

Reporte de Sostenibilidad



El camino a la **SOSTENIBILIDAD**
MEMORIA **2011**

Banco Popular

Reporte de Sostenibilidad

El camino a la **SOSTENIBILIDAD**
MEMORIA **2011**

Banco Popular

Nivel de aplicación de memoria		C	C+	B	B+	A	A+
Contenidos Básicos	Información sobre el Perfil según la G3	PRODUCTO	Verificación externa de la Memoria	Informa sobre todos los criterios enumerados en el Nivel C además de 1.2, 3.9, 3.13, 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Verificación externa de la Memoria	Los mismos requisitos que para el Nivel B	Verificación externa de la Memoria
	Información sobre el Enfoque de Gestión según la G3	PRODUCTO		Información sobre el Enfoque de Gestión para cada Categoría de Indicador		Información sobre el Enfoque de Gestión para cada Categoría de Indicador	
	Indicadores de Desempeño según la G3 & Indicadores de Desempeño de los Suplementos Sectoriales	PRODUCTO		Informa sobre un mínimo de 20 Indicadores de Desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos.		Informa sobre cada Indicador principal y sobre los Indicadores de los Suplementos Sectoriales de conformidad con el principio de materialidad ya sea a) informando sobre el indicador o b) explicando el motivo de su omisión.	



Como parte de su compromiso con la sostenibilidad, el Banco Popular fue la primera entidad financiera costarricense en suscribir el Pacto Mundial promovido por las Naciones Unidas. Actualmente apoya las acciones que esta iniciativa realiza para fomentar el respeto a los Derechos Humanos, el Ambiente, los Estándares Laborales y la Anticorrupción.

Contactos para consultas y comentarios:

Cynthia Vargas Cerdas
cvargas@bp.fi.cr

Alonso Jiménez Zúñiga
aljimenez@bp.fi.cr

Consejo Editorial:

Gerardo Porras Sanabria, Gerente General Corporativo
Maurilio Aguilar Rojas, Director de Gestión Corporativa
Cynthia Vargas Cerdas, Asesora de Gerencia General Corporativa
Maritza Fuentes Salas, Directora a.i. de Desarrollo Humano

Colaboradores especializados:

MBA. Juan Carlos Li
Lic. Jorge Brenes Artavia
MBA. Luis Diego Zamora Castro
Lic. Sergio Calderón Rivas
Lic. Alonso Jiménez Zúñiga
Lic. Martha Hidalgo Durán
Lic. Priscilla Ramírez Mora
Lic. Silvia Álvarez García

Edición y producción

Agencia Interamericana de Comunicación S.A.

> Tabla de contenido

Capítulo I	El banco de la familia	5
Capítulo II	Nuestra organización.....	15
Capítulo III	El sentido de nuestra labor	21
Capítulo IV	Un reporte confiable	33
Capítulo V	Aliados del ambiente	37
Capítulo VI	Creemos valor.....	47
Capítulo VII	El servicio nos distingue, nuestros productos nos diferencian.....	53
Capítulo VIII	Nuestro compromiso con la comunidad	71
Capítulo IX	Nuestro capital humano	77
Capítulo X	Estados financieros auditados	81
	Índice de correspondencia del Global Reporting Initiative (GRI)	89



Capítulo I

El Banco de la **familia**

El Banco de la **familia**

En el Banco Popular brindamos productos y servicios financieros enmarcados en políticas sociales y valores éticos. Nuestra razón de ser es servir a la población trabajadora, principio que hemos asumido responsablemente en nuestros 42 años de existencia.

➤ **Misión**

Somos un Conglomerado Financiero cuyo fin último es el bienestar social sostenible de los y las habitantes del país.

➤ **Visión**

Seremos una Corporación líder en brindar productos y servicios financieros integrados para el desarrollo económico y social de personas, grandes empresas, Instituciones, Mipymes y organizaciones sociales del país.

➤ **Nuestros Valores**

El Banco Popular incorpora en su quehacer valores que reúnen las aspiraciones de nuestra conducta como entidad bancaria frente a la clientela.

- **Liderazgo**
- **Excelencia**
- **Servicio a la clientela**
- **Integridad**
- **Innovación**



> Naturaleza legal del Banco Popular

El 11 de julio del año 1969 se creó el Banco Popular mediante la Ley 4351, durante la administración del ex presidente José Joaquín Trejos Fernández, quien identificó la necesidad de contar con una institución bancaria orientada a satisfacer necesidades financieras de las personas trabajadoras.

El proyecto se aprobó en la Asamblea Legislativa y dio prioridad a sectores de la economía social mediante el fomento del ahorro y la oferta crediticia. El Banco Popular es una institución de derecho público no estatal, con personería jurídica y patrimonio propio con plena autonomía administrativa y funcional. Esta institución financiera tiene una característica que la hace única en el mercado financiero costarricense: es el banco donde los accionistas son la clase trabajadora del país.



Mensaje del Presidente de la Junta Directiva

El ejercicio de rendir cuentas por parte de quienes temporalmente ocupamos cargos en instituciones públicas es una sana práctica que se ha ido extendiendo en el medio costarricense. Este nuevo estilo de relacionarse con la gente, propicia la transparencia y proporciona más y mejor información al público, particularmente los usuarios de los servicios. En nuestro caso, esta obligación reviste una importancia moral extraordinaria, pues nuestros clientes son, casi siempre, los propietarios del banco, es decir, la población trabajadora del país.

Conviene recordar que estamos sometidos a la supervisión constante de entidades calificadas para verificar la estabilidad de nuestra institución. Además del control que ejerce sobre nuestras actividades, por ley, la Superintendencia General de Entidades Financieras, SUGEF, hemos incorporado “la Memoria de Sostenibilidad”, elaborada bajo la metodología del “Global Reporting Initiative (GRI)”, para hacer públicos nuestros avances y logros más significativos de una manera más abierta y segura. También da cuenta de la buena salud financiera del banco y la calificación recibida, luego de una minuciosa evaluación, por parte de la firma calificadora de riesgo Fitch Ratings.

Como pone de manifiesto esta memoria, las buenas noticias que tenemos que darles son muchas. Estamos realizando un manejo cuidadoso de los ahorros de la clase trabajadora y hemos consolidado el patrimonio del banco, gracias a nuestras utilidades. Esto asegura nuestra solidez y, sobre todo, permite dar más crédito y contribuir de manera más efectiva al desarrollo social y humano de la enorme masa

de costarricenses que han depositado su confianza en nosotros.

