

En esta comisión, se estudian los informes y el registro de eventos sobre los riesgos de fraude que proporciona la Dirección de Riesgo Corporativo. Adicionalmente, la comisión gestiona y activa el protocolo de administración de crisis, en caso de que un evento de fraude se materialice.

Política Integral de Conflicto de Interés del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal:

Establece los procedimientos de actuación que se deben seguir en materia de identificación, prevención y gestión de los conflictos de interés, en los que pudieran encontrarse involucrados los colaboradores y colaboradoras del Conglomerado Financiero, así como a todas sus figuras de autoridad a todo nivel, durante el desarrollo de las operaciones financieras y no financieras, el proceso de toma de decisiones, así como conflictos que puedan plantearse con clientes, proveedores y otros grupos de interés.

Logros del 2020:

1. Actualización del Código de Conducta.
2. Capacitación a toda la población laboral, sobresalen los temas de la Ley 8204, Ética, Riesgo General, Código de Conducta y Riesgo de Fraude.

Gestión de riesgo corporativo

La gestión de riesgos es un eje transversal a cada uno de los procesos que realizamos en el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal. Trabajamos para potenciar una cultura organizacional enfocada en la gestión del riesgo implementando prácticas, procedimientos y metodologías que nos permitan mantener una adecuada evaluación, administración y valoración de los posibles riesgos en cada uno de los campos en los que estamos involucrados.

Las Juntas Directivas son los entes responsables de establecer el perfil de riesgo aceptable del Conglomerado Financiero y aprobar una estrategia de gestión de riesgo con sus respectivas políticas y reglamentos. Además, tiene la tarea de velar por el desarrollo de una Cultura de Riesgo, la formulación de la Declaración de Apetito de Riesgo y la definición de las responsabilidades sobre la gestión de riesgos.

La Junta Directiva Nacional cuenta con el apoyo y asesoría del Comité Corporativo de Riesgos, la Dirección Corporativa de Riesgos, la Gerencia General Corporativa y el Consejo de Sostenibilidad Corporativo. Cada uno de estos actores involucrados atiende objetivos y funciones específicas para asegurar una adecuada administración y control de los riesgos del Conglomerado Financiero y sus partes interesadas.



Actores involucrados en la gestión de riesgos y sus principales funciones

Gerencia General Corporativa y Gerencias de las Sociedades

- Reportar los niveles de riesgo asumidos.
- Establecer programas de revisión correspondientes al cumplimiento de objetivos, procedimientos y controles.
- Asegurar la existencia de adecuados sistemas de almacenamiento, procesamiento y manejo de información.
- Difundir e implementar planes de acción para casos de contingencia en los que se impida el cumplimiento de los límites de exposición y niveles de tolerancia al riesgo aplicables.

Comité Corporativo de Riesgos

- Asesorar en lo relacionado a las políticas de gestión de riesgos, la capacidad y el apetito de riesgo.
- Supervisar la ejecución de la Declaración de Apetito de Riesgo.
- Presentar informes sobre el estado de la Cultura de Riesgo.

Dirección Corporativa de Riesgos

- Identificar, evaluar y controlar que se consideren todos los riesgos que son relevantes para la institución.
- Presentar la metodología de análisis de estrés para determinar el impacto en la exposición al riesgo de crédito.
- Verificar la observancia de los límites globales y específicos, así como los niveles de tolerancia aceptables por tipo de riesgo.
- Investigar y documentar las causas que originan desviaciones a los límites establecidos de exposición al riesgo.
- Recomendar prácticas de gestión sobre las exposiciones observadas y modificaciones a los límites de exposición y niveles de tolerancia.
- Contrastar los requerimientos de capital por riesgo de crédito, de mercado y operacional.
- Elaborar y presentar metodologías para la evaluación, medición y control de los riesgos de nuevas operaciones, productos y servicios.

Consejo de Sostenibilidad Corporativo

- Gestionar los asuntos ambientales, sociales y económicos mediante la incorporación de dependencias y roles claves.
- Impulsar la sostenibilidad como uno de los elementos orientadores fundamentales de la estrategia institucional.

Modelo de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales

Los riesgos ambientales y sociales pueden llegar a representar una importante amenaza para las instituciones financieras y sus partes interesadas. Sin embargo, a través de una oportuna gestión de los riesgos ambientales y sociales, es posible prevenir situaciones adversas e identificar las oportunidades.

Por este motivo, desde el 2019, contamos con un Modelo de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales construido mediante una revisión exhaustiva de las circunstancias particulares de nuestro Conglomerado Financiero, la realidad nacional y las buenas prácticas a escala internacional. A través de este modelo, se pretende identificar y atender adecuadamente los posibles riesgos y oportunidades de mejora que se presenten tanto a lo interno como en los negocios y otros proyectos de nuestra clientela.

En el 2020, trabajamos en el desarrollo de un modelo automatizado de *scoring* para el otorgamiento de crédito, el cual implementaremos a través de un plan piloto en el 2021.



Compromiso 2021

Impulsar de manera sostenida la integración del enfoque de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza en la gestión del Conglomerado Financiero.



Crecimiento de la mano con el bienestar

A través del crecimiento financiero de nuestra institución, aportamos reactivación económica al país, pues un 96% de los ingresos generados en este período se distribuyeron en los diferentes públicos de interés a través de los salarios y prestaciones a nuestros trabajadores y trabajadoras, de pagos a proveedores de capital, adquisiciones de bienes y servicios a diferentes empresas, de pagos a Gobierno y de las participaciones sobre la utilidad destinadas a financiar organizaciones de índole social.

El valor económico distribuido en el año 2020 fue de 398.800 millones, un 1,11% superior al del año anterior. Esta cifra es significativa si se considera que, como resultado del COVID-19, se redujo la demanda de crédito y se presentó una baja gene-

ralizada en el mercado de las tasas de interés activas, por lo cual los ingresos totales generados por la institución disminuyeron en un 3,63% con respecto al 2019.

Además de la distribución de valor propia de una entidad financiera, un elemento que nos hace únicos, es la posibilidad que nos brinda la ley de destinar nuestras utilidades a fondos y programas sociales. Según lo defina nuestra Junta Directiva Nacional, las utilidades del Conglomerado pueden destinarse a fortalecer el patrimonio de la institución, a crear reservas o fondos especiales con el fin de promover la inclusión financiera, a financiar a la pequeña y mediana empresa y a contribuir con la Comisión Nacional de Préstamos para la Educación (CONAPE) y la Comisión Nacional de Emergencias.

Para el 2020, la crisis sanitaria impactó el valor económico retenido, el cual se redujo en un 59,73% con respecto al 2019, sin embargo, logramos un balance positivo con un cierre de ¢13.412 millones.

Ratificado el compromiso social de nuestro Conglomerado, la Junta Directiva Nacional aprobó el traslado de más de ¢6.634 millones, provenientes de las utilidades del año 2019, tanto a nuestros Fondos Especiales que buscan el beneficio de los sectores más vulnerables de la población como hacia el Fondo Especial para el Desarrollo de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (FODEMIPYME).

En el anexo 3 de este reporte, se detalla el valor económico generado, distribuido y retenido por el Conglomerado durante el 2020.

¿Cómo distribuimos el valor?

En el 2020, generamos ingresos por **412.212** millones de colones.

Un **96,75%** de esos ingresos se distribuyeron entre las partes interesadas.

Participaciones sobre la utilidad	Otros gastos
0,67%	8,94%
Pagos a gobierno	Estimaciones
2,33%	10,22%
Pago a proveedores	Sueldos y prestaciones
5,24%	21,70%
Gastos operativos diversos	Gastos a proveedores de capital
6,17%	41,48%

El valor retenido corresponde al **3.25%** de los ingresos.



Resultados del período

Banco Popular

El 2020 fue, sin duda, un período retador para todo el sector financiero, en nuestro caso, por medio de la Banca de Personas, la Banca Empresarial y Corporativa y la Banca de Desarrollo Social, nos propusimos ofrecer una serie de servicios innovadores y fortalecer nuestros canales digitales, en los que nuestra clientela pudiera encontrar opciones de apoyo para sobrellevar los efectos de la pandemia sobre su situación financiera personal y la de sus negocios.

Alcanzamos un **69,65%** de eficiencia operativa, aumentando en **5,58** puntos porcentuales el indicador del período anterior.



Compromiso 2021:

- Desarrollar una estrategia para la atención de Organizaciones de la Economía Social.
- Medir la percepción del impacto de valor social.

Banca de Personas

En la Banca de Personas, contamos con un portafolio de productos de crédito y captación orientados al segmento de personas. Entre estos destacan productos como ahorro a la vista, ahorro a plazo, Planes Naranja y cuenta corriente, además de opcio-

nes de crédito personal para diferentes propósitos, dirigidos a asalariados del sector público y privado.

Durante el período 2020, tanto el saldo principal de ahorro a la vista como el de ahorro a plazo tuvieron un crecimiento respecto al 2019.

Resultados de captación 2020

	Saldo principal (en millones de colones)	Operaciones	Crecimiento anual (en millones de colones)
Ahorro a la vista	514.284	1.757.367	98.335
Ahorro a plazo	821.642	50.142	6.169

El saldo de cartera de Crédito Financiero presentó un decrecimiento de ₡20.094 millones con respecto al 2019, producto del efecto de la pandemia COVID-19. Por otra parte, el saldo de la cartera de Crédito Social creció en ₡7.980 millones de colones durante el mismo período.

Cartera activa por línea

	Saldo principal (en millones de colones)	Operaciones	Crecimiento anual (en millones de colones)
Crédito Financiero	1.041.705	298.350	-20.094
Crédito Social	650.895	38.004	7.980

Banca Empresarial y Corporativa

En la Banca Empresarial y Corporativa ofrecemos un portafolio de productos de crédito y captación dirigidos a los diferentes segmentos y actividades económicas del cliente empresarial, con el que buscamos cooperar en la generación de empleo y a incrementar la productividad. Entre los productos destacan: créditos empresariales, Tarjeta BP Negocios, cuentas corrientes, cuenta maestra, fondos y avales, Programa BP Empresarias y pago a proveedores.

Para el período 2020, logramos un crecimiento anual de ₡514.344 millones en ahorro a la vista y cuenta corriente, con un saldo al 31 de diciembre de ₡713.208 millones.

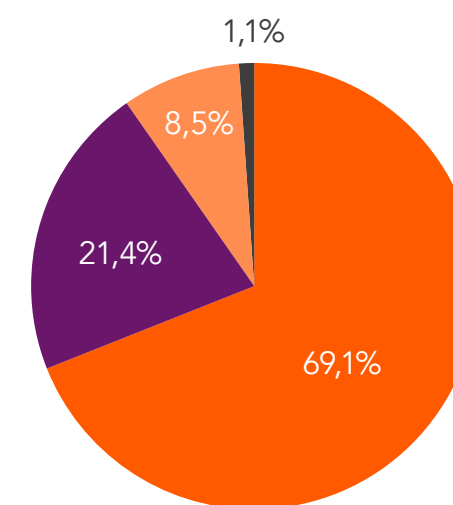
A pesar del contexto de pandemia, la colocación de crédito reflejó un crecimiento en el saldo de cartera de ₡20.587 millones. Mantuvimos el enfoque inclusivo que nos caracteriza, ya que en el 2020, un 69% de las 18.301 operaciones colocadas correspondió a microempresas. El sector servicios concentra el 39% del saldo total de la cartera de crédito.

Un 69% de las operaciones de Banca Empresarial y Corporativa se colocaron a microempresas.

Cartera de crédito por segmento 2020

Segmento	Operaciones	Saldo (en millones de colones)
Micro	12.637	210.894
Pequeña	3.908	106.512
Mediana	1.561	110.925
Corporativa	195	459.965
Total	18.301	888.296

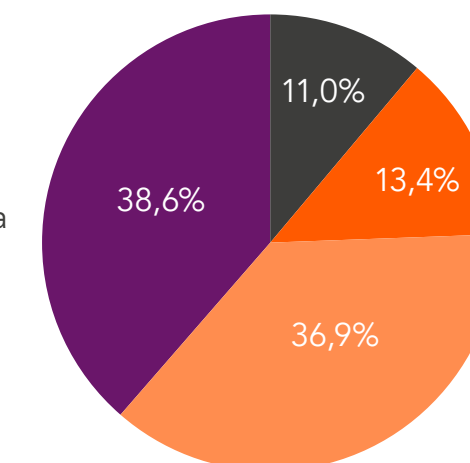
Operaciones por segmento



Cartera de crédito por sector económico 2020

Sector económico	Operaciones	Saldo (en millones de colones)
Agropecuario	5.589	97.708
Comercio	5.462	119.445
Industria	2.407	328.049
Servicios	8.990	343.095
Total	22.448	888.296

Saldo de cartera por sector



Para el período 2020, se definió el producto de Capital de Trabajo orientado a clientes con afectación por la pandemia previa precalificación, sean físicos o jurídicos.

De igual forma, se gestionó el Programa de Primer Impacto con recursos del Sistema de Banca para el Desarrollo, para mejorar las condiciones de créditos vigentes con la finalidad de impactar positivamente los indicadores de liquidez y capacidad de pago de los clientes.

