

Reporte de Sostenibilidad



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

Banco Popular



Capítulo VI

Creamos **valor**



Creamos valor

■ Creamos valor porque confiamos en las personas y ellas creen en nosotros. Consideramos firmemente que la distribución de los beneficios es nuestra manera más concreta de progresar junto a quienes nos han hecho crecer.

Patrimonio sólido para el bienestar social

En el año 2011, el Banco Popular alcanzó un logro histórico al obtener el primer lugar en utilidades netas de todo el sistema financiero costarricense. Con un total de 77,1 millones de dólares acumulados, esta utilidad representó un aumento del 50,9% respecto al año 2010. Por otra parte, los activos totales para el año 2011 alcanzaron 3.127 millones de dólares.

La firma calificadora Fitch Ratings, que evalúa y reporta la solvencia y capacidad de las entidades bancarias para cumplir con sus obligaciones, le otorgó al Banco Popular y a sus emisiones de largo plazo la categoría AA, mientras que a sus emisiones de corto plazo las calificó con F1+, que son las ponderaciones más altas posibles. En ambos casos, esto aplicó para el mercado costarricense.

De esta manera, nuestras altas calificaciones (AA y F1+ según Fitch Ratings) fueron acompañadas de un esfuerzo por brindar soluciones financieras a nuestros grupos de interés, datos que se reflejan en los números de nuestras carteras de banca de desarrollo, crédito personal y vivienda.

La estabilidad económica también contribuyó a continuar con nuestra práctica institucional de remunerar adecuadamente a nuestro personal en todo el país (3.233 personas).

Los números nos respaldan

La composición y evolución de las partidas contables más significativas del Banco Popular con base en la información financiera al 31 de diciembre de 2011, demuestran que nuestra entidad es una de las más sólidas del país.

Activos: Respaldo para el presente y futuro

El principal activo del Banco Popular es el crédito colocado que contribuye al progreso y bienestar de miles de ciudadanos.

El Banco Popular cerró el año 2011 con \$3.188 millones en activos totales; esta cifra representa un crecimiento del 14.06% en relación con el año anterior. El principal componente del portafolio de activos es la cartera total de crédito que representa 69.85% de esos activos. Esta cifra muestra el interés del banco por concentrarse en el servicio de crédito a los y las costarricenses, pues se ubica por encima del promedio de este parámetro en el Sistema Financiero Costarricense que asciende a 66.4% de acuerdo con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).

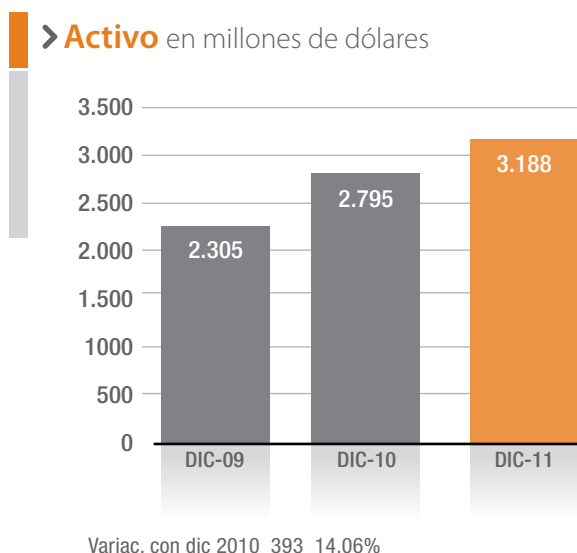
Crédito sano y solidario

La cartera total de crédito asciende a \$2.226.600 a una tasa de cambio de 505.35 colones por dólar. Su crecimiento con respecto al año inmediato anterior fue de 9%, y su exposición en moneda extranjera es relativamente baja, ya que 90.26% de esta se encuentra colocada en colones y solo 9.74% lo está en dólares. El Banco Popular mantiene una administración prudente de esta

variable (la exposición en moneda extranjera), considerando que los ingresos de la mayoría de su clientela se realizan en moneda nacional. El valor promedio de ese parámetro en el Sistema Financiero Costarricense asciende a 39.0% según el informe de la SUGEF al 31 de diciembre del año 2011.

La situación de la cartera de crédito de la institución al término del año 2011 puede considerarse como muy sana. La tasa de morosidad medida como la porción de cartera morosa a más de 90 días dividido entre la cartera total representó un 2.65%. Esta cifra es ligeramente mayor que

la del año anterior, pero inferior a la experimentó el banco en el año 2009 durante el apogeo de la crisis económica mundial. En Costa Rica, la SUGEF define una tasa de morosidad aceptable por debajo del 3%. El incremento de la morosidad ha sido un fenómeno generalizado en el país (especialmente para la banca estatal), como consecuencia de la difícil situación económica y el desempleo que pasó de 4.6% en el año 2008 a 7.7% en el año 2011. Sin embargo, el promedio de morosidad del Sistema Financiero Costarricense se mantiene dentro de los márgenes previstos por la SUGEF.



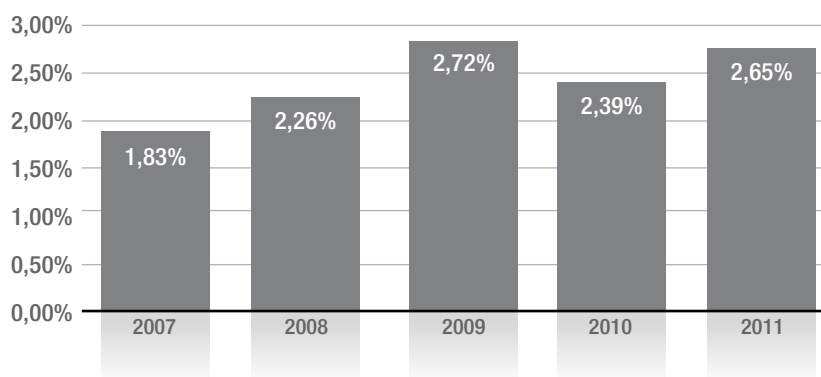
El Banco Popular es consciente de que, al ser su principal clientela la clase trabajadora costarricense, el crecimiento de la tasa de desempleo puede impactarle, más que a cualquier otro banco, sobre la morosidad crediticia. Por ello, el banco mantiene desde el inicio de la crisis económica mundial en setiembre de 2008, una política facilitadora para que los y las deudoras puedan acceder fácilmente a arreglos de pago que les permita hacer frente a su deuda sobre la base de su nueva realidad económica.

Responsabilidad en los pasivos

El Banco Popular demuestra su responsabilidad en la administración o resguardo del dinero de sus clientes, de los ahorrantes, de los trabajadores. La entidad tenía un pasivo total de \$2.538 millones al final del año 2011, calculado a una tasa de cambio de 505.35 colones por dólar; esto es 13.27% más que el año anterior. El pasivo está compuesto en 50.5% por las captaciones a plazo y 16.7% de captaciones a la vista. El restante 32.8% lo componen otros pasivos varios, entre ellos, el ahorro obligatorio y las cuentas corrientes.

Consistente con la composición del activo, el banco tiene una baja exposición en moneda extranjera, pues el 88.17% del pasivo está nominado en moneda nacional. La prudencia del Banco Popular en la administración de su exposición en moneda extranjera salta a la vista si se considera que el grado de dolarización de los pasivos en el Sistema Financiero Costarricense al cierre del año 2011 era de 42,5%, mientras que en el Banco Popular era de solo 11,83%.

> Morosidad + 90 días



Una entidad respaldada y precavida

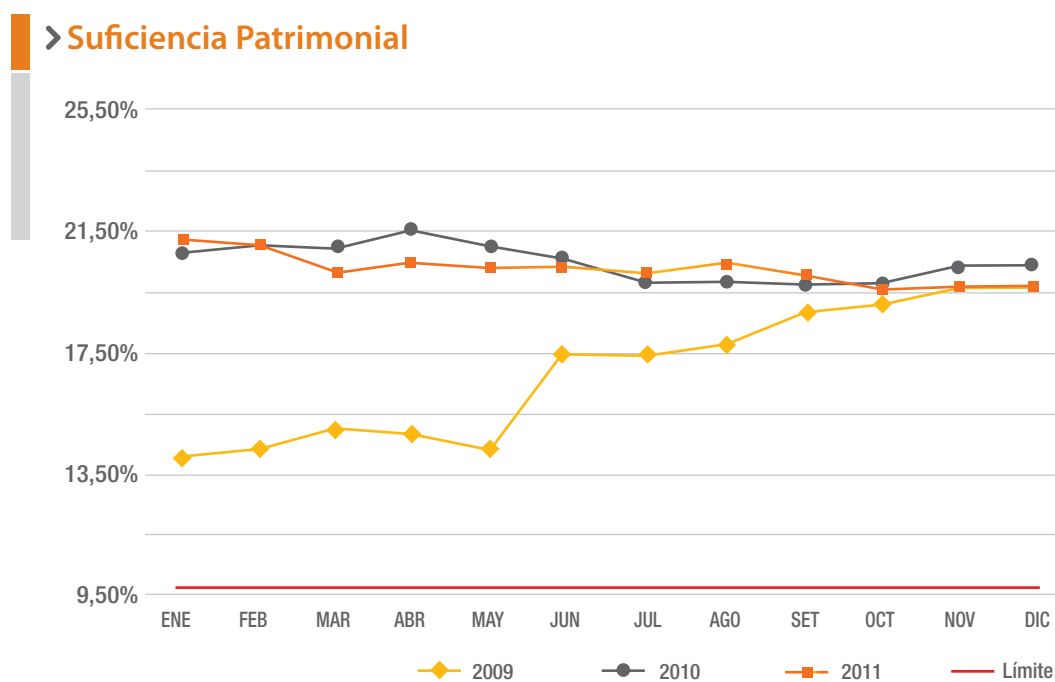
Una administración rigurosa y precavida le permite al Banco Popular contar con un fuerte respaldo patrimonial, en caso de eventuales riesgos.

