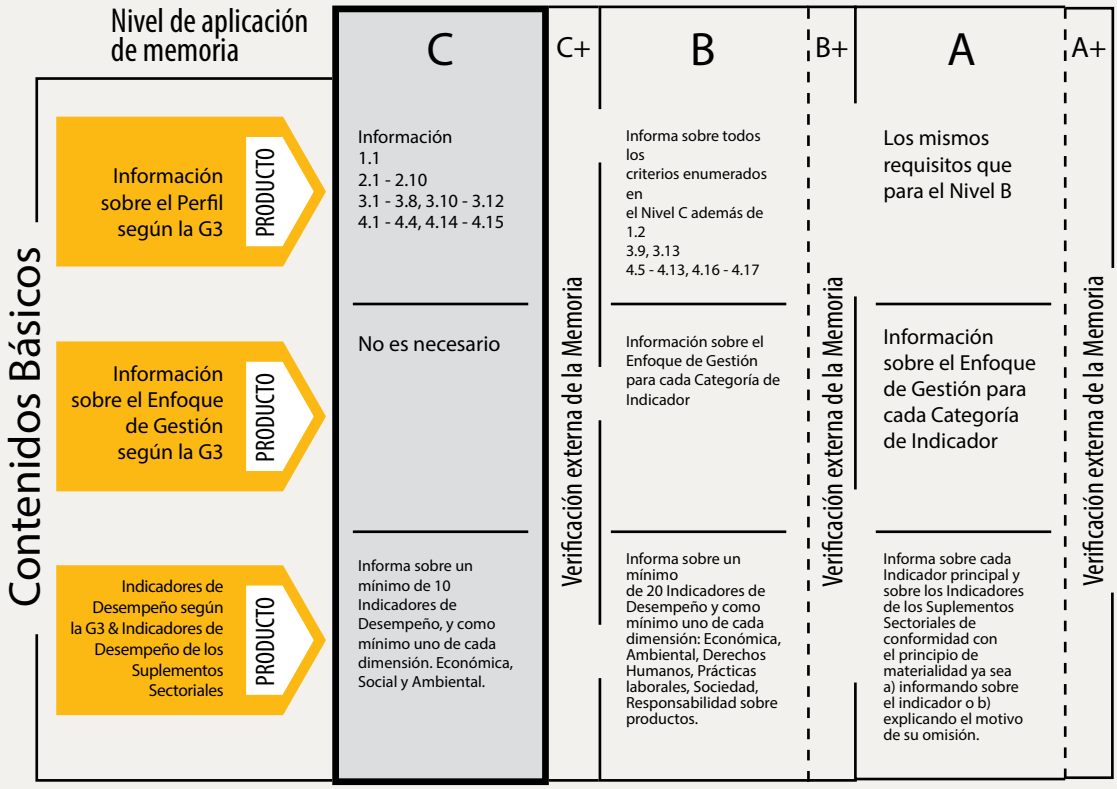
FORJANDO BIENESTAR CON ENFOQUE SOCIAL

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD **2012**

Banco Popular



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 naciones que esta iniciativa realiza para fomentar el respeto a los Derechos Humanos, el Ambiente, los Estándares Laborales y la Anticorrupción.

Consejo Editorial

Gerardo Porras Sanabria, Gerente General Corporativo
Eduardo Gómez Barth, Director General Corporativo
Maybelle Alvarado Desanti, Directora de Gestión
Cynthia Vargas Cerdas, Comunicación Corporativa

Colaboradores especializados

Diego Zamora Castro, Subgerencia General de Negocios
Sergio Calderón Rivas, Subgerencia General de Operaciones
Alonso Carvajal Bravo, Dirección Banca de Personas
Guiselle Carballo Varela, Dirección Banca de Desarrollo
Carlos García López, Dirección de Soporte Administrativo
Eida Ocampo Rojas, Proceso de Planificación de la Gestión
Mario Jiménez González, Contraloría de Servicios
Ramón Bolaños Zamora, Proceso Gestión Normativa
Patricia Araya Araya, Consultoría Jurídica
Marjorie Alvarado Arancibia, Dirección de Capital Humano
Sylvia Cortés Hernández, Mercadeo Táctico
Jorge Brenes Artavia, Responsabilidad Social Corporativa

Contactos para consultas y comentarios

Alonso Jiménez Zúñiga, Responsabilidad Social Corporativa
Teléfono: 2202-8040
aljimenez@bp.fi.cr

Edición y producción

Agencia Interamericana de Comunicación S.A.

TABLA DE CONTENIDO

Capítulo I Enfocados en brindar un servicio de excelencia....4

Capítulo II Compromiso con el bienestar social sostenible de la población 16

Capítulo III Creamos confianza basados en la Integridad 36

Capítulo IV Nuestra fortaleza financiera se transforma en bienestar integral para miles de familias....40

Capítulo V Nuestro personal: base sólida de la organización....46

Capítulo VI Cuidar del ambiente es invertir en las futuras generaciones....58

Capítulo VII Productos y servicios financieros con rostro humano....74

Capítulo VIII Estados financieros auditados....96

Índice de correspondencia del Global Reporting Initiative (GRI) 104

CAPÍTULO

I

Enfocados en brindar un servicio de excelencia

Cada gramo de nuestro peso institucional se enfoca en brindar un servicio de excelencia, digno de la población para la que trabajamos a diario.

Banco Popular
BP
Banco Popular

ENFOCADOS EN BRINDAR UN SERVICIO DE EXCELENCIA

En el Banco Popular consideramos que la excelencia se construye a partir de un comportamiento ético y responsable con la sociedad, y por esta razón, las acciones que realizamos como entidad bancaria deben trascender la puntualidad de los servicios financieros para apuntar a convertirnos en una organización agente de cambio, que persigue la equidad social y de género, que aporta beneficios a la gestión ambiental del país y que procura afanosamente el bienestar de su población, tomando como criterios rectores la solidaridad y la justicia social.

MISIÓN:

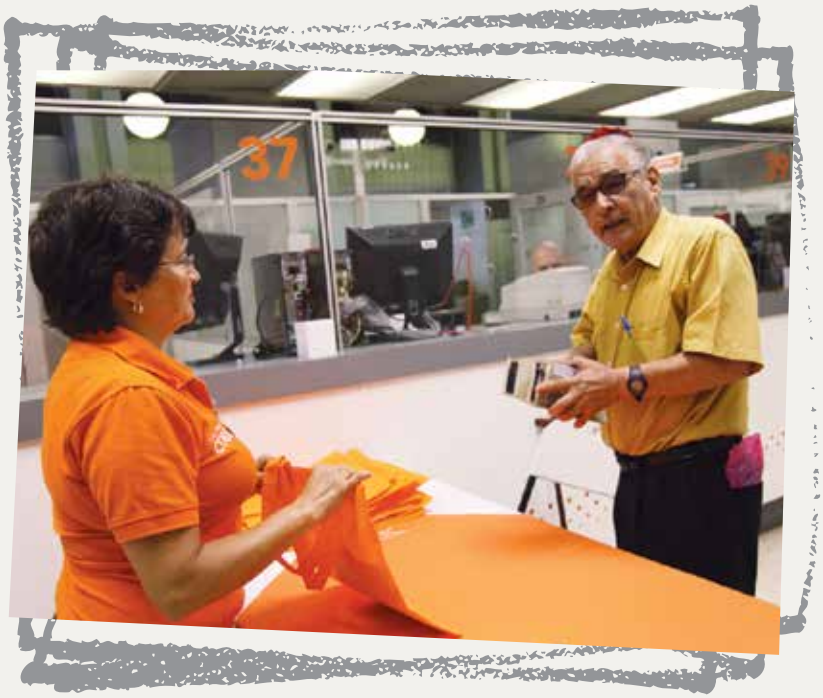
Somos un Conglomerado Financiero, cuyo fin último es el bienestar social sostenible de los y las habitantes del país.

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.

VALORES:

- Liderazgo.
- Excelencia.
- Servicio al cliente.
- Integridad.
- Innovación.
- Compromiso social.



La clientela del Banco Popular recibe una atención personalizada enfocada en la prestación de bienes y servicios financieros para el bienestar de la población

El Banco Popular tiene como uno de sus focos de atención promover los emprendimientos de la pequeña y mediana empresa y uno de estos sectores está fuertemente representado por las microempresarias.

NATURALEZA DE LA PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA:

El 11 de julio de 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 los sectores de la economía social, mediante el fomento del ahorro y la oferta crediticia.

De esta manera, su principal objetivo ha sido brindar protección económica y bienestar la clase trabajadora, pequeños artesanos y pequeños productores mediante el fomento del ahorro y la satisfacción de sus necesidades de crédito. Tiene la tarea de financiar proyectos y programas de las asociaciones de desarrollo comunal, cooperativas, municipalidades y asociaciones sindicales de trabajadores.

El Banco Popular es una institución de derecho público no estatal, con personería jurídica y patrimonio con plena autonomía administrativa y funcional. Bajo esta condición legal, está regulado por su Ley Orgánica y su reglamento correspondiente. Adicionalmente, la entidad es sujeto de la fiscalización de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), y de la Contraloría General de la República. Al ser parte del Sistema Bancario Nacional (SBN), el accionar del Banco Popular debe estar en correspondencia con la Ley Orgánica del SBN.

Esta entidad 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. De esta forma, su orientación política corresponde a la Asamblea de los Trabajadores y Trabajadoras y su definición está bajo la responsabilidad de la Junta Directiva Nacional, mientras que la administración corresponde a la Gerencia General Corporativa.

MENSAJE DEL PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

SR. FRANCISCO ANTONIO PACHECO

Durante 2012, como siempre, hemos trabajado apegados a los más altos valores éticos, a la transparencia y la responsabilidad que demandan nuestra clientela y nuestra conciencia. Como parte de este compromiso, ponemos en manos de ustedes la tercera edición de la "Memoria de Sostenibilidad", producida bajo la metodología GRI (Global Reporting Initiative), como un instrumento eficaz de rendición de cuentas. A ella se suman las herramientas de supervisión de las entidades encargadas de verificar la estabilidad de nuestra organización, en las diferentes áreas del negocio. Estamos seguros de que las personas interesadas en estos temas obtendrán frutos del análisis de las cifras y datos que ofrecemos aquí.

Debemos advertir que los logros del Banco, en lo fundamental, se deben a la eficiencia del trabajo realizado por la administración, particularmente de la gerencia, cuyo equipo de trabajo, de subgerentes y de los gerentes de las sociedades del Conglomerado han contribuido con las metas de la organización. Los funcionarios de todos los niveles, también han tenido parte importantísima en la buena marcha del Banco y así debemos reconocerlo.

Este año, como se muestra en este documento, fue propicio para que el Banco Popular pudiera reafirmar su misión de promover el bienestar social sostenible en el país. Pese a las vicisitudes del panorama económico mundial y las preocupaciones generalizadas sobre el rumbo de la economía global, la institución continuó adelante, apoyando financieramente a las pequeñas y medianas empresas y, en general, a quienes contribuyen con su trabajo al desarrollo del país.

Ciertamente, contra muchas de las previsiones negativas que hubiesen podido presentarse, el país mostró, en este año, resultados económicos muy satisfactorios, que contrastan con el bajo desempeño de las naciones desarrolladas. Ese marco nacional favoreció que el Banco Popular cosechara importantes éxitos y pudiera consolidarse como la tercera entidad bancaria más grande del país. Lo hizo, además, con la

El Banco Popular, como parte de su visión integral, trabaja de manera conjunta con los sectores sociales que han sido pilares fundamentales en el fortalecimiento de la democratización económica del país.

prudencia que exige una sana administración en todo momento y no sólo en medio de las grandes incertidumbres económicas. La Junta Directiva Nacional merece reconocimiento por la prudencia que ha mostrado en este periodo y a ella, al lado de la administración, se le debe la consolidación de un manejo sensato y exitoso de la institución.

En efecto, como depositarios de la confianza que el país pone en sus instituciones y conscientes de la responsabilidad de nuestro rol en vida social de Costa Rica, la Junta Directiva Nacional ha emitido las directrices necesarias para que la entidad mantenga políticas de crédito prudentes, capaces de protegernos de los riesgos financieros externos e internos, sin abandonar los esfuerzos por consolidar y resguardar la cartera de activos. Como resultado, el Banco Popular recibió durante el 2012 calificaciones internacionales de la más alta categoría y que confirman una gestión sana e integral del riesgo. Estamos decididos a continuar transitando por esta senda.

La Junta Directiva y la administración han puesto énfasis en atender las necesidades de los sectores de la economía social y de los integrantes de la clase trabajadora del país, que suelen ser los más afectados por la exclusión de los servicios financieros, aun en las mejores épocas, y, mucho más, en tiempos difíciles. Sin duda, hemos sido exitosos en esta misión, como lo demuestra el aumento de la cartera, centrada en el crédito personal, que una vez más, creció por encima del promedio del sistema bancario costarricense. Somos conscientes de que esta institución está llamada a desempeñar un papel clave en el desarrollo económico de la clase trabajadora, y seguiremos encontrando formas creativas para cumplir con esa misión. Como se comprenderá fácilmente, nuestro crecimiento económico se transforma en beneficios sociales para la población de mayor interés del Banco.

Para nuestro Banco resulta fundamental seguir avanzando en la profundización de los servicios bancarios. Por ello, los logros alcanzados durante este año en temas de género, accesibilidad y medio ambiente, entre otros, nos llenan de orgullo y nos motivan a seguir trabajando en esas áreas. Queremos llegar,

cada vez, a más costarricenses, en especial, a aquellos que, por su condición económica, permanecen al margen de los servicios bancarios, aun de los más básicos y tradicionales.

Por esta razón, para la Junta Directiva y la administración del Banco Popular continuaremos manteniendo nuestro compromiso de quebrar las barreras financieras que impiden el acceso a la economía formal de buena parte de la población costarricense. La actividad bancaria, en el caso nuestro, brinda oportunidades de educar a la población para que se incorpore, dentro de sus posibilidades, a la vida financiera y bancaria del país, para su propio beneficio. La exclusión en nuestros tiempos adquiere muchas formas y esta es una de las más nocivas. Debemos convertir al mayor número de personas en sujetos de crédito y de otros servicios bancarios, capaces de aprovechar beneficios de los que, de otra manera, quedarían marginados.

El Banco Popular, como parte de su visión integral, trabaja de manera conjunta con los sectores sociales que han sido pilares fundamentales en el fortalecimiento de la democratización económica del país y de una distribución más equitativa de la riqueza. Nos referimos a los sectores solidarista, profesional, sindical, cooperativo tradicional y autogestionario, magisterial, comunal y artesanal. Esta es una excelente forma de llegar a grandes grupos de personas y de integrarnos más estrechamente con la actividad productiva nacional.

Seguiremos impulsando las inversiones y transformaciones internas necesarias, que promuevan la eficiencia y aseguren un desarrollo sostenible de la institución. La innovación tecnológica y la flexibilidad de los servicios bancarios constituyen una herramienta clave para poder llegar cada vez más lejos, con mayor calidad en el servicio, y a una mayor clientela en todo el territorio nacional. El empeño en elevar nuestro nivel tecnológico ha sido enorme y muy pronto se notarán los beneficios obtenidos, a pesar de que hemos tenido que vencer grandes dificultades ligadas a la magnitud de nuestros proyectos. En materia de actualización e innovación, la tarea nunca concluye y los esfuerzos en pos de la excelencia deben realizarse de manera ininterrumpida, pues por su naturaleza, cada paso adelante exige dar muchos más.

La Junta Directiva se ha convertido en tierra fértil capaz de nutrir nuestro crecimiento. El país y quienes se benefician de nuestros servicios pueden confiar en que durante el año 2013 continuaremos adelante, renovando nuestro compromiso de apoyar a la clase trabajadora. Seguiremos empeñados en que tenga mayor acceso a recursos crediticios oportunos, competitivos y a precios razonables y, promover así, continuamente, el crecimiento de su nivel de vida.

En todo caso, debemos recordar que el Banco es de todos y todas y por eso debemos informar a quien quiera enterarse de su marcha y, sobre todo, emprender la gran tarea colectiva de cuidarlo, para evitar que se vea sometido a intereses de grupos o de personas, fuera del esquema del compromiso de servicio con Costa Rica y, dentro de ella, con quienes más necesitan de nosotros.

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL CORPORATIVO

SR. GERARDO PORRAS SANABRIA

Durante el año 2012, el entorno de los negocios estuvo marcado por la incertidumbre a escala global. Los principales organismos financieros ajustaron hacia la baja la mayoría de previsiones de crecimiento económico, al responder a una economía mundial que sigue alargando la recuperación definitiva.

A pesar de ese difícil contexto internacional, Costa Rica experimentó un buen momento desde una perspectiva macroeconómica. La economía creció a una tasa del 5.1%, casi uno y medio punto porcentual más que el año previo y la inflación, que cerró en 4.5%, y se mantuvo dentro de los rangos objetivo fijados por el Banco Central de Costa Rica. La tasa de desempleo se redujo en un punto porcentual, aunque sigue siendo relativamente alta (9.8%), y continúa siendo una de las principales preocupaciones del Banco Popular, ya que por definición es el banco de la población trabajadora.

El desarrollo integral de la gestión realizada durante este año, permitió que nuestra institución se consolidara como el tercer banco de mayor tamaño del mercado financiero local, con una participación, al final del año, cercana al 12.9% del sistema bancario por tamaño de activos, y el segundo por volumen de utilidades, con una participación del 19.9% de todo el sistema financiero.

Los resultados económicos obtenidos por nuestra entidad, se convierten en oportunidades para mejorar la calidad de vida de nuestra clientela y apoyar el desarrollo del país desde diferentes ópticas. En esta línea, me complace advertir que durante el período que reseña este Reporte, el Banco creció un 14% en crédito personal con respecto al año 2011, al formalizar 66.671 operaciones en esta línea crediticia. Conscientes de que nuestra naturaleza nos inclina a atender las necesidades financieras de las familias y las pequeñas y medianas empresas, es satisfactorio precisar que para el crédito de vivienda el Banco ofreció 3.252 soluciones de vivienda, con un crecimiento del 39% en comparación con el año 2011 y obtuvo un 27% de incremento en financiamiento para fomentar estudio y sufragar gastos por conceptos médicos.

De acuerdo con el Banco Central, el crecimiento del crédito al sector privado en Costa Rica alcanzó el 13.9% en el año 2012 y la cartera total del sistema financiero costarricense creció 15%. El Banco Popular logró superar ambas tasas de crecimiento, la cartera total de préstamos creció 17.25% al mantener siempre el crédito a las personas y a las pequeñas empresas, con énfasis en los sectores vulnerables, como el principal componente de la cartera. Estos resultados le permitieron al Banco Popular ubicarse en el primer lugar en crecimiento entre los bancos públicos del sistema financiero costarricense.

Los resultados generales del Banco Popular continúan a la vanguardia del sistema financiero nacional. Incrementó su activo total en casi 18% en el 2012, ligeramente por encima del promedio del sistema financiero nacional. Igual que su patrimonio que creció a la misma tasa del 18%; y consolidó la posición financiera de la Institución como el tercer banco más grande del país por nivel de activos.

El buen desempeño del Banco Popular durante el año 2012 fue reconocido por la calificadora internacional de riesgo Fitch Ratings, al precisar en su análisis que el Banco Popular "*… se ha caracterizado por ser una entidad con robusto desempeño, sobresaliendo respecto de las entidades financieras del mercado, siendo al mismo tiempo una de las instituciones más rentables del mercado financiero local y de la región*".

Gracias a esta opinión, Fitch Ratings concedió nuevamente al Banco Popular la calificación nacional de AA (cri) para emisiones de largo plazo, con "perspectiva estable". Esta calificación significa una "muy alta calidad crediticia", e implica una muy sólida calidad como deudora respecto de otros emisores o emisiones del país, según la propia definición de la calificadora.

Con estos importantes atestados en mano, el Banco Popular lanzó una emisión de bonos en Panamá por un total de US$27 millones, que contó también con una excelente calificación por parte de Fitch Ratings. Con esta emisión, la institución se convirtió en el primer banco público costarricense en realizar una emisión de bonos en el extranjero.