En 2020, trasladamos más de **¢6.634 millones de utilidades a fondos que apoyan sectores vulnerables y a mipymes.**

Banca Desarrollo Social

El Conglomerado contamos con una Banca de Desarrollo Social, a través de la cual ofrecemos servicios financieros solidarios y nos distinguimos de la banca convencional por la naturaleza social de los proyectos que financiamos y la orientación ética de las empresas en las que invertimos; además, proporcionamos servicios a las personas excluidas del sistema financiero, tanto desde el punto de vista del ahorro como del crédito.



Principales componentes de la Banca Social

Fondos especiales:

creados para promover el desarrollo del país, por medio del financiamiento de proyectos que mejoran la calidad de vida de las personas que no son sujetos de crédito en la banca tradicional.

Fondo Especial de Vivienda (FEVI): ofrece financiamiento de vivienda en condiciones muy ventajosas a familias de ingresos bajos y que no son sujetas de crédito del sistema financiero nacional.

Durante el primer semestre del 2020, se financiaron **1.200** soluciones de vivienda, lo que benefició a más de **3.800** personas.

Fondo de Avales de Vivienda (FAVI): fondo de avales que permiten garantizar hasta un 20% del crédito para vivienda a familias de ingresos medios.

En el primer semestre de 2020, se financiaron **1.181** soluciones de vivienda y se beneficiaron a más de **3.829** personas.

Fondo Especial de Desarrollo (FEDE): orientado a operaciones de crédito de Banca de Segundo Piso, a través de Empresas de Economía Social, cuyos beneficiarios finales son pequeñas unidades productivas con escaso o nulo acceso al financiamiento formal; también se financian proyectos que impactan a una comunidad en general.

En los primeros seis meses del 2020, se realizaron **42** proyectos a nivel país con un impacto estimado en **2.000** personas.

FODEMIPYME:

es un fondo especial creado por la Ley de Fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas, administrado por el Banco Popular para el desarrollo de este tipo de emprendimientos.

Se encuentran en análisis y aprobación más de **840** solicitudes de capital de trabajo para afrontar la situación y emprender la reactivación. Se cuenta con **¢11.130 millones** para atender la demanda en esta primera etapa.

Fondos de vivienda de interés social:

facilitan el acceso a vivienda digna a familias de escasos recursos o con dificultades para obtener un crédito.

Pignoración:

otorgamiento de un crédito sobre alhajas de aprobación inmediata, lo que permite acceder a un sistema de financiamiento ágil y oportuno.

Resultados Fondos Especiales 2020

Fondo	Operaciones			Monto colocado en colones		
	Mujeres	Hombres	Total			
FEVI	10	48%	11	52%	21	768.250.743
FAVI	39	54%	33	46%	72	498.856.519

Beneficiarios Finales FEDE por género

Nombre	Mujeres	Hombres
ASOPRO San Ramón	8	12
CAC JICARAL	2	3
COOPEBRISAS	28	65
COOPELECHEROS	1	0
COOPE San Gabriel	3	3
COOPESOL	0	1
FIDERPAC	49	46
FUNDEBASE	6	18
CÁMARA DE GANADEROS	11	40
LA FUENTE AGRÍCOLA	11	11
Total	119	199

Programa Vivienda Comunitaria

El programa Vivienda Comunitaria le facilita el acceso a una vivienda digna a las familias costarricenses de ingresos medios. Este programa es capaz de brindar el apoyo financiero a dichas familias gracias a recursos del Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI) y la coordinación con el Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos.

Esta innovadora propuesta le permite a las familias con ingresos mensuales entre los ₡403.983 y hasta ₡1.615.932, que no tienen vivienda y que no hayan sido beneficiarias de un bono en el pasado, acceder a una opción de crédito para adquirir o construir su vivienda. Las familias de todo el territorio nacional pueden comprar propiedades hasta por un monto de ₡65.800.000, con financiamiento de hasta un 90% del valor de la vivienda con crédito del Banco Popular. Además, es posible aplicar el bono otorgado como prima de vivienda por el restante 10% y, en la mayoría de los casos, la solución financiera de la vivienda es del 100%.

Proyecto Las Rosas de Pocosol

El proyecto de vivienda de interés social está beneficiando a un grupo de cincuenta familias de la zona, en las cuales un 85% son mujeres jefas de hogar, dedicadas al comercio,

oficios domésticos y trabajadoras de empresas de la zona. Las familias cuentan con un promedio de tres miembros, por lo tanto, el apoyo de una vivienda digna lo está recibiendo un aproximado de 150 personas, con una inversión de ₡732.565 millones.

Además, la ubicación del proyecto permite el desarrollo de la niñez y la juventud, ya que cuenta con áreas de juegos infantiles y área comunal, cancha multiuso y parque, centros de estudio y áreas de esparcimiento en las zonas aledañas.

Residencial Las Rosas de Pocosol. II Etapa-Calle pública asfaltada



Pignoración

Producto exclusivo del Banco Popular en el sector financiero formal, es una importante alternativa social, ya que consiste en un crédito cuya garantía son joyas de oro y diamantes. Este crédito de aprobación inmediata, se determina según el peso y quilates de las alhajas. El producto de Pignoración del que dispone la Banca Social está diseñado para atender los sectores vulnerables del país, lo que genera bienestar e inclusión financiera a poblaciones excluidas.

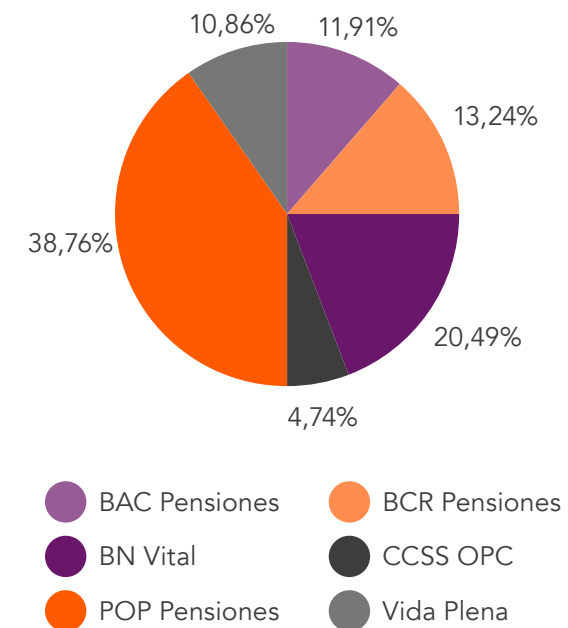
Operaciones del período		
	Total de clientes	Segmento de personas adultas mayores
Operaciones	3.031	573
Colocación (datos en millones de colones)	2.566	506

Popular Pensiones

Para el 2020, Popular Pensiones alcanzó una utilidad de ₡2.349 millones. Además, se logró un crecimiento en cartera de clientela administrada de un 0,16%, que corresponde a 81.724 personas, producto de un crecimiento neto para el año de 41.982 personas.

En cuanto a la participación de cartera administrada, se alcanzó un incremento de un 1,26%, cerrando el año con una cartera total administrada en los productos obligatorios y voluntarios de ₡3.499.000 millones.

Participación cartera, 2020



Los indicadores financieros se cumplieron al 100% alcanzando una utilidad neta de ₡2.348.856.033

Resultados 2020:

- Utilidad neta/Patrimonio: 10,73%, el promedio de la industria fue de 10,38%.
- Gastos administrativos/Utilidad operacional bruta: índice real fue de 53,33% y el proyectado era de 64,12%.
- Variación interanual de volumen administrativo: el índice interno fue de 118,45% mientras que el de la industria fue de 117,01%.
- El indicador de rendimiento financiero proyectado: 8,65%, siendo lo real 11,49%, se obtuvo un resultado de 132,83%, lo que indica un 50% por encima de lo proyectado.

Nuevo producto: modalidad de pensión Renta Temporal

Producto de la Ley 9906 para resguardar el derecho de las personas trabajadoras a retirar los recursos de la pensión complementaria, se modificó, entre otros, el artículo 25 y se adicionaron los Transitorios.

Se adiciona la modalidad de Pensión Renta Temporal hasta la expectativa de vida condicionada, para las personas afiliadas al Régimen Obligatorio de Pensiones, lo que

les permitirá contar con una opción más para la contratación de su pensión complementaria., la cual se define como aquella que “contrata un plan que surge de dividir, cada año, el capital para la pensión entre el período comprendido entre la fecha de pensión y la expectativa de vida condicionada definida en la tabla de mortalidad vigente al momento de pensionarse”.



El Sistema de Pensiones Costarricense establece como tercer pilar el Régimen Voluntario de Pensiones Complementarias, el cual es administrado por las Operadoras de Pensiones. Popular Pensiones S. A. comercializa este producto con un enfoque social, como un mecanismo de inclusión financiera, con el objetivo de fortalecer la pensión que recibirán las personas al momento de jubilarse. A este producto pueden acceder tanto personas trabajadoras asalariados como independientes.

La persona afiliada decide el monto a cotizar, ya sea en colones o dólares (mínimo ₡5000 o \$20), con el fin de complementar la pensión que recibirá del Régimen Básico o sustituto y la pensión del Régimen Obligatorio de Pensión Complementaria (ROP), o bien crear sus propios recursos para una pensión.

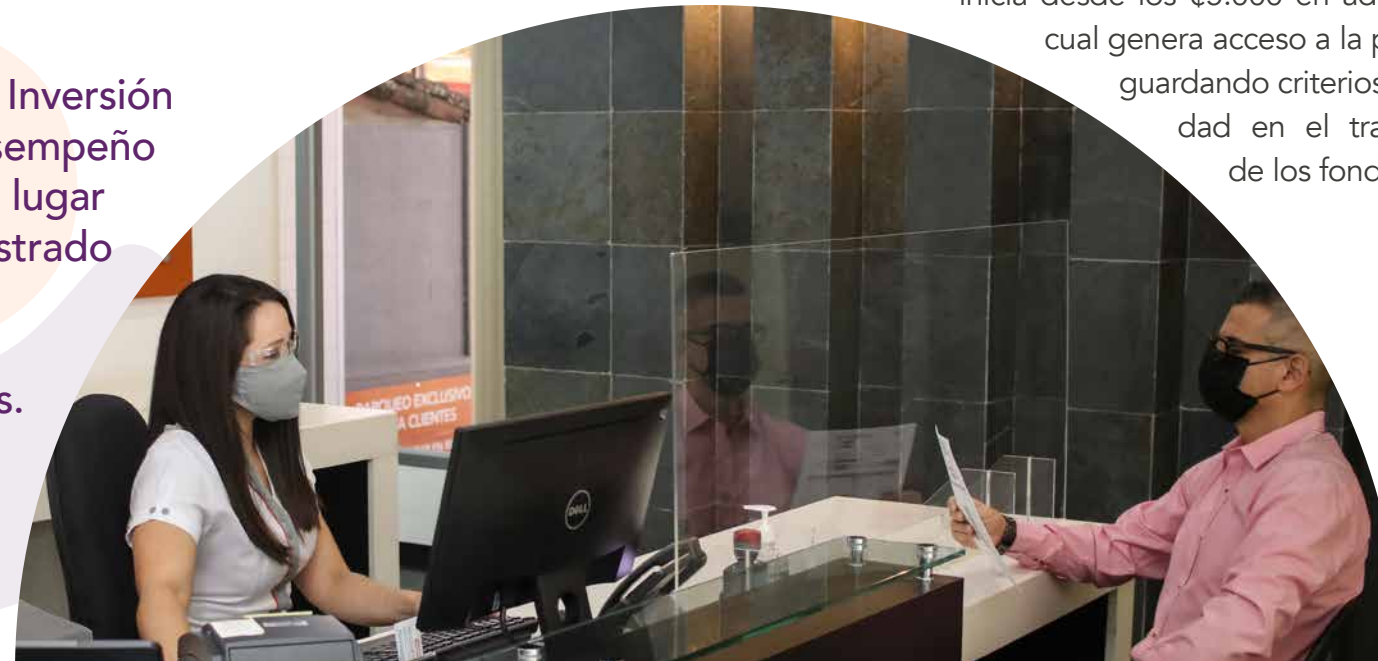
Popular Pensiones trabajó en forma conjunta con la Banca Social para dar a conocer las Pensiones Voluntarias en los segmentos de micro, pequeñas y medianas empresas.

Popular Fondos de Inversión

Para Popular Sociedad Administradora de Fondos de Inversión, sobresale el indicador de rentabilidad, el cual en el 2020 fue superior al promedio de la industria, tanto en la rentabilidad de la SAFI como Sociedad Administradora, así como en la rentabilidad de los fondos financieros administrados, logrando la mayor utilidad anual: ₡2.040 millones y el mayor volumen administrado ₡529.000 millones.

Popular Sociedad Fondos de Inversión alcanzó importantes logros en la gestión financiera, se obtuvo el tercer lugar en volumen administrado, el segundo lugar en crecimiento interanual a nivel país, mientras que se desarrollaron dos nuevos fondos, denominados Confianza BP Colones y Confianza BP Dólares.