Al 31 de diciembre del año 2011, la entidad contaba con un patrimonio de \$649 millones, que representa 14.93% de incremento con respecto al año anterior. El patrimonio del banco

representa 20.36% del activo total que se considera como una muy sana posición patrimonial, pues la media del Sistema Financiero Costarricense es de 15.05% del activo total.

Por su parte, la suficiencia patrimonial del banco, entendida como el nivel de capital que le permite a una entidad hacer frente a los riesgos de pérdidas por el desarrollo de sus

operaciones, alcanzó en diciembre de 2011 un valor de 19.36%. Este valor se considera muy bueno, ya que, conforme a la clasificación de la SUGEF, el banco estaría en el primer nivel de suficiencia patrimonial (ese primer nivel lo adquieren aquellos bancos con una suficiencia patrimonial arriba del 14%). En Costa Rica, la SUGEF no tolera menos de 10% de suficiencia patrimonial.



Más ganancias para multiplicar los beneficios

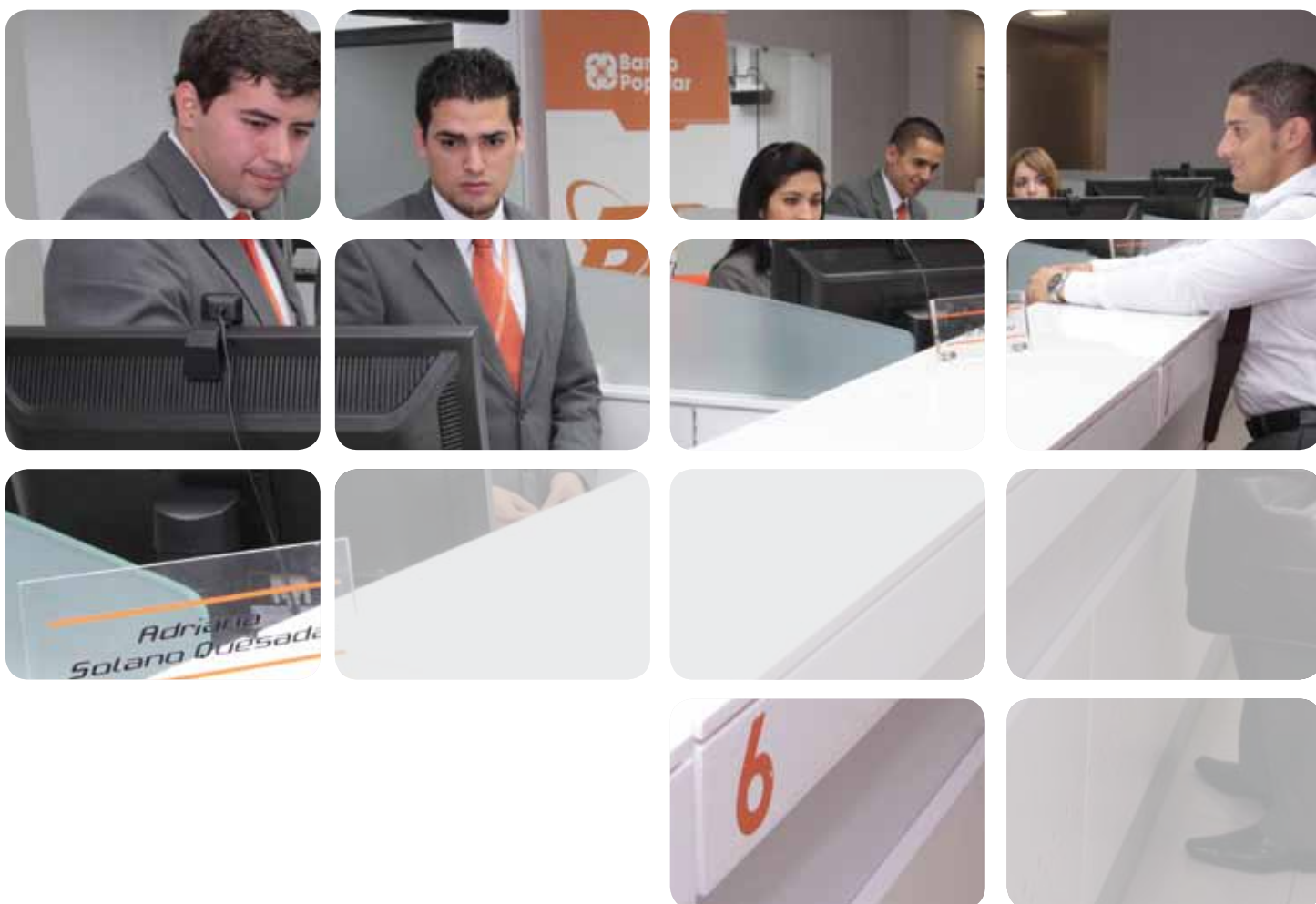
Las utilidades netas del Banco Popular alcanzaron un valor de \$77.1 millones de dólares al tipo de cambio de 505.35 colones por dólar en el año 2011. Este nivel de utilidades representa un crecimiento de 50.9% en relación con el año 2010 y constituye un resultado muy por encima que el promedio de la banca costarricense, cuya utilidades conjuntas crecieron 41.9% en el 2011. También ubica al Banco Popular en el primer lugar del ranking de utilidades del Sistema Financiero Costarricense.

La importancia para el Banco Popular de generar utilidades radica en la posibilidad de brindar más crédito a todos y todas las costarricenses, igualmente, porque se fortalecen los fondos especiales de apoyo a personas de escasos recursos y marginadas de la banca tradicional, a quienes el banco destina el 15% de sus utilidades.

> Utilidad neta del Sistema Bancario Nacional 2011 en millones de dólares

	Posición	Total
Banco Popular	1	77,1
Banco BAC San José S.A.	2	53,0
Banco de Costa Rica	3	50,9
Banco Nacional de Costa Rica	4	50,4
Banco Crédito Agrícola de Cartago	5	12,9
Banco Promérica S.A.	6	9,3
Banco Scotiabank de Costa Rica S.A.	7	8,8
Banco HSBC Costa Rica S.A.	8	5,1
Banco CMB de Costa Rica S.A.	9	4,0
Banco BCT S.A.	10	3,9
Banco Lafise S.A.	11	2,5
Banco Improsa S.A.	12	2,0
Banco de Soluciones Bansol de Costa Rica S.A.	13	1,1
Banco General de Costa Rica S.A.	14	0,8
Banco Cathay de Costa Rica S.A.	15	0,5
Banco Citibank de Costa Rica S.A.	16	-0,4
Total		281,6

Fuente: Página Web SUGEF



Capítulo VII

El servicio nos distingue **nuestros** **productos nos diferencian**

El servicio nos distingue nuestros productos nos diferencian

Seguridad en el servicio

La incorporación de la firma digital en nuestros servicios de banca electrónica es un esfuerzo que inició en el año 2007. Durante el año 2011, la buena implementación facilitó que no se generara ni un solo fraude digital a nuestra clientela.

En el Banco Popular tenemos la convicción de que la excelencia se construye cada día. Es un proceso que se renueva según las necesidades de las personas a quienes servimos.

Comprometidos con el servicio

En búsqueda de brindar información oportuna y accesible, en el año 2011 toda campaña de comunicación externa pasó previamente por una campaña de comunicación interna. Esto sucedió con las campañas relacionadas con el ahorro, el crédito y las transferencias electrónicas. La comunicación externa buscó garantizar que la clientela conociera los productos, sus beneficios y condiciones mediante diversos canales de información, desde medios masivos y especializados hasta redes sociales.

El Banco Popular desde los ojos de la clientela

En apego al “Manual de normas de atención y servicio al cliente del Banco Popular”, se realizó una evaluación de servicios para el 100% de las oficinas. La evaluación fue estructurada en cuatro componentes:

Componente I: Sondeo a la clientela

Se realizó un sondeo para conocer la percepción con una muestra representativa de 3.200 personas de diversas zonas del país, el cual se estructuró a partir de variables como:

- Accesibilidad a los servicios.
- Imagen física de las oficinas.
- Adecuadas relaciones humanas.
- Disponibilidad oportuna de información.
- Capacidad del personal para la atención de la clientela.
- Confiabilidad y credibilidad en la institución.
- Capacidad de respuesta a consultas e inquietudes.
- Calidad del servicio de atención telefónica.
- Calidad del servicio de banca digital.

De dicho sondeo, la clientela le asignó una puntuación de 88 en una escala de 0 a 100, lo cual se considera regular.

A continuación se detallan algunos de los resultados obtenidos a nivel general según la clientela.

Las variables mejor calificadas a nivel nacional fueron: confiabilidad y credibilidad con 97, disponibilidad oportuna de la información con 92, adecuadas relaciones humanas con 96 y adecuada imagen de la oficina con 96.



Uno de los mecanismos de atención de consultas y solicitudes por parte de la clientela es el buzón de sugerencias ubicado en cada centro de negocios.

Componente II: Verificación del desempeño in situ

Se evaluó a funcionarios y funcionarias en su rol de servicio y se aplicó mediante la observación directa del evaluador.

La evaluación al personal se realizó a una muestra de 367 personas, escogidas de forma aleatoria en las plataformas de servicios (crédito y servicios bancarios) y cajas rápidas.

El personal a nivel nacional obtuvo una calificación promedio de 89 puntos de 100.

Las variables que obtuvieron la mejor calificación para el personal fueron: técnicas de ventas con 95, conocimiento de productos con 92, actitudes con 96, imagen personal con 99, comunicación con 90 y conocimiento de normas de atención con 98.





Componente III: Evaluación del conocimiento

Se enfocó en la evaluación del personal sobre su conocimiento general acerca de los productos y servicios bancarios.

Componente IV: Análisis de infraestructura

Se realizó un análisis sobre las condiciones infraestructurales de las oficinas tomando en cuenta aspectos como la adecuada rotulación, la limpieza, orden y ornato; así como el cumplimiento con parámetros de accesibilidad como la existencia de rampas, compuertas grandes y zonas de paso libre para personas con necesidades especiales.