Todo el resultado anterior se logró manteniendo vivo el compromiso de ser un banco de desarrollo y promotor de la sostenibilidad en todos los ámbitos. Con este objetivo se impulsaron actividades en áreas de medio ambiente, innovación y accesibilidad.

En materia ambiental, el Banco Popular continúa adelante con su objetivo de llegar a certificarse como una institución carbono neutral. Para ello se consolidó el programa interno de reciclaje y se fortalecieron las relaciones con la empresa Ad Astra Rocket, para impulsar iniciativas con estudiantes de los colegios técnicos profesionales del cantón de Santa Cruz, Guanacaste.

Este compromiso con el ambiente motivó el apoyo a otras entidades que luchan por conservar el medio ambiente como lo confirma, entre otros, el financiamiento otorgado a

la Cooperativa de Electrificación de San Carlos (COOPELESCA R.L.), por ¢1.100 millones para la compra de 900 hectáreas de terrenos circundantes al Parque Nacional del Agua Juan Castro Blanco, en Sucre de Ciudad Quesada, San Carlos. Este crédito está dirigido a la recuperación del área boscosa para proteger el agua de la zona, la cual abastece una gran parte del territorio nacional.

En materia de accesibilidad social, el Banco Popular mantiene la certificación del Sistema Integrado de Igualdad y Equidad de Género (SIGEG), que lo convirtió en la primera entidad en Centroamérica en contar con esta distinción, en razón de las buenas prácticas implementadas en esta materia. Adicionalmente, el área de Banca de Desarrollo presentó el producto "BP empresarias", el cual brinda a las mujeres con negocios en crecimiento una oportunidad para fortalecerlas mediante un programa de atención integral, que incluye servicios de desarrollo empresarial y financiamiento con condiciones especiales.

Para la población joven costarricense, el Banco Popular, en alianza con el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, desarrolló el Programa Empléate, que promueve el empleo para personas jóvenes de 17 a 24 años en condición de vulnerabilidad social, mediante servicios especializados de capacitación, intermediación de empleo, orientación vocacional e información a partir de las demandas del mercado laboral.

Los resultados económicos obtenidos por nuestra entidad, se convierten en oportunidades para mejorar la calidad de vida de nuestra clientela y apoyar el desarrollo del país desde diferentes ópticas.

Otros programas específicos fueron desarrollados para la población adulta mayor, especialmente para facilitar su acceso a los servicios del Banco; también se abrieron programas con ese propósito para las personas con discapacidad. Como parte de estos esfuerzos, en el año 2012 el Banco Popular se convirtió en la primera entidad financiera en Latinoamérica en grabar siglas en braille en sus tarjetas de débito.

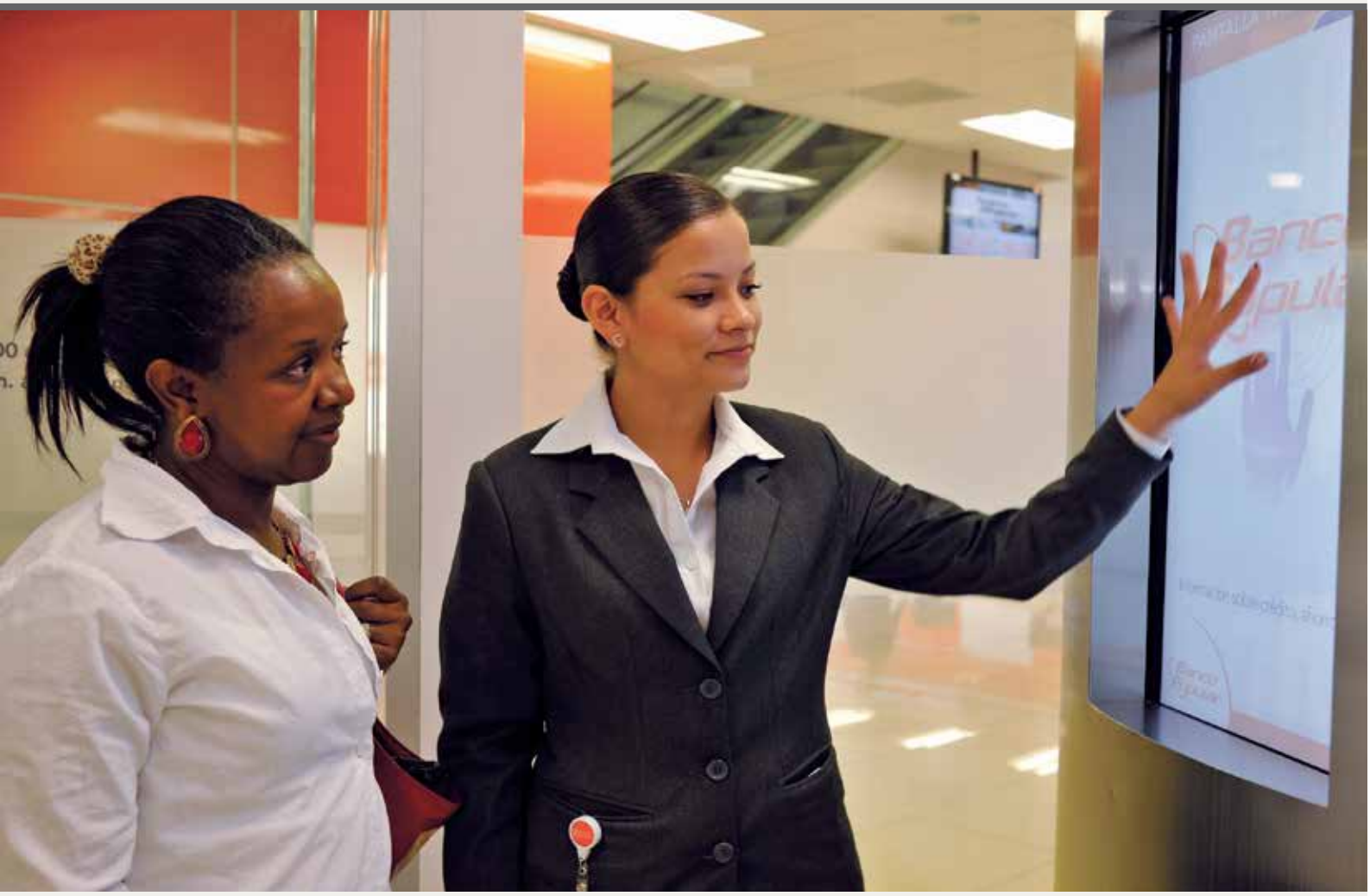
Los resultados enumerados en este tercer Informe de Sostenibilidad, han sido posible gracias al talento y dedicación de todo el personal del Banco, que diariamente renueva su compromiso de servicio con nuestra clientela, la cual constituyen nuestro principal y más noble objetivo.

CAPÍTULO

II

Compromiso con el bienestar social sostenible de la población

Cada uno de nuestros servicios y acciones están orientados al alcance del mayor bienestar social posible, seguimos este norte cada día y por eso nuestros pasos son certeros, permanentes y visionarios.



MARCAS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

El Banco Popular posee un amplio portafolio de productos financieros y servicios diseñados para atender las necesidades de su clientela. Desde créditos personales, empresariales y para la vivienda, pasando por un abanico de opciones en tarjetas de crédito y débito, así como certificados de ahorro y fondos de inversión, entre otros múltiples servicios que a continuación se presentan:

Créditos

Durante el 2012, el Banco Popular experimentó un crecimiento de un 16% en su cartera de crédito, lo que se tradujo en 86.000 soluciones financieras para su clientela. Entre ellas podemos citar:

CRÉDITO PERSONAL

Este servicio otorga financiamiento de hasta $15.000[1] sin fiadores y hasta $20.000[1] con fiadores, suma para la cual se establecen 72 meses como plazo máximo de pago. El dinero es entregado el mismo día al solicitante y está dirigido a personas asalariadas o con ingresos propios.

CRÉDITO PARA VIVIENDA

Estos tienen el beneficio de no estar sujetos a la tasa básica pasiva[2], lo cual brinda mayor estabilidad y certeza a la clientela sobre el importe de la cuota por saldar y ofrece una línea de crédito capaz de atender el 100% del valor de la vivienda por adquirir.

---

[1] Tipo de cambio al 31 de diciembre del 2012 entre dólares y colones:
Compra: 502,07 Venta: 514,32
Fuente: Banco Central de Costa Rica

[2] La tasa básica pasiva es un promedio ponderado de las tasas de interés de captación brutas en colones, negociadas por los intermediarios financieros residentes en el país y de las tasas de interés de los instrumentos de captación del Banco Central y del Ministerio de Hacienda, negociadas tanto en el mercado primario como en el secundario, y todas ellas correspondientes a los plazos entre 150 y 210 días. Fuente: Banco Central de Costa Rica.

En su visión estratégica, el Banco Popular apunta a la productividad y el desarrollo del país, por esta razón cuenta con más de 100 personas asesoras ejecutivas en todo el país, quienes acompañan a los beneficiarios y beneficiarias, así como potencial clientela de créditos para pequeños y medianos emprendimientos.

BANCA DE DESARROLLO

Es una de las líneas de mayor relevancia estratégica, por su interés social para la productividad y el desarrollo del país, los créditos para micro, pequeña y mediana empresa disponen de una amplia cobertura en todo el territorio, razón por la cual se cuenta con más de 100 ejecutivos, que asesoran y acompañan a los beneficiarios y potenciales usuarios de este tipo de crédito.

OTROS SERVICIOS DE CRÉDITO

Adicionalmente, el Banco Popular ha diseñado otros servicios de crédito de carácter comercial, de pignoración sobre alhajas y el denominado crédito Back to Back, que es un crédito en colones dirigido a la clientela que posee certificados de ahorro a plazo con el Banco y que deseen utilizar dicho certificado como garantía de pago sobre el crédito solicitado.

Tarjetas

El Banco Popular ofrece diversas opciones en tarjetas de crédito y débito, esto con el objetivo de atender las variadas necesidades de su clientela.

TARJETAS DE CRÉDITO

La tarjeta de crédito Visa del Banco Popular constituye un medio de pago eficiente para realizar compras en comercios afiliados. Esta, además de tener una de las mejores tasas de interés del mercado, cuenta con un programa de premiación de puntos. Permite realizar adelantos de efectivo en los cajeros del Banco Popular, tener acceso a los cajeros ATH y a la red de cajeros de la banca costarricense; así como contar con un Programa de Asistencia, pólizas contra robo y fraude, opción de tarjeta virtual y la posibilidad de realizar cargos automáticos. Tiene diversas modalidades:

- Local
- Internacional
- Oro
- Mipymes
- Empresarial
- Platinum

TARJETAS DE DÉBITO

Las tarjetas de débito del Banco Popular atienden diversos segmentos de edad e intereses y cuentan con valiosas facilidades para las personas usuarias, y entre las tarjetas disponibles están:

TARJETAS DE DÉBITO NACIONAL E INTERNACIONAL VISA POPULAR PLUS

Esta tarjeta es exclusiva para las personas que reciben su depósito de salario o pensión con el Banco Popular y cuenta con el Programa de Beneficios Popular Plus, que ofrece descuentos en los comercios afiliados a la "Red Ventajas del Popular". Tiene reducidas tasas de interés y comisiones.

El Banco Popular impulsa productos financieros ambientalmente responsables. La "Cuenta de Ahorro Verde" apoya el financiamiento de proyectos de orden ambiental.

TARJETA O2

Con un perfil de usuario entre los 14 y los 20 años, esta tarjeta dispone de un portal web especializado (www.tarjetaO2.com) que permite el acceso a un *Mall Virtual*, así como a otros servicios como lo son una radio en línea, área multimedia, noticias y otros beneficios.

TARJETA POPULAR KIDS

Esta es una tarjeta enfocada en personas menores de 14 años y con la cual se obtienen descuentos en comercios afiliados, permite el uso en cajeros automáticos del Banco Popular y la red ATH, tiene acceso al Sistema Banca Fácil y permite compras en el *Mall Virtual*. Poseen 36 diseños para satisfacer los gustos de la clientela.

Soluciones de ahorro

El Banco Popular tiene la ventaja de que sus productos de captación están exentos del impuesto sobre la renta. Entre las soluciones de ahorro están:

- Cuentas de ahorro
- Certificado de ahorro a plazo materializado y desmaterializado
- Ahorro programado con fines múltiples
- Cuentas corrientes.

Pensando en la satisfacción de las necesidades de las personas usuarias, el Banco Popular ha desarrollado múltiples bienes y servicios que permiten a su clientela contar con diversidad de facilidades de ahorro y financiamiento.

Otros servicios adicionales brindados por el Banco Popular

Mediante sus plataformas de servicio a la clientela, las facilidades on-line y los servicios brindados por su Operadora de Pensiones, Puesto de Bolsa, Agencia de Seguros y Fondo de Inversión, el Banco Popular ofrece una amplia gama de facilidades y opciones financieras a su clientela. Entre ellas podemos citar:

- Servicio de pagos y transferencias SINPE
- Centro de atención a la clientela y trámites telefónicos (Banca Fácil)
- Pago automático de salarios
- Servicio de valores en comisión
- Pago de servicios públicos por medio de www.bancopopularcr.com
- Servicios bursátiles mediante el Puesto de Bolsa de Popular Valores
- Fondos de inversión por medio de la Sociedad Administradora de Fondos de Inversión
- Planes de pensiones complementarias y obligatorias mediante la Operadora de Planes de Pensiones Complementarios
- Comercialización de Seguros por medio de la Agencia de Seguros Popular Sociedad
- Pago de impuestos
- Red de cajeros automáticos

PASO FIRME HACIA LA SOSTENIBILIDAD

La Asamblea Nacional de Trabajadores y Trabajadoras (ANTT), máximo órgano de decisión política del Banco Popular, ha definido como pauta estratégica apuntar al impacto social, ambiental y de rentabilidad económica de la institución. Este ha sido un paso de avanzada en la gestión de la entidad bancaria, una decisión que demuestra el consenso entre múltiples sectores de la economía social de perseguir la sostenibilidad, como un fin primordial de su gestión.

Para alcanzar con éxito este objetivo estratégico, la Junta Directiva y el Equipo de la Gerencia trabajan armoniosamente desde sus distintas esferas, para llevar a cabo acciones con impactos sobre lo económico, lo social y lo ambiental. Además de incorporar una serie de acciones transversales, que incluyen la accesibilidad, la ecoeficiencia, la generación de productos financieros verdes y la equidad e igualdad de género, entre otras.

El Banco Popular promueve el acceso a la vivienda para todos los estratos de la población. El Proyecto de vivienda de interés social "El Esfuerzo" es un ejemplo.

La Asamblea Nacional de Trabajadores y Trabajadoras, se encarga de brindar orientación política al Banco y está conformada por representantes de diez sectores sociales y económicos del país: artesanal, comunal, cooperativo tradicional, cooperativo, autogestionario, independiente, magisterial, profesional, sindical confederado, sindical no confederado y solidarista.

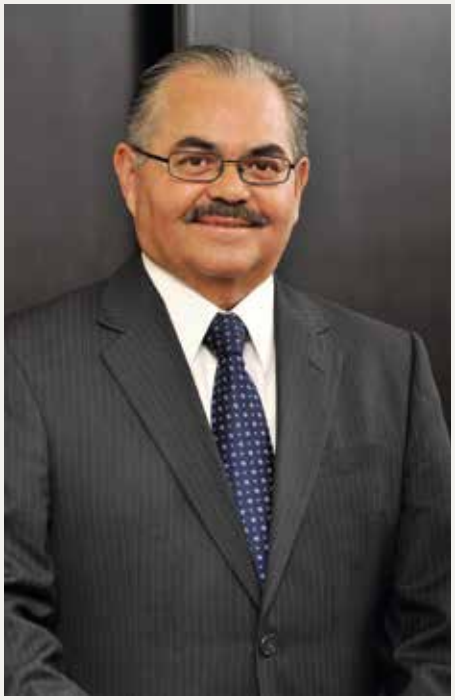
JUNTA DIRECTIVA NACIONAL

La Junta Directiva Nacional es el órgano rector superior del Banco Popular. Actualmente esta estructura jerárquica se desempeña en su condición "Pro tempore" y está conformada por siete personas nombradas por el Poder Ejecutivo. Su composición es orientada por criterios de paridad de género que procuran el balance entre mujeres y hombres que integran este órgano de decisión política.

Francisco Antonio Pacheco Fernández, Presidente

María Lydia Sánchez Valverde, Vicepresidenta

Marvin Arias Aguilar, Director



Luis Enrique Garita Bonilla, Director

Silvia Gabriela Morales Jiménez, Directora

Victoria Hernández Mora, Directora

José Eduardo Alvarado Campos, Director

ACERCA DEL GOBIERNO CORPORATIVO

Como parte de las acciones enfocadas a promover una entidad financiera transparente y que responda a las necesidades de información de sus grupos de interés, en el 2012, el Banco Popular presentó su informe anual de Gobierno Corporativo, el cual garantiza una actuación de conformidad con reglamentos claros y objetivos tanto en cuanto asignación de funciones como en términos de la administración responsable de los recursos financieros. De la misma manera, hace una revisión de las operaciones relevantes llevadas a cabo durante el periodo.

Cabe mencionar que en el Código de Gobierno Corporativo del Banco Popular se han establecido políticas sobre la relación con la clientela; empresas proveedoras, personas colaboradoras y personas accionistas alrededor del acceso, intercambio y revelación de la información que se hace de la gestión de la entidad financiera y su desempeño.

Informe Anual de Gobierno Corporativo del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, periodo 2012

Banco Popular

INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO

2012

Conglomerado Financiero
Banco Popular y de Desarrollo Comunal

Banco Popular y de Desarrollo Comunal
Popular Valores Puesto de Bolsa S.A.
Popular Sociedad Fondos de Inversión S.A.
Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S.A.
Popular Sociedad Agencia de Seguros S.A.

En su Informe Anual de Gobierno Corporativo, el Banco Popular mostró información relacionada con el desempeño y organización de las funciones tanto del Banco Popular (BP) como del conglomerado compuesto por: Popular Valores Puesto de Bolsa S. A., Popular Sociedad Fondos de Inversión S.A.; Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del BP y Popular Sociedad Agencia de Seguros S.A.

El documento hace un repaso descriptivo de la estructura del Gobierno Corporativo y presenta las políticas que regulan la selección, nombramiento, destitución y rotación de las personas integrantes de las Juntas Directivas y Órganos de Apoyo de Gobierno Corporativo[3]. Además, muestra los términos establecidos para la remuneración de quienes integran dichas agrupaciones.

Por otra parte, también menciona los mecanismos para solventar conflictos de interés dentro de las estructuras de toma de decisión. De esta forma, en el Código de Buen Gobierno Corporativo del Conglomerado Financiero del Banco Popular, se establecen las políticas sobre conflictos de interés, relacionadas con la participación de las personas que integran las Juntas Directivas, así como su intervención en materia de contratación administrativa y Comités de Apoyo.

En el marco de la gestión de las juntas como órganos tomadores de decisión, una serie de comités les apoyan, con funciones específicas, tanto al Banco Popular como a las entidades del conglomerado. A continuación se muestran cuáles son esos comités cuyas funciones están ampliamente descritas en el informe anual de Gobierno Corporativo:

[3] Las personas integrantes de la Junta Directiva Nacional del Banco Popular, de conformidad con su Ley Orgánica, son elegidas por períodos de cuatro años y pueden ser reelectas partiendo de que cada año se elige la presidencia y vicepresidencia. En tanto, quienes integran las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas del Conglomerado, se eligen por períodos de dos años, también con posibilidad de reelección.

Gobierno Corporativo

- Comité de Auditoría Corporativo.

Banco Popular (BP)

- Comisión de Políticas Corporativas, Pautas de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras y Juntas de Crédito Local.
- Comisión de Plan, Presupuesto y Estados Financieros.
- Comisión de Emprendimiento y Fondos Especiales.
- Comité de Riesgo.
- Comité de Tecnología de la Información.
- Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos.

Popular Valores Puesto de Bolsa S. A.