Popular Fondos de Inversión obtiene, por su desempeño financiero, el tercer lugar en volumen administrado y el segundo lugar en crecimiento interanual en el país.



Los productos de nuestra oferta son instrumentos enfocados en promover y democratizar el ahorro de las personas y empresas a través de la inversión a corto plazo. Para promover estas líneas de servicios, se utiliza la comercialización, mediante contratos de comercializadores.

Se hace particular énfasis en que no existe distinción social o segmentación entre la clientela para los servicios que brinda Popular SAFI. Los fondos de inversión financieros son productos accesibles para la mayoría de personas inversionistas, dado que su mínimo de inversión inicia desde los ₡5.000 en adelante, lo cual genera acceso a la población guardando criterios de equidad en el tratamiento de los fondos.

Popular Seguros

Cambio en el modelo de negocio:

Durante el 2020, Popular Seguros, Correduría de Seguros, S. A. evoluciona cambiando el modelo de negocio, pasa de Sociedad Agencia que comercializaba productos de seguros exclusivamente del Instituto Nacional de Seguros a ser una Corredora de Seguros, con posibilidad de hacer contratos con múltiples aseguradoras, ya sean nacionales o internacionales. Esto implicó un proceso de validación ante SUGESE, que se realizó en un período de seis meses en medio de la pandemia. El cambio posibilita la gestión de productos más éticos, solidarios al abrirse a microseguros e inclusivos por su masividad.

La colocación de productos de Popular Seguros, Correduría de Seguros S.A., presenta datos para seguros tra-

dicionales sobre primas y comisión del período, así como para productos autoexpedibles, por primas.

Colocación de seguros tradicionales, 2020

Ramo	Prima	Comisión
Accidentes	358.207,00	53.726,00
Accidentes y salud	43.787.191,70	7.403.097,15
Agrícolas y pecuarios	1.505.632,00	150.564,00
Automóvil	561.896.673,12	83.828.980,73
Aviación	487.570,00	39.006,00
Caución	46.698.357,10	3.602.878,83
Incendio y líneas aliadas	511.621.859,49	78.655.230,60
Mercancías transportadas	5.490.405,33	1.152.913,46
Otros daños a los bienes	285.706.349,08	36.891.073,50
Pérdidas pecuniarias	2.732.688,00	546.863,00
Responsabilidad civil	41.911.666,92	8.790.472,46
Riesgos del trabajo	287.635.064,00	15.371.445,00
Salud	297.218,00	44.581,00
Vida	190.755.634,42	32.661.347,39
Total	1.980.884.516,16	269.192.179,12

Colocación de seguros autoexpedibles, 2020

Línea	Primas
Gastos funerales	1.154.710,08
Gastos médicos	91.242.888,09
Muerte por accidente	256.120.906,52
Tarjetas	293.604.225,92
Vida autoexpedible	321.028.667,50
Vida temporal	857.366,00
Total	964.008.764,11

Indicadores financieros Popular Seguros, 2020:

- Participación en tenencia de mercados: 3er lugar en colocación de primas del INS.
- Índice de madurez del Sistema de Control Interno: 100%.
- Índice de Cumplimiento Normativo: 97%.
- Rentabilidad financiera: 8,95% (industria 5,42%).
- Ingresos por servicios/Gastos administrativos 64,22%.
- Variación interanual del volumen administrativo/transado: 11,10% (industria -6,56%).
- Utilidad/patrimonio: 99,38%.
- Gastos administrativos/utilidad operacional bruta: 100%.
- Utilidad anual lograda: ¢1.587.075.531.

Nuevos productos Popular Seguros

Seguro Autoexpedible Salud Ahora: brinda cobertura en caso de muerte accidental, consultas médicas y planes preventivos, asistencias para mascotas, orientación médica y nutricional telefónica, descuentos en farmacias, laboratorios, funerarias, veterinarias y referencias sobre mejores precios en medicamentos, con primas mensuales desde los ¢9.500.

Seguro Colectivo de Gastos Médicos para el Conglomerado: se cubren los gastos médicos por accidentes o enfermedad, se incluye plan preventivo con seis consultas con médico general, tres consultas con médico especialista y tres con pediatra, incluyendo nutricionista; gastos médicos por hospitalización y cirugía; chequeos con médico general y oftalmólogo, entre otros beneficios; con primas mensuales desde los ¢10.183.

Seguro Viajero en línea: Se lanzó la venta en línea del Seguro Viajero que, entre otras cosas, incorpora lo solicitado por el Ministerio de Salud en cuanto a la cobertura por la pandemia del COVID-19.

Con la intención de impulsar la accesibilidad y acercarse cada vez más a la clientela, se ubicaron dos quioscos de autogestión: uno en BPT Catedral y el otro en BPT Desamparados, ampliando así los canales de venta para la clientela que visitan estas oficinas de atención.

También se puso en marcha la colocación de Seguros Autoexpedibles en línea a un costo accesible, a través de compra abierta y más democrática, que inició en el último trimestre del año y que tiene una importante proyección de colocación para el 2021.

Se mantiene el acercamiento a las Organizaciones de la Economía Social Solidaria, de tal forma, para el 2020, los resultados representan ¢354.510 millones en primas, según el tipo de producto adquirido. Estas organizaciones generan un alto impacto social en la sociedad costarricense, principalmente en estratos vulnerables, el segmento implica 18.980 clientes, poco más de 22.000 productos colocados y una comisión que ronda los ¢45 millones.

Indemnización seguros

En el período, se tramitaron y cancelaron un total de 40.208 indemnizaciones a nuestra clientela, con lo que brindamos soporte económico ante una eventualidad o siniestro. El 98% de los casos de indemnizaciones canceladas corresponden a la línea de desempleo, esto tiene un alto valor porque se logra respaldar, en época de pandemia, a clientela que se enfrentó a esta difícil situación, al mismo tiempo que protegemos el patrimonio del Conglomerado y la sanidad de los indicadores de morosidad.

Indemnizaciones por línea de producto 2020

Línea	Cantidad de indemnizaciones	Montos indemnizados (en millones de colones)
Desempleo	39.276	5.039
Muerte	509	5.988
Invalidez	197	2.376
Otros seguros	226	412
Total	40.208	13.815

Aumentamos en un 23% la cantidad de indemnizaciones tramitadas y canceladas, respecto al 2019, mientras que los montos indemnizados aumentaron un 10% respecto al año anterior, siendo la línea de desempleo la de mayor afectación, para un 30% que representa ¢1.448 millones. Esto se traduce en bienestar para nuestra clientela en momentos de enfrentarse a la salida del mercado laboral.

Durante el 2020, el 98% de los casos de indemnizaciones canceladas corresponden a la línea de desempleo, la cual aumentó en un 30% respecto al 2019.

Popular Valores

Popular Valores logra en el 2020 una utilidad neta de ¢4.276 millones, el segundo mejor resultado financiero desde su constitución en el 2000, esto los ubica en primer lugar en la industria. La rentabilidad alcanzada al cierre de este período fue de un 12,04%, considerando un patrimonio promedio de ¢35.514 millones.

El monto de patrimonio al cierre de diciembre de 2020 fue de ¢36.670 millones, el cual se ubica en segundo lugar en el *ranking* de Puestos de Bolsa, confirmando la fortaleza patrimonial del Conglomerado. Así mismo, y de forma congruente con la gestión se mantuvo en primer lugar en volumen transado.

Popular Valores se mantiene comprometido con su clientela para brindar los servicios de intermediación bursátil, mediante gestión de portafolios, asesoría bursátil y ejecución; con un equipo de trabajo que los mantiene actualizados con aspectos importantes de la coyuntura nacional e internacional para la toma de decisiones informadas y oportunas.

Popular Valores obtuvo el primer lugar en utilidades con una utilidad neta de ¢4.276 millones y un valor del volumen tranzado de ¢7.468 miles de millones.



Somos un Conglomerado Financiero inclusivo



Personas adultas mayores

Más de 300.000 personas adultas mayores forman parte de la clientela del Conglomerado; por esta razón, es de vital importancia el servicio personalizado que les ofrecemos en las plataformas en todo el país, labor que desarrollamos con el más grande sentido de compromiso desde el 2012, año en que creamos nuestro Modelo de Atención para la Persona Adulta Mayor (MAPAM).

En el 2020, enfrentamos el reto de ajustar el modelo según las nuevas condiciones sanitarias que enfrenta la humanidad, poniendo a disposición las herramientas tecnológicas y los procedimientos que les permitieran a las personas adultas mayores realizar los trámites de forma expedita sin exponer su salud.

Con la participación de un equipo técnico conformado por representantes de diferentes dependencias del Conglomerado, actualizamos el protocolo para atender personas adultas mayores en todas nuestras plataformas de servicio.

Cada mes, activamos procedimientos y mensajes de comunicación para brindar el soporte necesario a las personas adultas mayores que se presentan a retirar su pensión, lo que incluye todas las directrices COVID-19 emitidas por el Ministerio de Salud, en temas de aforo, limpieza, utensilios, distanciamiento, horarios diferenciados, entre otros.

Por medio de las herramientas tecnológicas, brindamos acompañamiento para promover la adopción de los medios digitales que ofrece el Conglomerado. Impulsamos, desde nuestras oficinas comerciales, la asesoría personalizada en el uso de cajeros automáticos, uso de la web principalmente, y política puntual para que todos nuestros clientes adultos mayores cuenten con la tarjeta exclusiva y su usuario web.

Internamente, desarrollamos una agenda de trabajo con nuestras áreas técnicas dirigida a nuestra clientela para brindar webinarios y sesiones virtuales en materias como salud y cuidado personal, seguridad informática y educación financiera.

Servicios diferenciados para personas adultas mayores

Tarjetas: tarjeta diferenciada con beneficios como diseño exclusivo, sin costo de anualidad, disponibilidad de pólizas, mensajes de alerta por transacciones, entre otros.

Ventajas Popular: propuesta de socios comerciales que facilitan descuentos y facilidades a esta población, principalmente en octubre que se celebra el mes de la persona adulta mayor.

Crédito: nuestros productos crediticios ofrecen descuentos de hasta 50% en las comisiones, disminución de hasta 2 puntos porcentuales en líneas de crédito destinadas a mejorar la calidad de vida de las personas adultas mayores al facilitar financiamiento para educación, gastos médicos y mejoras al hogar.

Captación: productos de ahorro con facilidades como el no cobro de impuestos, cuentas inembargables y la posibilidad de planificar sus ahorros con acceso a nuestros Planes Naranja.

Pensiones: asesoría personalizada a esta población..

Seguros: nuevo seguro autoexpedible Muévete Seguro para la protección ante quebraduras de los huesos.

Microfinanzas

El Fondo Financiero de Desarrollo (FOFIDE) se nutre con recursos del Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) y se conforma del 5% de las utilidades netas anuales de los bancos públicos, entre ellos, el Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Estos fondos se utilizan para atender tres programas específicos: ASADAS, Microfinanzas y BP Empresarias. Para el período 2020, se colocaron 841 operaciones de crédito por un monto de ¢4.462 millones, el Programa BP Empresarias el que reportó más colocación, con un monto de ¢2.667.422.721, correspondiente a un 60% del total.

Colocación FOFIDE 2020 según programa

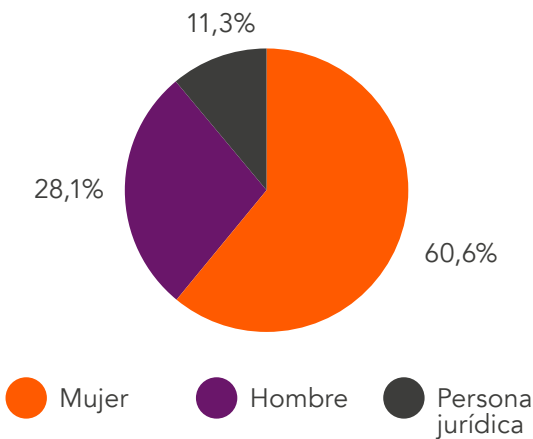
Programas	Operaciones	%	Monto*	%
ASADAS	5	1%	170	4%
Microfinanzas	270	32%	1.625	36%
BP Empresarias	566	67%	2.667	60%
Total	841	100%	4.463	100%

*Monto en millones de colones

566 mujeres microempresarias tuvieron acceso a financiamiento mediante el programa BP Empresarias.

En el período 2020, el 61% de los recursos de este fondo se colocaron en entidades lideradas por mujeres, el 28% a hombres y el 11% a personas jurídicas. Este dato es consecuente con la distribución por programa, ya que, como se pudo observar en los cuadros anteriores, el Programa BP Empresarias fue el que mayor colocación reportó durante el 2020.

Colocación FOFIDE por género



Programa Primer Impacto

El programa Primer Impacto es financiado con recursos de SBD y tiene como objetivo ofrecer herramientas financieras para la prevención, rescate, recuperación y reactivación económica de actividades empresariales y productivas que se encuentren en riesgo por situaciones de mercado, climáticas, o que hayan sido afectadas por desastres naturales o factores antrópicos. En el período 2020, este programa permitió mejorar las condiciones de crédito a once clientes afectados por un monto aproximado de ₡440 millones.