En efecto, durante el año 2011, el Banco Popular alcanzó el primer lugar, dentro del sistema financiero costarricense, en cuanto a utilidades netas. Con un total de 77.1 millones de dólares, este logro representó un aumento superior al 50% respecto al año 2010. Estas son las mayores utilidades obtenidas por esta institución a lo largo de su historia y superan en más de 24 millones de dólares las alcanzadas por la entidad financiera que se colocó en el segundo puesto.

Quien analice los informes financieros del Banco Popular encontrará fortalezas indiscutibles: el crecimiento sostenido de la cartera de crédito, los excelentes indicadores de rentabilidad y la más sólida suficiencia patrimonial. Todos estos logros van orientados, no al lucro, sino a la satisfacción de necesidades fundamentales de quienes acuden a nosotros en busca de resolver problemas inmediatos o de hacer realidad sus sueños.

Las metas para el año 2012 se orientan a darle sostenibilidad a

los éxitos alcanzados, y promover un crecimiento en la colocación de crédito cercana al 22%, en las áreas de préstamos personales, desarrollo y vivienda, así como consolidar nuestra posición dentro del sector financiero social.

Para la consecución de esos propósitos, nos proponemos lograr una mayor eficiencia, maximizando el uso de la tecnología y generando nuevos ingresos a través de otras vías diferentes a la intermediación, siempre con el propósito de materializar los objetivos superiores que le dan razón de ser al Banco Popular: contribuir al bienestar y la felicidad de quienes forjan cotidianamente el desarrollo nacional.

Trabajar con esas metas no sólo genera una importante gratificación para quienes conducimos temporalmente los destinos de esta institución, sino que, a la vez, nutre la propia gestión del banco. Lo hace humanamente más rico, más digno de confianza, más accesible a la gente.

A lo largo de su existencia, y particularmente en los últimos años, el Banco Popular ha fortalecido la visión común y la acción conjunta con los sectores sociales que, hoy en día, son puntas de lanza en el crecimiento económico del país y en la democratización de la riqueza nacional. Hablamos de los siguientes sectores: cooperativo tradicional y autogestionario, sindical, profesional, comunal y artesanal, independiente, magisterial, profesional y solidarista.

La visión de la Junta Directiva y la Administración han permitido abordar ámbitos complementarios al estrictamente financiero, como son el desarrollo de líneas de crédito, proyectos y acciones de naturaleza ecológica, con resultados muy satisfactorios. También se ha alcanzado plenamente la igualdad y equidad de género en los puestos de mando del banco y se ha incorporado esa perspectiva en nuestros programas crediticios, con

resultados muy promisorios para las mujeres beneficiarias y para las propias finanzas del banco, por la muy baja morosidad que se observa en su caso.

Al llegar a nuestro 42 aniversario, nos hemos convertido en una entidad sólida en el concierto bancario costarricense, tanto por nuestras fortalezas institucionales y financieras, como por el mérito de haber traducido en hechos concretos nuestra misión. En efecto, hemos contribuido de manera sostenida al bienestar de la gente, tendiendo la mano a quienes llegan a nuestras puertas en busca de una mano solidaria y estamos contribuyendo al desarrollo nacional con sentido social. Ello me ha llevado a decir, varias veces: “Dios guarde no existiera el Banco Popular”.

Sr. Francisco Antonio Pacheco
Presidente de la Junta Directiva

Mensaje del Gerente General Corporativo

El año 2011 estuvo caracterizado por una importante inestabilidad de los sistemas financieros internacionales y por un crecimiento económico mundial con tasas muy bajas, cuando no negativas. Si bien el sistema financiero en Estados Unidos mostró señales de recuperación, en Europa los bancos se vieron seriamente amenazados por la conocida crisis del euro, generada por los problemas fiscales de algunos de los países miembros.



El Banco Central de Costa Rica resumió la situación señalando que: *“En el 2011, el entorno económico internacional se caracterizó por una desaceleración de la actividad económica con una inflación ligeramente superior a la del año previo, incertidumbre y volatilidad en los mercados financieros y la existencia de restricciones fiscales en la mayoría de naciones desarrolladas”* (BCCR, Memoria Anual 2011, p. 4).

Costa Rica tuvo una situación bastante más estable a pesar de ese incierto entorno internacional descrito, y de ser una economía abierta, y en consecuencia, altamente dependiente de lo que pasa en el mundo.

En este contexto económico local e internacional del año 2011, el Banco Popular debió llevar a cabo sus operaciones, con resultados no solo muy positivos, sino históricos, al alcanzar las máximas utilidades netas de todo el Sistema Financiero Nacional, 77,1 millones de dólares, y lograr un incremento del 50,9% con respecto al año anterior. Este es un crecimiento sustentado en bases sólidas como lo evidencia el hecho de que la firma calificadora de riesgo Fitch Ratings, luego de una rigurosa evaluación del estado financiero de la institución, le otorgó una alta

calificación por su desempeño (AA a las emisiones de largo plazo, y F1+ para las emisiones de corto plazo, con perspectiva estable).

En su análisis del Banco Popular, la entidad calificadora reconoció cinco elementos claves que ameritaron la alta calificación: la sólida posición patrimonial, su función de interés social, alto soporte como entidad pública que es, el sólido desempeño financiero y una estructura de fondeo estable. Estos resultados evidencian, sin lugar a dudas, el adecuado manejo de la entidad en la gestión del riesgo y el control interno, así como el cumplimiento estricto de los indicadores normativos de gestión.

El hecho de que el Banco Popular haya obtenido excelentes indicadores en momentos de gran volatilidad de los mercados financieros internacionales es un logro que confirma la solidez patrimonial de la institución y la confianza que la población trabajadora ha depositado en el banco.

Desde su creación en 1969, el Banco Popular ha tenido muy claro cuál es su naturaleza y su objetivo social: atender las necesidades financieras de las familias y empresas costarricenses con herramientas de calidad, eficientes y eficaces, que le

den acompañamiento para acceder a servicios bancarios y que, a la vez, representen proyectos productivos para su bienestar, el de su familia y el del país.