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

Popular Sociedad Fondos de Inversión S.A.

- Comité de Inversiones.
- Comité de Cumplimiento.
- Comisión de Riesgo.
- Comisión de Análisis de Presupuesto y Estados Financieros.

Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del BP

- Comisión de Plan, Presupuesto y Estados Financieros.
- Comité de Cumplimiento.
- Comisión de Asuntos Jurídicos.
- Comisión de Alternativas de Inversión.
- Comisión de Seguimiento de Acuerdos.
- Comisión de Riesgo y Control.

Popular Sociedad Agencia de Seguros S.A.

- Comisión de Seguimiento de Acuerdos, Seguimiento de Recomendaciones de la Auditoría Interna y Asuntos Jurídicos.
- Comisión de Plan, Presupuesto y Estados Financieros.
- Comité de Cumplimiento.
- Comité de Riesgo.

EQUIPO GERENCIAL Y AUDITORÍA INTERNA

En acuerdo con la Ley Orgánica 4351, en su artículo 26, se establece que la operación del Banco Popular está liderado por una Gerencia General y dos Subgerencias. Estos cargos de responsabilidad administrativa son acompañados de la figura del Auditor General interno. El código de Gobierno Corporativo del Banco Popular establece normativas que regulan la idoneidad y capacidades de las personas que ocupan estos cargos de dirección.

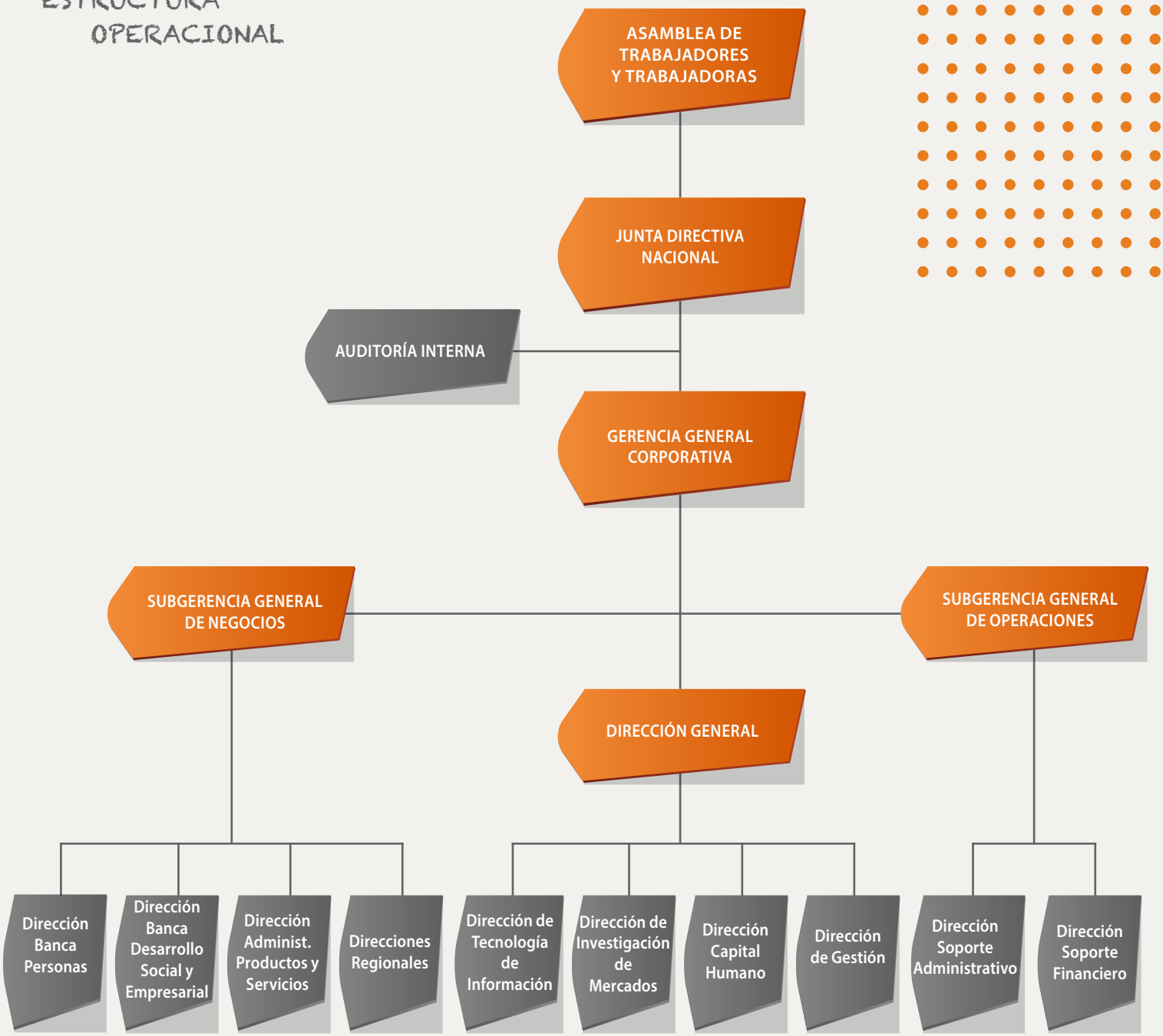
Gerardo Porras Sanabria,
Gerente General Corporativo

Manuel González Cabezas,
Auditor General

Geovanni Garro Mora,
Subgerente General de Negocios

Magdalena Rojas Figueredo,
Subgerenta General de Operaciones

ESTRUCTURA OPERACIONAL



Con el propósito de alcanzar un desempeño de excelencia en sus funciones y favorecer su transparencia institucional, el Banco Popular ha realizado diversos esfuerzos orientados a fortalecer su gestión.

Entre los instrumentos que apoyan este enfoque de integridad, destacan el "Informe Anual de Gobierno Corporativo", el "Código de ética del Conglomerado Financiero" y "el Código de Buen Gobierno Corporativo del Conglomerado Financiero", todos ellos accesibles desde la página web oficial del Banco: www.popularenlinea.fi.cr

COSTA RICA 2011

PRODUCTO INTERNO BRUTO
(en miles de millones de colones)

20.666,4

Valor total de bienes y servicios producidos por las industrias y otros agentes de la economía, en el territorio económico del país, en un período determinado. La producción aparece valorada a precios de mercado.

PRODUCTO INTERNO BRUTO PER CÁPITA
(en miles de colones)

4.477,6

Per cápita en colones: valor total en colones corrientes de bienes y servicios (PIB), por habitante.

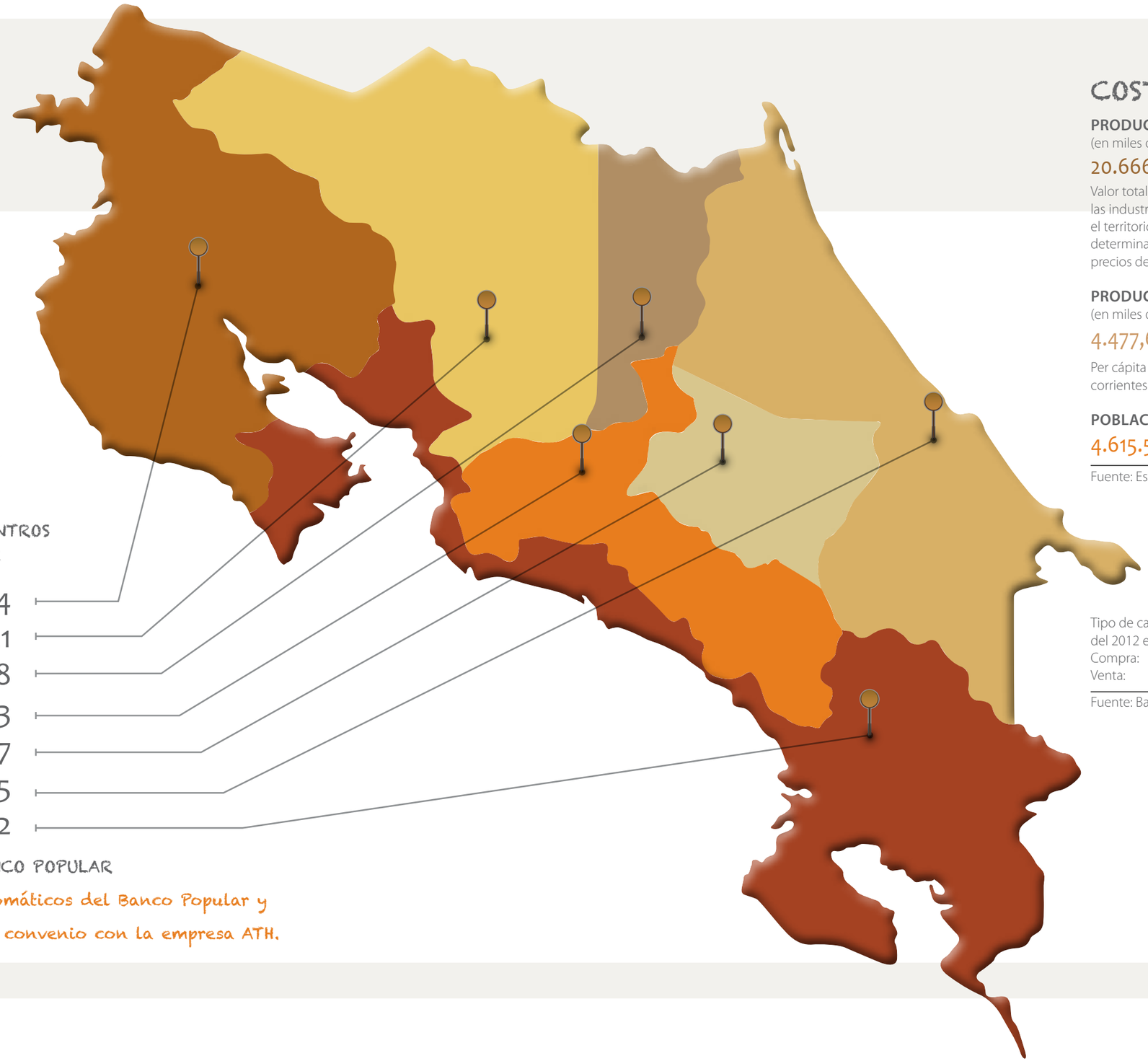
POBLACIÓN TOTAL

4.615.518

Fuente: Estado de la Nación 2011

LOCACIÓN DE LA SEDE PRINCIPAL

El Banco Popular tiene su sede principal en Costa Rica, provincia de San José, cantón Central, distrito Catedral, avenidas 2 y 4, calle1.



CANTIDAD DE CENTROS DE NEGOCIO POR PROVINCIA

Guanacaste	14
Alajuela	21
Heredia	8
San José	33
Cartago	7
Limón	5
Puntarenas	12

CAJEROS DEL BANCO POPULAR

212 cajeros automáticos del Banco Popular y
468 cajeros en convenio con la empresa ATH.

Tipo de cambio al 31 de diciembre del 2012 entre dólares y colones:
Compra: 502,07
Venta: 514,32

Fuente: Banco Central de Costa Rica

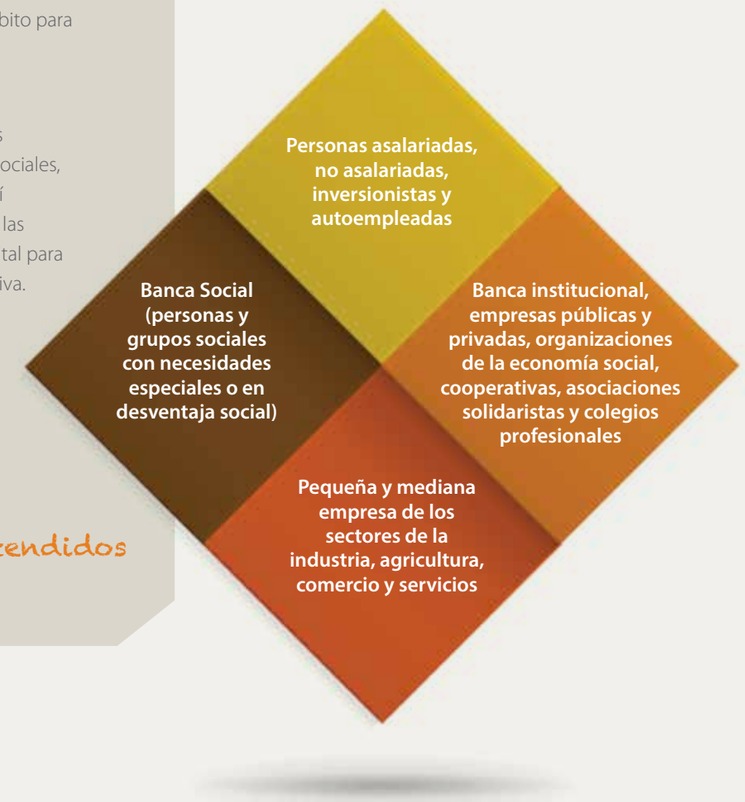
CANTIDAD DE
CENTROS DE NEGOCIO
POR PROVINCIA

MERCADOS SERVIDOS

Para el Banco Popular, un interés mayor de su gestión es la atención de diversos estratos sociales, así como el apoyo a instituciones públicas y privadas, organizaciones y sector productivo de diversa escala.

La institución, por medio de su "Banca de Personas" atiende a la clientela que como personas físicas requieren financiar artículos de consumo, la compra de bienes muebles e inmuebles, o bien, la adquisición de una tarjeta de crédito o débito para su uso personal.

Por otra parte, es mediante la "Banca de Desarrollo" que el Banco brinda soluciones financieras o crediticias a organizaciones sociales, micro, pequeñas y medianas empresas; así como individuos inmersos en el sector de las microfinanzas y quienes requieren de capital para impulsar o potenciar su actividad productiva.



Esquema de mercados atendidos

Dimensiones de la organización informante

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), trabaja en la eficiente administración de planes de pensiones y ofrece a su clientela seguridad, rentabilidad y liquidez.

- **Puesto de Bolsa Popular Valores:** Supervisado por la Superintendencia General de Valores (SUGEVAL), se enfoca en brindar soluciones, servicios de asesoramiento e intermediación bursátil.

- **Popular Sociedad Agencia de Seguros:** es una comercializadora orientada a brindar un servicio de todas las líneas de seguros provistas por el organismo asegurador Instituto Nacional de Seguros (INS). Su objetivo está orientado a ofrecer un conjunto de productos y servicios financieros que proporciona el Conglomerado Banco Popular

- **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. Entre las ofertas que otorga se encuentran opciones de inversión financieras y de carácter inmobiliario, lo que facilita las inversiones tanto en colones como en dólares y las cuales cuentan con respaldo de carteras públicas y mixtas.

PREMIOS Y DISTINCIONES

Premio Compromiso a la Excelencia

En el 2011 el Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU), le entregó al Banco Popular la certificación del Sistema de Gestión de Equidad de Género (SIGEG), el cual puede ser adoptado por empresas públicas o privadas, que deseen eliminar de manera gradual las brechas de género presentes en las organizaciones. Esta certificación convirtió a nuestra institución en la primera entidad pública en Centroamérica en contar con esta distinción.

El señor Geovanni Garro, Subgerente General de Negocios, porta la estatuilla del reconocimiento "Compromiso a la Excelencia", otorgado al Banco Popular por parte de la Cámara de Industrias de Costa Rica.

Sra. María Lydia Sánchez, Vicepresidenta de la Junta Directiva del Banco Popular en la premiación: Premio Compromiso a la Excelencia.

La implementación de este Sistema de mejora que le ha permitido disminuir la brecha de género a lo interno de la entidad, fue el motivo por el cual la Cámara de Industrias de Costa Rica hizo entrega al Banco Popular del "Premio Compromiso a la Excelencia", lo que confirmó el liderazgo institucional de la entidad en torno a la igualdad y equidad de género.

Premio Gerente del Año 2012

La visión de crecimiento y desarrollo dirigida a lograr una gestión sostenible, inclusiva y representativa de todos los sectores de la sociedad, fue clave para que un jurado calificador, integrado por representantes del sector empresarial, seleccionara al gerente general corporativo del Banco Popular, señor Gerardo Porras Sanabria, como gerente del año 2012.

Este premio, otorgado durante 10 años consecutivos por la Cámara de Comercio de Costa Rica, reconoce el talento de mujeres y hombres que transforman con su espíritu de excelencia al sector empresarial del país.

Sr. Gerardo Porras Gerente General del Banco Popular recibe premio Gerente del Año 2012.

Premio EFFIE a mejor campaña publicitaria

El Banco Popular ganó el Premio EFFIE de Bronce, en la categoría de servicios financieros, por la campaña publicitaria, "El trabajador y la trabajadora del día", desarrollada en conjunto con la Agencia de Publicidad Publimark Lowe.

Este galardón premia la eficacia y creatividad de la campaña con la que se cumple con éxito el objetivo de desarrollar acciones en beneficio de la población trabajadora del país.

Reconocimiento a mejor marca financiera de valor social en Costa Rica

En una encuesta que estimaba el valor social de las marcas, realizada de manera conjunta entre la revista Rumbo y el Brandic Social Index, el Banco Popular obtuvo el primer lugar en todo el sector financiero nacional y ocupó el tercer puesto a escala nacional. La encuesta revelaba un índice que permitió calificar el desempeño del Banco Popular y sus competidores en seis variables: medio ambiente, comunidad, consumidores, sociedad, proveedores y empleados.

Este índice no solo evidenció la percepción del consumidor acerca del trabajo de la entidad financiera, sino que demostró la relación entre valor social y aprecio y advirtió cómo las inversiones sociales y ambientales pueden beneficiar la gestión de una empresa que se ha caracterizado por perseguir el bienestar social de las y los habitantes del país, al superar la estricta esfera financiera.

Reconocimiento del Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial (CNREE)

En reconocimiento por la sensibilidad demostrada por el Banco Popular hacia las personas con discapacidad, y la búsqueda permanente de productos y servicios que respondan a las necesidades de esta población, el Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial (CNREE), otorgó a la institución la calificación más alta en materia de cumplimiento de marcos normativos a favor de personas con discapacidad, entre ellos las leyes 7600, 8661 y 7948. Un producto que ejemplifica la innovación del Banco en este sentido lo constituyó el lanzamiento de la primera tarjeta con lenguaje braille en Latinoamérica.

Erick Hess, Director Ejecutivo del Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial (CNREE) precisó que el Banco Popular es *"una de las instituciones que marchan a la vanguardia no solo del cumplimiento; sino de encaminarse hacia el desarrollo inclusivo, al facilitar en sus servicios acceso a todo tipo de clientes, en particular los que enfrentan algún tipo de discapacidad".*

El Banco Popular ha implementado acciones concretas que facilitan el acceso a sus bienes y servicios financieros por parte de un amplio sector de la población con necesidades especiales o discapacidad de algún tipo.

COMPROMISOS DE SOSTENIBILIDAD DEL BANCO POPULAR

La Responsabilidad Social se ha incorporado dentro del Banco Popular como parte esencial de su estrategia institucional. Para cumplir con este compromiso, se han definido cuatro pilares y ocho líneas de trabajo que expresan el norte de sostenibilidad de la entidad.

Accesibilidad

- Mantener y actualizar el sello de igualdad y equidad de género.
- Fortalecer el Modelo de Atención de las Personas Adultas Mayores (MAPAM).

Innovación

- Avanzar en el establecimiento de alianzas estratégicas que nos permitan contribuir al bienestar de la niñez.
- Impulsar la creatividad y el talento joven en materia de ciencia y tecnología.

Ambiente

- Fortalecer los procesos del Sistema de Gestión Ambiental Institucional (SIGAI).
- Fortalecer el conocimiento sobre gestión ambiental en el personal del Banco, mediante un proceso de sensibilización interna.

Gestión de la responsabilidad social

- Avanzar en la construcción de un sistema de gestión de la Responsabilidad Social en el Banco.
- Fortalecer el proceso de rendición de cuentas de la gestión desde un enfoque social, ambiental y económico.