Personas con discapacidad

En el Conglomerado contamos con la Comisión Institucional de Accesibilidad y Discapacidad (CIAD), la cual busca cerrar las brechas existentes acorde con el Plan Estratégico Conglomerado y la Polí-

tica de Accesibilidad, para ello cuenta con un plan de trabajo alineado al Índice de Gestión de Accesibilidad y Discapacidad (IGEDA), tiene los siguientes ejes:

1. Comunicación e imagen
2. Tecnología
3. Infraestructura
4. Capacitación y concientización
5. Productos y servicios
6. Inclusión laboral
7. Cumplimiento y riesgo

Capacitamos a nuestras personas colaboradoras en la lengua de señas costarricense (LESCO), contamos con más de 300 personas certificadas y estamos en un proceso de actualización.

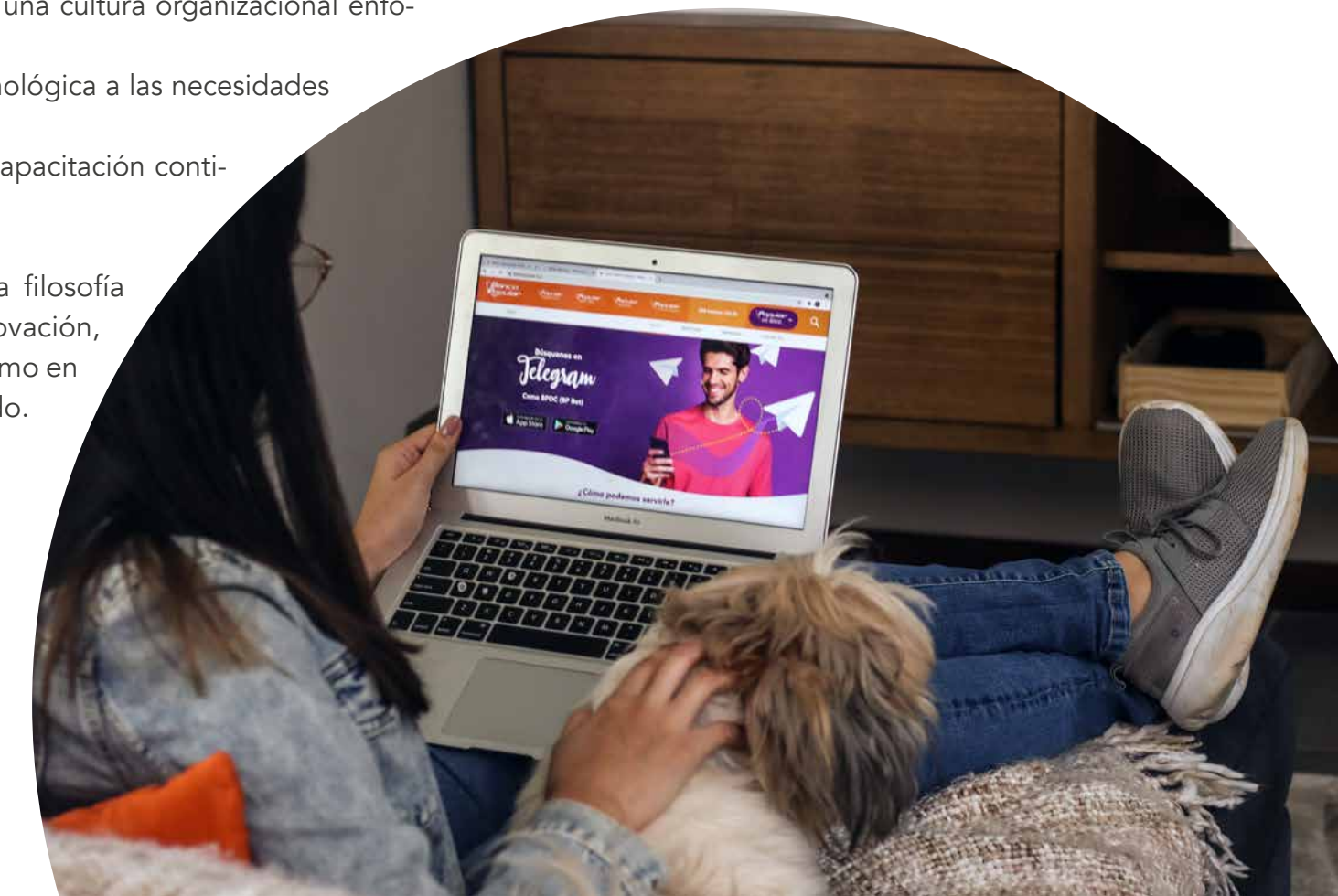
Innovación

La innovación es un tema transversal en nuestro Conglomerado, ya que nace desde las Pautas y Políticas de la Asamblea de Trabajadores, órgano máximo del Conglomerado, como uno de sus ejes fundamentales conformado por tres elementos:

1. Fomentar el desarrollo de una cultura organizacional enfocada en la innovación.
2. Adaptar la plataforma tecnológica a las necesidades de la clientela.
3. Fortalecer programas de capacitación continua del personal.

De la misma forma, nuestra filosofía empresarial incorpora la innovación, tanto en la misión y visión como en los valores del Conglomerado.

Contamos con una Política de Innovación, cuyo propósito es establecer los lineamientos generales, en un marco de referencia que contemple un Sistema de Gestión en Investigación, Desarrollo e Innovación, con el fin de generar una cultura orientada hacia la transformación digital.



En la planificación estratégica del Conglomerado, el cuarto objetivo estratégico es implementar una cultura de transformación digital basada en el uso de la tecnología, innovación y procesos ágiles y eficientes para desarrollar productos y servicios que atiendan las necesidades y expectativas del cliente en la triple línea base.

Aunado a esto, se desarrolló una Estrategia de Innovación de Conglomerado, con tres objetivos específicos enfocados en cultura de innovación, transformación digital y experiencia del cliente.

La Dirección de Gestión figura como responsable de velar por el cumplimiento de la Estrategia de Innovación; esta se apoya en la Subcomisión Técnica de Innovación, equipo multidisciplinario encargado de lograr el cumplimiento de las metas en cada uno de los indicadores que conforman la estrategia.

El Programa de Transformación Digital concentra los esfuerzos en consolidar el modelo de trabajo para construir las bases de una organización ágil, con miras a lanzar cada vez más productos y proyectos en esta línea de trabajo. Contamos con dos iniciativas en su etapa inicial:

Estructura de Datos: arquitectura para administrar todo tipo de información, basada en la gestión de los datos, mediante la aplicación de modelos de predicción y prescripción de información, que permita actuar con anticipación a las señales o cambios del mercado, logrando la construcción de modelos de negocios que incrementen el valor para nuestros clientes.

Neobanco: es un Banco que brinda todo tipo de productos y servicios financieros mediante dispositivos móviles 100% digitales de forma intuitiva, de fácil acceso, inclusiva y adaptada a la necesidades de la clientela.

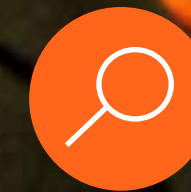
Para el 2021, se realizarán campañas de innovación para generar propuestas de mejora en los procesos que se ejecutan en las dependencias del Conglomerado, de tal manera que la jefatura de cada departamento participante se comprometa con la implementación y el seguimiento de la propuesta, creando valor en su equipo de trabajo y en la institución.

Evaluamos y mejoramos nuestro servicio

Con el propósito de identificar oportunidades de mejora en los servicios que brindamos a la clientela, en el 2020, mediante la División de Inteligencia de Negocios, contratamos un programa de Evaluación de Servicio al Cliente.

Las evaluaciones iniciaron en junio del 2020 y tendrán una duración de 4 años, se espera tener una visión 360° sobre la satisfacción y recomendación de los clientes, y el cumplimiento en los canales de atención. La evaluación considera tres ejes fundamentales:

Monitoreo permanente en canales físicos (centros de negocios) y digitales



Valoración del servicio en centros de negocios



Evaluación de satisfacción en productos y servicios



Todos estos resultados se engloban en tres indicadores generales y seis valores:

Indicadores generales

- 

Satisfacción
Nivel de ánimo o felicidad de los clientes en el corto plazo al comparar el rendimiento percibido versus sus expectativas.
- 

NPS (recomendación)
Disposición a sugerir una marca, producto o servicio a partir de su experiencia (felicidad a largo plazo).
- 

Índice de fidelidad:
Capacidad del negocio para mantener a un cliente un tiempo determinado.

Valores

- 

Accesible
Nivel de esfuerzo (facilidad o dificultad) que tiene un cliente al momento de utilizar un canal, servicio o producto.
- 

Humano
Nivel de trato humano y empatía que sienten los clientes al utilizar los canales, productos y servicios del banco.
- 

Flexible
Capacidad de adaptar los canales, productos y servicios a las necesidades y expectativas de los clientes.
- 

Ágil
La velocidad de respuesta que brinda el canal (tiempo, eficacia, fluidez).
- 

Inclusivo
Capacidad que tiene el canal de involucrar e incentivar a los clientes a adquirir o utilizar productos y servicios del banco.
- 

Innovación
Diseño, actualización y estado adecuado percibido por los clientes en los canales disponibles del banco.

Ningún indicador puede medir por sí solo todos los elementos que influyen en la satisfacción. **Se debe realizar un análisis combinado** para lograr mayor accionabilidad.

A partir de los resultados obtenidos en cada medición, la Subgerencia General de Negocios solicita que se planifiquen e implementen acciones de mejora en conjunto con todas






las direcciones Este trabajo no solo involucra a las dependencias del negocio, sino a las de soporte, las cuales serán protagonistas para lograr mejoras sustanciales.

Educación financiera

En el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, contamos con un Programa de Educación Financiera que se alinea al cumplimiento de la Estrategia Nacional de Educación Financiera impulsada por el Gobierno de la República.

Por medio de este programa, buscamos poner la educación financiera al alcance de todas las personas y familias costarricenses. Ofrecemos información que se adapta a las necesidades de la niñez y adolescencia, las poblaciones trabajadora, próxima a jubilarse, pensionada y personas colaboradoras del Conglomerado. Brindamos capacitación sobre temas fundamentales para el bienestar financiero como ahorro, crédito, seguros, pensiones, finanzas personales, ética y otros.



Población	Edad	Aporte del Programa de Educación Financiera
Niñez y adolescencia 	De 0 a 12 años y de 12 a 18 años	Ofrecemos educación y concientización financiera en centros educativos en donde niños, adolescentes, profesores, padres y madres de familia puedan recibir la información necesaria para potenciar su bienestar financiero.
Población laboral activa 	De 18 a 55 años	Brindamos formación a la población trabajadora costarricense relacionada con las consecuencias y ventajas de sus decisiones a nivel personal y familiar. Se mantiene un enfoque en los siguientes temas: ética y valores, finanzas personales, introducción a los productos financieros, libertad financiera.
Población próxima a jubilarse 	De 55 a 65 años	Facilitamos herramientas y conocimientos que le permiten a la población próxima a pensionarse tomar decisiones adecuadas, no solo en relación con el nuevo ingreso que percibirán, sino también en cuanto a los ahorros y liquidaciones correspondientes a su vida laboral.
Población pensionada 	De 65 años en adelante	Las personas adultas mayores representan un segmento etario muy relevante para el Conglomerado; por lo tanto, tenemos la responsabilidad de ofrecerles diferentes actividades, charlas, y capacitaciones que les brinden los conocimientos y herramientas necesarias para mejorar su salud financiera y promover una mejor calidad de vida.
Personas colaboradoras del Conglomerado 	De 18 años en adelante	Organizamos procesos de capacitación y sensibilización para promover la adecuada gestión de las finanzas personales y familiares. Durante este período, debido a la situación que surgió a raíz de la emergencia nacional por la pandemia del COVID-19, en estos procesos se enfatizó en la gestión de las finanzas ante la incertidumbre.

Al cierre de este período, a través del Consejo de Sostenibilidad Corporativo, establecimos una actualización del Programa de Educación Financiera, en la cual se priorizaron las poblaciones beneficiadas. A partir de esta, se definieron tres ámbitos de acción: nuestra gente, clientela y la comunidad, en los cuales se enfocarán las acciones en los próximos años.

Durante el 2020, más de 8.000 personas participaron en el Programa de Educación Financiera.

La Dirección de Capital Humano, le invita a la Charla:

CONTROL FINANCIERO

Estamos concientes que vivimos tiempos difíciles, y por eso, queremos ofrecerte herramientas útiles y prácticas para manejar y controlar eficientemente tus finanzas.

Con el Lic. **Wilbert Espinoza Madriz**
Dirección Banca de Personas

el Jueves **6 de Agosto**
del **8:30 a.m. a 10 a.m.**
vía **TEAMS**

Asiste e invita a otros miembros de tu familia. Tu presencia es muy importante para nosotros. ¡Acompáñanos!