Todo lo anterior sin olvidar la importancia de apoyar a los sectores que más lo necesitan. Por eso, es un orgullo para el BP que la misma calificadora Fitch reconociera expresamente en su informe este punto: *“... la entidad destina cada año hasta el 15% de sus utilidades a sus fondos especiales para el desarrollo. Estos fondos han sido creados con el objetivo de satisfacer las necesidades de financiamiento de indígenas, mujeres, jóvenes, personas con discapacidad y vivienda social. Adicionalmente, un 5% se destina a fortalecer los recursos del Fondo Especial para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa...”* (Fitch Ratings: Informe “Fundamento de la Calificación”, p. 3).

Estos resultados son guías que nos dicen hacia dónde debemos ir y cómo mejorar cada día para adecuarnos a las cambiantes condiciones de la economía nacional e internacional, sin perder de vista la visión y la misión inherentes a la constitución del banco. Nos permiten, también, contribuir a la generación de una economía más justa y solidaria, inclusiva para los grupos

vulnerables y aquellas poblaciones que sin el Banco Popular estarían excluidas del sistema financiero tradicional.

El Banco Popular es consciente también de la importancia de considerar en su operación los criterios medioambientales que coadyuven a una mejor calidad de vida. Para ello, en el año 2011 se apoyaron proyectos que fueran consecuentes con el ambiente, financiando a empresas con enfoque de producción sustentable, brindando créditos para ecoeficiencia y coadyuvando a asociaciones administradoras de acueductos rurales a mejorar su sostenibilidad económica, social y ambiental, entre otras. Estos proyectos recibieron en ese año créditos por más de 970 mil dólares. También el banco ha actuado a lo interno y ha reforzado las acciones para minimizar el impacto por las emisiones de gases de efecto invernadero, promoviendo entre su personal campañas sistemáticas de reciclaje y programas de sensibilización sobre la adecuada disposición de los desechos, entre otros avances logrados este año.

Agradezco profundamente el aporte y la excelencia del valioso talento humano de nuestra organización, que ha sido factor del éxito en cada uno de los programas que hemos desarrollado, así como la confianza otorgada por los trabajadores y trabajadoras del todo el país, quienes de acuerdo con la ley constitutiva, son los propietarios de la entidad.

El Banco Mundial, el Fondo Monetario internacional y muchas otras organizaciones económicas vaticinan días difíciles para las economías y los sistemas financieros en todo el mundo. Costa Rica no estará exenta de las dificultades que se anuncian, pero las trabajadoras y trabajadores costarricenses pueden estar seguros de seguir contando con un banco sólido, innovador, que apuesta al futuro al proteger sus intereses hoy.

Sr. Gerardo Porras
Gerente General Corporativo



Capítulo II

Nuestra **organización**



Nuestra organización

■ Nos diferenciamos por ofrecer un servicio inclusivo y de amplia cobertura que responde a principios de responsabilidad social y ambiental.

Marcas, productos y servicios

El Banco Popular se caracteriza por ofrecer una amplia gama de productos y servicios, todos desarrollados pensando en satisfacer las necesidades de la diversidad de personas en el ámbito nacional. Algunos de los servicios y productos que integran este portafolio son:



Crédito

El banco ofrece una amplia gama de créditos para vivienda que satisfacen necesidades de todos los estratos de la población. Dichas soluciones financieras incluyen: el Fondo Especial de Vivienda, Crédito Vivienda Total, crédito de vivienda, crédito de vivienda con bono familiar y crédito para remodelación, reparación y ampliación para vivienda, con y sin fiadores.

En cuanto a líneas de crédito personal, el banco brinda una amplia cartera de productos financieros como: cancelación de pasivos, compra de vehículo usado, Creditón Popular, crédito personal fiduciario, crédito personal para personas con ingresos propios, crédito personal sin fiadores para personas del sector público, crédito personal para gastos médicos y educación con fiadores, Crédito *Back to Back*, crédito sobre alhajas y crédito personal hipotecario.

Soluciones financieras para el ahorro

Los productos de captación tienen la ventaja de que los intereses generados, por ley están exentos de impuestos sobre la renta*. La oferta de productos de ahorro posee tasas de interés de mercado y entre las modalidades existentes están:

- Ahorro a plazo*
- Cuentas corrientes
- Ahorro programado (navideño y multi-ahorro)
- Ahorro salario escolar del sector privado
- Ahorro a la vista

* Los certificados de ahorro a plazo en dólares no están exentos de dicho impuesto

Tarjeta de débito Popular

Esta tarjeta permite administrar fondos depositados en una o más cuentas de ahorro, lo cual hace posible utilizar el dinero para hacer compras en puntos de venta autorizados o hacer retiros en efectivo en la red de cajeros de todo el país. También se cuenta con la tarjeta de débito VISA Electrón, con la cual se pueden realizar compras y retiros de efectivo en cajeros automáticos alrededor del mundo.

Tarjeta de débito Visa Plus

La tarjeta de débito Visa Plus es un medio de pago para las personas a quienes el Banco Popular les deposita su salario. Está asociada a la cuenta de ahorros; le permite al tarjetahabiente adquirir bienes o servicios en más de 22 millones de establecimientos a nivel nacional e internacional; cuenta con acceso a la red de cajeros automáticos propios, Red ATH y la Red PLUS y ofrece beneficios especiales, tales como seguro por accidentes de viaje y la posibilidad de adquirir la tarjeta de crédito Visa con una tasa preferencial, además de créditos y ahorros con condiciones especiales.

Tarjeta de débito Popular Kids

La tarjeta de débito Popular Kids está dirigida a personas menores de 12 años y requiere que el usuario abra una cuenta de ahorro voluntario a título personal, a la vista y en colones. Hoy, más de 35.000 niños y niñas empiezan a adquirir el hábito del ahorro. Mediante esta tarjeta también cuentan con acceso a banca telefónica y a la página web del banco para consultar saldos y hacer transferencias.

Tarjeta de débito para jóvenes O2

La tarjeta de débito Juvenil O2 se dirige a jóvenes entre los 12 y 20 años. Para obtenerla, se necesita abrir una cuenta de ahorro voluntaria y personal, a la vista y en colones. Por medio de este servicio, la juventud ahorrante dispone de beneficios atractivos, entre ellos un Mall Virtual especializado en este grupo poblacional. Hoy, más de 6.500 personas disfrutan de este producto.