La accesibilidad dentro de la infraestructura garantiza el acceso a los servicios de personas con discapacidad física.



Feria de personas artesanas con discapacidad en las instalaciones del Edificio Metropolitano del Banco Popular. Noviembre, 2011

Responsabilidad sobre la información que ofrecemos

Inclusión en los soportes para la información a la clientela

En el año 2011 el personal del Banco recibió una capacitación en línea (e-learning) para la aplicación efectiva de la Ley de Igualdad de Oportunidades para las personas con Discapacidad (7600) y la Ley Integral para la Persona Adulta Mayor (7935). En cumplimiento de la ley 7600, cada campaña informativa o publicitaria contempló la generación de material para población con discapacidad. Estos materiales incluyeron videos con lenguaje Lesco y audios para población no vidente, entre otros.

Esfuerzos adicionales para la satisfacción del cliente

Evaluación de la oficina

En la evaluación de la oficina se consideraron aspectos relacionados directamente con el servicio y atención a la clientela que incidieron en la prestación de servicios de calidad. Las oficinas a escala nacional obtuvieron una calificación promedio de 86, la cual se considera regular.

A continuación se presentan las variables que fueron mejor calificadas en las oficinas: oficiales de seguridad con 95, Back Office con 98, recomendaciones que persisten con 90, trabajo en equipo con 93 e imagen de la oficina con 96.

Dentro de las variables evaluadas en las oficinas, las que obtuvieron las calificaciones más bajas fueron: atención telefónica con 41 y manejo del buzón de sugerencias con 82.

Evaluación de la atención telefónica

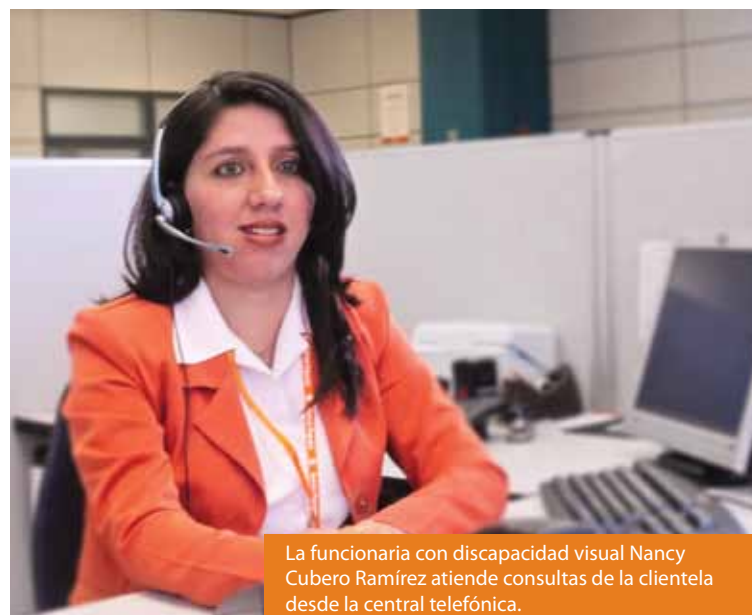
Paralelamente a la evaluación por componentes, también se realizó una valoración del servicio de atención telefónica. Durante esta evaluación, se verificó la calidad del servicio a partir de indicadores como:

- Número de timbrados telefónicos antes de que la clientela sea atendida.
- Conocimiento del personal sobre los productos y servicios del banco.
- Capacidad de respuesta para atender consultas de la clientela.

Un paso adelante en la cadena de servicio

Como parte de la consolidación de un servicio de alta calidad, en el año 2011 se evaluó la atención al público más allá del personal cuyo rol implicaba un trato directo con la clientela.

En este sentido, el Banco Popular evaluó el apoyo de áreas organizacionales que brindan soporte a quienes laboran desde la plataforma de servicios. Departamentos como el de mercadeo, en cuanto a la provisión de materiales informativos; desarrollo humano, en cuanto a facilitar el adecuado desempeño del personal; así como el departamento de tecnologías, en términos del apoyo oportuno de dificultades técnicas fueron algunas de las áreas consideradas en este esfuerzo por ofrecer finalmente un mejor servicio a la clientela.



La funcionaria con discapacidad visual Nancy Cubero Ramírez atiende consultas de la clientela desde la central telefónica.

Mejoramiento continuo

Conscientes de la importancia de atender oportunamente las inconformidades manifestadas por la clientela, se consolidaron mecanismos para cumplir eficientemente con los requerimientos de las personas usuarias. Estas mejoras implicaron beneficios como:

- Reducción de 7 a 5 días hábiles en los plazos de respuesta a inconformidades. En casos con un nivel de complejidad superior, que requirieran de una prórroga, el plazo de atención se redujo de dos meses a un mes.
- Se descentralizó la atención de inconformidades para atender consultas de manera oportuna y rápida desde la oficina donde se originó el inconveniente.

BP Total: novedoso modelo de servicios financieros

El Banco Popular logró concretar un moderno modelo de servicios financieros único en Centroamérica llamado BP Total, que introdujo un nuevo sistema de atención que aprovecha todos los adelantos tecnológicos para realizar transacciones en un ambiente confortable, la clientela es atendida por cajeros remotos, guías permanentes de orientación, pueden evacuar sus consultas sobre trámites mediante un avanzado sistema de audio y video con ejecutivos de Banca Fácil y, además, tienen acceso a información a través de pantallas táctiles, carteles digitales y servicio de internet inalámbrico.

Asimismo, BP Total concentra todos los productos del Conglomerado Financiero Banco Popular, ofreciendo servicios para la suscripción de pensiones, fondos de inversión, puesto de bolsa y seguros y cuenta con tres diferentes salas para el disfrute de la población, un espacio de exposición abierto a artistas plásticos, otra para que socios comerciales expongan su trabajo y una de juegos para niños y niñas.

La clientela puede utilizar los servicios con un amplio horario de 7:15 a.m. a las 9:30 p.m., en un cómodo edificio ubicado en el Paseo Colón, San José.





BP Total ofrece un servicio innovador con tecnología de punta con acceso a todos los sectores de la población.

Balance del fondo de crédito FODEMIPYME

- 622 operaciones por \$15.33 millones
- 78% colocado en microempresas
- 99% destinado a innovación y desarrollo tecnológico
- 42% destinado a mujeres microempresarias

Una aproximación a la Banca de Desarrollo

A lo largo de 2011, la Banca de Desarrollo Social y Empresarial profundizó en acciones que se iniciaron años atrás. Esto significa mayor especialización en la atención de necesidades de micro, pequeñas y medianas empresas, organizaciones de la economía social y otras poblaciones productivas a las que se atiende.

Se concentraron esfuerzos especiales en las PYMES, teniendo en cuenta sus dificultades para obtener fondos del ahorro nacional. Para alcanzar esta meta, se dispusieron recursos financieros y también fondos especiales creados por ley como el Fondo de Mediana y Pequeña Empresa (FODEMIPYME) y el fondo del sistema de Banca para el Desarrollo.

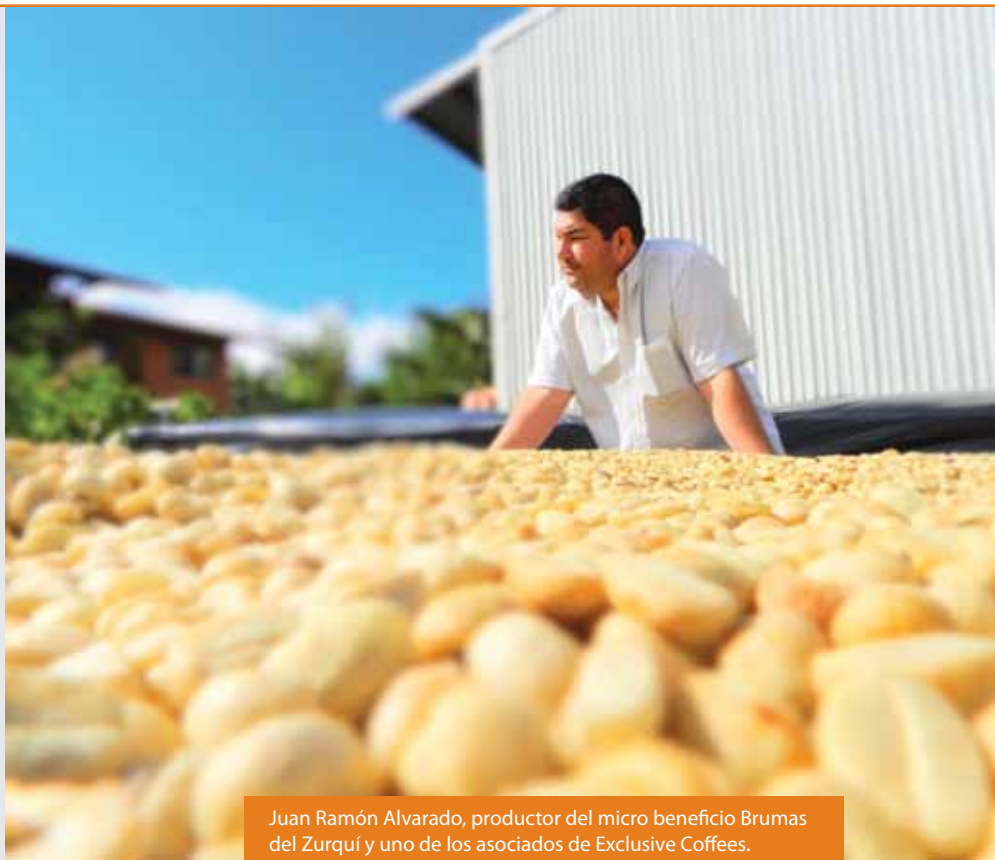
De la cartera total de la Banca de Desarrollo, un 20% se ha otorgado a mujeres. Este servicio financiero apoya, desde un enfoque empresarial y social, a sectores como la pequeña y mediana empresa, las asociaciones solidaristas, cooperativas, instituciones públicas y empresas privadas.