UNIDAD DE BIENESTAR AL PERSONAL - DIRCH



Como parte del programa, tenemos alianzas con instituciones y organizaciones nacionales que nos apoyan en los esfuerzos de capacitación financiera. Desde el 2017, mantenemos un convenio con el Ministerio de Educación Pública (MEP) para elaborar material didáctico relacionado con educación financiera. Por otro lado, gestionamos un convenio con la Universidad Nacional (UNA) para trabajar, junto con la Escuela de Administración, en la capacitación de mujeres emprendedoras y estudiantes. Además, durante este período, se trabajó para concretar una alianza con la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT) para la capacitación y actualización de las personas docentes.

Nuestro aporte al crecimiento de los proveedores

A pesar de los retos que el 2020 representó para nuestra cadena de suministro, desde el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, mantenemos y reforzamos nuestros programas de responsabilidad extendida y sostenibilidad hacia nuestros proveedores.

Entre el 2019 y el 2020, evidenciamos el impacto de nuestros programas en los proveedores, a través de la mejora de sus indicadores en temas de responsabilidad social. Todas nuestras adquisiciones se encuentran reguladas por la Ley 7494, Ley de Contratación Administrativa.

Nuestra cadena de suministro se compone, principalmente, de proveedores nacionales.

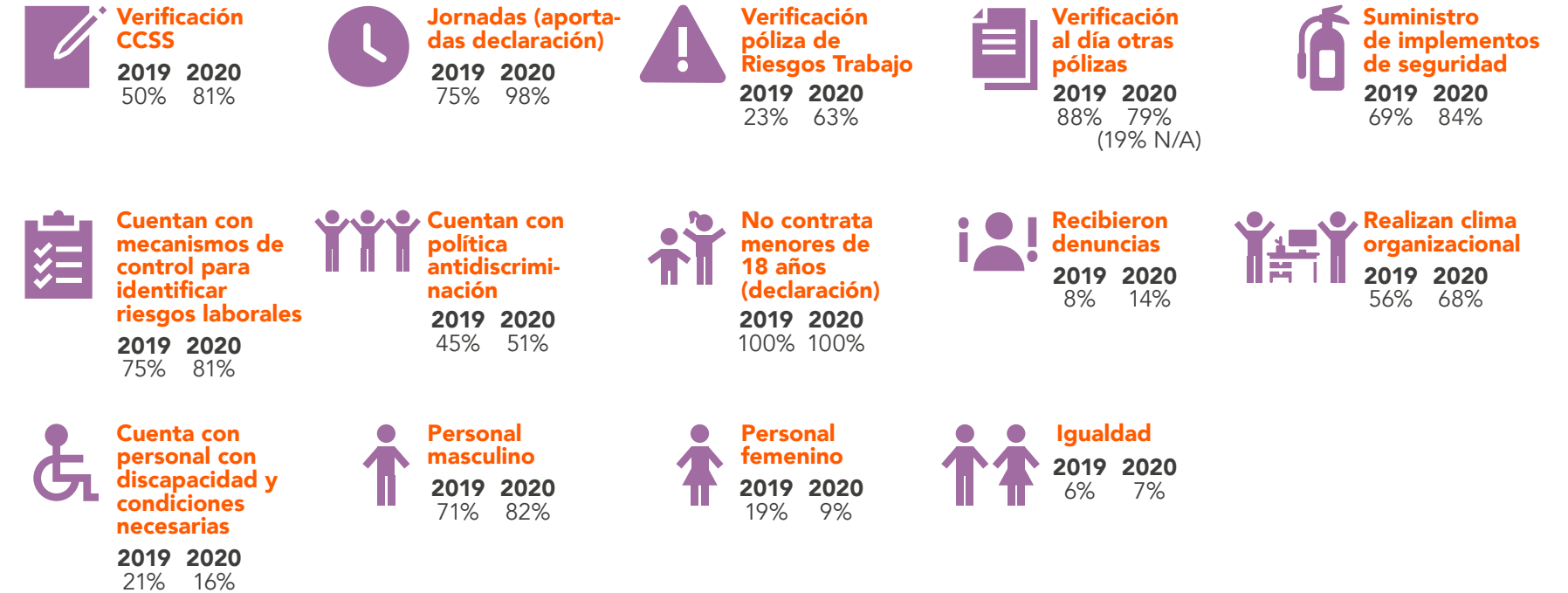


Apoyamos a nuestros proveedores en la mejora continua, por medio de un proceso de evaluación en temas de responsabilidad social. En el 2020, el Banco aplicó esta evaluación a 60 proveedores que constituyen el Portafolio de Servicios Tercerizados. El universo de contratos del Conglomerado es de aproximadamente 700 contratos.

Como resultado de la gestión de la cadena de valor en el 2020, nuestras contrataciones consideran aspectos de sostenibilidad, mediante dos mecanismos:

1. Especificando las condiciones ambientales en los productos y servicios, según la necesidad.
2. Reconociendo a aquellas organizaciones con programas de gestión ambiental y certificaciones.

Resultados de la evaluación en temas derechos humanos y laborales



Resultados de la evaluación en temas ambientales



Actualmente, estamos trabajando en un programa piloto para apoyar a los proveedores en temas relacionados con la

sostenibilidad, el cual se pretende implementar en el próximo período.



Bienestar de nuestra gente

El Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal se ha convertido en una entidad de alto desempeño, gracias al talento y dedicación

diaria de cada uno de nuestros trabajadores y trabajadoras. Por eso invertimos recursos y esfuerzos para brindar los beneficios que se merecen, ofrecer igualdad de oportunidades, proteger

su salud, asegurar su capacitación continua y crear entornos laborales que fomenten su bienestar.

Perfil de las personas colaboradoras

Total Conglomerado

4.267
personas colaboradoras



Tipo de contrato

Contrato definido		Contrato indefinido	
Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
96	161	1.833	2.177

Personal del Conglomerado

Diversidad de personas colaboradoras por género

	Hombres	Mujeres
Gerencias y direcciones	71,74%	28,26%
Jefaturas	61,07%	38,93%
Administrativo	46,42%	53,58%
Operativo	40,62%	59,38%
Total	45,25%	54,75%

182 nuevas contrataciones

Hombres	Mujeres
65	117

Diversidad de personas colaboradoras por edad

	Menores de 30 años	Entre 30-50 años	Mayores de 50 años	Total
Gerencias y direcciones	0	14	31	45
Jefaturas	1	166	115	282
Administrativo	94	1.621	461	2.176
Operativo	493	1060	211	1.764
Total	588	2.861	818	4.267

En el anexo 4 de este reporte, se detallan los indicadores de la diversidad de personas colaboradoras para cada una de las empresas de nuestro Conglomerado.

Beneficios

De acuerdo con los compromisos de nuestro Conglomerado, los siguientes son algunos de los beneficios con los que cuentan las personas trabajadoras:

- El 100% del personal del Banco Popular, con excepción de la clase gerencial, está amparado por la Convención Colectiva de Trabajo.
- Existe libertad de asociación para representación por la organización sindical de preferencia.
- No existen diferencias entre el personal fijo y el temporal en cuanto a prestaciones.
- Garantizamos estabilidad laboral para las trabajadoras y los trabajadores que no cuentan con una plaza en propiedad, hasta tanto la que esté ocupando sea objeto de concurso interno.
- Mantenemos una comunicación interna abierta, mediante diferentes mecanismos, como chats, encuestas, buzón de correo, entre otros.
- Generamos planes orientados a mejorar la calidad de vida del personal, por ejemplo, capacitaciones, promoción interna, empleabilidad y conciliación entre familia y trabajo.
- Contamos con organizaciones como Asociación Solidarista y Cooperativa, las cuales brindan acceso a beneficios adicionales en temas de salud, recreación, educación y otros.
- Organizamos campañas en materia de educación financiera, salud integral y otros temas relevantes dirigidas a las personas trabajadoras.

Organizaciones internas a las que pueden afiliarse o asociarse las personas colaboradoras

Asociaciones solidaristas:

- Asociación Solidarista de Trabajadores del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y Afines (ASEBANPO).
- Asociación Solidarista de Empleados Popular Pensiones S. A. (ASEPPSA).
- Asociación Solidarista de Empleados Popular Valores (ASEPVAL).

Cooperativa:

- Cooperativa del Banco Popular (COOPEBANPO).

Sindicatos:

- Sindicato del Banco Popular (SIBANPO).
- Sindicato Pro-Empleados del Banco Popular (SIPEBP).
- Sindicato de Profesionales, Técnicos y similares del Banco Popular (UNPROBANPO).

Inclusión laboral

Con el objetivo de promover la inserción laboral inclusiva, la accesibilidad en los espacios de trabajo y la igualdad de oportunidades, en el Conglomerado contamos con una Comisión Institucional de Accesibilidad y Discapacidad (CIAD).

A través de esta comisión interna, trabajamos en el cumplimiento de las políticas del Consejo Nacional de la Persona con Discapacidad (CONAPDIS) e impulsamos la capacitación y concienciación de nuestra gente. CONAPDIS brinda apoyo en el proceso de formación de los integrantes de la Comisión Institucional de Accesibilidad y Discapacidad y ofrece charlas abiertas para todo el personal.

En el 2020, pusimos en marcha el Protocolo de Adecuación del personal con condición de discapacidad.

Durante este período, la CIAD aplicó una encuesta en el Conglomerado con el objetivo de conocer las expectativas internas y determinar la siguiente información:

- Identificación de las personas con alguna condición de discapacidad
- Dependencia en la que se encuentran destacadas las personas con discapacidad.
- Tipo de discapacidad (física, sensorial, cognitiva).
- Utilización de servicios/productos/animales de apoyo o asistencia personal.

- Apoyo recibido para el ejercicio de sus labores.
- Familiares con discapacidad y asistencia que brindan.
- Personas certificadas en LESCO e interesados en aprenderlo.

Asimismo, en el Conglomerado contamos con variados canales, tanto físicos como virtuales, para recibir y atender quejas, sugerencias y denuncias relacionadas a temas de discriminación en el ámbito laboral.

Dentro de las principales acciones desarrolladas durante este período, se realizó una campaña de información y sensibilización dirigida a las personas colaboradoras.



Fomento de la salud

En el Conglomerado, ejecutamos acciones concretas para promover los estilos de vida saludable y cuidar el bienestar de nuestra gente. Brindamos servicio de atención médica, en consultorios

propios o subcontratados, para la mayoría de los funcionarios y funcionarias, desde la modalidad de medicina mixta en todo el país e impulsamos campañas de vacunación y donación de sangre. Popular SAFI se encuentra en el análisis de esta modalidad.

Durante el 2020, en el Banco Popular se implementó la modalidad de telemedicina con el fin de continuar brin-

dando la atención médica necesaria a las personas trabajadoras con enfermedades crónicas y a los casos positivos del virus del COVID-19.

Asimismo, tenemos convenios con centros médicos privados que ofrecen servicios a precios accesibles para nuestros colaboradores.



Por otro lado, contamos con programas de medicina preventiva que incluyen campañas y charlas de sensibilización sobre temas como prevención de enfermedades, salud mental, estrés, ergonomía, agotamiento durante el teletrabajo, entre otros. También, organizamos actividades virtuales orientadas a la prevención de riesgos, a fomentar la actividad física y la alimentación saludable como clubes de cocina saludable, *hiking*, zumba, lectura y manualidades.



El Banco Popular y Popular Valores cuentan con salas de lactancia acondicionadas para la comodidad de nuestras colaboradoras y clientas.



Salud y seguridad ocupacional

En el Conglomerado trabajamos continuamente para mejorar las condiciones de trabajo y prevenir los riesgos laborales. Contamos con Comisiones de Salud Ocupacional conformadas por personal del Conglomerado en todos los centros de trabajo donde laboran diez o más personas. Cada una de estas comisiones se encuentra debidamente registrada ante el Consejo de Salud Ocupacional, órgano rector en esta materia para el país.

Las Comisiones de Salud Ocupacional son responsables de velar por la integridad física de nuestras personas colaboradoras a través de la identificación y evaluación de riesgos o peligros laborales. Se hacen inspecciones periódicas y se evalúan los riesgos identificados, según su nivel de potencialidad para materializarse, mediante una matriz de riesgo. A partir de este proceso, se implementan las medidas preventivas necesarias y se capacita al personal en temas de salud física y mental. Estas comisiones, además, son responsables de presentar un Informe anual de riesgos ante el Consejo de Salud Ocupacional.

El Conglomerado cuenta con 67 Comisiones de Salud Ocupacional.

Algunas de las principales acciones, realizadas durante el período para atender y reducir los riesgos laborales, incluyeron la incorporación de aspectos de salud ocupacional en carteles de licitación de proveedores, capacitar a las brigadas de emergencia, colocar señalización de salvamento y evacuación, la reubicación de extintores y equipos de salvamento, comprar insumos de botiquines, revisar y adaptar puestos de trabajo, comprar equipo de protección personal y atender riesgos psicosociales y ergonómicos a través de charlas y capacitaciones.