Tarjetas de crédito

En la actualidad, el Banco Popular ofrece dos tipos de tarjeta de crédito. El primero es la tarjeta de crédito personal, que ofrece diversas modalidades según los requerimientos y características de los usuarios, entre ellas: tarjeta de crédito Visa Nacional, tarjeta de crédito Visa Internacional, tarjeta de crédito Visa Oro y tarjeta de crédito Visa Platino. Por su parte, tanto las personas tarjetahabientes Visa Oro como Visa Platino pueden acceder a una tarjeta de crédito virtual que les permite hacer compras por internet dentro y fuera del país de manera más segura y confiable. El segundo tipo es la tarjeta de crédito empresarial, que a su vez se divide en dos modalidades según las dimensiones del negocio: tarjeta de crédito Visa Mipymes y tarjeta de crédito Visa Empresarial.



El acompañamiento y financiamiento de la Banca de Desarrollo han permitido a Yenory Obregón fortalecer su empresa La Cuchara Tica de Yeno.



Las tarjetas de crédito del Banco Popular son aceptadas en más de 70.000 comercios en todo el país y también son recibidas fuera del ámbito nacional. Además, ofrecen una competitiva tasa de interés en el mercado con posibilidad de hacer efectivos los puntos acumulados en artículos de consumo, paquetes vacacionales y viajes, entre otros beneficios.

Banca de Desarrollo

La Banca de Desarrollo es un área especializada en brindar soluciones financieras a la micro, pequeña y mediana empresa. Por su orientación social y productiva, reviste un lugar especial dentro de la gestión del Banco Popular.

- Otros servicios:**
- Atención de clientes en línea.
 - Amplia red de cajeros automáticos.
 - Administración de fondos de inversión.
 - Administración de fondos de pensión.
 - Cartera de seguros.
 - Puesto de bolsa.
 - Pago automático de salarios.
 - Pago de servicios públicos.
 - Pago de impuestos.
 - Transferencias bancarias internacionales.
 - Venta de formularios de tributación.
 - Venta y compra de divisas.



Capítulo III

El sentido de

nuestra labor

El sentido de nuestra labor

El sentido de la labor del Banco Popular es la gente. Nuestro espíritu institucional se refleja en el esfuerzo de cada persona colaboradora que intenta satisfacer las necesidades de la clientela para la cual se trabaja.

La razón de nuestro trabajo

El norte de nuestro trabajo, como entidad financiera de carácter social, está marcado por las pautas y orientaciones generales definidas por la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras. Estas orientaciones son producto de procesos de consenso, consulta y acuerdo entre múltiples sectores sociales de la economía nacional. Actualmente, el trabajo del Banco Popular gira alrededor de cuatro propósitos:

- El desarrollo del sector de la economía social.
- Instrumentos financieros del Banco Popular y sus subsidiarias.
- Modernización de la administración y mayor eficiencia institucional.
- Las políticas bancarias para el desarrollo regional.

Estas líneas promueven, por medio de sus acciones, el bienestar de la familia, el fortalecimiento de la economía social y la generación de trabajo y desarrollo para todas aquellas



Fachada oficinas centrales
Banco Popular.

poblaciones excluidas del sistema financiero tradicional.

El Banco Popular integra las expectativas de los grupos de interés a la gestión interna mediante su relación ordinaria con las áreas de negocio y las áreas de apoyo.

Esta estrecha relación permite identificar, mediante la investigación constante, aquellos temas relevantes e inquietudes de los grupos acerca del desempeño institucional, lo cual se traduce en planes de acción y de comunicación que solventan los requerimientos solicitados.

Estructura operativa

La dirección y administración del Banco Popular están reguladas por la Ley Orgánica No 4351. En el artículo 15, se establece a la Junta Directiva Nacional como la dirección superior de la institución financiera. Dicha Dirección está integrada por siete personas, de las cuales tres son nombradas por el Poder Ejecutivo y cuatro son designadas por la Asamblea de los Trabajadores y Trabajadoras.

Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras

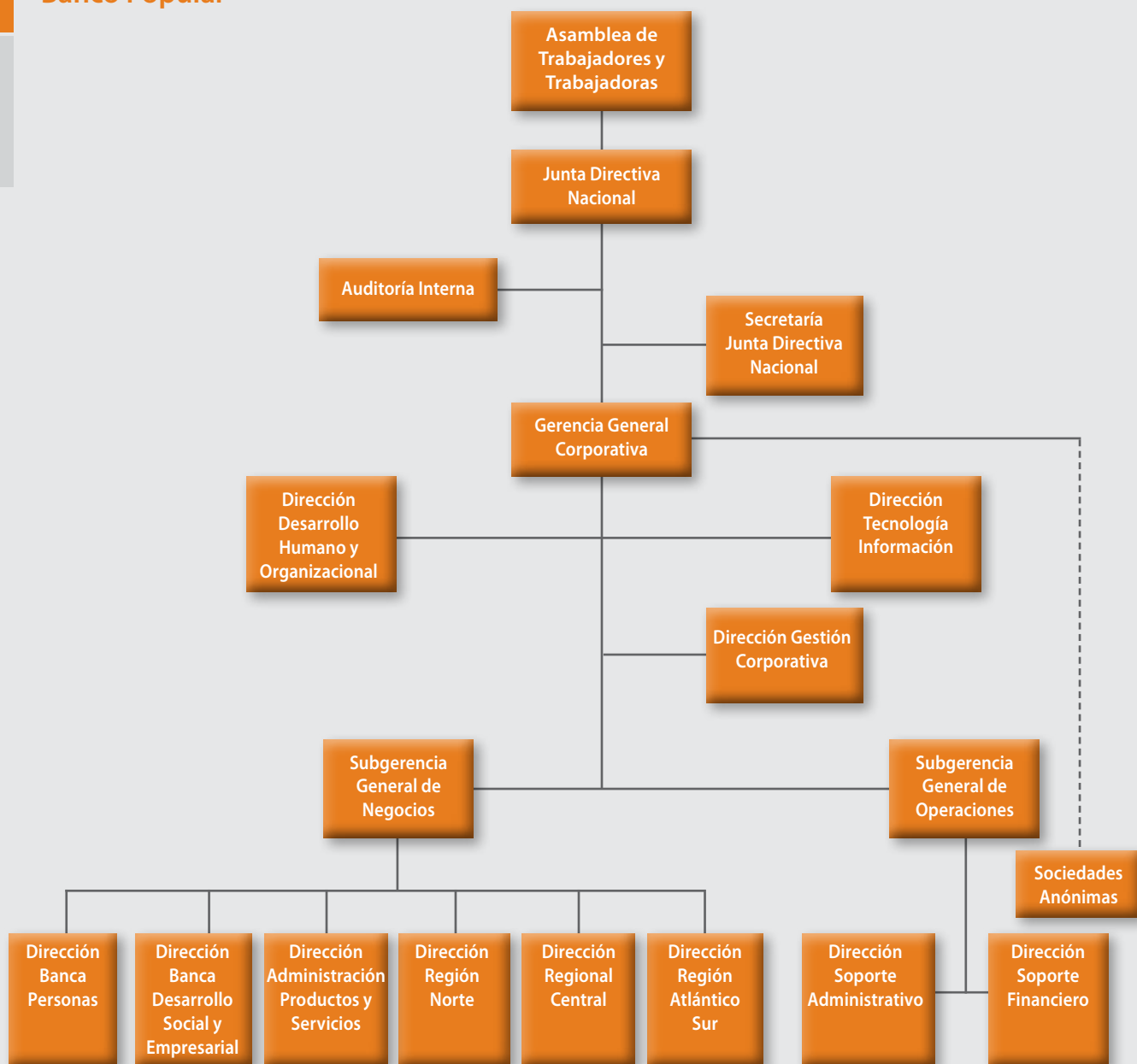
Es la encargada de la orientación de la política general del banco. Está conformada por personas representantes de la clase trabajadora del país elegidas directamente por los diez sectores sociales que la integran (artesanal, comunal, cooperativo tradicional, cooperativo autogestionario, independiente, magisterial, profesional, sindical confederado, sindical no confederado y solidarista).