El Banco Popular fomenta el desarrollo y la competitividad de la pequeña y mediana empresa costarricense.

Apoyo al pequeño y mediano productor: El caso Exclusive Coffees

Productores de café en baja escala se han dedicado a mejorar la calidad del grano que producen y de esta manera aumentar su rentabilidad final. Con estos esfuerzos han logrado obtener mejores precios en el mercado internacional. En este proceso, el banco no solo les permitió tramitar su financiamiento en dólares, considerando la moneda en que reciben sus ingresos, sino que abrió un financiamiento para capital de trabajo por hasta \$100.000 durante la temporada de cosecha. Estas condiciones financieras han sido posibles gracias a un convenio con la empresa Exclusive Coffees S.A, la cual agremia a más de 80 pequeños productores en el país.



Juan Ramón Alvarado, productor del micro beneficio Brumas del Zurquí y uno de los asociados de Exclusive Coffees.

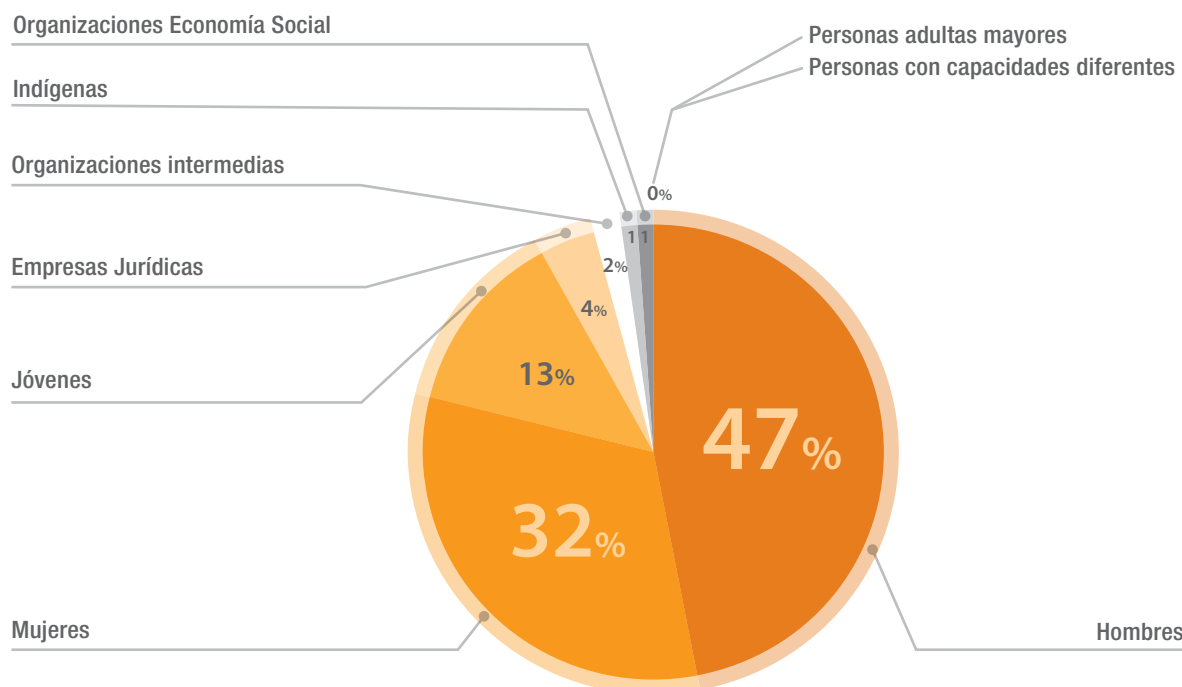


“El convenio de financiamiento firmado con el Banco Popular ha beneficiado a muchos productores de cafés finos en nuestros país, favoreciendo sustancialmente el desarrollo de cafés *boutique*, procesados en microlotes de manera artesanal y posicionados en los nichos de mercado de todo el mundo por rescatar la identidad del productor”.

Francisco A. Mena,
gerente de Exclusive Coffees S.A.

> Distribución por segmento de la cartera de Fondos Especiales

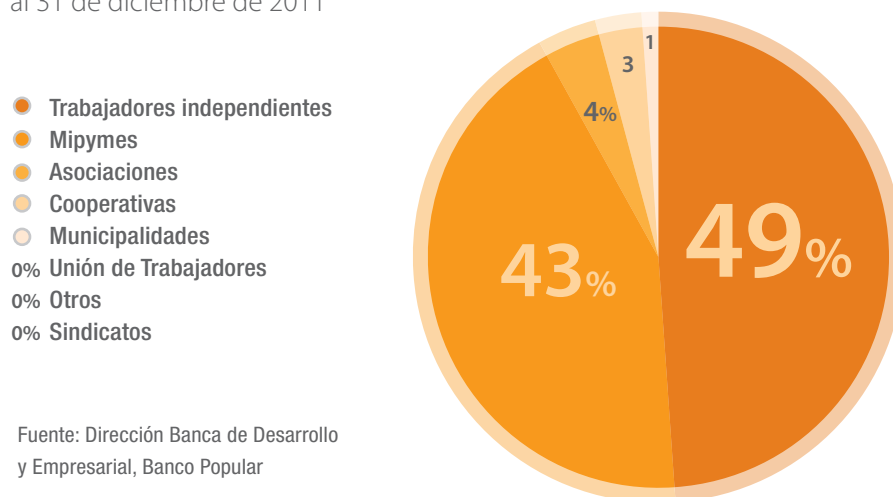
al 31 de diciembre de 2011



Fuente: Dirección Banca de Desarrollo y Empresarial, Banco Popular

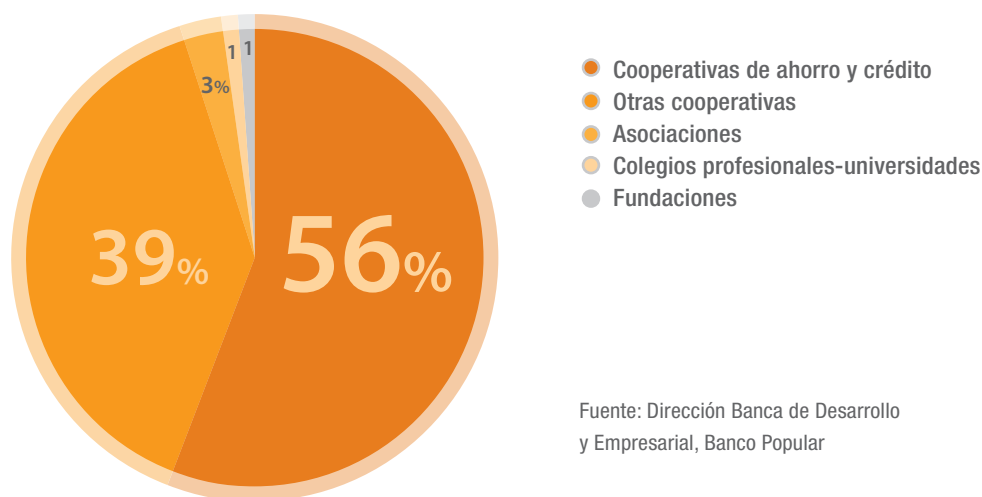
> Clasificación de la cartera de Desarrollo Organizaciones de la Economía Social

al 31 de diciembre de 2011



Fuente: Dirección Banca de Desarrollo y Empresarial, Banco Popular

> Clasificación de la cartera de Desarrollo Organizaciones de la Economía Social al 31 de diciembre de 2011



Soluciones financieras para el bienestar social

La principal aspiración de la Banca de Desarrollo Social se fundamenta en ofrecer soluciones financieras a grupos de personas que por su condición económica no califican dentro de la banca convencional como sujetos de crédito. El Fondo Especial de Vivienda (FEVI) forma parte del apoyo financiero para personas de clase media. A continuación se muestra una tabla con la distribución del fondo según región del país.

> Distribución de la colocación FEVI por región al 31 de diciembre de 2011 en millones de dólares

Región	Cantidad	Saldo	Colocado
Central	414	9,80	10,21
Norte	139	2,25	2,40
Sur-Atlántica	32	0,48	0,46
Total	585	12,53	13,08

Fuente: Dirección Banca de Desarrollo y Empresarial, Banco Popular

Algunos proyectos de vivienda apoyados en el año 2011

Proyecto San José (Aguas Zarcas de San Carlos): Este proyecto facilitó créditos de vivienda por montos desde los \$28.000 a una población dependiente de la agricultura y la ganadería. El banco ha financiado cinco soluciones habitacionales y tiene proyectado ampliar a 26 más.

Proyecto Jardines de Tobosi: Ubicado en Cartago, este proyecto ha sido impulsado por la Asociación Solidarista (ASEPIPASSA) para brindar vivienda a familias de clase media. Se han llegado a financiar hasta 35 soluciones habitacionales.

Convenio FUPROVI: Tras la firma de un convenio con la Fundación Pro Vivienda, organización sin fines de lucro orientada a la satisfacción de necesidades habitacionales, el Banco Popular impulsó el desarrollo de cinco soluciones de vivienda en el Proyecto Veredas del Conquistador, en la provincia de Cartago.

Viviendas de interés social

Con el afán de brindar soluciones financieras a segmentos de la población altamente vulnerables, en condiciones de pobreza y pobreza extrema, el banco ha facilitado la satisfacción de la demanda de viviendas de interés social. Apoyado en el presupuesto del Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI), se han colocado bonos habitacionales que han satisfecho 327 necesidades, de las cuales, 66 han sido bonos-crédito, es decir, ayudas económicas en las que el bono gratuito del BANHVI ha sido complementado por los beneficiarios con créditos del Banco Popular a tasas preferenciales.



Entrega de proyecto de vivienda en comunidad indígena Cabécar.