CAPÍTULO

III

Creamos confianza basados en la integridad

Actuar con rectitud, equidad y respeto ante el personal, clientela, proveedores, organizaciones sociales, sector empresarial y Gobierno, es el camino para establecer una relación de confianza. Construimos nuestro vínculo con la ciudadanía sobre el estable sustrato de la integridad.

SALIDA DE EMERGENCIA

TERCER REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

El presente Reporte de Sostenibilidad constituye el tercer esfuerzo anual consecutivo del Banco Popular, en la búsqueda por brindar a nuestra clientela y los lectores en general, una idea de lo que como institución hemos desarrollado a lo largo del 2012, para promover la sostenibilidad en nuestra esfera de incidencia.

Su elaboración se sustentó siguiendo los parámetros del Global Reporting Initiative (GRI), correspondientes al nivel de aplicación "C" de la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad 3.1.

Este Reporte, que refleja la gestión del Banco como institución preocupada por su desempeño en cuanto a indicadores sociales, laborales, ambientales, económicos y de responsabilidad sobre los productos y servicios financieros, no incluye información sobre las sociedades anónimas, que son parte del Conglomerado Banco Popular.

El Banco Popular sostiene un compromiso real con la conservación del ambiente, entre las actividades de las que ha formado parte ha sido la reforestación del Parque Nacional La Cangreja, con 400 ejemplares de especies forestales nativas de esta área protegida.

La promoción de mecanismos para el acceso a la vivienda forma parte de las acciones impulsadas por el Banco Popular. En el 2012, la entidad bancaria participó en la Feria de Vivienda Expo Casa 2012.

Siguiendo el propósito de la comparabilidad, este Reporte utiliza indicadores contenidos también en nuestra anterior memoria del periodo 2011, y procura demostrar la evolución en el desempeño organizacional de un año a otro, a fin de tornarse en un instrumento que nos permita evaluar nuestra evolución como entidad bancaria interesada en ser protagonista de un desarrollo sostenible. En este sentido, esta memoria no muestra cambios significativos en cuanto a los métodos de valoración utilizados previamente para las memorias de los años 2011 y 2010.

Los resultados y acciones mostradas en este documento son producto de un trabajo conjunto entre diversos departamentos de la institución bancaria, los cuales, desde sus diversas especialidades, han aportado datos e información que permitieron la generación de este informe.

Este informe se ha elaborado con la participación directa de las distintas áreas del Banco Popular, aplicando principios que buscan abarcar las dimensiones social, económica y ambiental en los asuntos de mayor relevancia de ser comunicados.

Además toma en cuenta para su alineamiento las siete materias fundamentales establecidas en la norma ISO 26000, además de los principios del Pacto Mundial y las Pautas y Orientaciones de la Asamblea Nacional de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular (ANTT).

CAPÍTULO

IV

Nuestra fortaleza financiera se transforma en bienestar integral para miles de familias

El sentido de nuestra estabilidad y fortaleza como institución radica en brindar, a cada persona, la posibilidad de contar con una entidad bancaria, capaz de respaldar su desarrollo social e individual.

El Banco Popular es consciente de que la participación de las entidades financieras dentro de la economía del país, tiene un papel trascendental en la canalización de recursos para proyectos de inversión, iniciativas empresariales, consumo y satisfacción de necesidades de vivienda. Esta función de gestión de los recursos económicos incluye también la venta de servicios financieros, los cuales, en su conjunto, permiten generar réditos a la sociedad para alcanzar desarrollo y bienestar. Atenta a este enfoque, la entidad bancaria ha procurado establecer una gestión competitiva, siguiendo las orientaciones y pautas establecidas por el máximo órgano político de la institución, la Asamblea Nacional de Trabajadores y Trabajadoras (ANTT).

El 2012 fue un año de crecimiento para el Banco Popular, al haber aumentado en un 16,9% su cartera de crédito y haber alcanzado una meta de utilidades del 102,38%. De esta manera, a diciembre del 2012, la sinergia del negocio, permitió generar ingresos totales por ¢291.768 millones, monto que fue mayor en un 7,88% al obtenido al mismo período del 2011, con lo cual la institución contabilizó utilidades netas acumuladas por ¢37.093 millones.

Estos indicadores abrieron el camino para que la calificadora internacional Fitch Ratings otorgara nuevamente a la entidad financiera la calificación nacional de AA (cri)[4] para emisiones de largo plazo y de F1+[5] (cri) para emisiones de corto plazo.

Emisión de bonos en Panamá

El Banco Popular se convirtió en el primer banco público costarricense en lanzar una emisión de bonos en el extranjero por un total de $27[6] millones. Esta emisión de bonos es el reflejo de una buena posición financiera en el sector bancario nacional y un excelente manejo del riesgo financiero; asimismo, Fitch Ratings otorgó tanto en Costa Rica como en Panamá buenas calificaciones para las emisiones.

Las razones para conceder esta calificación fueron en torno a tres puntos: buena situación patrimonial, alta rentabilidad del sistema y una estructura de fondo estable a razón de la recepción del ahorro obligatorio y casi la mitad de la planilla del sector público.

Por otra parte, Fitch Ratings también ratificó las calificaciones otorgadas a la emisión en dólares inscritas en Panamá, de A+ (pan) para largo plazo y F1 (pan) para corto plazo.

Adicionalmente a los análisis realizados por Fitch Ratings, se deben sumar los resultados obtenidos por la Sociedad Calificadora de Riesgo Centroamericana SCRiesgo, la cual, otorgó las calificaciones de scr AA+[7] para las emisiones en colones y scr AA para dólares, ambas a largo plazo y con perspectiva estable. Estos resultados fueron mejores a los obtenidos por la institución en su pasada revisión en el 2008.

[4] AA (cri): Esta clasificación expresa una expectativa de riesgo de incumplimiento muy bajo respecto de otros emisores u obligaciones en Costa Rica. El riesgo de incumplimiento inherente difiere solo levemente de aquel que presentan los emisores u obligaciones del país con la más alta calificación. La adición de un "+" o un "-" a la calificación nacional se utiliza para denotar el estatus relativo dentro de una categoría de calificación.

[5] F1(cri): Expresa la más sólida capacidad de pago oportuno de los compromisos financieros respecto de otros emisores u obligaciones en Costa Rica. Según la escala de calificación nacional de la agencia, esta calificación se asigna al emisor u obligación con la probabilidad de incumplimiento más baja respecto de otros en Costa Rica. Cuando el perfil de liquidez es particularmente sólido, se agrega un signo "+" a la calificación.

[6] Tipo de cambio al 31 de diciembre del 2012 entre dólares y colones:
Compra: 502,07 Venta: 514,32
Fuente: Banco Central de Costa Rica

[7] La evaluación scr AA+ (colones) y la scr AA (dólares) se otorga a emisiones de largo plazo con la más alta capacidad de pago del capital e intereses en los términos y plazos pactados. Sus factores de riesgo no se verían afectados ante cambios en el emisor, la industria a la que pertenece o la economía. Nivel excelente.

Según la SCRiesgo, la calificación se basa fundamentalmente en cuatro elementos: una posición patrimonial robusta, superior al promedio; un buen desempeño del crédito, un adecuado costo de fondeo y una controlada calidad de sus activos.

Ambas calificaciones ponen a la entidad bancaria a la vanguardia, al ser la única, a escala nacional, en contar simultáneamente con una valoración tanto de Fitch Ratings como de la Sociedad Calificadora de Riesgo Centroamericana.

Estas calificaciones contemplan entre otras características la solvencia y capacidad de pago del Banco Popular como emisor, su desempeño económico y financiero, su estructura gerencial, sus políticas de gobierno corporativo y su gestión de riesgo, así como aspectos relativos al comportamiento de la industria y el contexto económico.

A diciembre del 2012, el incremento de la producción en Costa Rica, fue de un 5,1%, que fue superior en 0,7% al año 2011. En concordancia con este aumento, el saldo de la cartera de crédito del Banco Popular experimentó un crecimiento del 17,25%, porcentaje que fue superior al 9,00% obtenido en el período 2011.

Por otra parte, el activo productivo del Banco Popular se elevó en un 17,83%, 4,05% puntos porcentuales por encima del 13,78% alcanzado en el 2011.

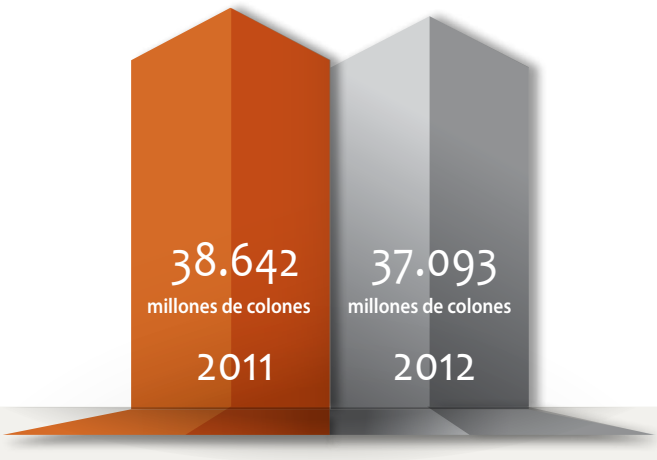
BUENA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

El aumento de las utilidades del Banco Popular fue sustentado, tanto por el crecimiento del activo productivo, como por la correcta administración.

Esto se reflejó en los principales indicadores que miden la situación financiera de una institución, en los cuales se mantuvo la fortaleza de la estructura y compromiso patrimonial, mientras que la cartera de crédito, específicamente en el de mora mayor a 90 días, permaneció en 2.75%, un nivel de riesgo normal y ligeramente superior al 2.65% obtenido en diciembre de 2011.

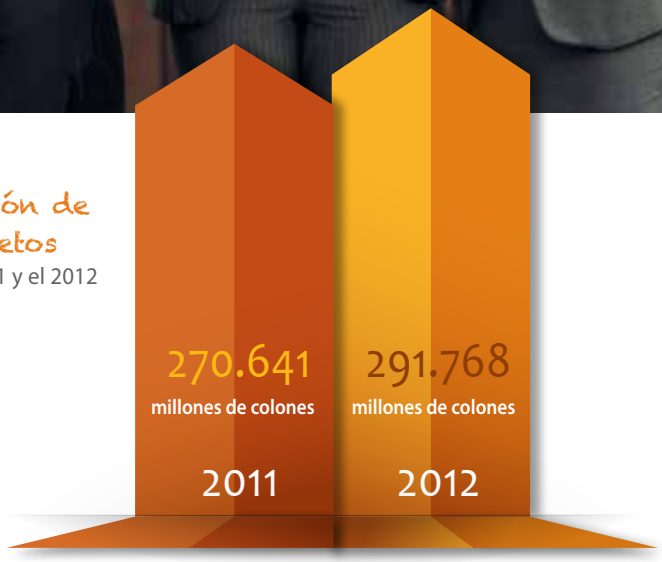
Comparación de la utilidad neta

Entre el año 2011 y el 2012



Comparación de ingresos netos

Entre el año 2011 y el 2012



A diciembre de 2012, la sinergia del negocio, permitió generar ingresos totales por ¢291.768 millones, monto que fue mayor en un 7,88% al obtenido al mismo período de 2011

FORTALECIMIENTO A PASO FIRME

Los logros económicos del 2012 han permitido al Banco Popular alcanzar solidez financiera suficiente para permitir un desarrollo sostenido para los siguientes años, así como la posibilidad de generar más y nuevos proyectos institucionales a fin de mejorar la eficiencia de las operaciones, incrementar la cobertura en el territorio nacional y aumentar el volumen de negocios.

Es compromiso de la Institución continuar trabajando en la gestión integral de riesgos así como en su control y evaluación, mediante metodologías y sistemas tecnológicos que permitan aplicar las mejores prácticas internacionales emanadas de la normativa BASILEA I de 1988, con su modificación de Acuerdo 1996 (*Market Risk*), además de BASILEA II, generada en el 2004 y revisada en el 2010.

Principales variables financieras de negocio durante los años 2012 y 2011

BALANCE Y RESULTADOS (millones de colones)	**2012**	**2011**
Activo total	1.911.450	1.610.898
Créditos a clientes (netos)	1.319.321	1.125.201
Patrimonio	380.791	327.945
Utilidad de intermediación financiera	149.344	138.885
PRINCIPALES INDICADORES DE GESTIÓN		
Suficiencia patrimonial	15,08%	19,36%
Rendimiento sobre el patrimonio	10,85%	12,49%
Morosidad mayor a 90 días	2,75%	2,65%
Gastos administrativos sobre utilidad operacional bruta	61,11%	57,08%
OTROS DATOS		
Cantidad de funcionarios	3.448	3.233
Cantidad de oficinas	100	100

CAPÍTULO

V

Nuestro Personal: base sólida de la organización

La responsabilidad de hacer de nuestra organización una entidad comprometida con el bienestar de la población, es el sentimiento común a las personas que forman parte del Banco, por eso el fortalecimiento y desarrollo del capital humano es un elemento esencial de nuestro espíritu de servicio.

CORE
CORE
CORE

En el Banco Popular, el desarrollo y las buenas condiciones laborales de todas las personas que trabajan en la institución es un tema de gran relevancia. Al ser el Banco de los trabajadores y de las trabajadoras, el deber ético de la organización es ser consecuente con la protección de la población que diariamente dedica su tiempo y esfuerzo en contribuir con el buen desempeño de la entidad financiera.

Enfocados en retribuir el compromiso y trabajo de su personal, la entidad otorga variados beneficios económicos y no económicos que compensan la dedicación y compromiso en el puesto de trabajo así como los resultados extraordinarios. Destacan entre estos, el aplicar una escala salarial competitiva, que no sólo está por encima del salario mínimo legal establecido en el país sino que también se mantiene actualizada con el mercado.

El Banco Popular, enfocado en la mejora continua, implementa procesos de evaluación de desempeño a todos los niveles del personal de la entidad financiera.

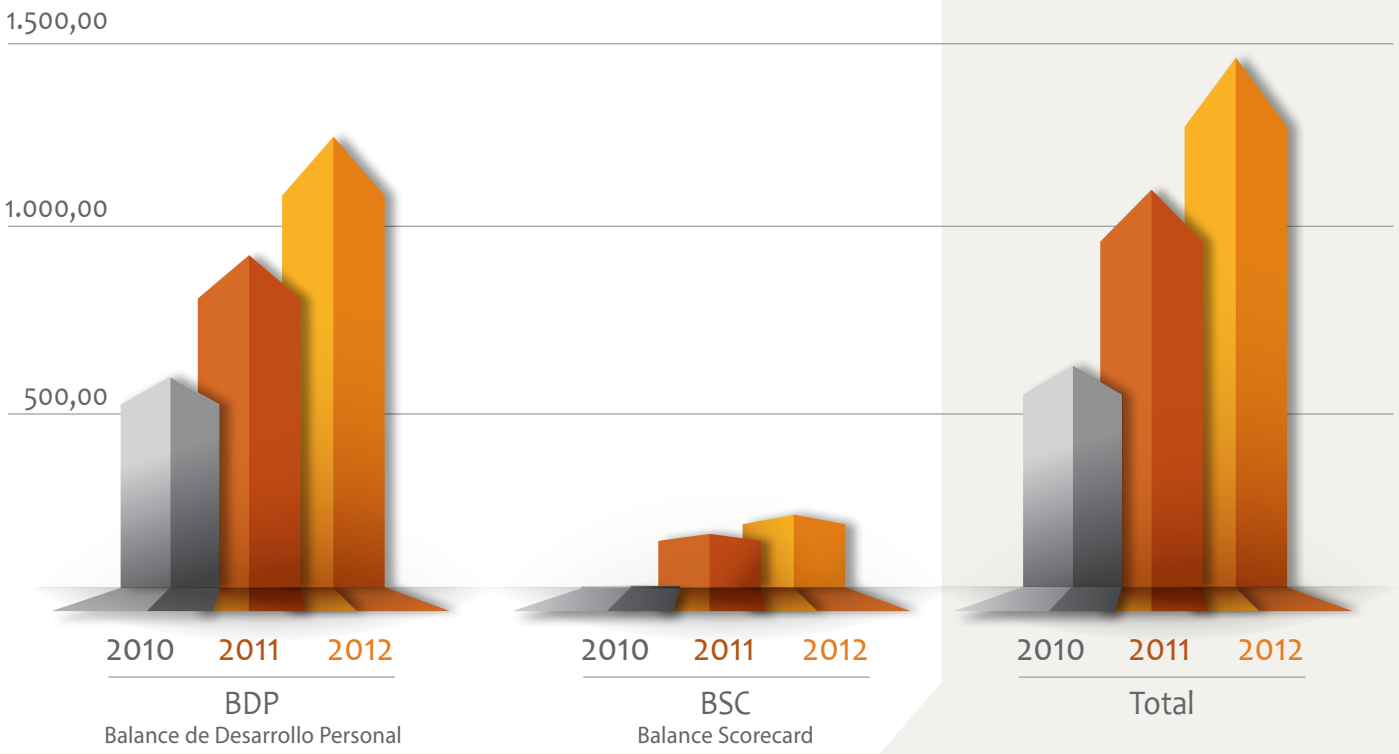
EVALUACIÓN PARA LA MEJORA CONTINUA

La mejora continua es una prioridad de la organización, por esta razón, el Banco involucra a todo su personal mediante su participación en procesos de evaluación constante. Una de las herramientas para promover mejores resultados para la atención de la clientela y el incremento de la competitividad institucional es el Balanced Scorecard (BSC), que evalúa el desempeño de los niveles gerenciales y jefaturas y el Balance de Desarrollo Personal (BDP) que se aplica al resto del personal.

La utilización de estas herramientas permiten a la población laboral ser parte de los resultados institucionales y su participación y aportes son reconocidos hasta con un 75% del salario promedio del período de evaluación. Durante los 3 años de vigencia del sistema se ha distribuido un total de ¢3.400 millones de colones entre el personal, lo que representa en promedio, un 3,29% de las utilidades netas logradas durante el mismo período.

Total reconocimiento a la productividad

Distribuido por modalidad y período (en mm)

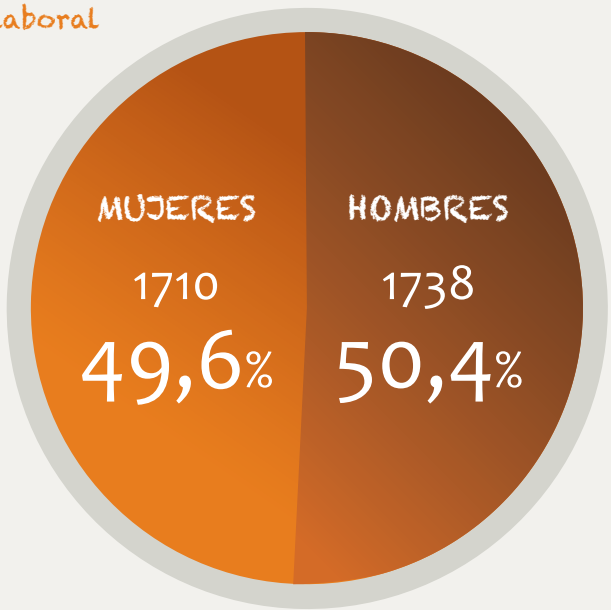


COMPOSICIÓN DEL PERSONAL

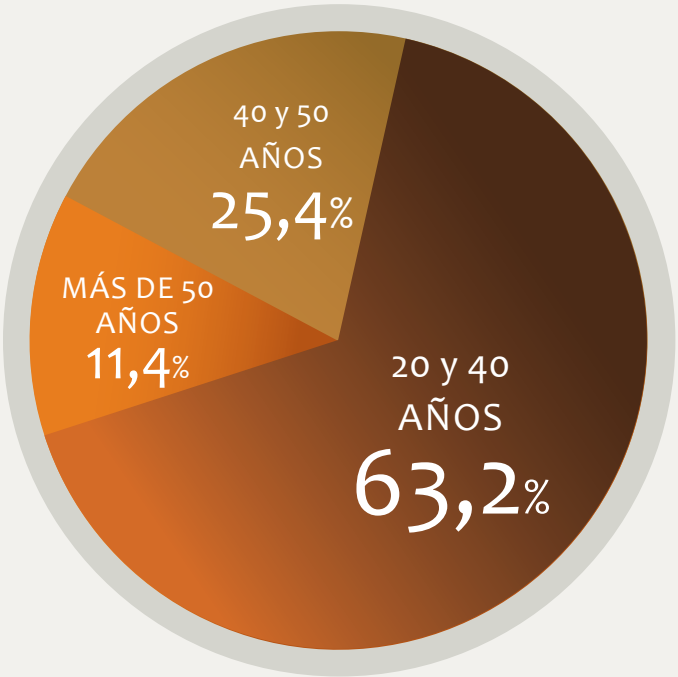
El Banco Popular cuenta con un total de 3448 colaboradores y colaboradoras, cuya composición es 49,6% mujeres y 50,4% hombres.