Junta Directiva Nacional

Esta instancia se integra con criterio de paridad de género, por lo cual se incluye al menos un 50% de mujeres; así, cumple la política institucional respectiva.

El Banco Popular aplica un sistema de gobernabilidad con el propósito de dar protección económica y bienestar a grupos de interés de todo el país. De conformidad con esto, durante el 2011, en aras de fortalecer su estructura de gobierno se publicó su Código de Gobierno Corporativo, como también su Informe Anual de Gestión de Gobernabilidad.

> Estructura Organizacional Banco Popular



> Junta Directiva Nacional



• **Francisco Antonio Pacheco
Fernández**, Presidente



• **María Lydia Sánchez
Valverde**, Vicepresidenta



• **Marvin Arias Aguilar**,
Director

Para una mejor labor, la Junta Directiva Nacional se apoya en comisiones integradas por personal de la dirección con el propósito de analizar con mayor detalle los proyectos y transformaciones de la institución. Actualmente, existen las siguientes comisiones:



• **Luis Enrique Garita Bonilla,**
Director



• **José Eduardo Alvarado Campos,** Director



• **Silvia Gabriela Morales Jiménez,** Directora



• **Victoria Hernández Mora,**
Directora

- Comisión de Políticas Corporativas, Pautas de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras y Juntas de Crédito Local.
- Comisión de Emprendimiento y Fondos Especiales.

- Comisión de Plan, Presupuesto y Estados Financieros.
- Comité de Riesgo.
- Comité de Cumplimiento.
- Comisión de Tecnología de Información.

- Comité de Auditoría Corporativa, instancia relevante de control interno que fortalece y apoya la gestión de gobierno corporativo.

► Equipo Gerencial y Auditoría Interna

Basado en el artículo 26 de su Ley Orgánica, el Banco Popular está a cargo de una gerencia general y dos subgerencias cuya composición se observa a continuación:



• **Gerardo Porras Sanabria,**
Gerente General
Corporativo



• **Magdalena Rojas Figueredo,** Subgerente General de Operaciones



• **Manuel González Cabezas,** Auditor General



• **Geovanni Garro Mora,**
Subgerente General de
Negocios

Conducta basada en la transparencia

Con fundamento en el Código de Ética interno, el Banco Popular posee claras normas de conducta que deben cumplir la dirección, la fiscalía y las personas que representan legalmente y asesoran al personal temporal o permanentemente dentro de la institución.

Por su parte, en el Código de Gobierno Corporativo se establecen las políticas de selección, retribución,

calificación y capacitación aplicables a las personas directivas, la gerencia, las subgerencias, personas auditoras e integrantes de los comités de apoyo y personal. También se establecen políticas sobre la relación con la clientela; empresas proveedoras y personas accionistas alrededor del acceso y revelación de la información, rotación y seguimiento del Gobierno Corporativo.

> Distribución de agencias en el país

El Banco Popular cuenta con 100 centros de negocios distribuidos en las todas las provincias del país.



> Mercados atendidos

El Banco Popular atiende cuatro segmentos de mercado.



Dimensiones del negocio: El Conglomerado

La conformación del Conglomerado está constituida por el Banco Popular como entidad financiera y sus cuatro Sociedades Anónimas, supervisadas por las entidades rectoras correspondientes, a saber:



Operadora de Pensiones Popular Pensiones

Autorizada y supervisada por la Superintendencia de Pensiones (SUPEN).



Puesto de Bolsa Popular Valores

Supervisado por la Superintendencia General de Valores.



Popular Sociedad Agencia de Seguros

Es una comercializadora acreditada por el Instituto Nacional de Seguros (INS).



Popular Fondos de Inversión

Se fundó con base en la Ley Reguladora del Mercado de Valores para administrar los fondos de inversión inscritos ante el Registro Nacional de Valores e Intermediarios Financieros.