> Colocación de crédito y bono

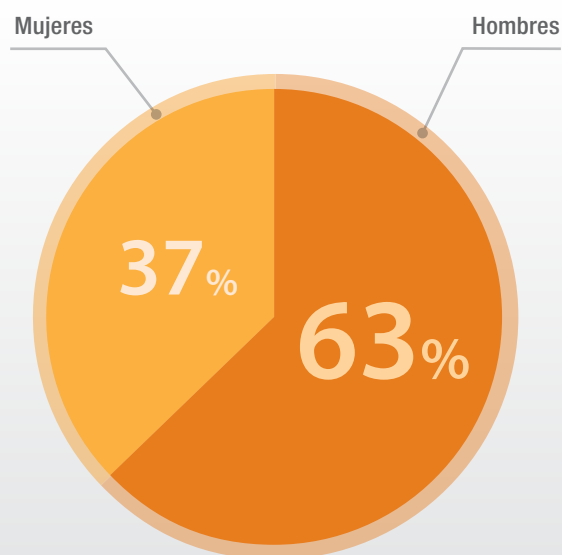
Clasificación por población favorecida al 31 de diciembre de 2011

Segmento	Número de casos	Monto
Mujer jefa de hogar	215	\$ 3.733.911,48
Hombre jefe de hogar	40	\$ 495.960,51
Jóvenes	47	\$ 471.262,64
Adulto mayor	22	\$ 290.385,41
Personas con discapacidad	3	\$ 46.496,48
Total	327	\$ 5.038.016,53

Fuente: Dirección Banca de Desarrollo y Empresarial, Banco Popular

> Distribución de la cartera FEVI por género

al 31 de diciembre de 2011



Fuente: Dirección Banca de Desarrollo y Empresarial, Banco Popular



Jóvenes colegiales recibieron capacitación para la gestión adecuada del dinero en el marco del proyecto de Educación Financiera del Banco Popular.

El Banco Popular es la única entidad financiera supervisada por la Superintendencia de Entidades Financieras (SUGEF) que ofrece crédito por pignoración, a una tasa de interés de un 32% anual, muy por debajo del interés cobrado por el mismo tipo de servicio entre entidades prestamistas (60% - 120% anual).

Apuntando a la educación financiera

El proyecto Educación Financiera fue lanzado en el año 2011 y constituye un programa de largo alcance que aspira a cambiar la forma de pensar y actuar de la población respecto al dinero. Este programa busca revertir tendencias como el alto endeudamiento de los costarricenses en crédito de consumo y promueve el uso adecuado de tarjetas de crédito. Durante el 2011 la iniciativa comprendió un conjunto de acciones como:

- **Finanzas en Forma:** Una serie de esfuerzos realizados gracias a una alianza estratégica con Radio Reloj, medio de alto impacto en Costa Rica que pertenece a Central de Radios. La iniciativa comprendió consejos, reportajes y entrevistas relacionadas con la educación financiera, a través de un programa especial en radio.
- **Foros:** Se realizaron cuatro foros con la población civil en los que se capacitó aproximadamente a 1.000 personas.

Pignoración: Una alternativa financiera para personas en desventaja social

El crédito mediante la pignoración de alhajas es claramente una solución financiera personal de carácter social. Es una alternativa única para un amplio sector de la población que no tiene acceso al sistema financiero formal.

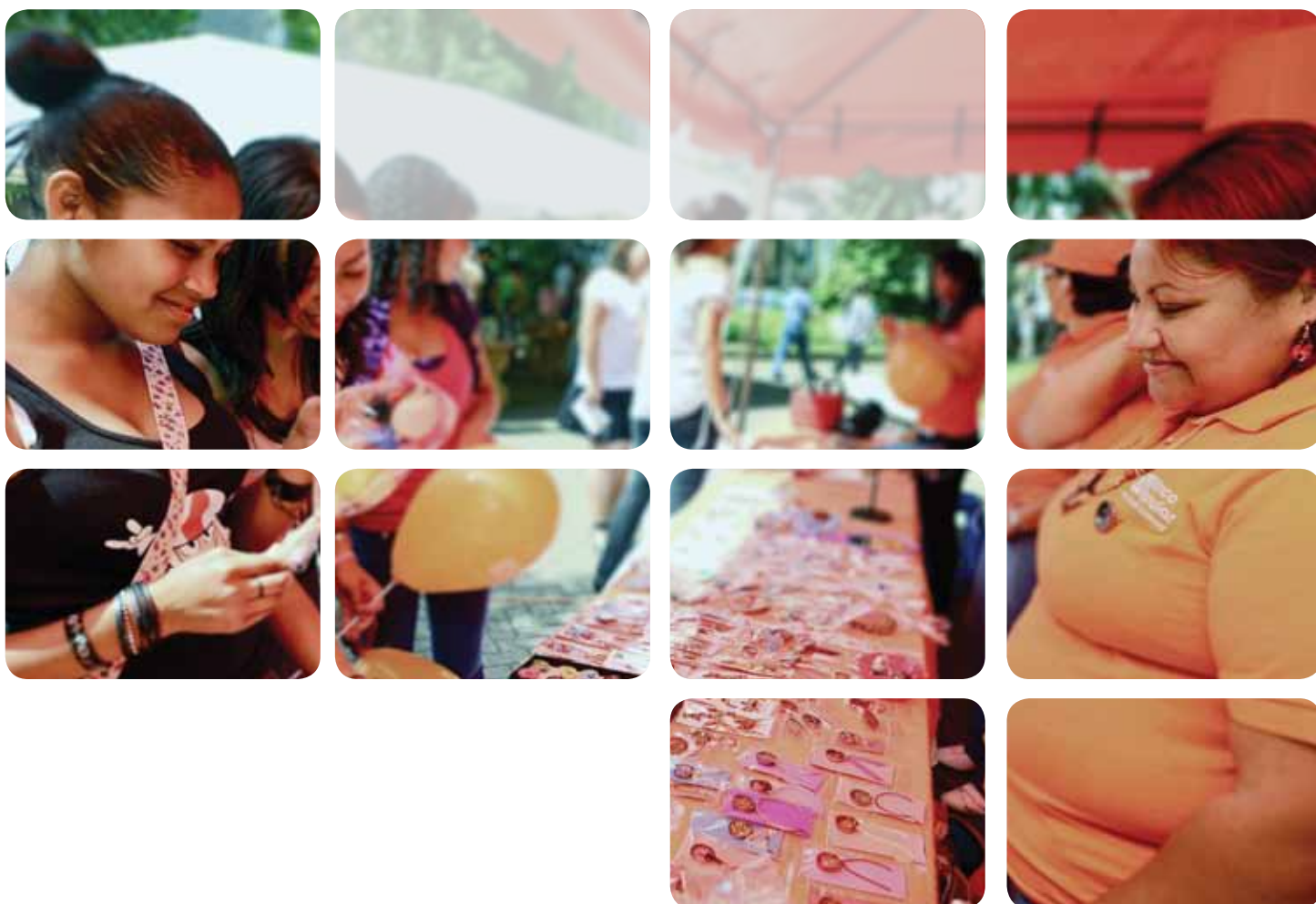
En el año 2011, se colocaron 7.576 de operaciones que implicaron \$ 6.53 millones. Esto ha conllevado créditos que en promedio alcanzan los \$ 875 y que en su mayoría (65%) son buscados por mujeres que empeñan sus alhajas para satisfacer necesidades variadas como costeo de gastos médicos, compra de útiles escolares y otros similares.

Hanna Gabriels, el emblema de la mujer trabajadora

La boxeadora nacional Hanna Gabriels, patrocinada por el Banco Popular, ha pasado a ser ícono de la mujer trabajadora que lucha cada día por alcanzar sus metas. El apoyo a la deportista fortalece la promoción de valores positivos como la tenacidad, el esfuerzo, la confianza y el trabajo dentro de la familia costarricense. Como parte de las acciones orientadas a fortalecer la cultura del ahorro y el uso inteligente del dinero, Hanna participó en campañas de educación financiera enmarcadas dentro del accionar del banco.



La boxeadora costarricense Hanna Gabriels entregó alcancías a la población durante la celebración del Día Mundial del Ahorro.



Capítulo VIII

Nuestro compromiso con la **comunidad**

Nuestro compromiso con la comunidad

La honestidad, transparencia, ética y respeto a los derechos de las personas son características que enmarcan nuestra cotidiana labor, una responsabilidad que sabemos que guarda completa coherencia con nuestro sentido social como institución bancaria.

Procurando un entorno ético de negocios

El desempeño ético del personal del banco es uno de los valores que se busca en el diario accionar. Por esta razón, en procura de proteger la limpieza y transparencia del patrimonio, el 100% de las y los colaboradores de la institución han sido capacitados en la Ley 8204*, que pretende la incorporación de políticas y procedimientos anticorrupción. De esta manera, con fundamento en el artículo 24 de la Ley Orgánica del Banco Popular, se emitió el Código de Ética, para establecer las normas de conducta que debe cumplir la dirección, fiscalía, personas representantes legales, personas asesoras y el personal temporal o permanente de la institución.

* Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.

Contribuyendo al reforzamiento de políticas públicas

Una manera de incidir positivamente en la evolución y desarrollo de las políticas públicas es por medio de su reforzamiento y aplicación; por esta razón, se han incorporado acciones que nutren esfuerzos como:

La Estrategia Nacional de Cambio Climático. Este esfuerzo del país, que busca alcanzar el estado de carbono neutralidad en el año 2021, es apoyado por el banco mediante acciones que procuran convertir a la institución en una entidad igualmente carbono neutral.

La Política Nacional para la Igualdad y Equidad de Género: Esta política, que ha definido los compromisos del Estado costarricense para avanzar hacia la igualdad y equidad entre hombres y mujeres, y que fue generada en el año 2007 con una visión a 10 años plazo, es respaldada con acciones sistemáticas en la gestión del banco.



Ley de Igualdad de Oportunidades (7600) y Ley Integral para la Persona Adulta Mayor (7935): Ambas normativas parten de una construcción social que procura brindar iguales oportunidades de acceso y participación en idénticas circunstancias a grupos con necesidades especiales. Desde el actuar del banco, se ha perseguido esta equiparación de oportunidades mediante la adecuación de nuestros servicios, así como del reforzamiento de actitudes correctas frente a las necesidades de grupos con algún grado de vulnerabilidad.