De igual manera, participamos en el Simulacro Nacional Virtual, el cual se llevó a cabo el 13 de octubre del 2020. Además de las instalaciones del Conglomerado, el simulacro incluyó, por primera vez, la participación de las personas que laboran en la modalidad de teletrabajo y sus respectivos núcleos familiares.



Las Comisiones de Salud Ocupacional de nuestro Conglomerado cuentan con distintos canales como correo electrónico, chat interno, WhatsApp y el boletín informativo para atender consultas, dudas, reportes o sugerencias. A través de estos, se pretende mantener una participación y comunicación activa con el personal de todo el territorio nacional.

Durante el 2020, ante la llegada de la pandemia del COVID-19 y la implementación del teletrabajo, en el Conglomerado mantuvimos activas las brigadas de emergencias con el propósito de abordar, de forma idónea, las posibles situaciones de riesgo, alertas o desastres.



Datos de accidentabilidad Conglomerado

Cantidad de lesiones laborales registrables

2019	2020
152	133

Tasa de lesiones laborales registrables

2019	2020
5,38	4,17

Lesiones por causa

Caída al mismo nivel	10
Cortadura	2
COVID-19	68
Accidente en trayecto	18
Golpeado contra	3
Sobreesfuerzo	6
Depresión	3
Estrés laboral	2
Causa indeterminada	18
Golpe por caída	6
Total	143

En el anexo 5 de este reporte, se detallan los indicadores de accidentabilidad para cada una de las empresas del Conglomerado.

Capacitación

Con el fin de continuar impulsando el desarrollo profesional y personal de nuestras personas colaboradoras, anualmente, el Banco Popular y cada una de las cuatro sociedades anónimas elaboran un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación. A partir de las necesidades de formación identificadas para cada puesto y área, se elabora un Plan de Capacitación Anual en correspondencia con los valores y la visión estratégica del Conglomerado.

Durante el 2020, impartimos más de 200 cursos de capacitación, tanto internos como externos. Los cursos de formación internos son de índole corporativa y ofrecen los conocimientos con los que debe contar la población laboral de forma obligatoria como parte de las normativas vigentes, por ejemplo, el Código de Ética del Conglomerado. Por otra parte, las capacitaciones externas se enfocan en temas

de competencias, identidad, ética, sostenibilidad y cultura de riesgo.

Se aprovecharon herramientas digitales como Teams y la Intranet para impartir los cursos en modalidad virtual.

Algunos de los temas abordados en los cursos que brindamos durante este período son los siguientes:

- Riesgo de fraude
- Código de conducta
- Seguridad de la información
- Cultura del dato
- Manejo de la imagen
- Servicio al cliente
- Transformación digital bajo la metodología de Design Thinking
- Liderazgo
- Gestión de residuos

- Consumo racional de energía
- Huertas en casa
- Compras sostenibles
- Economía circular
- Promoción de la equidad de género
- Discapacidad
- Balance vida-trabajo
- Convivencia durante la pandemia del COVID-19
- Adaptabilidad ante la pandemia del COVID-19



El Conglomerado brinda la posibilidad de participar en planes de sucesión y en programas de entrenamiento que fortalecen las aptitudes de nuestro equipo de trabajo.

	Total de horas de capacitación	Media de horas de capacitación	Total de personas colaboradoras capacitadas
Banco Popular	210.840	56	3.765
Popular Pensiones	7.981	28	283
Popular Fondos de Inversión	1.028	20	51
Popular Seguros	4.858	54	90
Popular Valores	1.512	22	69
Total	226.219	53	4.207

En promedio, para el 2020, cada persona colaboradora recibió 53 horas de capacitación.

Evaluación y desempeño profesional

En el Conglomerado, evaluamos de manera periódica e integral el desempeño laboral del 100% de las personas colaboradoras. Para ello, utilizamos el modelo denominado Cuadro de Mando Integral (CMI) para la evaluación de puestos de jefatura y Balance de Desarrollo Personal (BDP) para el resto de funcionarios y funcionarias. Este modelo mide el desempeño según el logro de los objetivos estratégicos con el fin de identificar oportunidades de mejora y potenciar el desarrollo continuo de cada persona colaboradora.

Para atender de manera adecuada las oportunidades de mejora identificadas en la evaluación de desempeño, elaboramos planes de trabajo y le damos seguimiento a los aspectos que han incumplido cada una de las jefaturas y áreas correspondientes.

Asimismo, los resultados de la evaluación de desempeño se toman en cuenta en el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, para así fortalecer la oferta de formación que se le ofrece a los colaboradores y colaboradoras del Conglomerado.

Empresa	Personas que reciben evaluación de desempeño	Porcentaje de la población
Popular Pensiones	251	89%
Popular Fondos de Inversión	51	100%
Popular Seguros	90	100%
Popular Valores	69	100%

La evaluación del desempeño del 2020, correspondiente al Banco Popular, se desarrolló en el primer cuatrimestre del 2021, por lo que la evaluación no está incluida en este reporte.

Con la intención de potenciar aún más el buen desempeño laboral, el Conglomerado también opta por aplicar, cada dos años, la prueba KOMPE DISC a todo su personal. Este instrumento brinda un diagnóstico psicométrico, de acuerdo con el puesto que ejecuta cada funcionario.

Tasa de rotación

Banco Popular	2,38
Popular Pensiones	14,68
Popular Fondos de Inversión	3,92
Popular Seguros	4,44
Popular Valores	5,80

Nota: Debido al proceso de ajuste de estructura que inició en el 2019 y que continuó en el 2020, Popular Pensiones refleja una alta tasa de rotación.



Gestión ambiental

Modelo Diferenciado de Gestión Ambiental

La Política Ambiental del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal proporciona el marco de referencia para todas nuestras iniciativas en pro de la mejora y protección del medio ambiente.

Nuestro Modelo Diferenciado de Gestión Ambiental se implementa por medio de tres ejes de acción: gestión ambiental interna, negocios con enfoque ambiental, alianzas y educación ambiental. La gestión de las distintas acciones se realiza por medio de diferentes equipos de trabajo del Conglomerado



Compromisos 2021:

- Cumplir con el proceso para obtener el galardón de de Bandera Azul Ecológica en 29 sedes.
- Cumplir con el proceso para obtener la nota de Excelencia Ambiental en la calificación del Plan de Gestión Ambiental Institucional.
- Colocación de 4.201,7 millones de colones en productos conforme al Plan Nacional de Descarbonización.

sobre temas como Plan de Gestión Ambiental Institucional (PGAI), Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE), Carbono Neutralidad, entre otros.

Definimos para este período, un total de 22 medidas ambientales en el Plan de Gestión Ambiental Institucional (PGAI).

Portafolio de negocios sostenibles

La Banca Empresarial y Corporativa cuenta con una línea de crédito específica denominada **Gestión Ambiental**, con la cual brindamos servicio a instituciones del sector público, organizaciones sociales y empresa privada (físicas y jurídicas). Aportamos a nuestros clientes soluciones sostenibles relacionadas con temas como:

- 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.
- Otros planes de inversión.

En el 2020, en la línea correspondiente a la cartera empresarial, colocamos treinta operaciones de crédito por un monto de ₡195,5 millones y realizamos desembolsos en la cartera corporativa por ₡8.346,9 millones en créditos asociados a proyectos con un componente ambiental.

A través de la Dirección de Banca de Personas, disponemos de líneas específicas de productos con enfoque ambiental, los cuales denominamos **Productos Verdes**, como la línea de **Ecocrédito** y Vehículos, para financiar autos nuevos, eléctricos e híbridos.

En el período 2020, en las líneas de Productos Verdes, colocamos un total ₡1.738 millones de colones.

En Popular Seguros, desde el 2017, se comercializa un beneficio en productos ambientales, mediante el que ofrecemos un descuento adicional del 10% al porcentaje de bonificación de cada cliente para los vehículos que se encuentren dentro del listado del Programa de Adquisición de Vehículos Eficientes (PAVE) del Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE) y un 15% de descuento en la prima del seguro para clientes interesados en adquirir vehículos híbridos y eléctricos.

Gestión ambiental interna

Nuestra gestión ambiental se basa en el Plan de Acción de Gestión de Valor Ambiental, a través del cual fomentamos una cultura de sostenibilidad ambiental en todas nuestras operaciones. Este plan está compuesto por tres pilares y tiene por objetivo: "Construir bienestar mediante acciones que generen Valor Ambiental en los procesos, productos y servicios del Conglomerado".



1 Conducta y cultura ambiental:

el Conglomerado enfocará los esfuerzos en generar un cambio de cultura entre los funcionarios para sensibilizar y propiciar un comportamiento en favor del ambiente y que ayuden a disminuir la huella ambiental mediante las acciones de mejora y reducción que se establezcan.

2 Portafolio de productos sostenibles:

todos los negocios necesitan fondos para crecer y esto no una excepción en el Conglomerado,, por lo que se abocará a un fondeo diferenciado captando recursos de líneas internacionales con carácter ambiental, que permita mejorar la oferta de valor al cliente, ofreciendo una cartera dinámica con condiciones favorables.

3 Educación ambiental y alianzas estratégicas:

a través de este proceso, se busca generar negocios con los aliados estratégicos en procura de promover y coordinar las acciones de educación ambiental para desarrollar los procesos dirigidos a la comunidad, que contribuyan a sensibilizar e internalizar valores y comportamientos en los ciudadanos sobre la necesidad e importancia de la conservación del ambiente.

Actualizamos el Programa de Gestión Ambiental del Banco Popular para el período 2020-2024 (5 años), y hemos definido seis ejes de acción principales para la reducción del impacto ambiental.

Ejes del Plan de Gestión Ambiental Institucional:



Consumo de combustibles fósiles



Consumo de agua



Consumo de electricidad



Consumo de papel



Generación de residuos



Aguas residuales

Reforzamos nuestro compromiso con la sostenibilidad con el proceso de mitigación y adaptación al cambio climático implementando el Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE), en el cual participamos desde el 2015.

En este período, 29 de nuestras sedes se inscribieron para participar en el Programa Bandera Azul Ecológica.

Resultados de indicadores ambientales

El desempeño ambiental alcanzado en el 2020, producto de la gestión que realizamos a través del Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI) y del Programa Bandera Azul Ecológica, refleja nuestro compromiso por mitigar la huella de nuestras operaciones y fortalecer la cultura ambiental de todas las personas colaboradoras.

En el 2020, Popular Pensiones y Popular Valores obtuvieron, nuevamente, la certificación Carbono Neutral Plus, categoría organizacional.



¿Qué acciones hemos tomado en cada uno de los ejes?

Consumo de combustibles fósiles



Consumo en litros

Oficina	2019		2020		Variación %	
	Diésel	Gasolina	Diésel	Gasolina	Diésel	Gasolina
Banco Popular	73.405,0	17.243,0	61.913,6	15.392,0	-15,7%	-10,7%
Popular Pensiones	5.731,2	1.443,3	6.011,5	1.790,8	4,9%	24,1%
PopularSAFI	0	1.628,5	0	741,4	-	-54,5%
Popular Seguros	0	0	58,0	0	-	-
Popular Valores	181,7	1.706,1	158,2	968,8	-12,9%	-43,2%
Total	79.317,9	22.020,9	68.141,4	18.893,0	-14,1%	-14,2%

- Sensibilización de las personas colaboradoras sobre el ahorro y uso eficiente de los combustibles fósiles.
- Planes de mantenimiento preventivo y correctivo de la flota vehicular, así como optimización del uso de los vehículos.
- En el mes de la movilidad sostenible, se produjo un video con recomendaciones para implementar la movilidad sostenible, tales como caminar, usar la bicicleta, aprovechar el transporte público, entre otros.

Consumo de agua



Consumo en m³

Oficina	2019	2020	Variación %
Banco Popular	51.923,0	36.970,0	-29%
Popular Pensiones	1.486,0	720,0	-52%
Popular Seguros	303,2	104,6	-66%
Total	53.712,2	37.794,6	-30%

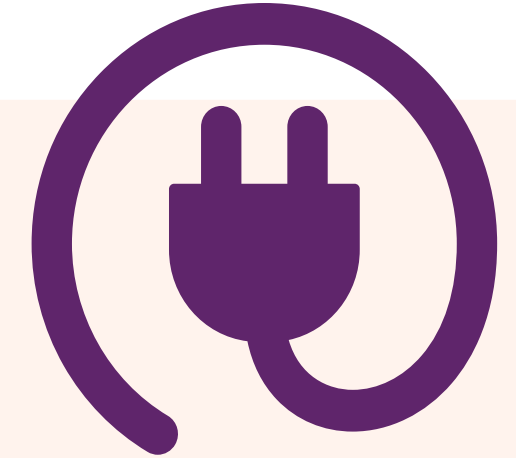
Nota: Debido a la falta de hidrómetros exclusivos en los inmuebles donde se encuentran las oficinas de Popular Fondos de Inversión y Popular Valores, no ha sido posible cuantificar de forma precisa el consumo de agua.