Del total del personal, el 63.24% se encuentra en un rango de edad entre 20 y 40 años, el 25.4% entre los 40 y 50 años y el restante 11.36% tiene más de 50 años de edad.

Población laboral



Población laboral por rango de edad



BENEFICIOS PARA EL PERSONAL

Consciente de la importancia de la salud y su impacto en el buen desempeño y bienestar de las personas, el Banco Popular desarrolló en el 2012 un programa de medicina preventiva que incluyó actividades de divulgación y formación. Las capacitaciones se llevaron a cabo mediante sesiones de conversación online o "chats", las cuales estuvieron a cargo del personal del Consultorio Médico de la institución.

Adicionalmente, se impulsaron dos campañas de donación de sangre y se realizó una feria de la salud que ofreció, durante un mes completo, beneficios médicos para el personal y sus familias, tales como, exámenes de laboratorio, servicio de oftalmología, servicio de ultrasonido, fisioterapia, valoración vascular periférica, gastroscopias, vacunación contra la influenza, tamizaje de talón para detectar osteoporosis y vacunación contra el virus del papiloma humano, entre otros. Otras campañas de salud realizadas estuvieron asociadas al combate y detección temprana del cáncer de mama y también a la identificación y detención de la violencia.

Como la salud va más allá de temas biológicos, el cierre de la feria de salud fue una "campaña de abrazos", lo que permitió en varias oficinas despertar la emocionalidad como parte del equilibrio mente-cuerpo-espíritu que necesita toda persona para alcanzar la plenitud y mejorar su productividad.

En marzo del 2012, El Banco Popular inauguró la Sala de Lactancia "ALMA" (Alimentación materna). Este es un espacio exclusivo para que las funcionarias, en periodo de lactancia puedan extraer y conservar la leche materna.

Con esta iniciativa, el Banco responde a la norma 7.1.5 de Corresponsabilidad familiar y laboral del Sistema de Gestión Laboral en Igualdad y Equidad de Género (SIGEG) y brinda su aporte para la creación de una sociedad que reconozca los derechos de las mujeres y su familia.

En el 2012, el Banco Popular puso especial atención en facilitar condiciones para la promoción de la lactancia materna, no solo como un beneficio concreto para sus colaboradoras, sino de bienestar general para la salud de la población lactante y sus familias.

BENEFICIOS LABORALES DEL PERSONAL

- Libre asociación: Solidarismo, Sindicatos, Cooperativa
- Tiempo de lactancia superior al de ley
- Ferias de salud
- Vacaciones adicionales a las de ley
- Servicios médicos de empresa
- Licencias con goce de salario
- Fondo de protección a cajeros
- Salario escolar
- Cesantía por total de años laborados en el Banco
- Póliza de vida
- Sala de lactancia

CONVENCIÓN COLECTIVA

La armonía en las relaciones laborales es de alta relevancia para la administración de la entidad financiera y las representaciones sindicales del Banco, lo cual, impacta positivamente en nuestro personal. En el 2012 se negoció la IV Convención Colectiva que permitió consolidar beneficios económicos y no económicos que tienen como objetivo favorecer la calidad de vida del personal. Entre estos beneficios están: más días de licencia por nacimiento o adopción de hijos o hijas en caso de paternidad, por matrimonio, por fallecimiento de familiares cercanos y también, ajustes en las subvenciones por estas mismas causas.

Además, se incluyó el ahorro escolar como parte de los beneficios económicos, cuyo objetivo es promover una participación mutua del Banco y el personal para la conformación de un fondo dirigido a subvencionar gastos relacionados al estudio de niños y jóvenes que cursan educación primaria o secundaria y son hijos (as) de personas colaboradoras del Banco. Por otra parte, se validaron y ajustaron los mecanismos de relación en cuanto a la gestión de talento humano, esto con el objetivo de promover el desarrollo del personal dentro de la institución.

El Banco Popular posee una Política de Igualdad de Género, que guía la construcción de una nueva cultura organizacional a partir de un compromiso moral y ético que llama al personal a contrarrestar todo tipo de discriminación.

Entre otras herramientas para fomentar la cultura de equidad e igualdad, con base en el modelo de "Corresponsabilidad Familiar y Laboral", el Banco ha impulsado desde el 2011, un programa de formación en el cual destacan temas como masculinidad, género, y desarrollo de habilidades gerenciales de la mujer.

Además se ha desarrollado una estrategia de sensibilización y formación en temas de ética, liderazgo y prevención de acoso laboral y sexual dirigido a todo el personal mediante el trabajo directo con jefaturas y personas enlace de cada área.

En el 2012 se negoció la IV Convención Colectiva que permitió consolidar beneficios económicos y no económicos que tienen como objetivo favorecer la calidad de vida del personal.

El Banco Popular, quien recibió el Sello de Equidad e Igualdad de Género (SIGEG) en el 2011, impulsó en el 2012 una serie de acciones tendientes a garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación.

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES: RESULTADO DE UN TRABAJO CONTINUADO

Tras haber obtenido el Sello de Equidad e Igualdad de Género (SIGEG) en el 2011, el Banco Popular se convirtió en el primer Banco Centroamericano en cumplir con esta norma. Actualmente, las acciones enfocadas en alcanzar la igualdad de oportunidades y la no discriminación forman parte de una política de gestión que se ha fortalecido en el tiempo. Como resultado de estos esfuerzos la institución recibió en el 2012 el premio de la Cámara de Industrias de Costa Rica, que reconoció la "Excelencia para proyectos de mejora, enfoque hacia el Talento Humano en Equidad de Género".

En los procesos de selección de personal el Banco Popular ha puesto especial atención en implementar procedimientos asociados a la igualdad y equidad de género.

Tanto la obtención del sello SIGEG como este nuevo reconocimiento, evidencian el liderazgo de la entidad en la adopción de ambientes de trabajo donde se ofrecen iguales oportunidades de desarrollo y crecimiento para hombres y mujeres.

En apoyo a la equidad e igualdad de género, durante el año 2012, de un total de 400 contrataciones externas, incluyendo contratos temporales, el 56,19% fue personal femenino, mientras que en procesos de selección interna por nombramientos y ascensos en propiedad, de un total de 210 movimientos, un 53.25% de las personas seleccionadas fue una mujer.

APORTANDO AL DESARROLLO DEL PERSONAL

Como entidad financiera interesada en ser agente de desarrollo para las personas colaboradoras, el Banco Popular ha promovido acciones formativas tanto para mejorar el desempeño profesional como para fortalecer destrezas personales.

Temas como la corresponsabilidad familiar o la formación de grupos especiales para apoyar normativas como la Ley sobre Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad (7600) y la Ley Integral para la persona Adulta Mayor (7935), han formado parte de los núcleos de capacitación para el personal del Banco Popular.

Algunos de estos entrenamientos, por ejemplo, han incluido variables relacionadas a la igualdad y equidad de género y el aprendizaje de lenguaje Lesco, entre otros tópicos.

Todos los cursos y capacitaciones efectuadas, fueron evaluados por parte del personal que recibió la formación, esto con el propósito de promover la mejora continua y fortalecer el cumplimiento de las políticas institucionales adoptadas.

En esta línea, en el 2012 se dictaron en promedio 20 horas por persona de formación y actualización. De la cantidad de actividades de formación las mujeres participaron en un 51% de ellas y los hombres en un 49%.

Como parte de las dinámicas de capacitación, el personal del Banco Popular que recibe cursos o formación o entrenamiento de algún tipo, posteriormente evalúa el proceso de aprendizaje y su efectividad.

El Banco Popular hace énfasis en el cumplimiento de la Ley Integral para la persona Adulta Mayor (7935), la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad (Ley 7600) y la reciente Ley 8862 de Inclusión y Protección Laboral de las Personas con Discapacidad, en las cuales ha asumido el compromiso de desarrollar acciones de capacitación, sensibilización y gestión interna que favorezcan el cumplimiento de dichas normativas.

Para el Banco Popular, la ética y adecuada gestión de los recursos bancarios es un aspecto trascendental que no solo protege la confianza de la clientela en la institución sino que promueve un comportamiento íntegro y profesional por parte de las personas colaboradoras. Por esta razón, el 100% del personal ha sido capacitado en la Ley 8204, referente a las políticas y procedimientos anti-corrupción.

REPRESENTACIÓN DE PERSONAL EN COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD

El Banco Popular, comprometido con la responsabilidad de la integridad de todas las personas colaboradoras, ha desarrollado esfuerzos para la prevención de riesgos laborales y ha impulsado la promoción de la salud mediante comisiones que operan en todas las oficinas del país. Estas comisiones cuentan con la participación activa del personal tal como se puede apreciar en el siguiente cuadro:

Personal que integra las comisiones

Tipo de Comisión	Total de comisiones	Hombres	Mujeres
Comisión Salud	28 Comisiones de Salud Locales	63	45
Comisión Emergencias	110 Brigadas Locales	233	121

El propósito de las comisiones es trabajar de forma preventiva y asistencial para proteger la salud y brindar seguridad a los trabajadores y trabajadoras del Banco Popular. Estas agrupaciones reciben capacitación continua mediante el "Plan de Formación Escuela de Brigadistas Comisión Emergencias Banco Popular", estructura organizativa que aborda temas de contingencias, evacuaciones, primeros auxilios, técnicas de rescate y gestión ambiental, entre otros temas de interés. La capacitación a las personas miembro de comisiones están a cargo de la Unidad de Bienestar del Personal de la Dirección de Capital Humano.

Por otra parte, en cuanto a gestión de la salud ocupacional, cada año se realizan estudios físico-ambientales para verificar que los puestos de trabajo se encuentren en óptimas condiciones y se apliquen las recomendaciones de mejora para prevenir riesgos laborales en los casos que corresponda. Como parte de estos esfuerzos, durante el 2012 se realizaron 63 simulacros de emergencia en oficinas de todo el país, las cuales fueron atendidas por los cuerpos de socorro locales en conjunto con las brigadas institucionales.

El Banco Popular realiza esfuerzos para la prevención de riesgos laborales y ha impulsado la promoción de la salud mediante comisiones que operan en todas las oficinas del país.

CAPÍTULO

VI

Cuidar del ambiente es invertir en las futuras generaciones

La responsabilidad sobre nuestro desempeño ambiental es esencial en el esquema de valores del Banco, porque sabemos que cada una de las acciones efectuadas tiene impacto sobre el presente y futuro de la población.

Como entidad financiera comprometida con el bienestar y la calidad de vida de las personas, el Banco Popular se ha interesado por hacer de la gestión ambiental un eje transversal en el desempeño de la organización. Por esta razón, ha impulsado acciones tanto a lo interno de la labor institucional como hacia lo externo, mediante sus productos y servicios.

El Banco Popular incursionó en el tema de la sostenibilidad desde una visión estratégica amparada en su Política de Sostenibilidad Ambiental, la cual ha establecido el marco de actuación que integra tanto la gestión ambiental dentro de la institución como la gestión operativa, en su esfera de negocios.

Siguiendo esta lógica, el Banco ha contado con un Sistema de Gestión Ambiental Institucional (SIGAI) consistente con su política ambiental y el cual posee cuatro líneas estratégicas de trabajo:

- Gestión del recurso hídrico
- Gestión de la energía
- Gestión del papel y suministros de oficina
- Gestión responsable de los hidrocarburos

A fin de contribuir con una cultura y conciencia ambiental e incrementar la eficacia de las acciones, el Banco ha promovido procesos de sensibilización, prácticas de responsabilidad social y capacitación a nuestros colaboradores sobre asuntos ambientales entre el personal de la institución, mediante la creación de capacidades y el fomento de la coordinación institucional para implementar buenas prácticas ambientales. Adicionalmente se han puesto en práctica acciones para la reducción progresiva de costos ambientales generados por el quehacer del Banco.

Por otra parte, desde la esfera de los negocios verdes, el Banco Popular ha contado con una serie de productos que se concentran, tanto en procurar la captación de fondos para la conservación por medio del ahorro, así como el financiamiento de proyectos ambientales de organizaciones, empresas y personas individuales.

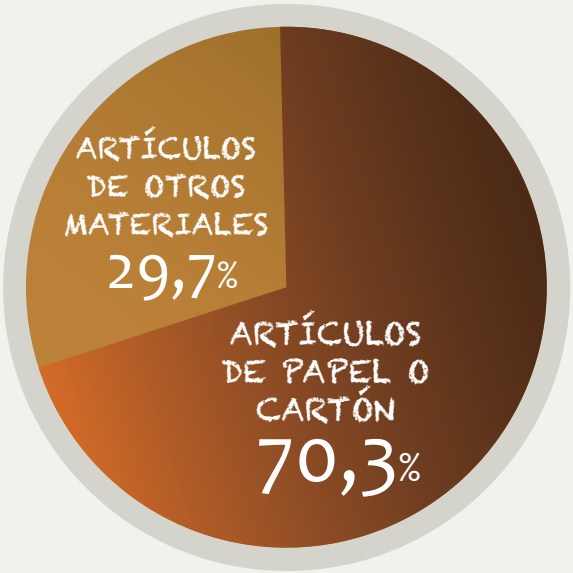
GESTIÓN INTERNA HACIA LA ECOEFICIENCIA

La capacitación interna dirigida a los colaboradores del Banco Popular ha permitido incrementar la conciencia ambiental, no solo entre el círculo de personas colaboradoras de la institución, sino también en el ámbito de sus familias y relaciones cercanas. Talleres sobre reciclaje, reducción del consumo de agua, disminución del consumo de energía, manejo eficiente de vehículos, reducción de uso de papel y de la huella de carbono por emisión de gases de efecto invernadero, han sido algunas de las capacitaciones que recibió el personal durante el 2012. Al mismo tiempo, se invirtió en desarrollar señalización interna, y se generaron campañas de sensibilización para promover el uso racional de suministros de oficina.

El Banco Popular ha asumido la sostenibilidad desde una perspectiva estratégica, por esta razón ha realizado esfuerzos para crear sensibilidad y conciencia ambiental entre su personal.

Como parte de sus acciones de sostenibilidad, el Banco Popular ha impulsado acciones tendientes a incentivar el reciclaje de materiales, para esto ha dispuesto contenedores en todos sus centros de negocios a fin de facilitar esta tarea.

Parte de los esfuerzos se han reflejado en el incremento de uso de materiales de fácil reciclaje, reutilización o revalorización.



De enero a noviembre del 2012, se utilizaron 472.017 unidades de una variada gama de artículos de oficina. De esta cantidad, 331.789 unidades fueron artículos producidos a partir de papel y cartón, o disponían de características o condiciones de orden ambiental (manufacturados con materiales reciclados, o bien, a partir de materias como el bagazo de la caña en el caso del papel).

Esta cifra representa el 70,29% del total de suministros requeridos por el Banco Popular, la mayoría con alta probabilidad de ser reciclados.

Durante el 2012 el Banco Popular trabajó para conformar un portafolio compuesto de 341 líneas de productos, de las cuales, 79 de ellas disponen de características de orden ambiental, lo que representa un 23.17% del total de las posibilidades de consumo de suministros dentro de la institución.

En este período, se ha procurado que los suministros de nuevo ingreso al sistema de pedidos posean componentes amigables con el ambiente, tal es el caso de la adquisición de bolsas de seguridad oxo-biodegradables. Adicionalmente, se han incorporado a la oferta algunos suministros de papel o cartón como servilletas de cocina, vasos de cartón, sobres de manila y rollos de papel para impresoras financieras que están hechos a base de materiales reciclados.

Estos hechos marcan una tendencia en el enfoque de "compras verdes" del Banco Popular y por esta razón se han determinado pautas tendientes a continuar con esta modalidad de adquisición de artículos de consumo y servicios amigables con el ambiente. De esta manera, los nuevos carteles de licitación del Banco Popular poseen una serie de requerimientos, tales como:

- Comenzar a utilizar en el corto plazo productos químicos biodegradables para el aseo de edificios y lavado de vehículos.
- Aplicar técnicas de limpieza que proporcionan el ahorro de recursos como agua y electricidad
- Disponer de, al menos, un 5% de la flotilla vehicular con motor híbrido gasolina y electricidad.
- Todas las empresas bajo contratación deben tener programas de disposición integral de residuos.

Las organizaciones financieras, como dinamizadoras de la economía, se involucran de forma directa en la generación de impactos al medio ambiente. El Banco Popular se ha enfocado en promover iniciativas ambientales que sensibilizan a sus colaboradores más allá de la estricta labor de la entidad. La finalidad de impulsar estas actividades reside en impulsar al personal en vincularse activamente en el desarrollo sostenible mediante sus acciones: ahorro energético, reciclaje, buen uso del recurso hídrico, siembra de árboles, uso de materiales biodegradables, entre otros, los cuales son parte de un efecto multiplicador que alcanza el sitio de trabajo e incluso los hogares.

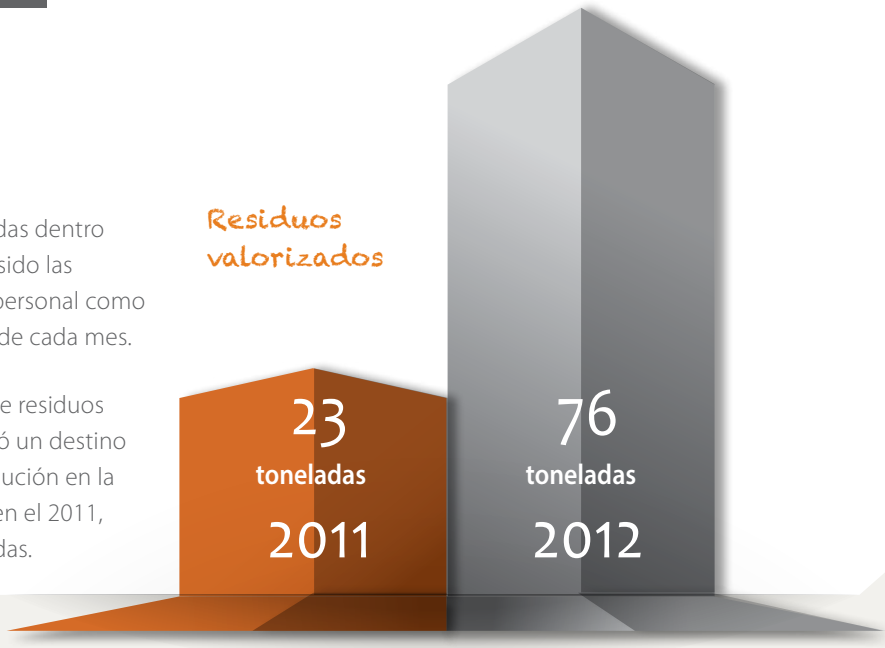
Ing. Salas Jiménez: Profesor-Investigador Escuela de Química-TEC.

Al optimizar el acopio de materiales revalorizables, el Banco Popular pasó de recolectar 26 toneladas en el año 2011 a 76 toneladas en el 2012.

GESTIÓN RESPONSABLE DE RESIDUOS SÓLIDOS

Una de las acciones más notables desarrolladas dentro de la gestión interna del Banco Popular han sido las campañas de reciclaje, en la cuales tanto el personal como la clientela ha participado el primer viernes de cada mes.

Durante el 2012 poco más de 76 toneladas de residuos valorizables fueron acopiadas y se les aseguró un destino final responsable. Esto ha implicado una evolución en la eficacia del acopio de un año a otro, ya que en el 2011, este indicador había alcanzado las 23 toneladas.