“Alcanzar la equidad de género y la igualdad de oportunidades implica un cambio de actitud que es nuestra principal barrera en las personas, y esta acción lleva años, inversión, sensibilización y compromiso para incidir sobre la cultura organizacional. Desde

la incorporación de un lenguaje inclusivo, hasta logros concretos como la paridad en los principales órganos de decisión, generar el sentido de autoconfianza en las mujeres y el balance en la contratación de hombres y mujeres, son acciones que nos encaminan hacia una sociedad más justa y equitativa. Estos, entre otros, son esfuerzos que hacen meritorio al Banco Popular de una distinción en la vanguardia en este tema. Nuestra institución es la única entidad financiera a nivel Centroamericano en obtener la certificación SIGEG”.

Lilliana Hall,

Asesora de la Gerencia General Corporativa

Generación de capacidades para la construcción de la equidad

Tras la obtención de la Certificación del Sistema de Gestión Laboral en Igualdad y Equidad de Género (SIGEG), basado en el formato de Normas ISO, el banco se ha entrenado en la aplicación de lenguaje género inclusivo en todo tipo de documentos, incluyendo las campañas de comunicación a públicos externos e internos. Esta disposición busca reducir la brecha entre géneros, propiciar cambios de actitud, así como fortalecer la inversión en capital humano y social en condiciones de igualdad y equidad.

Para obtener la certificación SIGEG, otorgada por el Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU), en el año 2011, el Banco Popular impulsó un programa de formación para el personal en temas como masculinidad y capacitaciones dirigidas a potenciar las habilidades gerenciales de la mujer.

Otra acción comprometida para pasar de la teoría a la realidad en el tema de género fue la directriz específica sobre la igualdad de oportunidades de empleo y de desarrollo de las mujeres. Así, de un total de 312 contrataciones externas, el 60% corresponde a personal femenino. En los procesos de selección interna, por nombramientos y ascensos en propiedad, de un total de 212 movimientos, un 55% de las personas seleccionadas son mujeres.



Actividades de incentivo al sector productivo

Programa “Enamórate de tu ciudad”

Además del impulso a la Banca de Desarrollo, el Banco Popular se involucró de lleno en iniciativas que contribuyeron con la exposición,

proyección y fortalecimiento de pequeños emprendimientos. Este fue el caso del Programa “Enamórate de tu ciudad”, una propuesta desarrollada en conjunto con el Ministerio de Cultura y Juventud que buscaba el rescate de los espacios públicos de la ciudad capital, la promoción de las expresiones

El Congreso Nacional Solidarista fomentó el emprendedurismo y el fortalecimiento de este sector de la Economía Social.

artísticas que identifican a la cultura costarricense y la participación para microempresas de productos verdes, principalmente lideradas por mujeres.

En el marco de “Enamórate de tu Ciudad”, microempresarias apoyadas por el Banco Popular mostraron sus productos en una actividad que convocó a miles de costarricenses a visitar espacios públicos de la ciudad de San José, principalmente parques urbanos. Durante el año 2011, el Banco Popular se incorporó a las 27 ediciones de este proyecto, efectuadas entre el 12 de febrero y el 27 de agosto, formando parte de en una serie de actividades que reunió a 207.500 personas de todos los sectores sociales y etarios.

Mediante este esfuerzo, la población asistente no solo tuvo acceso a los productos ofrecidos por las emprendedoras, sino que también el banco aprovechó este espacio para brindar educación financiera a niños y adolescentes y a personas adultas

Desarrollo del Congreso Nacional Solidarista

El Congreso Nacional Solidarista fue una actividad generada por el banco, cuyo objetivo fue fomentar el emprendedurismo, tanto dentro del movimiento solidarista como

en las empresas en general. El esfuerzo formó parte de las acciones de la institución para fomentar la economía social mediante la creación de relaciones recíprocas de negocios colaborativos y el estrechamiento de alianzas estratégicas para el fortalecimiento de la articulación sectorial.

Día Nacional del Servidor Comunitario

El Banco Popular, en apoyo a la Dirección Nacional de Desarrollo Comunal (DINADECO), dio impulso a la Celebración del Día Nacional del Servidor Comunitario, efectuada el 30 de octubre de 2011.

Esta actividad, que congregó a las principales Asociaciones de Desarrollo Comunal del país, tuvo, como objetivo principal, impulsar el fortalecimiento de la labor voluntaria de quienes forman parte de dichas asociaciones en el país. Estas personas líderes son quienes, desde su entorno local, emprenden acciones de seguridad comunitaria, facilitan espacios para el desarrollo mental y físico de la población, fomentan la convivencia positiva, generan y rescatan el espacio público y al mismo tiempo brindan impulso a proyectos productivos orientados hacia la autogestión comunitaria.



Capítulo IX

Nuestro **capital humano**



Nuestro capital humano

■ Confiamos en las mujeres y hombres que a diario ponen a disposición del país su entusiasmo y conocimiento por medio del servicio a nuestra clientela. Estas personas son quienes permiten el éxito de la organización.

Composición y perfil del personal del Banco Popular

El respeto a la legislación y los derechos de nuestro personal son pilares de la gestión del talento. El reclutamiento y la selección de personal se basan en criterios técnicos que excluyen prácticas discriminatorias de cualquier tipo. El equipo de trabajo de la institución es de 3.233 personas, de las cuales, un 49.61% son mujeres y un 50.70% hombres. Del total de personal, el 63% se encuentra en un rango de edad entre 20 y 40 años, el 27% entre 40 y 50 años, y el restante 10% tiene más de 50 años. Del 100% del personal, el 83% posee un puesto fijo y el restante son interinos.

> Distribución del personal por grupo ocupacional y por sexo

Tipo de empleo	Mujeres	Hombres	Total
Gerencial	1	4	5
Jefatura	59	141	200
Profesional	331	404	735
Técnico	451	422	873
Operativo	757	663	1 420
Total	1.599	1.634	3.233

Beneficios sociales

Enfocados en la calidad de vida laboral, el Banco Popular otorga varios beneficios al personal, entre ellos:

Además, en el banco se aplica una escala salarial por encima del salario mínimo de ley que establece el país, y se mantiene como referencia de la asignación el percentil 50 de mercado.

En complemento a los beneficios laborales anteriormente señalados, el Banco Popular ha suscrito una Convención Colectiva que cubre al 100% del personal, independientemente de la modalidad de contrato laboral que posea.

Representación laboral en Comités de Seguridad y Salud

Como parte de la responsabilidad institucional de mantener un entorno empresarial saludable y basado en la prevención de riesgos laborales y promoción de la salud, se han constituido comisiones tanto de salud como de atención de emergencias en todas las oficinas del país. Estas comisiones son capacitadas continuamente por medio de un plan de formación que incluye temas sobre contingencias, evacuaciones, primeros auxilios, técnicas de rescate y gestión ambiental, entre otros.

Programas de educación, formación, asesoramiento y control de riesgos

Durante el año 2011, se inició un programa de visitas de atención básica primaria para el personal y sus familias en todas las oficinas del país. Con esta iniciativa, se ha logrado la atención de 469 personas en 42 oficinas, dentro de las cuales, se contabilizan 21 centros de servicios financieros, sucursales y 21 oficinas periféricas del negocio.



> Número de horas promedio de formación anual por nivel ocupacional

Nivel	Horas
Jefatura	15.89
Profesional	17.18
Técnico	29.19
Operativo	15.40
Total	19.41

Programa de gestión de habilidades y formación continua

Uno de los pilares de la gestión institucional es la aplicación de herramientas y prácticas para fortalecer la cultura de alto rendimiento orientada al servicio a la clientela. Se han invertido más de \$970 mil dólares en planes de formación dirigidos a fortalecer las conductas y el conocimiento del personal, que no solo contribuye a su desempeño sino también a su desarrollo individual. En el año 2011 se dedicaron, en promedio, 19 horas por persona en formación y actualización. Del total de personas capacitadas, un 53% fueron mujeres y un 47% fueron hombres.

Evaluación del desempeño y desarrollo profesional

El 100% del personal de la institución cuenta con una evaluación anual de seguimiento trimestral. En estas evaluaciones se aplican dos instrumentos:

- El Balanced Scorecard (BSC), cuyo proceso de medición se aplica sobre el nivel gerencial, el de fiscalización y el de jefaturas.
- El Balance de Desarrollo Personal (BDP) se enfoca en la evaluación para niveles de no jefatura.



“El Banco Popular es un excelente empleador, no solo por la seguridad que nos proporciona al ser una institución muy sólida,

sino por la constante capacitación que nos ofrece. Los programas que impulsa la organización nos permite crecer en el campo profesional y en el ámbito personal”.

Martha Hidalgo Durán, Asistente dirección de Desarrollo Humano y Organizacional



Capítulo X

Estados financieros **auditados**



> Estados financieros consolidados y opinión de los auditores

31 de diciembre de 2011 y 2010



Despacho Lara Eduarte, S. C.
Member Crowe Horwath International

2442 Avenida 2
Apdo 7108 – 1000 San José, Costa Rica
Tel (506) 2221-4657
Fax (506) 2233-8072
www.crowehorwath.cr
laudit@crowehorwath.cr

Informe del contador público independiente

A la Junta Directiva Nacional del
Banco Popular y de Desarrollo Comunal
y a la Superintendencia General de Entidades Financieras

Hemos auditado los estados financieros consolidados que se acompañan del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y subsidiarias, que comprenden el balance de situación consolidado al 31 de diciembre de 2011 y 2010 y los estados consolidados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujo de efectivo por los periodos de un año terminados en esas fechas, así como un resumen de políticas contables importantes y otras notas aclaratorias. Los estados financieros antes mencionados han sido preparados por el Banco Popular y de Desarrollo Comunal de acuerdo con la normativa emitida por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero y la Superintendencia General de Entidades Financieras.