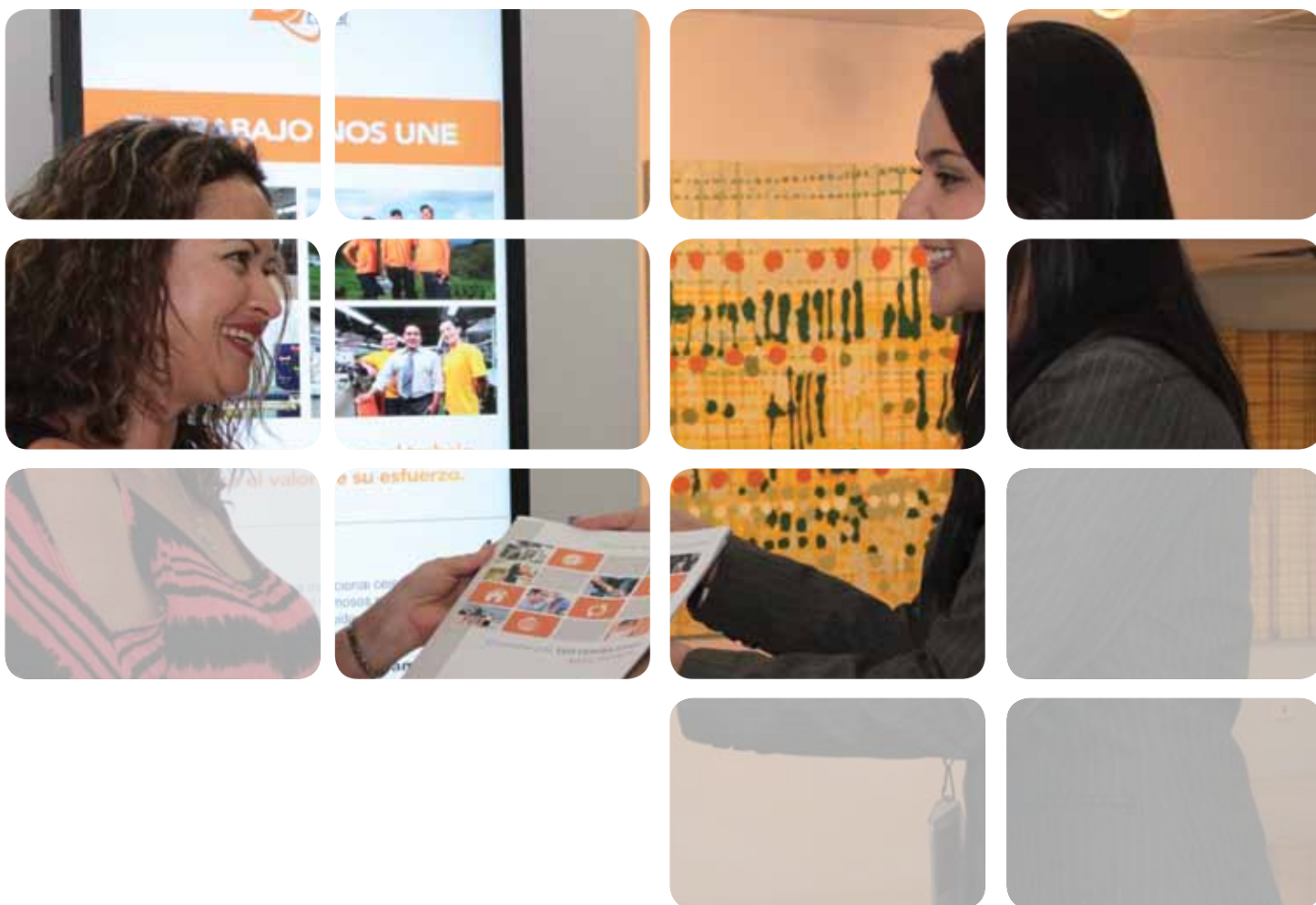
Sr. Gerardo Porras Gerente General Corporativo; Maureen Clarke, Presidenta del Instituto Nacional de las Mujeres; Sandra Píszk, Ministra de Trabajo y Francisco Antonio Pacheco, Presidente de la Junta Directiva, durante entrega de SIGEG.

Distinciones

Certificación SIGEG

En el año 2011, el Banco Popular logró ser la primera institución en Centroamérica en recibir la Certificación del Sistema de Gestión Laboral en Igualdad y Equidad de Género (SIGEG), otorgada por el Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU), y basado en el formato de Normas ISO.

La certificación SIGEG respalda el avance significativo y continuo en la igualdad y equidad de género, logrado por el banco desde hace casi dos décadas, el cual se refleja en la proporcionalidad entre hombres y mujeres en los puestos laborales. Este hecho ha garantizado la participación equitativa de mujeres en cargos directivos y administrativos en la institución.



Un reporte

Capítulo IV

confiable



Un reporte confiable



Para el Banco Popular, la Memoria de Sostenibilidad es una herramienta que permite analizar estratégicamente el desempeño social, ambiental y económico de la entidad financiera de cara a cumplir con nuestra responsabilidad ante las actuales y futuras generaciones.

Segundo Reporte de Sostenibilidad

Este segundo esfuerzo anual consecutivo reporta los resultados alcanzados entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2011 en territorio costarricense. Para su elaboración se siguieron los parámetros del nivel "C" de la *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad* versión 3.1 del Global Reporting Initiative (GRI).

La información y datos presentados en este documento surgen del trabajo multidisciplinario de un equipo que lideró, recopiló y analizó la documentación basándose en principios de materialidad, participación de grupos de interés, sostenibilidad y exhaustividad sobre los contenidos presentados; los cuales incluyen aspectos como la estrategia organizacional, el perfil de la institución e indicadores de desempeño general, así como indicadores específicos del sector financiero.

Partiendo de un criterio de comparabilidad, la presente memoria retoma contenidos abordados en el reporte GRI 2010; sin embargo, incrementa el número de indicadores de desempeño a fin de incentivar un desarrollo progresivo del instrumento de evaluación en los años venideros.

De esta manera, la Memoria de Sostenibilidad 2011 no presenta cambios significativos en alcance, cobertura o métodos de valoración. Si bien el actual esfuerzo no incluye verificación externa de grupos de interés, no se descarta el propósito de realizarlo en posteriores ediciones.

En esta memoria se reportan indicadores relativos al banco, sin incluir las Sociedades Anónimas, que también forman parte del Conglomerado del Banco Popular.





Aliados del **ambiente**



Aliados del ambiente

■ En el Banco Popular protegemos la naturaleza como socia estratégica; por ello, su bienestar es el nuestro y nuestra acción institucional es coherente con este pensamiento.