Con el fin de optimizar y profesionalizar el proceso de acopio, se estableció un convenio de cooperación con el centro de educación superior Instituto Tecnológico de Costa Rica (ITCR), que es la universidad líder en temas de gestión de residuos y también gestor ambiental autorizado por el Ministerio de Salud de Costa Rica. Lo que procuró con esto la institución bancaria fue lograr un manejo integral y responsable a los residuos recolectados, aprovechando la experiencia y conocimiento técnico de la entidad educativa.

Parte de los esfuerzos por mejorar el proceso de recolección de residuos implicó dotar al 100% de la red de centros de negocios de contenedores para el acopio y manejo de residuos de papel, aluminio y plástico. En total se colocaron 300 contenedores, incluyendo un modelo de contenedor especial para el acopio de teléfonos y accesorios de celulares que fueron ubicados en los principales centros de negocios y cuyo diseño contó con el apoyo técnico del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE).

En el 2012, el Banco Popular firmó un convenio de cooperación con el centro de educación superior Instituto Tecnológico de Costa Rica (ITCR), a fin de mejorar sus capacidades en gestión de residuos.

GESTIÓN DEL RECURSO HÍDRICO

Otro progreso en la gestión ambiental interna ha sido la reducción del consumo de agua. La sustitución de un 100% de la grifería y unidades sanitarias convencionales por equipos ecoeficientes en el edificio central y oficinas principales, ha impulsado el ahorro de hasta un 12% de la demanda total de agua, lo cual ha significado una reducción de 1.900.000 litros de agua.

Como parte de las mejoras en sistemas eco-eficientes para el ahorro de energía y agua en el Centro de Negocios BP Total, la Sede Principal, la Sucursal de Limón y el Centro de Servicios Financieros de Santa Cruz de Guanacaste, se realizó una inversión de ¢10.494.000,00.

Los 1.900.000 litros de agua ahorrados gracias a la instalación de equipo ecoeficiente, podrían llenar una piscina de 50 metros de largo por 20 de ancho y dos metros de profundidad.

Adicionalmente, la institución, en un claro compromiso y en cumplimiento de su política ambiental ha asumido la responsabilidad de cuantificar la cantidad de agua consumida, y hasta ahora se han obtenido los datos correspondientes a un aproximado de 75% de las oficinas. La cuantificación ha lanzado como resultado un consumo anual de 595.870 metros cúbicos de agua. La implementación de este sistema de monitoreo de información permite el seguimiento de datos por parte de cada usuario de las diferentes oficinas, lo cual ha sido satisfactorio para obtener cifras a fin de generar acciones mejor enfocadas y más precisas en cuanto a su impacto.

TECNOLOGÍAS PARA LA REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO

Las acciones impulsadas por el Banco Popular en cuanto a reducción del consumo energético implicaron una disminución en el 2012 de un 4,11% en comparación con el 2011. Este recorte de uso de la energía se logró gracias a los avances en la implementación de los planes para aumentar la eficiencia en el uso de la electricidad en 100 centros de negocios de la institución financiera.

Para lograr estos progresos, se adquirieron dispositivos que proporcionan datos fidedignos sobre el uso de energía y los valores de demanda máxima alcanzados, lo cual ha permitido un mayor control en el consumo. Uno de estos equipos sirve para la cuantificación de la calidad de la energía suministrada y la detección de anomalías en las redes internas que podrían protagonizar fugas de corriente eléctrica.

Entre los esfuerzos para aumentar su eficiencia energética, el Banco Popular asumió la responsabilidad de cuantificar el consumo de energía durante el 2012, el cual alcanzó los 5.103.725 de Kilovatios. Con base en la información recopilada, la entidad ha incorporado equipos de alta tecnología que permiten medir consumo, valores de demanda máxima, calidad de la energía y localizar anomalías en las redes internas.

HACIA UNA RED DE OFICINAS MÁS SOSTENIBLES

Adicionalmente se realizaron inversiones para la sustitución de luces en los centros de negocios que han sido sujetos de algún tipo de remodelación. Como parte de estos arreglos, se han cambiado luminarias tipo fluorescentes T12 por T8 en varias oficinas y esto implica una reducción en el diámetro del fluorescente, lo cual permite reducir el consumo eléctrico. Además se ha instalado iluminación tipo LED (Diodo Emisor de Luz, por sus siglas en inglés) cuyo consumo de electricidad es significativamente menor que las luces convencionales, en el Centro de Servicios Financieros BP Total en el Paseo Colón, la Sucursal de Limón, algunas oficinas de la Sede Principal y el Centro de Servicios Financieros de Santa Cruz de Guanacaste.

BANCO POPULAR HACIA EL INCREMENTO DE SU FLOTA VEHICULAR HÍBRIDA

El Banco Popular reafirmó su compromiso con la reducción de emisiones de carbono de su flota vehicular mediante la adquisición de unidades motrices de alta tecnología, las cuales aseguran bajos niveles de emisión de gases efecto invernadero (GEI). En este esfuerzo fue invertida una suma superior al millón de dólares para la renovación del parque automotriz, de manera que al 2012 se logró sustituir el 90 % de los vehículos. Aproximadamente un 25 % de la flota tipo sedan del Banco Popular son híbridos. Estos autos se utilizan en el Área Metropolitana a fin de reducir las emisiones contaminantes en regiones densamente pobladas.

Autos híbridos adquiridos por el Banco Popular para reducir emisiones de carbono.

APOYO AL TRANSPORTE PÚBLICO PARA LA REDUCCIÓN DE EMISIONES

En el 2012, el Banco Popular consolidó su apoyo al Tren Urbano como medio de transporte público que favorece la reducción de emisiones de dióxido de carbono, al descongestionar las principales vías públicas del Área Metropolitana del país y facilitar el transporte de aproximadamente 200 mil personas que se desplazan a sus lugares de trabajo y estudio.

Para lograr este fin, el Banco ratificó un convenio con el Instituto Costarricense de Ferrocarriles (INCOFER), con lo cual se espera continuar generando esfuerzos para mitigar la emisión de gases de efecto invernadero causantes del cambio climático.

Para el Banco Popular, el apoyo al transporte colectivo es una manera clara de reducir la huella de carbono de la ciudadanía por el uso de automotores particulares. Por esta razón, la entidad financiera continuó durante el 2012 con el patrocino al tren urbano.

GENERANDO UNA ECONOMÍA MÁS VERDE

Para impulsar un desempeño sostenible desde la esfera financiera, el Banco Popular ha desarrollado dos principales productos y servicios: el Ecocrédito y el Ecoahorro.

El Ecoahorro es un producto de captación, el cual posee las condiciones de las cuentas de ahorro convencionales, a diferencia de que esta modalidad pone a disposición de la clientela la opción de que por cada dólar o colón sumado al monto de ahorro, el Banco Popular genera una contrapartida de igual magnitud. Los fondos captados son utilizados para colocar crédito en proyectos de inversión que fomentan la sostenibilidad ambiental o constituyen iniciativas con fines ecológicos. En el 2012 se logró colocar 244 nuevas "cuentas verdes" de ecoahorro para un saldo cercano a los 39 millones de colones.

Los fondos captados mediante el Ecoahorro, con el cual el Banco Popular hace una contrapartida proporcional al monto ahorrado por la persona cliente, es utilizado para colocar crédito en proyectos de inversión que fomentan la sostenibilidad ambiental.

El Ecocrédito, por su parte, es un producto financiero que ha impactado muy positivamente el desempeño ambiental de la entidad bancaria, ya que ha permitido reafirmar el compromiso del Banco Popular con la sostenibilidad. De esta forma, este procedimiento ha logrado apoyar a cientos de pequeñas, medianas y micro empresas, así como agrupaciones y organizaciones que han situado el componente ambiental como un elemento clave de su gestión.

Durante el 2012, el Banco Popular logró contabilizar una colocación aproximada de ¢ 21.214 millones en créditos para empresas interesadas en invertir en tecnologías más limpias, así como las Asociaciones Administradoras

Las Asociaciones de Acueductos Rurales (ASADAS), forman parte del grupo de empresas y organizaciones sociales que han sido beneficiadas con créditos con condiciones y tasas favorables. Estos recursos han sido empleados para mejorar el servicio de potabilización del agua, así como para la colocación de infraestructura adecuada para beneficio de la población y la conservación del recurso hídrico. Parte de las obras implican movimientos de tierra y creación de canales de abastecimiento.

de los Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Comunales (ASADAS), y plantas de generación hidroeléctrica, entre otras iniciativas productivas o de desarrollo. Este tipo de créditos, además, contó con condiciones y tasas de interés más favorables.

Banco Popular reafirma su compromiso con la sostenibilidad apoyando el crédito para las ASADAS. En este período el Banco Popular otorgó 52 operaciones cuyo monto fue superior a ¢ 1.000 millones.

El Ecocrédito, sin embargo, no solo se enfocó a la actividad productiva o social sino que también fue utilizado por personas físicas interesadas en invertir en infraestructura y tecnología ecoeficiente, algunos ejemplos son:

- Compra de paneles solares.
- Cambio de luces incandescentes por tipo fluorescente.
- Transformación de combustible tradicional a gas LPG o similar.

El año 2012 experimentó un incremento de un 38% en colocación de ecocréditos en comparación con el año 2011. Esto le ha permitido al Banco Popular llegar a contabilizar una colocación aproximada de $ 41,2 millones.

- Compra de electrodomésticos amigables con el ambiente: bajo consumo eléctrico y de agua (por ejemplo: lavadoras de vapor).
- Cualquier otro plan de inversión siempre y cuando el destino de los fondos sea para reducir el consumo de energía, agua o implementar alguna tecnología amigable con el ambiente.

Firma del convenio entre el Banco Popular y la Cooperativa de Electrificación de San Carlos para la recuperación de área boscosa del Parque Nacional del Agua Juan Castro Blanco.

UN CONVENIO QUE APUNTÓ A LA SOSTENIBILIDAD

Un ejemplo de la implementación de acciones ambientalmente responsables en la esfera financiera del Banco Popular se reflejó en el convenio firmado con la Cooperativa de Electrificación de San Carlos (COOPELESCA R.L.), por un monto de ¢1.100 millones para la compra de 900 hectáreas de terrenos circundantes al Parque Nacional del Agua Juan Castro Blanco, en Sucre de Ciudad Quesada, en San Carlos. Este crédito se otorgó para la recuperación de área boscosa a fin de proteger el agua de la zona que no solo abastece una gran parte del territorio nacional, sino que también es utilizada para la generación hidroeléctrica.

CERTIFICADO FIRMA DIGITAL Y FOMENTO A LAS TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS

Durante el 2012, el Banco Popular impulsó el aumento del uso del Certificado Digital, el cual es un dispositivo que resguarda información única de cada persona y que facilita la realización de transacciones electrónicas con un alto nivel de seguridad. De enero a diciembre del 2012 se colocaron 1.855 firmas digitales. En el mismo año el personal bancario comenzó a utilizar este dispositivo para firmar digitalmente e incrementar el uso racional de los recursos, disminuir el consumo de papel y reducir la huella carbono.

Además, durante el 2012, se incrementaron en un 3% mensual las consultas y transacciones electrónicas llevadas a cabo por la clientela, para un promedio al mes de 193 444 transacciones y un total de 1.161.843 acciones tales como pagos de Tarjeta Visa, transferencia de fondos entre cuentas de ahorro, pagos de servicios públicos y privados y pago de préstamos, lo cual no solo brinda accesibilidad a los usuarios, sino además permite la reducción en la emisión de gases de efecto invernadero provocado por el traslado hacia las oficinas del Banco y la reducción de costos y recursos asociados al consumo de papel.

La tarjeta de firma digital garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales, y posibilita que estos gocen de características de seguridad propias de los documentos físicos. De acuerdo con la Ley 8454 de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, esta firma posee la equivalencia jurídica de una impronta manuscrita.

IMPULSO A LA CIENCIA PARA EL COMBATE AL CAMBIO CLIMÁTICO

Con el apoyo de la compañía de ingeniería aeroespacial Ad Astra Rocket, el Banco Popular organizó el concurso **"Por un colegio carbono neutro"**. Esta actividad convocó a los colegios técnicos profesionales del cantón de Santa Cruz, Guanacaste, para motivar el diseño de proyectos generadores de energía limpia. La aplicación de las invenciones tuvo como objetivo tornar los centros educativos a la "carbono neutralidad".

Al mismo tiempo, la iniciativa logró generar una mayor conciencia ambiental entre las nuevas generaciones, y permitió brindar apoyo y capacitación a los jóvenes de colegios técnicos profesionales sobre el uso de energías renovables y su aplicación en entornos reales.

El concurso "Por un colegio carbono neutro", permitió a estudiantes de colegios técnicos de Guanacaste diseñar proyectos para la generación de energías limpias.

LANZAMIENTO DE GLOBOS AEROSTÁTICOS

Adicionalmente y también con el acompañamiento de la Compañía de Ingeniería Aeroespacial Ad Astra Rocket, se realizó una actividad que consistió en el lanzamiento de globos aerostáticos para la medición de variables físico-químicas en las capas altas de la atmósfera.

Los resultados que se obtengan servirán para medir variables como la densidad de ozono, temperatura, presión, humedad y radiación solar, entre otras. Posteriormente, los datos recolectados serán valorados para futuros proyectos que procuran entender la dinámica de la atmósfera alta de nuestro país y correlacionarlo con el cambio climático, el crecimiento de plantas, la generación de energía limpia y muchas otras posibilidades de orden físico, químico y ambiental.

Los globos aerostáticos permiten medir variables físico-químicas en capas altas de la atmósfera e identificar probables cambios o anomalías originadas por el cambio climático.

APOYO A LA CONSERVACIÓN DE ÁREAS PROTEGIDAS

Asociado al objetivo de compensar y mitigar la huella de carbono de la institución financiera, en el 2012 el Banco Popular lideró un proceso de relación con Parques Nacionales de Costa Rica y apoyó la inauguración del Centro de Prácticas de Responsabilidad Social, mediante la plantación de poco más de 400 árboles en el Parque Nacional La Cangreja. Esta iniciativa trató de contribuir voluntariamente a la reforestación de uno de los principales pulmones del Valle Central.

La arborización del Parque Nacional La Cangreja contribuyó a conservar un reducto de bosque en una zona muy alterada biológicamente, como lo es Puriscal. Esta área protege ríos y quebradas de importancia para las comunidades aledañas.

CAPÍTULO

VII

Productos y servicios financieros con rostro humano

Nuestros productos y servicios financieros fueron creados con la aspiración de contribuir a una sociedad próspera e intrínsecamente solidaria, de manera que cada necesidad de nuestra clientela sea satisfecha pensando en el bienestar social.

Caja
Preferencial

ENFOQUE SOCIAL

El Banco Popular se ha caracterizado por ser una institución financiera con un profundo interés en ofrecer productos y servicios bancarios, que no solo contribuyan con el progreso económico de la clientela, sino que permitan un desarrollo equilibrado de la comunidad y el bienestar general de la población.

Por esta razón la entidad implementa su trabajo en múltiples frentes, entre los que se incluyen la Banca de Desarrollo y Empresarial, la Banca Social y el apoyo al sector vivienda.

Bajo este enfoque, en el 2012, se estableció una serie de metas para la banca de desarrollo, dirigidas a satisfacer las necesidades financieras de los diversos estratos de la economía en el corto, mediano y largo plazo. Esta estrategia de trabajo persiguió principalmente tres objetivos:

A) Desarrollar alianzas específicas de largo plazo, rentables y basadas en negocios recíprocos con organizaciones sociales.

B) Alcanzar un impacto significativo con un modelo de negocios eficaz en el marco de la Banca Social.

C) Ofrecer productos ajustados a las necesidades de las PYMES, grandes empresas e instituciones.

Atendiendo estos lineamientos, la entidad colocó crédito orientado al beneficio de organizaciones sociales, así como pequeñas, medianas y grandes empresas.

Durante el 2012, el Banco Popular colocó un saldo total superior a los ¢ 127,251 millones en la Banca de Desarrollo.

El Banco Popular trabaja permanentemente en el apoyo de proyectos de alto impacto para el desarrollo del país. Estos planes se llevan a cabo con organismos como el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), universidades y asociaciones administradoras de los Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Comunales (ASADAS), entre otros.

A la fecha, la entidad ha logrado colocar crédito por hasta ¢ 204.058 millones en este tipo de esfuerzos.

APOYO A LAS PYMES EN CIFRAS

Para diciembre de 2012, el Banco Popular había realizado 20.018 operaciones de crédito para la Banca de Desarrollo. En total, los créditos otorgados superaron los ¢ 385 mil millones y fueron distribuidos entre la grande, mediana, micro y pequeña empresa. Este apoyo financiero se dirigió principalmente a cuatro sectores: agropecuario, comercio, industria y servicios.

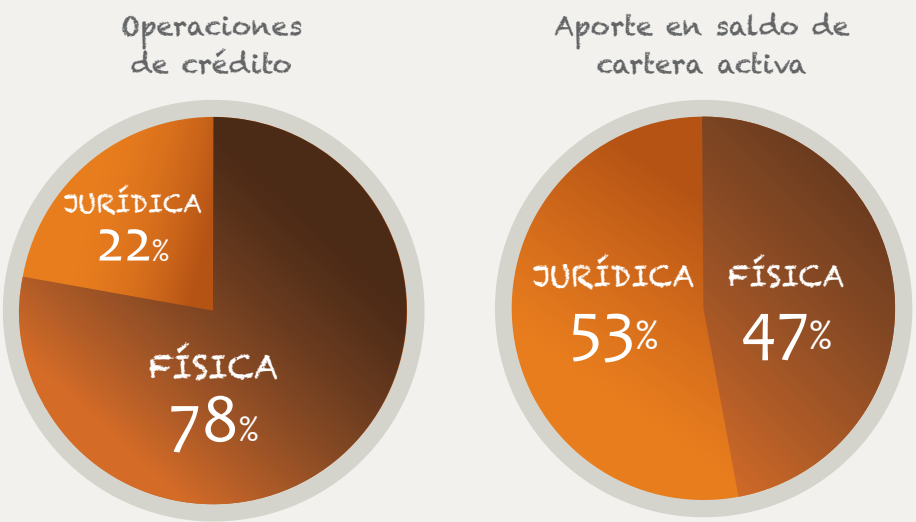
Los beneficiarios de la cartera MIPYMES, en un 67% son microempresas (compañías con menos de 10 empleados). Menos de un 3% de las operaciones se dirige a la gran empresa, aunque proporcionalmente recibe un 31% de los fondos prestados.

PRIORIDAD SOBRE SEGMENTOS CON MENOR ACCESO AL CRÉDITO

El Banco Popular ha puesto especial atención sobre los segmentos productivos de menor tamaño, en especial las microempresas, las cuales poseen mayores limitaciones para tener acceso al crédito formal del sistema financiero. Es característico, por ejemplo, que en la Banca de Desarrollo, la naturaleza de los deudores sea en su mayoría personas físicas, pese a que las jurídicas reciben una mayor proporción de saldo en la cartera de crédito, tal como se puede observar en el gráfico.

Composición de la Cartera de Banca de Desarrollo

Según el tipo de persona y aporte en el saldo



"El impulso económico de un país reside en la consolidación de emprendimientos productivos y en la generación de cadenas de valor. Las pequeñas y medianas empresas son, en muchos sentidos, esos motores que poco a poco, desde sus diversos espacios, van impulsando el desarrollo. Pero hay que tener en cuenta que todo motor necesita una fuente de energía que le permita echar a andar para tomar impulso y despegar. En el caso de mi empresa, **Inversiones Kaluka de Caballo Blanco**, el crédito brindado por el Banco Popular fue ese combustible que nos permitió dar los primeros pasos, para comenzar a establecernos como empresa, mientras ganábamos el aprecio de nuestra clientela y lográbamos establecernos como una industria que día a día crece".