Responsabilidad de la administración por los estados financieros

La administración del Banco y subsidiarias es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo con la normativa emitida por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero y la Superintendencia General de Entidades Financieras. Esta responsabilidad incluye diseñar, implementar y mantener el control interno relevante en la preparación y presentación razonable de los estados financieros que estén libres de representaciones erróneas de importancia relativa debidas a fraude o error, seleccionando y aplicando políticas contables apropiadas y haciendo estimaciones contables que sean razonables en las circunstancias.

Responsabilidad de los auditores

Nuestra responsabilidad es expresar opinión sobre estos estados financieros consolidados con base en la auditoría. Realizamos la auditoría de acuerdo con normas internacionales de auditoría. Dichas normas requieren que cumplamos con requisitos éticos y que planeemos y desempeñemos la auditoría para obtener seguridad razonable sobre si los estados financieros están libres de representación errónea de importancia relativa. Una auditoría implica ejecutar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa de los estados financieros debida a fraude o error. Al hacer esas evaluaciones de riesgo el auditor considera el control interno relevante en la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados del Banco y subsidiarias para diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias. Una auditoría también incluye evaluar la propiedad de las políticas contables usadas y lo razonable de las estimaciones contables hechas por la administración del Banco y subsidiarias, así como evaluar la presentación general de los estados financieros.

Despacho Lara Eduarte, s. c.

- 2 -

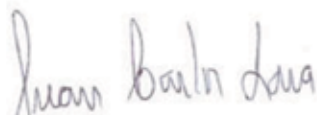
Creemos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión.

Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados adjuntos presentan razonablemente, respecto de todo lo importante, la posición financiera consolidada del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y subsidiarias al 31 de diciembre de 2011 y 2010 y sus resultados y su flujo de efectivo consolidados en los periodos de un año terminados en esas fechas, de acuerdo con la normativa emitida por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero y la Superintendencia General de Entidades Financieras, como se describe en la nota 1.

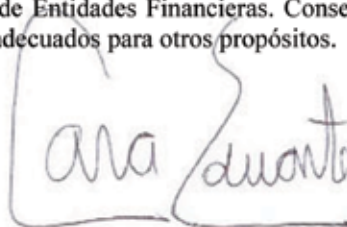
Base de contabilidad

Sin que afecte nuestra opinión, hacemos referencia a la nota 1 de los estados financieros consolidados que describe las bases de contabilización. Los estados financieros consolidados están preparados en cumplimiento de lo requerido por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero y la Superintendencia General de Entidades Financieras. Consecuentemente los estados financieros consolidados pueden no ser adecuados para otros propósitos.



San José, Costa Rica
15 de marzo de 2012

Dictamen firmado por
Juan Carlos Lara P. N° 2052
Pol. 0106 FIG 3 V.30-9-2012
Timbre Ley 6663 e1.000
Adherido al original



Cuadro A
1 de 2

Banco Popular y de Desarrollo Comunal
y subsidiarias
Balance de situación consolidado
31 de diciembre
(en colones sin céntimos)

	Notas	2011	2010
Activo			
Disponibilidades	4	¢ 74,873,576,904	67,858,686,106
Efectivo		55,554,422,837	47,069,443,994
Banco Central		14,940,723,987	16,682,833,076
Entidades financieras del país		2,389,186,338	2,343,331,290
Entidades financieras del exterior		12,642,680	9,688,598
Otras disponibilidades		1,976,601,062	1,753,389,148
Inversiones en instrumentos financieros	5	376,876,059,016	284,781,511,419
Mantenidas para negociar		52,898,115,595	49,212,940,119
Disponibles para la venta		319,547,076,336	232,026,646,168
Productos por cobrar		4,430,867,085	3,541,925,132
Cartera de crédito	6	1,125,200,773,927	1,032,250,555,148
Créditos vigentes		976,551,548,312	885,945,236,145
Créditos vencidos		151,439,872,907	148,846,507,323
Créditos en cobro judicial		23,945,965,387	18,371,896,994
Productos por cobrar		16,694,239,169	16,973,092,190
Estimación por deterioro		(43,430,851,848)	(37,886,177,504)
Cuentas y comisiones por cobrar	7	2,583,980,076	4,658,476,951
Comisiones por cobrar		596,442,599	697,508,786
Cuentas por cobrar por servicios bursátiles		12,624,525	35,757,443
Cuentas por cobrar por operaciones con partes relacionadas		166,813,637	132,401,468
Impuesto sobre la renta diferido e impuesto sobre la renta por cobrar	15	881,184,070	1,187,751,413
Otras cuentas por cobrar		3,922,904,034	3,713,248,404
Estimación por deterioro		(2,995,988,789)	(1,108,190,563)
Bienes realizables	8	6,486,819,754	4,715,143,980
Bienes y valores adquiridos en recuperación de créditos		11,178,795,377	5,976,686,585
Estimación por deterioro y por disposición legal		(4,691,975,623)	(1,261,542,605)
Participación en el capital de otras empresas, neta		52,495,944	57,531,560
Inmuebles, mobiliario y equipo, neto	9	35,349,770,512	36,726,580,366
Otros activos		27,520,070,846	25,084,766,053
Cargos diferidos		559,825,582	743,053,307
Activos intangibles, neto	10	6,412,562,648	7,576,672,060
Otros activos		20,547,682,616	16,765,040,686
Total activo	¢	1,648,943,546,979	1,456,133,251,583

.....viene			
	<p align="center">Cuadro A 2 de 2</p> <p align="center">Banco Popular y de Desarrollo Comunal y subsidiarias Balance de situación consolidado 31 de diciembre (en colones sin céntimos)</p>		
	Notas	2011	2010
Pasivo y patrimonio			
Pasivo			
Obligaciones con el público	¢	1,087,572,445,553	961,353,942,488
A la vista	11	243,460,466,797	214,022,927,658
A plazo	11	787,531,586,351	706,802,145,941
Otras obligaciones con el público		41,691,764,896	26,672,699,812
Cargos financieros por pagar		14,888,627,509	13,856,169,077
Obligaciones con entidades	12	156,200,489,718	136,943,431,539
A la vista		44,659,101,208	18,392,382,352
A plazo		105,365,840,418	112,322,103,341
Otras obligaciones con entidades		4,308,768,506	4,656,188,724
Cargos financieros por pagar		1,866,779,586	1,572,757,122
Cuentas por pagar y provisiones		73,525,794,715	67,268,184,020
Cuentas por pagar por servicios bursátiles		849,580,080	2,920,609,815
Impuesto sobre la renta diferido	15	2,948,555,823	3,066,752,546
Provisiones	14	23,170,830,970	24,564,438,911
Otras cuentas por pagar diversas	13	46,556,827,842	36,716,382,748
Otros pasivos		3,329,902,100	3,503,148,974
Ingresos diferidos		2,076,357,467	1,973,873,022
Estimación por deterioro de créditos contingentes		235,375,713	8,656,969
Otros pasivos		1,018,168,920	1,520,618,983
Total pasivo		1,320,628,632,086	1,169,068,707,021
Patrimonio			
Capital social	1.2	130,000,000,000	130,000,000,000
Capital pagado		130,000,000,000	130,000,000,000
Aportes patrimoniales no capitalizados		60,408,990,317	44,379,496,493
Ajustes del patrimonio		16,722,223,833	16,267,324,722
Superávit por revaluación de inmuebles, mobiliario y equipo	9	18,491,691,767	18,635,738,078
Ajuste por valuación de inversiones disponibles para la venta		(654,674,082)	(1,041,643,750)
Ajuste por valuación de participación en otras empresas		(1,114,793,852)	(1,326,769,606)
Reservas patrimoniales		1,149,263,661	1,007,853,122
Resultados acumulados de periodos anteriores		75,180,680,670	65,791,683,217
Resultado del periodo		38,785,936,042	25,804,129,129
Patrimonio Finade		6,067,820,370	3,814,057,879
Total patrimonio		328,314,914,893	287,064,544,562
Total pasivo y patrimonio	¢	1,648,943,546,979	1,456,133,251,583
Cuentas contingentes deudoras	18	75,177,746,296	61,041,409,509
Activos de los fideicomisos	16	38,785,936,042	10,732,711,295
Pasivos de los fideicomisos	16	38,785,936,042	4,008,023,074
Patrimonio de los fideicomisos	16	0	6,724,688,221
Otras cuentas de orden deudoras	17	6,070,754,752	2,337,302,739,804
Cuentas de orden por cuenta de terceros deudoras	17	6,070,754,752	1,052,398,484,025
Cuentas de orden por cuenta propia por actividad de custodia	17	1,648,943,546,979	220,487,566,690
Cuentas de orden por cuenta de terceros por actividad de custodia	17	0	873,777,971,653

Las notas son parte integrante de los estados financieros consolidados.