De las políticas a la acción en materia ambiental

El banco ha asumido su compromiso con el ambiente desde una visión integral en el quehacer de la institución. La ejecución de la estrategia que estimula la producción sostenible y las buenas prácticas ambientales surge de un abordaje que posee cinco componentes:

➤ 1. Política de sostenibilidad ambiental

Establece el marco de actuación que integra la gestión ambiental dentro de la estrategia global y la gestión operativa y de negocio.

➤ 2. Perspectiva de negocio

Está orientada a la creación de productos financieros ambientalmente responsables.

➤ 3. Sistema de Gestión Ambiental Institucional (SIGAI)

Es el instrumento operativo que procura asegurar que la gestión institucional guarda armonía con la política ambiental. Posee cuatro líneas de acción.

- Gestión del recurso hídrico.
- Gestión de la energía.
- Gestión del papel y suministros de oficina.
- Consumo de hidrocarburos.

➤ 4. Gestión del conocimiento sobre sostenibilidad

Promueve la conciencia ambiental por medio de la creación de capacidades en el personal y fomenta la coordinación institucional para implementar buenas prácticas ambientales.

➤ 5. Implementación operativa ecoeficiente

Ejecuta acciones para la reducción progresiva de costos ambientales generados durante el quehacer del banco.

“Lo interesante de un sistema de gestión ambiental que involucra a la gente es que la hace responsable de su huella ecológica y la compromete a asumir acciones concretas”



Juan Martínez Aguirre,
Brigadista de Gestión Ambiental

- El 100% del personal, 3.233 personas distribuidas en las 100 oficinas del país, participaron en encuentros de sensibilización y capacitación sobre gestión eco eficiente.
- 300 brigadistas verdes y personal de áreas estratégicas han participado de actividades de sensibilización sobre el tema ambiental.

> Generación de capacidades internas: Hacia la gestión del conocimiento sobre sostenibilidad



Gestión de los desechos sólidos

En el año 2011 se adecuaron espacios en diferentes oficinas del banco y se colocaron 30 contenedores para reciclaje que permitieron recolectar papel, cartón, plástico y aluminio. Como esfuerzo adicional, se iniciaron las campañas de reciclaje. Luego de cinco jornadas, se revalorizaron más de 23.000 kg de residuos. Estas campañas no solo incluyeron directamente a personal del banco, sino que se involucró a la comunidad circundante a las Oficinas Centrales de la institución. La recepción de los residuos se realizó en el primer Centro de Acopio para el Manejo Responsable de Residuos de la industria bancaria costarricense, el cual se ubica en San José en la Avenida 8.

Compras verdes

Tras la implementación de cambios en la normativa de contratación se logró estimular las compras verdes. Durante el año 2011, un 15% de los artículos que conforman el catálogo del contrato de abastecimiento de suministros de oficina del banco fueron de bajo impacto para el ambiente.

Consumo energético

El banco cambió el 100% de las luminarias en todos sus centros de negocios por luces más eficientes. Además, se implementaron planes de mantenimiento preventivo de redes eléctricas y se incorporaron dispositivos de eficiencia energética. Los esfuerzos se han evidenciado en la reducción de un 5% del consumo anual de energía.



Grifería ecoeficiente en el Banco Popular.

Gestión del agua

Mejorar la eficiencia del consumo de agua por parte de la clientela y el personal del Banco Popular fue prioridad en el año 2011. Con este propósito, se impulsó una serie de inversiones:

- Sustitución del 100% de la grifería del edificio principal de la institución. Además, se definió un plan de instalación gradual de 273 llaves economizadoras de agua en diversos centros de negocios.
- Se sustituyó el 100% de las unidades sanitarias por equipos modernos que operan por gravedad. En total, se instalaron más de 25 equipos ecoeficientes, los cuales, según datos certificados del proveedor, implican, cada uno, un ahorro anual de 150 mil litros de agua.

Hidrocarburos: Comprometidos con la reducción y compensación de la huella de carbono por transporte

Se realizó una inversión de 535.000 dólares para renovar el 100% de las unidades automotoras que tenían más de cinco años de funcionamiento. Las unidades antiguas fueron sustituidas por 15 vehículos con sistemas de combustión más eficiente. Por otra parte, se adquirió un vehículo híbrido que garantiza una reducción de casi el 50% en los niveles de emisión de CO_2 , lo cual implica un sustancial ahorro en el consumo de combustible.

Reducción de emisiones mediante incentivo del transporte público

En procura de incentivar el uso de medios de transporte colectivo como mecanismo para la reducción de emisiones de dióxido de carbono (CO_2), se apoyó al Instituto Costarricense de Ferrocarriles (INCOFER) mediante el patrocinio al "Tren Urbano". Este medio de transporte fue utilizado por 2.109.886 personas en el año 2011 y genera descongestionamiento de las principales vías públicas del Gran Área Metropolitana (GAM).



El apoyo al Tren Urbano ha permitido la reducción de emisiones en la capital del país.

Existen 37 millones de dólares colocados en créditos con algún componente ambiental. Este dinero corresponde a 83 operaciones de crédito, especialmente de la Banca de Desarrollo.

Sostenibilidad desde el corazón de las operaciones

Para el Banco Popular, la sostenibilidad debe abordarse desde la integralidad de las operaciones; por esta razón, en la oferta financiera se han incorporado productos y servicios consecuentes con la sostenibilidad. Entre las acciones efectuadas podemos citar el mejoramiento del servicio de transacciones digitales, las cuales reducen la cantidad de papel y tinta consumida, además de que estimulan en la clientela una preferencia por los servicios ecoeficientes.

Productos ambientalmente responsables

La tarjeta verde: El Banco Popular tiene la Cuenta de Ahorro Verde en

colones y en dólares. Comprende una tarjeta de débito que ofrece una tasa de interés escalonada dependiendo del saldo de la cuenta. El banco destina el 100% de los recursos captados con esta cuenta a proyectos amigables con el ambiente. Este producto posee 250 cuentas con un saldo promedio de aproximadamente 50 millones de colones.

Eco créditos: Eco créditos es un producto dirigido principalmente a la pequeña y mediana empresa cuya línea de negocio se orienta al uso sostenible de los recursos naturales. Este tipo de crédito, que brinda hasta 180 meses plazo, incentiva y financia planes de inversión como:

- Generación de energías limpias.
- Manejo y disposición de residuos sólidos.
- Reducción de emisiones de CO₂.
- Eficiencia energética.
- Conservación ambiental.
- Gestión del recurso hídrico.
- Otras actividades económicas con impacto positivo sobre el entorno ambiental.