- Reparación oportuna de fugas para reducir el desperdicio.
- Campañas y procesos de toma de conciencia sobre el uso responsable del recurso hídrico. En el mar-

co de estos procesos, coordinamos charlas sobre el manejo de aguas residuales domésticas y el envío de invitaciones para que el personal colaborador forme parte de la char-

la "Cómo cuidar el agua", coordinada por la Dirección de Gestión de Calidad Ambiental (DIGECA).

Consumo de electricidad



Consumo en kWh

Oficina	2019	2020	Variación %
Banco Popular	11.329.753,0	9.798.974,4	-14%
Popular Pensiones	436.120,0	396.520,0	-9%
Popular SAFI	67.584,0	27.635,0	-59%
Popular Seguros	126.681,0	80.350,0	-37%
Popular Valores	131.603,0	99.896,0	-24%
Total	12.024.157,0	10.375.740,4	-14%

- Coordinación de sesiones de capacitación relacionadas con eficiencia energética con aliados como la Compañía Nacional de Fuerza y LUZ (CNFL) para fomentar el nivel

de sensibilización de la población colaboradora, así como iniciativas de comunicación a través de medios digitales.

- Mantenemos un programa de reemplazo de luminarias a tecnología LED en algunas áreas de la organización.

Consumo de papel



Consumo de resmas de papel

Oficina	2019	2020	Variación %
Banco Popular	46.794,0	35.636,0	-24%
Popular Pensiones	1.476,0	947,0	-36%
Popular SAFI	70,0	50,0	-29%
Popular Seguros	212,0	70,0	-67%
Popular Valores	445,5	243,0	-45%
Total	48.927,5	36.896,0	-25%

Seguimos comprometidos con el uso racional de recursos, entre estos el papel como uno de los principales elementos de uso para las

operaciones del Conglomerado. El factor que nos permitió reducir significativamente la cantidad utilizada se relaciona con digitalización de do-

cumentos y el uso de la firma digital debido al aumento de las personas colaboradoras en teletrabajo.

Generación de residuos



Datos en kg

	Banco Popular	Popular Pensiones	Popular SAFI	Popular Seguros	Popular Valores
Reciclaje	55.029	849	413	409	604
Especiales			29		721
Relleno sanitario			1.663	112	2.154

- Capacitaciones sobre la correcta clasificación de residuos a nivel interno con la participación de gestores de residuos. Para este período en Popular Pensiones, contamos con el apoyo de la empresa GEEP en un entrenamiento sobre "Cómo clasificar adecuadamente los residuos para la entrega al gestor autorizado".
- Campañas de comunicación, por medio de correo electrónico, sobre la reducción de plásticos de un solo uso, implementación de ecobloques en casa, consejos para disminuir la cantidad de residuos generados, así como colocación de afiches como ayuda visual en el proceso de reciclaje.
- Llevamos a cabo una campaña de clasificación y limpieza de residuos valorizables, con apoyo de voluntariado de la institución. De igual manera, participamos en la campaña DonaTapa, en la cual, de junio a diciembre 2020, se recolectaron 18.5 kg de tapas plásticas.

Educación ambiental

Promovemos la sensibilización en las operaciones del Conglomerado, por diversos medios y plataformas que hemos puesto a disposición de las personas colaboradoras.

En particular para el 2020, en respuesta a la atención de la pandemia por COVID-19, y debido a que gran parte de nuestro personal se trasladó a modalidad de teletrabajo, migramos de presencial a virtual los procesos de capacitación, de manera que contribuimos con la construcción de una cultura de sostenibilidad, no solo en el sitio de trabajo, sino que impactamos las prácticas ambientales en sus hogares de forma indirecta.

Logramos ejecutar más de 800 horas de capacitación ambiental en el 2020.

Asimismo, generamos materiales de comunicación para compartir a través de medios digitales.



Dentro de las líneas temáticas de educación ambiental que abarcamos con nuestros programas de capacitación y comunicación, se encuentran:

1. Mantenimiento preventivo de vehículos.
2. Bienestar animal.
3. Manejo eficiente y ahorro de combustible.
4. Tenencia responsable de mascotas..
5. Manejo de residuos eléctricos y electrónicos.
6. Combustibles fósiles.
7. Agua para consumo humano.
8. Tratamiento de aguas residuales y saneamiento de agua.
9. Energía eléctrica y eficiencia energética.
10. Gestión de residuos.
11. Gases de efecto de invernadero.
12. Compras sostenibles.
13. Buenas prácticas en el hogar: huerta en casa, hogares sostenibles.
14. Economía circular.



Alianzas estratégicas

Generamos alianzas estratégicas que nos permiten mejorar el desempeño ambiental y gestionar oportunamente nuestros impactos. Estas son algunas de nuestras alianzas ambientales relevantes del 2020:



Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED)

Por medio de esta alianza nuestro Conglomerado cuenta con el apoyo de personas capacitadas y el acceso a recursos técnicos que nos permiten mejorar los procesos ambientales internos.



Ecolones

Con el apoyo de Ecolones, Popular SAFI ha trabajado en fortalecer su cultura de reciclaje a través de la realización de talleres para sus personas colaboradoras. Asimismo, Ecolones brinda acceso a lugares afiliados para entregar, canjear y aprender sobre el manejo adecuado de los residuos.



Campaña Nacional de Fuerza y Luz

Por medio del Programa Vecinos de la CNFL, Popular Pensiones ha recibido apoyo en temas de eficiencia energética. Se realizaron charlas y se recibió información para compartir en la organización. Gracias al premio obtenido por un colaborador, Popular Pensiones tuvo la oportunidad de participar en el Webinar Conéctate con una Navidad Eficiente.



Proveedores

Desde Popular Pensiones, impartimos una capacitación sobre electricidad y huella de carbono al proveedor Grupo El Orbe, como parte de las actividades de su Semana Ambiental. De esta forma, también se promueve la sostenibilidad en la cadena de valor. Se pretende ofrecer más charlas a futuro sobre otras temáticas ambientales.



Ministerio de Educación Pública

En el Conglomerado mantenemos un convenio con el MEP mediante el cual brindamos asesoría en el proceso de Carbono Neutralidad a centros educativos como la Escuela San Francisco de Peñas Blancas y al Colegio Técnico Profesional Ambientalista Isaías Retana Arias. Este proceso incluyó visitas de campo, sesiones de capacitación e inducción para el personal, así como sesiones de trabajo virtuales para el levantamiento del inventario de gases de efecto invernadero. Estas acciones contribuyeron a la obtención del reconocimiento de Carbono Neutralidad Plus para Popular Pensiones.



Parroquia Santa Cecilia

Por medio de su alianza con la Parroquia Santa Cecilia en Coyol de Alajuela, Popular Pensiones imparte charlas sobre hogares sostenibles a las diferentes personas de la comunidad, con el fin de promover buenas prácticas ambientales y la participación en el Programa Bandera Azul Ecológica en cualquiera de sus categorías.

PLATAFORMA DE



Anexos

Anexo 1

Conformación de la Junta Directiva Popular Pensiones

Nombre	Puesto
Fernando Faith Bonilla	Presidente
Alejandra Mora Chacón	Vicepresidenta
Marcos Arce Cerdas	Tesorero
Lilliam María González Castro	Secretaria
Victor José Mora Schlager	Vocal 1
Evelyn Salazar Hernández	Vocal 2
Alfonso Molina Rodríguez	Vocal 3
Damaris Solano Chacón	Fiscal

Conformación de la Junta Directiva Popular Fondo de Inversiones

Nombre	Puesto
Silvia Gabriela Morales Jiménez	Presidente
Juan Rafael Tuk Mena	Vicepresidente
Tatiana Loaiza Rodríguez	Tesorera
Alexander Villegas Rojas	Secretario
Olga Tossi Vega	Vocal
Janry González Vega	Fiscal

Conformación de la Junta Directiva Popular Seguros

Nombre	Puesto
Grethel Mora Chacón	Presidenta
Carlos Nieto Vargas	Vicepresidente
Kleiber Rojas Varela	Tesorero
Patricia Sánchez Villalta	Vocal
Fernando Sánchez Matarrita	Secretario
Carlos Alberto Retana López	Fiscal

Conformación de la Junta Directiva Popular Valores

Nombre	Puesto
Ronald Alberto Chinchilla González	Presidente
Kimberly Grace Campbell McCarthy	Vicepresidenta
Krissia Coto Morales	Secretaria
Steven Gerardo Oreamuno Herra	Tesorera
María José Fonseca Madrigal	Vocal
Guido Alberto Monge Fernández	Fiscal

Anexo 2

Comité Corporativo de Auditoría

Nombre	Puesto
Margarita Fernández Garita	Representante JDN, coordinadora
Francisco Cruz Marchena	Representante JDN
Ronald Chinchilla González	Representante Popular Valores
Silvia Morales Jiménez	Representante Popular Fondos de Inversión
Fernando Faith Bonilla	Representante Popular Pensiones
Grethel Mora Chacón	Representante Popular Seguros

Comité Corporativo de Tecnología de Información

Nombre	Puesto
Francisco Cruz Marchena	Representante JDN , coordinador
Kimberly Campbell McCarty	Representante Popular Valores
Alexander Villegas Rojas	Representante Popular Fondos de Inversión
Evelyn Salazar Hernández	Representante Popular Pensiones
Kleiber Rojas Varela	Representante Popular Seguros
Marvin Rodriguez Calderón	Gerencia General Corporativa
Maurilio Aguiar Rojas	Director Corporativo de Riesgos
Zarina Arguedas Porras	Directora de Tecnología de la Información

Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones

Nombre	Puesto
Oscar Hidalgo Chaves	Representante JDN, coordinador
Gilberth Díaz Vázquez	Representante JDN
Fernando Faith Bonilla	Representante Popular Pensiones
Grethel Mora Chacón	Representante Popular Seguros
Olga Tossi Vega	Representante Popular SAFI
María José Fonseca Madrigal	Representante Popular Valores

Comité de Cumplimiento

Nombre	Puesto
Marta Villegas Alvarado	Representante JDN, coordinadora
Margarita Fernández Garita	Representante JDN
Marvin Rodríguez Calderón	Gerente General Corporativo
Hernando Monge Granados	Oficial de Cumplimiento

Comité Corporativo de Riesgo

Nombre	Puesto
Raúl Espinoza Guido	Representante JDN, coordinador
Grace Badilla López	Representante JDN
Krissia Coto Morales	Representante Popular Valores
Alejandra Mora Chacón	Representante Popular Pensiones
Juan Rafael Tuk Mena	Representante Popular SAFI
Carlos Nieto Vargas	Representante Popular Seguros
Maurilio Aguilar Rojas	Director Corporativo de Riesgos

Comité de Nominaciones Especiales

Nombre	Puesto
Óscar Hidalgo Chaves	Coordinador
Gilbert Díaz Vázquez	Director
Marta Villegas Alvarado	Directora

Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local

Nombre	Puesto
Gilbert Díaz Vázquez	Coordinador
Marta Villegas Alvarado	Directora

Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos

Nombre	Puesto
Juan Luis Blanco León	Asesor Legal, Junta Directiva
Armando Rojas Chinchilla	Director Jurídico Banco Popular

Comisión de Banca Social, FODEMIPYMEy Banca de Desarrollo Empresarial

Nombre	Puesto
Grace Badilla López	Coordinadora
Raúl Espinoza Guido	Director

Anexo 3

Valor económico generado, distribuido y retenido

Año 2020 (datos en millones de colones)

			Participación		Variación	
	Dic. 2019	Dic. 2020	Dic. 2019	Dic. 2020	Absoluta	Relativa
VALOR ECONÓMICO GENERADO	427.735	412.212	100,00 %	100,00 %	-15.524	-3,63 %
Ingresos financieros	374.053	359.391	87,45 %	87,19 %	-14.662	-3,92 %
Inversiones	41.548	48.869	9,71 %	11,86 %	7.320	17,62 %
Crédito 1/	324.679	306.260	75,91 %	74,30 %	-18.419	-5,67 %
Financiera	181.181	-	42,36 %	-	-	n.a
Social	61.293	-	14,33 %	-	-	n.a
Desarrollo	82.204	-	19,22 %	-	-	n.a
Personas físicas	n.a	247.265	-	59,98 %	-	n.a
Banca Desarrollo	n.a	1.732	-	0,42 %	-	n.a
Empresarial	n.a	25.095	-	6,09 %	-	n.a
Corporativo	n.a	10.813	-	2,62 %	-	n.a
Sector Público	n.a	8.242	-	2,00 %	-	n.a
Sector Financiero	n.a	13.114	-	3,18 %	-	n.a
Otros ingresos financieros	7.826	4.262	1,83 %	1,03 %	-3.564	-45,54 %
Ingresos operativos diversos	53.682	52.820	12,55 %	12,81 %	-862	-1,61 %
Comisiones por servicios	29.129	25.234	6,81 %	6,12 %	-3.895	-13,37 %
Utilidades de las Sociedades Anónimas	11.155	10.253	2,61 %	2,49 %	-902	-8,09 %
Otros ingresos operativos	13.397	17.333	3,13 %	4,20 %	3.936	29,38 %