Inversiones Kaluka de Caballo Blanco
Carlos Humberto Calderón Barquero

Características de la Banca de Desarrollo

Como consecuencia de un modelo comercial que prioriza sobre las necesidades de la clientela, especialmente la que posee mayores limitaciones de acceso al crédito, la Banca de Desarrollo pone el acento sobre tres aspectos fundamentales:

Atención personalizada
134 ejecutivos especializados atienden los requerimientos de 6 regiones estratégicas del país (Atlántica, Chorotega, Este, Norte, Sur y Oeste) en las que se sitúan 16 Centros de Negocios de Desarrollo, con lo cual se brinda seguimiento y apoyo a la clientela.

Servicios de Desarrollo Empresarial
Se ha atendido a 13.350 empresarios, clientela regular de la cartera o potenciales usuarios de la Banca de Desarrollo provenientes de las distintas regiones del país, mediante una variedad de modalidades de capacitación, asistencia técnica, asesoramiento, información y promoción empresarial.

Encadenamientos productivos
Las cadenas de valor son parte de la dinámica económica de las empresas en la actualidad, y determinan su competitividad en el mercado. Por ello, como forma de potenciar la relación entre empresas privadas, organizaciones sociales e instituciones del país, se ha logrado derivar una serie de convenios de cooperación mutua, con la finalidad de propiciar relaciones comerciales y de cooperación entre los actores, a la vez que se disminuyen los niveles de riesgo mediante deducciones de los créditos en la "fuente de repago" y haciendo que los empresarios desarrollen mejor su rol con capacitaciones, asistencias técnicas y actividades conjuntas.

El Banco Popular cuenta con ejecutivos especializados en todo el país, a fin de brindar atención personalizada a la clientela.

Saldo de cartera Banca de Desarrollo por segmento a diciembre de 2012

Segmento	Cantidad de operaciones	Principal	Saldo neto
Grande	339	87.774.170.132,73	76.837.993.280,14
Mediana	986	75.851.133.583,80	64.409.218.739,78
Micro	9253	51.592.616.027,09	39.828.235.288,03
Pequeña	2816	79.944.616.141,47	65.438.412.358,69
Saldo de cartera Banca de Desarrollo	13394	295.132.538.885,09	246.513.859.666,64

Saldo de cartera Banca de Desarrollo por sector económico a diciembre de 2012

Sector económico	Cantidad de operaciones	Principal	Saldo neto
Agropecuario	3573	65.840.848.398,79	55.899.403.717,39
Comercio	4886	95.028.869.905,66	82.192.273.824,35
Industria	1332	40.170.849.409,69	32.882.536.950,42
Servicios	3603	94.091.971.170,95	75.539.645.174,48
Saldo de cartera Banca de Desarrollo	13394	295.132.538.885,09	246.513.859.666,64

Saldo cartera Banca de Desarrollo por región, a diciembre de 2012

Región	Cantidad de operaciones	Principal	Saldo neto
Atlántica	1755	23.750.578.090,43	19.119.291.147,59
Chorotega	3810	67.921.333.129,27	58.559.297.721,47
Este	2085	75.859.170.583,45	61.601.294.848,46
Norte	2095	44.071.168.271,77	37.638.094.145,71
Oeste	2198	57.922.710.347,36	47.889.285.748,11
Sur	1451	25.607.578.462,81	21.706.596.055,30
Saldo cartera MIPYMES	13394	295.132.538.885,09	246.513.859.666,64

FODEMIPYME:
CAMINO AL FORTALECIMIENTO DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS

FODEMIPYME es un fondo que ha sido creado para contribuir al desarrollo del país, partiendo de la capacidad productiva de las pequeñas y medianas empresas. En octubre de 2012, la Junta Directiva del Banco Popular solicitó a la administración agilizar los procesos para hacer más expedita la colocación de recursos.

Adicionalmente, como parte de la aprobación de transferencia de un 5% de las utilidades totales del Banco Popular a FODEMIPYME, estipulado según la Ley 8262, en el 2012 se logró dirigir a este fondo un monto superior a los ¢2.043 millones. Esta cantidad de recursos se distribuyó a su vez en un 95% para crédito y un 5% para servicios de desarrollo empresarial.

Históricamente y al término del 2012, la cartera total de avales otorgados por el FODEMIPYME era de ¢14.311 millones, de los cuales, solo en el 2012, se logró colocar ¢2.135 millones mediante 159 operaciones. Al tomar en cuenta todos los avales realizados (1.564) se conoce que un 64% fue dedicado al sector servicios, un 25% al comercio, un 4% a la industria y un 1% a la agricultura.

Sin embargo, lo más relevante ha sido la composición de la distribución de los fondos, ya que un 81% se ha dirigido a la microempresa, un 11% a la pequeña empresa y un 8% a la mediana empresa, lo que refleja el interés en apoyar principalmente las iniciativas de desarrollo de pequeños emprendedores que aspiran a estos recursos para poder dar forma a sus proyectos productivos.

En cuanto a los créditos acumulados desde el 2004 hasta el 2012, se promedia una colocación de ¢13,36 millones por cada beneficiario. Adicionalmente, del total de créditos otorgados un 40% ha sido destinado a mujeres con algún grado de participación en pequeñas y medianas empresas, ya sea como propietarias, administradoras o garantes. Adicionalmente, el 78% de los recursos se ha destinado a implementar innovaciones tecnológicas y un 21% específicamente al desarrollo tecnológico para hacer más eficiente la productividad.

FODEMIPYME

Desglose de avales por año*

Año	No. Operaciones	Monto (en millones de colones)
2004	16	44
2005	82	351
2006	227	1.618
2007	357	3.464
2008	352	3.126
2009	99	829
2010	101	901
2011	171	1.843
2012	158	2.122
TOTAL	**1563**	**14.298**

*Fuente: Libro de actas de FODEMIPYME al 30 de noviembre 2012

APOYO A LA MUJER EMPRESARIA

Como parte de los esfuerzos para fortalecer la Banca de Desarrollo, se creó además el Fondo de Financiamiento para el Desarrollo (FOFIDE), el cual se nutre del 5% de las utilidades netas de la renta del Banco Popular. Los recursos de este fondo, que alcanzaron más de ¢3.800 millones, se destinaron al otorgamiento de créditos para el sector de mujeres empresarias, mediante el programa denominado: BP Empresarias.

En marzo de 2012, el Banco Popular hizo el lanzamiento oficial del Programa BP Empresarias y a diciembre de ese mismo año se habían colocado recursos financieros por un total de ¢1.779 millones distribuidos en 97 emprendimientos, para un promedio de ¢18,3 millones por iniciativa empresarial.

Este producto especializado está disponible en todo el país mediante los Centros de Negocios de Desarrollo, los cuales cuentan con ejecutivos de ventas y analistas de crédito para la atención de las mujeres emprendedoras.

Por otra parte, el Banco Popular ha brindado acompañamiento al grupo de mujeres empresarias incentivándolas a participar en ferias empresariales en San José, Heredia y Guanacaste. Además, las ha apoyado con capacitación para crear planes de negocio y se las ha involucrado en congresos empresariales y otras actividades, para incentivar el espíritu de la innovación y la apertura de nuevos mercados.

El Programa BP Empresarias es una iniciativa que procura fortalecer la capacidad de emprendimiento de las mujeres

APOYO A LA ECONOMÍA SOCIAL

Para fomentar la expansión de los servicios de financiamiento que la Banca de Desarrollo ofrece a las clases sociales más vulnerables, en junio del 2012 se aprobó la "modalidad de crédito vía Banca de Segundo Piso".

Este modelo consiste en el traslado de fondos a organizaciones de la economía social que integran sectores representados en la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular (ANTT). Con esta inyección de recursos, a octubre de 2012 se habían colocado ¢9.000 millones adicionales a un fondo de ¢55.201 millones dedicado a apoyar a organizaciones de la economía social.

FONDOS ESPECIALES PARA EL DESARROLLO NACIONAL

En el año 2012 hubo una reconfiguración de los Fondos Especiales[8] en los cuales se invirtió hasta un 15% de las utilidades del Banco Popular. Estos recursos económicos se dedicaron a brindar la base financiera para atender el denominado Fondo Especial de Desarrollo (FEDE), y el Fondo Especial de Vivienda (FEVI).

Al año 2012, el total de recursos dirigidos a los Fondos Especiales ascendió a ¢12.645 millones. De este monto, un 55% se dedicó al Fondo Especial de Vivienda (FEVI) y el 45% restante al Fondo Especial de Desarrollo (FEDE).

El FEDE se ha orientado a la colocación de recursos para organizaciones de la economía social con proyectos relacionados con el sector de la salud, al área productiva, la gestión ambiental y el apoyo a las Asociaciones Administradoras de los Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Comunales, mejor conocidas como ASADAS. (Ver diagrama "Modelo de ejecución").

Respecto al FEVI, en el año 2012 este fondo de vivienda colocó ¢1.550 millones para beneficio de 62 familias en condiciones de pobreza o riesgo social, quienes poseen limitadas opciones de crédito. Adicionalmente, con el propósito de brindar una mejor atención a la potencial clientela de este Fondo, se han

Durante el 2012, el Banco Popular tramitó más de ¢442 mil millones en bonos ordinarios de vivienda, con los cuales se ha atendido a familias en condición de pobreza no extrema.

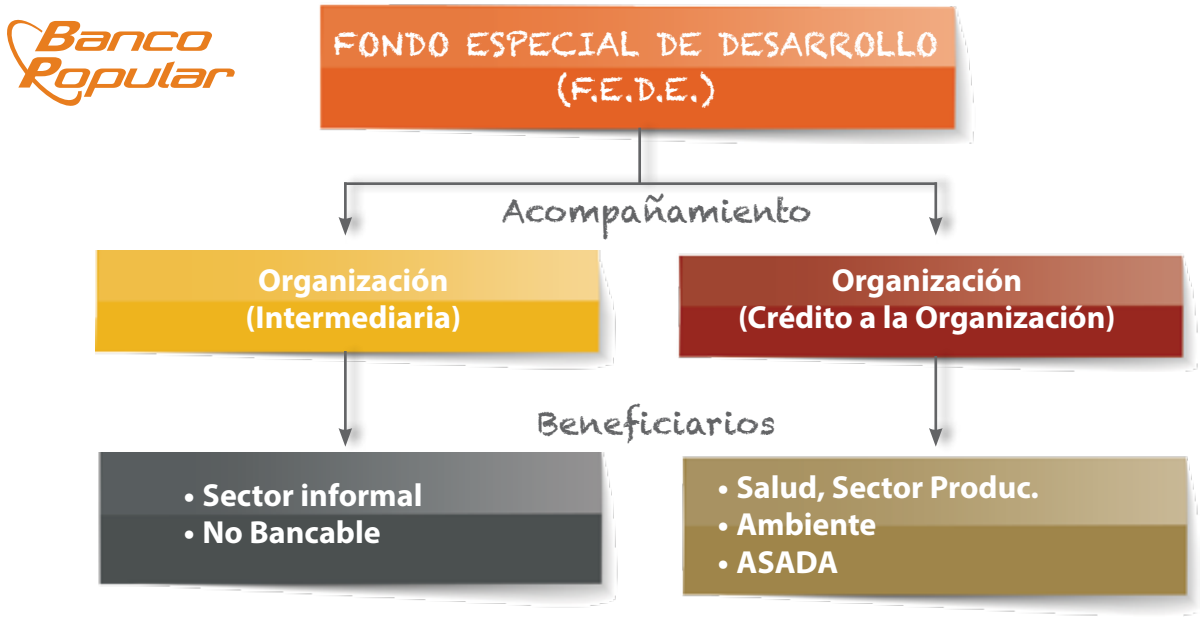
Traslado de utilidades a los fondos especiales (datos en millones de colones)

Fondo	2005	2006	2007		2008	2009	2010	2011		2012	Total Traslado	Participación
			A					B	C			
FEVI	853,27	1.061,00	421	851,52	1.935,77	0,00	0,00	1.200,00	0,00	1.000,00	6.901,56	55%
FEDE	853,27	2.122,00	421	3.484,18	483,94	0,00	0,00	-1.200,00	0,00	0,00	5.743,39	45%
TOTAL	1.706,54	3.183,00	842	4.335,70	2.419,71	0,00	0,00	0,00	0,00	1.000,00	12.644,95	100%

A - El saldo de FOREDE se trasladó a FEVI y FOCARI en partes iguales, según sesión No. 4500 art. 6, Acd 605 de la Junta Directiva Nacional.
B - Traslado de recursos entre Fondos FOCARI y FEVI, según sesión No. 4500 art. 6, Acd 444 de la Junta Directiva Nacional.
C - En el año 2011, no se efectuó traslado de utilidades.

[8] Los Fondos Especiales forman parte de la Banca Social y fueron creados en el 2005. Se nutren de un determinado porcentaje de las utilidades del Banco. Actualmente se compone de dos fondos: Fondo Especial de Desarrollo (FEDE), que suple recursos financieros a organizaciones de la Economía Social que atienden a pequeños emprendimientos y esfuerzos productivos; y el Fondo Especial de Vivienda (FEVI), orientado a brindar opciones de vivienda a personas con limitado acceso a la banca.

Modelo de ejecución



promovido mejoras en la tasa de interés, lo que les permite a las familias hacer frente más fácilmente a la deuda contraída y, al mismo tiempo, se abre la opción de que más personas puedan acceder a esta forma de crédito para vivienda.

A finales de diciembre de 2012, un total de 3.453 personas lograron adquirir su casa mediante las diferentes soluciones de vivienda del Banco. Esto refleja un incremento de un 39% más de familias que pudieron obtener su casa de habitación en comparación con los logros alcanzados en el 2011.

Por otra parte, el producto "Vivienda Total 2", ha facilitado el acceso al crédito para la compra de casa, dado que financia un 100% del monto del avalúo, este hecho elimina la barrera que implica para la clientela aportar la diferencia entre el financiamiento y el costo total de la obra.

De forma semejante, se tramitaron bonos de vivienda para segmentos de población en condiciones de menor desventaja social de manera individualizada, y para este fin se emitieron bonos por un monto mayor a los ¢420 millones.

Estos esfuerzos por satisfacer necesidades de vivienda de sectores de la población en riesgo social, son, muy frecuentemente, dirigidos a mujeres jefas de hogar o familias con personas en condición de discapacidad y responsables de menores de edad. Ambos segmentos han sido determinados como prioritarios de atención social para el Banco.

APOYO A LA VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL

El proyecto de vivienda de bienestar social "El Esfuerzo", dirigido a personas en extrema necesidad, fue uno de los proyectos que apoyó el Banco Popular mediante la gestión de fondos provenientes de la Fundación Promotora de Vivienda (FUPROVI), y el Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI). El proyecto se llevó a cabo mediante la modalidad autoconstrucción promovida por FUPROVI.

En el 2012 el Banco Popular gestionó ante el Banco Hipotecario de Vivienda (BANHVI) ¢2.600 millones dirigidos a atender necesidades de hogar de interés social. En este período se emitieron bonos por un total de ¢1.800 millones de colones, con los cuales se favoreció a 186 familias. El monto restante gestionado ante el BANHVI se empleará a lo largo del período 2013.

Proyectos de extrema necesidad de vivienda apoyados durante el 2012:

- **Atención de 79 familias en condición de pobreza extrema en la provincia de Limón mediante los proyectos urbanísticos denominados "El esfuerzo".**
- **Atención de 29 familias ubicadas en la Reserva Indígena Cabécar Tayní, ubicadas en el Valle de la Estrella, provincia de Limón.**
- **Conclusión de la II Etapa del Proyecto Boulevard del Sol, en beneficio de 171 familias, y se dio inicio a la III Etapa de este mismo proyecto en el cual se beneficiarán hasta 270 familias para el 2013.**

ATENCIÓN A GRUPOS CON NECESIDADES ESPECIALES

El Modelo de Atención a las Personas Adultas Mayores (MAPAM), ha sido un esfuerzo impulsado por el Banco Popular para atender las necesidades especiales de uno de los grupos más vulnerables de la sociedad: el adulto mayor. De acuerdo con los registros del Banco, la clientela pensionada alcanza las 52.000 personas. Para brindarle a esta población un servicio adecuado, se han establecido horarios diferenciados los días de pago de la pensión. Adicionalmente, a fin de crear empatía generacional, el Banco ha promovido que personas pensionadas que laboraron para la institución, apoyen a la clientela adulta mayor para la realización de trámites. Por otra parte, también se ha brindado capacitación al personal de servicio para ofrecer una atención especial a la clientela adulta mayor.

De los 25 cantones con mayores limitaciones en su calidad de vida, el Banco Popular posee centros de negocios en 21 de ellos (ver recuadro). Esto muestra el interés de la institución por brindar accesibilidad en áreas desfavorecidas económicamente o con bajas densidades poblacionales.

La clientela pensionada del Banco Popular alcanza las 52.000 personas.

57	San Ramón	0,738
58	Vázquez de Coronado	0,738
59	Upala	0,738
60	Coto Brus	0,737
61	Aserrí	0,731
62	Siquirres	0,729
63	Zarcero	0,726
64	Garabito	0,721
65	Paraíso	0,721
66	Naranjo	0,719
67	La Cruz	0,716
68	Poás	0,713
70	Tarrazú	0,696
71	Guácimo	0,695
72	Desamparados	0,677
73	Limón	0,674
75	Pococí	0,671
76	Guatuso	0,659
77	Sarapiquí	0,655
78	Buenos Aires	0,654
81	Alajuelita	0,596

Fuente: Estado de la Nación. 2011

Otro grupo social de interés para el Banco Popular es el de personas con discapacidad. Siguiendo un interés por mejorar infraestructura y desarrollar productos aptos para esta población, en el 2012 la entidad se convirtió en el primer organismo bancario de Latinoamérica en grabar sus tarjetas de débito con escritura Braille, de manera que la clientela no vidente tenga una mayor accesibilidad a este soporte.

Estos esfuerzos motivaron al Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial (CNREE), a brindarle al Banco Popular la calificación más alta en materia de cumplimiento de la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad (Ley 7600), de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (Ley 8661) y de la Convención para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad de la Organización de Estados Americanos (Ley 7948).

"La idea de incluir el lenguaje Braille en las tarjetas es bastante buena, porque me ayuda a identificarlas mucho mejor que las demás, si se tiene varias tarjetas. Más aun cuando se está en un establecimiento que ofrezca descuentos con tarjeta del Banco Popular y si no estoy acompañada".

Elsa Picado Castro, funcionaria del Banco y usuaria de tarjeta.

El Banco Popular ha invertido en infraestructura y tecnología orientada a facilitar condiciones a personas con discapacidad.

El crédito pignoraticio es un método de financiamiento con orientación social, ya que atiende principalmente a un segmento de mercado con limitado acceso al crédito convencional.

CRÉDITO DE PIGNORACIÓN SOBRE ALHAJAS: opción financiera para la población no bancarizada

Con más de 100 años de existencia, el crédito pignoraticio se ha constituido en un procedimiento de acceso a recursos financieros, para un importante sector de la población no bancarizada.

Este tipo de crédito es utilizado principalmente para la solución de necesidades básicas, para enfrentar situaciones económicas imprevistas como el pago de servicios médicos y atención de emergencias; o bien, para asumir costos programados tales como la entrada a clases de escuelas y colegios.

La orientación social de esta línea de crédito es clara, y está enfocada principalmente en mujeres entre los 45 y 55 años que no reciben ingresos fijos y cuya condición académica es reducida. Estas personas normalmente se desempeñan en labores del hogar.

El crédito pignoraticio, en promedio, se sitúa en ¢458.000,00 y cuenta con una tasa de interés anual del 32%. A finales del 2012, el Banco había atendido las solicitudes de 8.610 personas por un monto total conjunto de ¢3.032.175.061,00. De este grupo, un 63% eran mujeres y un 37% hombres.

El crédito es ofrecido en 16 oficinas de la entidad bancaria, distribuidas por el todo el territorio nacional, para lo cual se cuenta con 27 peritos tasadores expertos, debidamente capacitados en la valoración de alhajas y que son quienes atienden las necesidades de la clientela que hace uso de este tipo de servicio financiero.