Desde la Banca de Desarrollo, el Banco Popular ha generado soluciones financieras para las Asociaciones Administradoras de Acueductos (ASADAS). Estas estructuras, que gestionan el recurso hídrico en áreas rurales y semi-



rurales, cuentan con limitadas posibilidades de gestión financiera. El aporte del banco por más de \$ 1.000.000 les ha permitido financiar mejoras en sus acueductos rurales como la protección de cuencas, la conservación y recuperación de fuentes hídricas, al igual que mejoras en la potabilización de agua para el consumo de la población.

Inversiones verdes para el hogar:

El banco también ha creado una solución financiera especial dirigida a satisfacer mejoras en la gestión ambiental de hogares y empresas como:

- Compra de paneles solares.
- Cambio de luces incandescentes por luces fluorescentes.
- Transformación de combustible tradicional a gas LPG o similar.
- Sustitución de tanques de inodoro por unidades de menor capacidad.
- Adquisición de accesorios ahorradores de agua en regaderas y fregaderos.
- Tratamiento de desechos y reciclaje.
- Compra de electrodomésticos de bajo consumo de electricidad y agua.

“Como educadora pensionada, me siento muy orgullosa de que el banco donde soy clienta ahorre agua. Es una medida excelente porque es mucho personal y muchísimas personas las que utilizamos el agua en este edificio. Ojalá esta medida se pueda implementar en otras instituciones”.

Nidia Ortiz Viales, Educadora Pensionada



Wilfried Hülstrunk, Director de la Agencia de Cooperación Internacional de Alemania; Hermann Heise, Presidente de la Cámara de Comercio e Industria Costarricense-Alemana; Ernst Martens, Embajador de Alemania en Costa Rica; Alfio Piva, Vicepresidente de Costa Rica y Gerardo Porras, Gerente General del Banco Popular en inauguración del Proyecto Casa Alemana.

Aportes adicionales a la gestión ambiental

Proyecto Casa Alemana

El proyecto Casa Alemana fue promovido por la Cámara de Comercio e Industria Costarricense-Alemana. El banco fue patrocinador y expositor en este esfuerzo cuyo propósito fue presentar a la población, empresarios y agencias gubernamentales, un modelo de casa ecoeficiente con potencial de implementación en el país.

Concurso vivienda sostenible

Mediante una alianza establecida con la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN), el Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos (MIVAH) y el Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones (MINAET), el Banco Popular fue eje central en el desarrollo del I Concurso de Vivienda Sostenible. Este certamen de arquitectura convocó a 40 equipos multidisciplinarios. La actividad, además de crear sensibilidad sobre la construcción sostenible, desmitificó la idea de que esta opción constructiva no es accesible a la clase media.



Autoridades del Banco Popular, la UICN, Ministerio de Ambiente y Ministerio de Vivienda durante presentación del I Concurso de Vivienda Sostenible.

I Congreso Ambiental Produce Verde

El I Congreso Ambiental Produce Verde, realizado en Costa Rica, fue una iniciativa impulsada y patrocinada por el Banco Popular, en el marco de su compromiso con el desarrollo sostenible y el ambiente. Esta iniciativa buscó promover esfuerzos por generar un mayor compromiso y conciencia ambiental en el sector productivo costarricense.

Jóvenes capacitados sobre energías renovables

Tras la firma de un convenio con la Compañía de Ingeniería Aeroespacial Ad Astra Rocket, ubicada en la provincia de Guanacaste y liderada por el científico costarricense Dr. Franklin Chang, el Banco Popular desarrolló un ciclo de talleres en colegios técnicos profesionales de la zona.

Además, promovió la realización de un novedoso concurso denominado “Por un colegio carbono neutro”. El programa hizo un impulso de carbono neutralidad en colegios públicos de Santa Cruz a partir del diseño de aerogeneradores de energía limpia. Participaron estudiantes y profesores de tres colegios: 27 de Abril, Cartagena y Santa Cruz.



“Con esta política de reciclaje, el Banco Popular se convierte en un ejemplo para todas las instituciones públicas. Me parece muy bien que recicle el papel, que se usa tanto en esta entidad, pero me parece aún más

destacable que se convierta en un centro de acopio de desechos reciclables donde ayude y eduque a su clientela a ser más amigable con el ambiente”.

Luis Gustavo León, Diseñador Gráfico



Joven maleku Marco Vinicio López recibido por los señores Ronald y Franklin Chang en el Laboratorio Ad Astra Rocket.

Adicionalmente, el Banco Popular, congruente con su filosofía de apoyo a la innovación, promovió una pasantía en la compañía Ad Astra Rocket Company para el joven indígena maleku Marco Vinicio López Elizondo. Tras una pasantía de dos meses, creó un biodigestor que dio solución a dos de los mayores problemas de su comunidad indígena: la disposición de desechos de tanque séptico y la generación de energía limpia.

Inversiones ambientales en números

➤ **Cartera de crédito y avales con componente ambiental** en millones de dólares

	Crédito	Avales	Total
Inversiones para la generación de energía renovable o mejoras en líneas de distribución	33,40		33,40
Gestión de agua: ASADAS Protección de mantos acuíferos y mejoras de acueductos rurales	1,96	0,55	2,51
Eficiencia energética	0,49		0,49
Manejo de desechos	0,31		0,31
Agricultura orgánica	0,20		0,20
Total	36,36	0,55	36,91

El Banco Popular ha venido realizando una serie de inversiones cuyo objetivo ha sido mejorar sus estándares de desempeño ambiental. Estos esfuerzos se ven reflejados en una serie de mejoras como: el uso eficiente del recurso hídrico, la reducción de la huella de carbono y la eficiencia energética. Estas inversiones se reflejan en la siguiente tabla:

➤ **Inversiones en infraestructura y equipo para la ecoeficiencia**

Tipo de inversión	Costo
25 equipos sanitarios tipo WATER FREE	\$ 6.650
237 unidades de llaves economizadoras de agua	\$ 20.000
15 unidades de vehículos ecoeficientes y un automóvil híbrido	\$ 535.000
Aires acondicionados ecoeficientes	\$ 664.840