Lic. Ricardo Torres S.
Gerente General

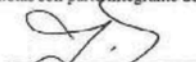
Lic. Marvin Camacho R.
Contador General

MSc. Marcel González C.
Auditor Interno


Cuadro B
Banco Popular y de Desarrollo Comunal
y subsidiarias
Estado de resultados consolidado
Períodos de un año terminados el 31 de diciembre
(en colones sin céntimos)

	Notas	2011	2010
Ingresos financieros			
Por disponibilidades	¢	6,294,524	1,602,962
Por inversiones en instrumentos financieros	19	26,666,197,843	20,773,119,956
Por cartera de crédito	20	178,928,639,768	166,160,055,506
Ganancia por diferencial cambiario y UD		970,694,296	126,989,156
Ganancia en instrumentos financieros disponibles para la venta		1,520,310,420	5,324,045,368
Otros ingresos financieros		7,416,339,610	6,092,871,260
Total ingresos financieros		215,508,476,461	198,478,684,208
Gastos financieros			
Por obligaciones con el público	21	(60,891,663,437)	(58,386,442,191)
Por obligaciones financieras		(10,344,805,732)	(9,788,942,233)
Por otras cuentas por pagar diversas		(1,469,193,189)	(1,454,143,249)
Pérdidas por diferencial cambiario y UD		(33,670,799)	(1,035,270,840)
Pérdida por instrumentos financieros disponibles para la venta		(1,128,546,420)	(282,061,148)
Otros gastos financieros		(248,192,831)	(229,870,523)
Total gastos financieros		(74,116,072,408)	(71,176,730,184)
Estimación de deterioro de activos		(26,053,536,899)	(33,083,493,631)
Por recuperación de activos financieros		14,932,832,320	5,551,348,352
Resultado financiero		130,271,699,474	99,769,808,745
Otros ingresos de operación			
Comisiones por servicios		29,845,013,803	25,831,391,817
Por bienes realizables		1,257,101,731	1,294,988,979
Cambio y arbitraje de divisas		1,603,924,060	1,968,084,388
Otros ingresos operativos		10,066,537,891	11,309,041,560
Total otros ingresos de operación		42,772,577,485	40,403,506,744
Otros gastos de operación			
Comisiones por servicios		(3,844,371,229)	(3,022,953,901)
Por bienes realizables		(5,677,679,082)	(2,436,398,419)
Por bienes diversos		(178,412,354)	(68,321,399)
Provisiones		(6,634,797,478)	(7,608,637,171)
Cambio y arbitraje de divisas		(305,387,210)	(229,914,621)
Otros gastos operativos		(5,860,669,132)	(7,958,935,532)
Total otros gastos de operación		(22,501,316,485)	(21,325,161,043)
Resultado operacional bruto		150,542,960,474	118,848,154,446
Gastos administrativos			
Gastos de personal		(62,946,525,982)	(55,162,558,267)
Otros gastos de administración		(32,352,574,836)	(29,346,665,239)
Total gastos administrativos	22	(95,299,100,818)	(84,509,223,506)
Resultado operacional neto antes de impuestos y participaciones sobre la utilidad		55,243,859,656	34,338,930,940
Participaciones sobre la utilidad	13	(6,410,176,368)	(4,056,633,233)
Impuesto sobre la renta	15	(10,047,747,246)	(4,478,168,578)
Resultado del período	¢	38,785,936,042	25,804,129,129

Las notas son parte integrante de los estados financieros consolidados.


Lio. Gerardo Porras S.
Gerente General


Lio. Marvin Camacho R.
Contralor General


MBA. Manuel González C.
Auditor Interno





ly


Cuadro C

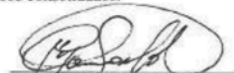
Banco Popular y de Desarrollo Comunal
Estado de cambios en el patrimonio consolidado
Períodos de un año terminados el 31 de diciembre
(en colones sin centavos)

Banco Popular y de Desarrollo Comunal
y subsidiarias
Estado de flujos de efectivo consolidado
Periodos de un año terminados el 31 de diciembre
(en colones sin céntimos)

	Notas	2011	2010
Actividades operacionales			
Resultado del período	¢	38,785,936,042	25,804,129,129
Partidas que no requieren efectivo:			
Pérdidas por estimación para créditos incobrables		21,367,941,926	29,703,158,074
Pérdidas por otras estimaciones		4,685,594,973	3,380,335,557
Pérdidas por estimación de bienes realizables	8	4,610,378,342	1,714,306,395
Depreciaciones y amortizaciones	9 y 10	5,422,343,190	6,262,142,634
Amortización plusvalía IBP Pensiones	10	1,026,600,000	85,550,000
Ganancias por reversión de estimación para créditos incobrables		(13,187,422,746)	(4,624,574,670)
Ganancias por reversión de otras estimaciones		(757,274,107)	(421,431,475)
Ganancias por reversión de estimación de bienes realizables		(1,018,701,718)	(1,075,318,707)
Gasto por impuesto sobre la renta	15	10,047,747,246	4,478,168,578
Pago de impuesto sobre la renta		(3,779,733,966)	(2,803,957,683)
Pérdidas (ganancias) no realizadas por diferencial cambiario		(11,023,778)	6,068,152,841
Gastos por provisión para prestaciones sociales, neto de pagos	14	3,380,883,600	934,641,277
Aportes patronales recibidos durante el año		16,029,493,824	13,763,659,185
Distribución de utilidades OPC		(593,326,369)	(656,914,109)
Gasto por participación Conape	1.y	1,091,384,110	671,863,933
Gasto por participación Finade	1.y	1,637,076,165	1,007,795,900
Gasto por participación Fodemipyme	1.y	2,043,113,006	1,360,817,348
Gasto por participación Comisión Nacional de Emergencias	1.y	1,543,217,063	917,455,896
Variaciones en los activos, (aumentos) disminuciones:			
Cuentas y productos por cobrar		(1,853,823,983)	(5,233,401,991)
Cartera de crédito		(101,188,588,847)	(168,384,076,449)
Bienes realizables		(5,363,352,398)	(3,849,160,128)
Otros activos		(3,599,414,205)	(1,600,523,912)
Variación en los pasivos, (disminuciones) aumentos:			
Obligaciones a la vista		29,531,903,219	22,294,960,695
Obligaciones a plazo		81,761,898,842	11,802,507,479
Otras obligaciones con el público		15,019,065,084	1,577,266,634
Cuentas por pagar por operaciones bursátiles		(2,071,029,735)	(401,922,159)
Otras cuentas por pagar y provisiones		(7,531,290,032)	1,158,751,104
Otros pasivos		(173,246,882)	(1,048,937,980)
Traslado de cargos por ISR		(13,426,632,277)	0
Efectivo neto provisto (usado) en actividades de operación		83,429,715,589	(57,114,556,604)
Actividades de inversión			
Inversión neta en valores y depósitos		(88,260,747,629)	27,588,832,822
Adquisición de propiedad, mobiliario y equipo	9 y 10	(4,748,694,634)	(6,641,681,485)
Venta de propiedad, mobiliario y equipo	9 y 10	592,867,637	425,790,418
Fondos provenientes compra IBP Pensiones		0	340,064,226
Compra de activos netos IBP Pensiones		0	(1,960,674,042)
Compra de la plusvalía en la fusión de IBP Pensiones	10	0	(5,133,000,000)
Participación en efectivo en el capital de otras empresas		5,035,616	0
Efectivo neto (usado) provisto en actividades de inversión		(92,411,539,010)	14,619,331,939
Actividades financieras			
Otras obligaciones financieras		19,259,037,096	59,383,273,441
Efectivo neto provisto en actividades financieras		19,259,037,096	59,383,273,441
Aumento (disminución) en efectivo y equivalentes de efectivo		10,277,213,675	16,888,048,776
Efectivo y disponibilidades al inicio del año	4	179,926,162,713	163,038,113,937
Efectivo y disponibilidades al final del año	4 ¢	190,203,376,388	179,926,162,713

Las notas son parte integrante de los estados financieros consolidados.


Lic. Gerardo Puentes S.
Gerente General


Lic. Marvin Camacho R.
Contador General


MBA. Manuel González C.
Auditor Interno

Índice de correspondencia del Global Reporting Initiative (GRI)

Indicador	Descripción	Ubicación
	Estrategia y análisis	
1.1	Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia	Pág. 8
	Perfil de la organización	
2.1	Nombre de la organización	Pág. 1
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	Pág. 16
2.3	Estructura operativa de la organización	Pág. 25
2.4	Localización de la sede principal de la organización	Contraportada
2.5	Número de oficinas en las que opera la organización	Pág. 29
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Pág. 7
2.7	Mercados servidos	Pág. 30
2.8	Dimensiones de la organización informante	Pág. 31
2.10	Premios y distinciones durante el período informado	Pág. 31
	Parámetros de la memoria	
	Perfil de la memoria	
3.1	Período cubierto por la información contenida en la memoria	Pág. 35
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere)	Pág. 35
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc)	Pág. 35
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	Pág. 2

Indicador	Descripción	Ubicación
	Alcance y cobertura de la memoria	
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	Pág. 35
3.6	Cobertura de la memoria	Pág. 35
3.7	Indicar la existencia de limitación del alcance o cobertura de la memoria	Pág. 35
	Índice del contenido GRI	
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos de la memoria	Pág. 89
	Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés	
4.1	Estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano responsable de las tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización	Pág. 25
	Indicadores de desempeño	
	Indicadores económicos	
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos	Pág. 52
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Pág. 48
	Indicadores ambientales	
EN1	Materiales utilizados por peso y volumen	Pág. 40
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	Pág. 40
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	Pág. 40
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	Pág. 40
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	Pág. 42, 43
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	Pág. 42, 43
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Pág. 41, 42
EN18	Iniciativas para reducir emisiones de gases de efecto invernadero y reducciones logradas	Pág. 41
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	Pág. 42
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	Pág. 46

Indicador	Descripción	Ubicación
	Indicadores sociales	
	Prácticas laborales y trabajo digno	
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	Pág. 78
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	Pág. 79
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	Pág. 79
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	Pág. 79
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	Pág. 79
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	Pág. 80
LA11	Programa de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión final de sus carreras profesionales	Pág. 80
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional	Pág. 80
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Pág. 78
	Derechos humanos	
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	Pág. 74
	Sociedad	
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización	Pág. 72
SO5	Posición en las políticas y participación en su desarrollo y de actividades de "lobbying"	Pág. 73
	Responsabilidad sobre productos	
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en los que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de estos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentajes de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	Pág. 54
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales procedimientos informativos	Pág. 54

Indicador	Descripción	Ubicación
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	Pág. 55, 60
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	Pág. 58
Suplemento del Sector de Servicios Financieros		
	Cartera de productos	
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según microempresa/PYMES/grandes y el sector de actividad	Pág. 62
	Comunidad	
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	Pág. 65
	Etiquetado de productos y servicios	
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	Pág. 68



www.bancopopularcr.com

Teléfono: (506) 2202-2020

El **Banco Popular** tiene su sede principal en
Costa Rica, provincia de San José, cantón Central,
Distrito Catedral, Avenida 2 y 4, Calle 1.
Apartado 10190-1000.