			Participación		Variación	
	Dic. 2019	Dic. 2020	Dic. 2019	Dic. 2020	Absoluta	Relativa
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	394.434	398.800	92,21 %	96,75 %	4.365	1,11 %
Pagos a proveedores de capital	165.842	170.978	38,77 %	41,48 %	5.136	3,10 %
Estimaciones específicas, genéricas y contracíclicas	36.856	42.148	8,62 %	10,22 %	5.292	14,36 %
Gastos operativos diversos	26.092	25.431	6,10 %	6,17 %	-661	-2,53 %
Comisiones por servicios	6.779	7.294	1,58 %	1,77 %	515	7,60 %
Otros gastos operativos	19.313	18.137	4,52 %	4,40 %	-1.176	-6,09 %
Sueldos y prestaciones de los empleados	91.239	89.456	21,33 %	21,70 %	-1.783	-1,95 %
Pago a proveedores	24.044	21.606	5,62 %	5,24 %	-2.438	-10,14 %
Servicios de seguridad	3.944	4.294	0,92 %	1,04 %	350	8,86 %
Servicios de limpieza	1.207	1.265	0,28 %	0,31 %	57	4,75 %
Servicios de mensajería	1.002	1.265	0,23 %	0,31 %	263	26,30 %
Mantenimiento de edificios, mobiliario y equipo	3.502	2.731	0,82 %	0,66 %	-771	-22,01 %
Alquileres	8.662	5.481	2,03 %	1,33 %	-3.181	-36,73 %
Publicidad	2.044	2.752	0,48 %	0,67 %	708	34,66 %
Servicios públicos	3.683	3.818	0,86 %	0,93 %	135	3,67 %
Otros gastos	34.436	36.836	8,05 %	8,94 %	2.400	6,97 %
Pagos a Gobierno	10.570	9.602	2,47 %	2,33 %	-969	-9,16 %
Participaciones sobre la utilidad	5.356	2.745	1,25 %	0,67 %	-2.612	-48,76 %
CONAPE	2.461	1.336	0,58 %	0,32 %	-1.125	-45,71 %
COMISIÓN NACIONAL DE EMERGENCIAS	1.142	575	0,27 %	0,14 %	-567	-49,67 %
FODEMIPYME	1.753	833	0,41 %	0,20 %	-919	-52,45 %
VALOR ECONÓMICO RETENIDO	33.301	13.412	7,79 %	3,25 %	-19.889	-59,73 %

1/ A partir del año 2020, con base en el Reglamento de Información Financiera SUGEF 30-18, la clasificación de la cartera de crédito y, por ende, los ingresos generados se clasifican por segmentos.

Anexo 4

Cantidad de personas colaboradoras por género

	Hombres	%	Mujeres	%	Total
Banco Popular	1.716	45%	2.058	55%	3.774
Popular Pensiones	115	41%	168	59%	283
Popular SAFI	25	49%	26	51%	51
Popular Seguros	34	38%	56	62%	90
Popular Valores	40	58%	29	42%	69
Conglomerado	1.930	45%	2.337	55%	4.267

Cantidad de personas colaboradoras por tipo de contrato

	Contrato definido		Contrato indefinido		Total
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Banco Popular	83	146	1.634	1.911	3.774
Popular Pensiones	13	13	100	157	283
Popular SAFI	0	0	25	26	51
Popular Seguros	0	2	34	54	90
Popular Valores	0	0	40	29	69
Conglomerado	96	161	1.833	2.177	4.267

Cantidad de personas colaboradoras por tipo de jornada

	Jornada completa		Media jornada		Total
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Banco Popular	1.717	2.057	0	0	3.774
Popular Pensiones	113	170	0	0	283
Popular SAFI	25	26	0	0	51
Popular Seguros	34	56	0	0	90
Popular Valores	39	29	1	0	69
Conglomerado	1.928	2.338	1	0	4.267

Diversidad de personas colaboradoras por género

	Banco Popular		Popular Pensiones		Popular SAFI		Popular Seguros		Popular Valores	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Gerencias y direcciones	21	5	4	2	2	1	4	3	2	2
Jefaturas	149	94	7	6	6	4	4	2	5	3
Administrativo	897	1.009	80	125	17	21	0	0	16	11
Operativo	650	949	24	35	0	0	26	51	17	13
Total	1.717	2.057	115	168	25	26	34	56	40	29

Diversidad de personas colaboradoras por edad

	Banco Popular			Popular Pensiones			Popular SAFI			Popular Seguros			Popular Valores		
	Menores de 30 años	Entre 30-50 años	Mayores de 50 años	Menores de 30 años	Entre 30-50 años	Mayores de 50 años	Menores de 30 años	Entre 30-50 años	Mayores de 50 años	Menores de 30 años	Entre 30-50 años	Mayores de 50 años	Menores de 30 años	Entre 30-50 años	Mayores de 50 años
Gerencias y direcciones	0	4	22	0	3	3	0	2	1	0	5	1	0	0	4
Jefaturas	0	138	105	0	8	5	0	7	3	1	7	0	0	6	2
Administrativo	54	1.423	429	31	151	23	6	27	5	0	0	0	3	20	4
Operativo	453	958	188	26	30	3	0	0	0	13	56	7	1	16	13
Total	507	2.523	744	57	192	34	6	36	9	14	68	8	4	42	23

Nuevas contrataciones por género

	Hombres	Mujeres	Total
Banco Popular	41	79	120
Popular Pensiones	21	25	46
Popular SAFI	2	3	5
Popular Seguros	0	5	5
Popular Valores	1	5	6
Total	65	117	182

Tasa de rotación

Banco Popular	2,38
Popular Pensiones	14,68
Popular Fondos de Inversión	3,92
Popular Seguros	4,44
Popular Valores	5,80

Tasa de rotación por género

	Hombres	Mujeres
Popular Pensiones	15,65	14,28
Popular Fondos de Inversión	8,00	0
Popular Seguros	3,33	1,11
Popular Valores	2,90	2,90

Tasa de rotación por edad

	Menores de 30 años	Entre 30-50 años	Mayores de 50 años
Popular Pensiones	14,03	15,10	12,70
Popular Fondos de Inversión	0	2,78	11,11
Popular Seguros	0	2,20	3,30
Popular Valores	2,90	2,90	5,80

Anexo 5

Cantidad de lesiones laborales

	Banco Popular		Popular Pensiones		Popular SAFI		Popular Seguros		Popular Valores		Conglomerado	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Cantidad de lesiones laborales registrables	152	133	5	2	0	0	0	8	0	0	157	143
Tasa de lesiones laborales registrables	3,88	3,47	1,5	0,7	0	0	0	0	0	0	5,38	4,17

Cantidad de lesiones por tipo de accidente

Tipo de accidente	Banco Popular	Popular Pensiones	Popular SAFI	Popular Seguros	Popular Valores	Total
Caída al mismo nivel	8	2	0	0	0	10
Cortadura	2	0	0	0	0	2
COVID-19	60	0	0	8	0	68
Accidente en trayecto	18	0	0	0	0	18
Golpeado contra	3	0	0	0	0	3
Sobreesfuerzo	6	0	0	0	0	6
Depresión	3	0	0	0	0	3
Estrés laboral	2	0	0	0	0	2
Causa indeterminada	18	0	0	0	0	18
Golpe por caída	6	0	0	0	0	6
TOTAL	133	2	0	8	0	143

Índice GRI

Nombre del Estándar	Número	Indicador	Página
GRI 102: Contenidos Generales	102-1	Nombre de la organización	5
GRI 102: Contenidos Generales	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	16
GRI 102: Contenidos Generales	102-3	Ubicación de la sede	142
GRI 102: Contenidos Generales	102-4	Ubicación de las operaciones	142
GRI 102: Contenidos Generales	102-5	Propiedad y forma jurídica	24
GRI 102: Contenidos Generales	102-6	Mercados servidos	19
GRI 102: Contenidos Generales	102-7	Tamaño de la organización	19
GRI 102: Contenidos Generales	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	97
GRI 102: Contenidos Generales	102-9	Cadena de suministro	94
GRI 102: Contenidos Generales	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No se presentan cambios
GRI 102: Contenidos Generales	102-11	Principio o enfoque de precaución	109
GRI 102: Contenidos Generales	102-12	Iniciativas externas	31
GRI 102: Contenidos Generales	102-13	Afiliación a asociaciones	31
GRI 102: Contenidos Generales	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	6
GRI 102: Contenidos Generales	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	17
GRI 102: Contenidos Generales	102-18	Estructura de gobernanza	25
GRI 102: Contenidos Generales	102-19	Delegación de autoridad	27

Nombre del Estándar	Número	Indicador	Página
GRI 102: Contenidos Generales	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	28
GRI 102: Contenidos Generales	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	28
GRI 102: Contenidos Generales	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	26
GRI 102: Contenidos Generales	102-25	Conflictos de intereses	59
GRI 102: Contenidos Generales	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	26
GRI 102: Contenidos Generales	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	59
GRI 102: Contenidos Generales	102-40	Lista de grupos de interés	39
GRI 102: Contenidos Generales	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	99
GRI 102: Contenidos Generales	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	39
GRI 102: Contenidos Generales	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	39
GRI 102: Contenidos Generales	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	5
GRI 102: Contenidos Generales	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	36
GRI 102: Contenidos Generales	102-47	Lista de los temas materiales	36
GRI 102: Contenidos Generales	102-48	Reexpresión de la información	No se presentan cambios
GRI 102: Contenidos Generales	102-49	Cambios en la elaboración de informes	No se presentan cambios
GRI 102: Contenidos Generales	102-50	Periodo objeto del informe	5
GRI 102: Contenidos Generales	102-51	Fecha del último informe	5
GRI 102: Contenidos Generales	102-52	Ciclo de elaboración de informes	5

Nombre del Estándar	Número	Indicador	Página
GRI 102: Contenidos Generales	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	5
GRI 102: Contenidos Generales	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	5
GRI 102: Contenidos Generales	102-55	Índice de contenidos GRI	138
GRI 102: Contenidos Generales	102-56	Verificación externa	Informe no verificado por una tercera parte
GRI 201: Desempeño Económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	68 y 130
GRI 205: Anticorrupción	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	60
GRI 302: Energía	302-1	Consumo energético dentro de la organización	115
GRI 303: Agua	303-5	Consumo de agua	114
GRI 306: Efluentes y residuos	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	117
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	94
GRI 401: Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	98 y 107
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	403-9	Lesiones por accidente laboral	104
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	403-10	Dolencias y enfermedades laborales	104
GRI 404: Formación y enseñanza	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	106

Nombre del Estándar	Número	Indicador	Página
GRI 404: Formación y enseñanza	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	107
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	98
GRI 414: Evaluación social de los proveedores	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	94
Suplemento sectorial	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros para grupos vulnerables	72
Suplemento sectorial	FS16	Iniciativas para mejorar la educación financiera por tipo de beneficiario	91
Suplemento sectorial	FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio ambiental específico, desglosado por línea de negocio y propósito	110
Suplemento sectorial	FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico, desglosado por línea de negocio y propósito	74 y 85
Suplemento sectorial	FS6	Porcentaje de la cartera por región, tamaño (micro, PYME, gran empresa) y por sector.	71
Suplemento sectorial	F2	Procedimientos para evaluar los riesgos ambientales y sociales en las líneas de negocio	64

Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal

Banco Popular y de Desarrollo Comunal

📍 San José, La Uruca, 75 metros noroeste de la rotonda Juan Pablo II, costado norte del Instituto Costarricense de Turismo.

📞 **WhatsApp / SMS:** 8502-2020

📘 Banco Popular y de Desarrollo Comunal

🐦 @BancoPopularCR

📷 bancopopularcr

✉ **Correo electrónico:** popularenlinea@bp.fi.cr

📞 **Banca Fácil:** 2202-2020

📞 **Call Center Tarjetas:** 800-2570- 422

📞 BPDC (BP Bot)

www.bancopopular.fi.cr

Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S. A.

📍 Edificio anexo al Club Unión

📞 8421-8824

✉ **Correo electrónico:** popularpensiones@bp.fi.cr

📞 **Central:** 800-247-0111

www.popularpensiones.fi.cr

Popular Sociedad de Fondos de Inversión S. A.

📍 Paseo Colón, edificio Torre Mercedes, piso 2.

✉ **Correos electrónicos:**

tramitesafi@popularvalores.com

clientessafi@popularvalores.com

📞 Central: 2010-8900/2010-8901

www.popularsafi.com

Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A.

📍 San José, Montes de Oca, Ofiplaza del Este, Edificio B, piso 3.

📞 **WhatsApp Ventas/SMS:** 8815-0782

📞 **WhatsApp Servicio al cliente/SMS:** 8703-3520

📘 Popular Seguros

📷 popularseguros.cr

✉ **Correo electrónico:** popularseguros@bp.fi.cr

📞 **Central:** 2104-5700

www.popularseguros.com

Popular Valores, Puesto de Bolsa S. A.

📍 Paseo Colón, edificio Torre Mercedes, piso 8.

✉ **Correo electrónico:** clientes@popularvalores.com

📞 8979-8383

📞 **Central:** 2010-8900/2010-8901

www.popularvalores.com