Oficinas que ofrecen crédito pignoraticio:

- Limón
- Turrialba
- Buenos Aires
- Ciudad Neilly
- Pérez Zeledón
- San Vito
- Liberia centro
- Cañas
- Nicoya
- Aguas Zarcas
- Puntarenas
- San Carlos
- San Ramón
- Cartago Centro
- Grecia
- Puriscal
- San José

APORTES DESDE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Mediante su intranet, el Banco Popular difunde el *Manual de políticas y procedimientos institucional para la banca de personas*. Desde esta herramienta se comunican y actualizan las políticas para la medición, evaluación y control de los productos que promueven la sostenibilidad. Con este procedimiento se asume un papel activo por parte de la población colaboradora al declarar sus planes de inversión en armonía con la naturaleza. En estos planes se establecen plazos para verificar cumplimiento mediante diversos métodos y documentación. Con esta información se analiza el cumplimiento de los planes de inversión enfocados en la carbono neutralidad.

Adicionalmente, el Banco cuenta con un *Manual de productos de la banca de personas*, y en él se establecen las condiciones y características de los productos amigables con el ambiente. Estos productos se presentan en el sitio web interno, para que las personas colaboradoras puedan consultar o ver actualizaciones y modificaciones sobre la cartera de productos verdes, esto a fin de ofrecer información precisa a la clientela y promover un cambio de conciencia o mayor compromiso hacia el uso sostenible de los recursos naturales y la reducción de la huella de carbono. Entre los productos actuales con estas características están la cuenta verde, el eco-crédito y la firma digital, los cuales son descritos a lo largo de este informe de sostenibilidad.

Valor monetario de productos y servicios del Banco Popular

El Banco Popular ha desarrollado productos y servicios financieros que promocionan el beneficio social, y entre ellos se puede contar el crédito financiero, el crédito social y los productos de captación.

Crédito personal

Durante el año 2012 se colocaron 69.937 créditos a un promedio de ¢3.200.000 por cada operación, lo que representa en su totalidad un 49,18% de la cartera crediticia del Banco, la cual incluye el crédito personal, el de vivienda y el social.

Crédito vivienda

A diciembre del 2012, se había beneficiado a 3.453 personas con préstamos dirigidos a satisfacer soluciones de vivienda, lo que representa un 21,29% del total de la cartera crediticia de la entidad financiera.

Ahorro

Tanto en sus versiones de ahorro a la vista como a plazo, sean estos programados o no programados, este servicio ha posibilitado la bancarización de un segmento importante de la población. A diciembre del 2012 existía un saldo de ¢186.903 millones en ahorros voluntarios, ¢719.564 millones en ahorros a plazo y ¢3.320 millones en ahorros programados.

Enfoque al crédito social

Para fomentar el acceso al crédito para el estudio y sufragar gastos por concepto médico, el Banco Popular ha desarrollado instrumentos crediticios con condiciones de pago asequibles para la población. En el 2012, el acceso a este tipo de crédito personal representó una cartera de ¢1.444 millones.

Por otra parte, también se han desarrollado instrumentos orientados a la población que ha perdido su empleo o que realizan actividades productivas propias que se han visto afectadas por coyunturas sociales o económicas. Para estas personas que han visto afectados sus ingresos, se cuenta con programas especiales para arreglos de pago, a fin de no afectar su calidad de vida y su récord crediticio.

CONTRIBUCIÓN A LA FORMACIÓN FINANCIERA DE LA POBLACIÓN

Como parte de su responsabilidad ante la población, el Banco Popular continuó durante el 2012 con su programa de educación financiera denominado "Finanzas sanas", el cual tiene como principal razón contribuir con la comprensión de la ciudadanía sobre los beneficios, costos y riesgos derivados de los servicios financieros, a fin de que las personas puedan tomar decisiones informadas que les permitan hacer un uso adecuado y eficaz de su dinero.

Como parte de este esfuerzo durante el 2012 se realizó una serie de "Festivales del ahorro popular", los cuales incluyeron actividades de entretenimiento y participativas para incentivar entre la población el orden en las finanzas familiares y personales. Estos eventos se desarrollaron durante el año en los parques de las cabeceras de provincia del país: San José, Cartago, Puntarenas, Limón, Alajuela y Heredia. A este esfuerzo se agregan las campañas de educación financiera desarrolladas en épocas de mayor liquidez y gasto, como lo fueron el fin de año, la Semana Santa y las vacaciones escolares de medio año.

La educación financiera de la población costarricense es un esfuerzo clave para el Banco Popular.

Por otra parte, tomando en cuenta el creciente interés y utilidad de las redes sociales, el Banco Popular ha impulsado, desde su página de *Facebook*, (www.facebook.com/bancopopulardecostarica) una sección denominada "Finanzas sanas". Desde este espacio, las personas interesadas pueden tener acceso a información de educación financiera que contempla, videos, tips financieros, consejos de expertos y herramientas de apoyo informativo, tanto para personas individuales como para familias o incluso empresas. Por otra parte, mediante su cuenta en Twitter (@bancopopularcr), la entidad financiera brinda consejos y abre una puerta para el intercambio de información y comentarios con la población usuaria de esta popular herramienta de comunicación.

Un recurso adicional de información a la clientela fue el desarrollo de una serie de videos sobre administración de finanzas. Estos productos audiovisuales son proyectados en una serie de pantallas, distribuidas en las oficinas bancarias mediante circuito cerrado.

COMPROMISO CON LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y LA COMUNICACIÓN

Como signo de su compromiso y responsabilidad con la clientela, el Banco Popular, por cada producto o servicio nuevo, o la modificación de uno ya existente, somete a estudio de las áreas técnicas correspondientes la innovación realizada. Lo que se persigue es garantizar la seguridad y satisfacción plena de las personas usuarias. De esta forma, cada producto o servicio se somete regularmente a prueba para que exista la total certeza de que lo que es ofrecido por el Banco es apto y confiable.

Con el objetivo de proteger los intereses de su clientela, el Banco Popular dispone de reglamentos dedicados a regular la divulgación publicitaria o promocional. Para lograr esto, a escala interna y en apego a políticas establecidas, cada producto de difusión es revisado y valorado, tanto por el área legal como por personas responsables a cargo de proceder con la publicación que se presenta a la clientela.

Difusión pública de consejos financieros

El microprograma informativo "Hablemos de finanzas", es una iniciativa impulsada por el Banco Popular y apoyada por el medio de comunicación Telenoticias, de Canal 7, uno de los medios televisivos con mayor audiencia del país.

El programa ha permitido llevar a la audiencia televisiva consejos de orden financiero como el ahorro para la pensión, consejos de seguridad para la compra en línea y otros contenidos relacionados con la mejora de hábitos en el uso del dinero.

PROCEDIMIENTOS DE CONSULTA Y PRESENTACIÓN DE INCONFORMIDADES

La entidad bancaria ha desarrollado procedimientos que ha puesto a disposición de la clientela, a fin de que tenga canales claros para presentar inconformidades. Mediante múltiples vías que van desde la manifestación en persona en las oficinas de Contraloría de Servicios, hasta procesos mediados tales como el envío de faxes, correos electrónicos o los comentarios en el buzón de sugerencias. El Banco ha procurado brindar un espectro lo suficientemente amplio, para permitir el acceso de su clientela a la presentación de quejas o inconformidades.

Durante el 2012, la institución recibió seis inconformidades, relacionadas principalmente con la afectación a la privacidad y la fuga de datos personales.

Por otra parte, el Banco considera como grupos de interés a todas las personas y organizaciones que tienen impacto sobre la gestión bancaria. De esta forma, y continuando con el trabajo realizado en años anteriores, durante el 2012 se coordinaron acciones cuyo propósito fue establecer un contacto fluido para dar respuesta eficaz a las necesidades de los actores sociales que inciden en el desempeño de la entidad. Los procedimientos de comunicación establecidos han sido diversos y acordes con las características de cada grupo social, entre ellos se incluyen, reuniones, encuestas de opinión y otros instrumentos de análisis como grupos focales.

En el caso de la clientela, la organización realiza encuestas trimestrales de opinión sobre los servicios bancarios y el desempeño institucional. Además, cada semestre se aplica la metodología de "grupos focales" para identificar temas claves de mejora y analizar el desempeño organizacional; mientras que, como se comentaba anteriormente, la Contraloría de Servicios hace una evaluación continua del trabajo a partir de las contribuciones, comentarios y aportes de la clientela.

Como parte de su gestión, el Banco Popular ha instaurado estrictas políticas y procedimientos enfocados en garantizar la confidencialidad de los datos de su clientela. Adicionalmente, se cumple con procedimientos de verificación de autenticidad de los documentos en seguimiento a los estándares y códigos establecidos por las autoridades gubernamentales; así como para asegurar la transparencia sobre la información de los saldos y movimientos de dinero de la clientela.

En seguimiento a los esfuerzos realizados en el 2011 tras la implantación del Certificado Digital, que es un dispositivo que protege información única de la clientela para la realización de transacciones electrónicas, desde enero hasta noviembre de 2012 se colocaron 1.855 firmas digitales, las cuales tienen la equivalencia jurídica de una firma manuscrita.

Análisis de imagen

Durante el 2012, el Banco Popular se sometió a una evaluación externa, llevada a cabo por la Consultora Interdisciplinaria en Desarrollo CID/Gallup S.A.

La investigación, denominada "Estudio de imagen del Banco Popular", evaluó la opinión acerca de esta entidad bancaria entre grupos de interés de la entidad financiera. Para esto se realizaron entrevistas a una muestra de 117 personas representantes de los principales sectores sociales del país.

Entre las variables valoradas se analizó la percepción en la calidad del servicio al cliente, el grado de satisfacción de la clientela en cuanto a los productos y servicios del Banco, las acciones e iniciativas bancarias en temas como atención de poblaciones vulnerables, ambiente, género, accesibilidad, innovación, tecnología y educación financiera, así como la imagen de la institución alrededor de la seguridad física y electrónica ofrecida por el Banco, entre otros puntos. La investigación también brindó datos acerca de la percepción de los otros componentes del conglomerado del Banco Popular (Operadora de Pensiones Popular Pensiones, Puesto de Bolsa Popular Valores, Popular Sociedad Agencia de Seguros, Popular Fondos de Inversión).

La evaluación permitió identificar que la institución tiene oportunidades de mejora en variables donde se evalúa la confianza, la identificación y el agrado hacia la entidad bancaria; así como en el aspecto de liderazgo, que se relaciona con el desempeño y potencial de crecimiento futuro. Por otra parte, la evaluación sobre la percepción de productos y servicios fue otro de los puntos en los cuales, el Banco Popular ha encontrado una ventana de perfeccionamiento en cuanto a su proyección ante públicos externos. Este tipo de esfuerzos de análisis son los que permiten a este organismo bancario encontrar aspectos sensibles para evolucionar y crecer para beneficio de su clientela.

Información clara y apegada a la normativa

El Banco Popular ha asumido el compromiso de informar claramente, los términos y condiciones en que se brindan sus productos y servicios.

Políticas y procedimientos internos, así como reglamentos emitidos por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, rigen la manera en que la información proveniente del Banco llega al público. El cumplimiento de la normativa reguladoras no es sólo una obligación para la entidad financiera, sino un deber interiorizado en su cultura institucional.

UNA ENTIDAD QUE COMPARTE INTERNAMENTE LA INFORMACIÓN

El acceso a la información oportuna, la capacitación y el interés del personal del Banco han sido claves para incrementar la competencia de las personas colaboradoras a la hora de implementar políticas y procedimientos medioambientales y sociales a la gestión institucional. El Banco ha establecido comunicaciones internas que son difundidas por correo electrónico, boletines, pizarras informativas, reuniones del Gerente General con las 200 jefaturas del Banco e intranet. Estas informaciones actualizan a los equipos de trabajo acerca de innovaciones o cambios en los bienes y servicios brindados por el Banco, se les comunica acerca de aspectos específicos relacionados con la comercialización de productos financieros, y mediante boletines informativos se anuncia a los colaboradores acerca de la implementación de las campañas de reciclaje internas, así como otras noticias destacadas.

La comunicación es considerada un elemento primordial para promover el buen desempeño del personal ante la clientela.

COMPROMISO CON EL DESARROLLO DEL PAÍS

El Banco Popular considera de alta relevancia invertir en el desarrollo de la juventud costarricense. Bajo esta premisa y en alianza con el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), la institución desarrolló la iniciativa "Empléate". Este esfuerzo procuró promover el empleo para personas jóvenes de 17 a 24 años en condición de vulnerabilidad social. Esto se realizó mediante servicios especializados de capacitación, intermediación de empleo, orientación vocacional e información a partir de las demandas del mercado laboral. Como parte de estas acciones, durante el 2012, se entregaron 2.800 becas, de las cuales 800 fueron colocadas en Guanacaste y 2.000 en San José.

Por otra parte, con el objetivo de incentivar en la población de secundaria el interés por la innovación científica, el estudio de carreras universitarias relacionadas con ingenierías y la toma de decisiones acertadas sobre el uso del dinero, se realizó una serie de seminarios y talleres en colegios técnicos profesionales de San José y Heredia. Durante la serie de charlas, se promovió el desarrollo de una educación científica orientada hacia la tecnología e innovación, lo cual inspiró a muchas personas jóvenes para estimular el acercamiento a la ciencia como camino hacia el desarrollo nacional. Mediante este esfuerzo también se impactó positivamente a 740 jóvenes, quienes recibieron educación financiera y formación para el manejo responsable de las finanzas personales y familiares.

Jóvenes de colegios incrementaron sus competencias y destrezas individuales mediante el programa "Empléate", el cual apoyó a este segmento de la población para la toma de decisiones futuras a mediano y largo plazo.

A partir de actividades lúdicas impulsadas mediante la iniciativa "Enamórate de tu ciudad", personas de diversos grupos etáreos se apropiaron de espacios públicos en beneficio de su salud y desarrollo humano.

INICIATIVA "ENAMÓRATE DE TU CIUDAD"

Durante el 2012, el Banco continuó con la implementación de su iniciativa denominada "Enamórate de tu ciudad". Esta actividad se realizó los primeros sábados de cada mes en los cuatro principales parques urbanos de la ciudad capital: Parque Morazán, Parque España, Parque La Merced y Jardín de Paz. Además de facilitar el desarrollo de actividades culturales dirigidas a las familias, el esfuerzo procuró recuperar el valor del espacio público, la recreación y el ocio como factores para el mejoramiento de la calidad de vida. Además, el espacio de entretenimiento es aprovechado por la institución bancaria para apoyar la formación de las personas en la gestión de los recursos financieros. La actividad fue desarrollada junto con el Ministerio de Cultura.

Sindy Johana Chaves Noguera (izquierda), ganadora del Premio Jorge Manuel Dengo.

PREMIO JORGE MANUEL DENGO: UN IMPULSO A LA INNOVACIÓN

Para el Banco Popular la innovación y el fomento de las soluciones tecnológicas son los intereses clave de su gestión, y por esta razón procura apoyar proyectos relacionados con este tema.

Una de estas formas de apoyo es el patrocinio al Premio Jorge Manuel Dengo, una distinción que se entrega a personas o instituciones que, por medio de la ciencia y la tecnología, logran hacer un aporte al progreso y desarrollo nacional.

En la edición de 2012, la ganadora fue Sindy Johana Chaves Noguera, consultora del Instituto Tecnológico de Costa Rica (TEC), quien desarrolló un sistema de bajo costo para diagnosticar enfermedades causadas por hongos.

El sistema denominado InMAD *(IN vitro Microbial Antigen Discovery)* es un proceso que analiza la síntesis de proteínas que son secretadas por microorganismos cuando infectan a pacientes. Mediante este método, se pueden diagnosticar enfermedades infecciosas en el suero o en la orina de pacientes de una manera no invasiva, rápida y precisa, para que los tratamientos antimicrobiales sean más eficaces, sobre todo en los pacientes más susceptibles a tratamientos como los son las personas que sufren cáncer.

La invención no es solo una opción de tecnología fácil de producir sino que permite diagnosticar enfermedades como *Aspergilus, Cryptococcus, Candida* e Histoplasma a un costo estimado por prueba de $1 y con un resultado que se obtiene en 30 segundos.

COMPROMISO CON LA SEGURIDAD Y LA ÉTICA EN LA GESTIÓN BANCARIA

Para incentivar una conducta transparente y fundamentada en el Código de Ética interno, el Banco Popular estableció una serie de normas de conducta que deben ser seguidas por la dirección, la fiscalía y las personas que representan legalmente y asesoran al personal temporal o permanentemente dentro de la institución.

Adicionalmente, para asegurar aun más la integridad y capacidades del personal con cargos de confianza y puestos de autoridad, en el Código de Gobierno Corporativo se establecen políticas de selección, retribución, calificación y capacitación para personas directivas, la gerencia, las subgerencias, personas auditoras e integrantes de los comités de apoyo y personal. Además se establecen políticas sobre la relación con la clientela; empresas proveedoras y personas accionistas sobre el acceso y entrega de información.

Estos esfuerzos están en concordancia con los lineamientos dictados por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, sobre la importancia de la intermediación financiera que realizan los bancos en una economía, su alto grado de sensibilidad ante la importancia de contar con un gobierno corporativo eficiente y capaz de proteger los fondos de sus depositantes.

Al finalizar el 2012, el Banco Popular no registró multas ni sanciones monetarias o no monetarias por incumplimiento de leyes o normativas relacionadas con aspectos ambientales, con el desempeño del Banco o el suministro y el uso de los productos y servicios, que pudieran ser significativas en relación con el patrimonio y la situación financiera de la institución.

El Banco Popular revisa periódicamente su Plan Estratégico Corporativo, que engloba la Misión, Visión, valores y objetivos estratégicos; también lo hace con el Código de Ética y el de Buen Gobierno Corporativo. Todos estos instrumentos en su conjunto permiten a la institución brindar transparencia y tranquilidad a su clientela.

Maurilio Aguilar, director de Gestión Corporativa.

CAPÍTULO

VIII

Estados Financieros Auditados

Informe del contador público independiente..... 83

Balance de situación..... 85

Estado de resultados..... 87

Estado de cambios en el patrimonio 88

Estado de flujos de efectivo..... 89

Crowe Horwath.

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 individuales que se acompañan del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, que comprenden el balance de situación al 31 de diciembre de 2012 y 2011 y los estados 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. Esos estados financieros 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 es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros individuales 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 individuales con base en la auditoría. Condujimos 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 individuales del Banco 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, así como evaluar la presentación general de los estados financieros.

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

Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros individuales adjuntos presentan razonablemente, respecto de todo lo importante, la posición financiera individual del Banco Popular y de Desarrollo Comunal al 31 de diciembre de 2012 y 2011 y sus resultados y su flujo de efectivo 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 que describe las bases de contabilización. Los estados financieros están preparados en cumplimiento de lo requerido por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero y la Superintendencia General de Entidades Financieras. El Banco emite estados financieros consolidados que son sus estados financieros principales; los estados financieros individuales, con la inversión en subsidiarias presentada por el método de participación patrimonial han sido preparados para ser usados únicamente por la Administración del Banco y por la Superintendencia General de Entidades Financieras. Los estados financieros individuales deben ser leídos en conjunto con los estados financieros consolidados. Consecuentemente los estados financieros individuales pueden no ser adecuados para otros propósitos.

San José, Costa Rica
15 de febrero de 2013

Dictamen firmado por
Juan Carlos Lara F. 5-72052
P.A. 0014 FIC ® V. 30-9-2013
Timbre Ley 6663 c1.000
Adherido al original

Cuadro A
1 de 2

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

	Notas		2012	2011
Activo				
Disponibilidades	4	¢	**85,998,738,955**	**73,055,599,303**
Efectivo			60,212,329,757	55,549,327,487
Banco Central			13,455,355,394	13,902,721,498
Entidades financieras del país			10,709,657,556	2,055,073,941
Entidades financieras del exterior			11,362,095	0
Otras disponibilidades			1,610,034,153	1,548,476,377
Inversiones en instrumentos financieros	5		**387,643,628,754**	**320,355,694,250**
Mantenidas para negociar			63,971,106,598	52,898,115,595
Disponibles para la venta			319,453,478,796	263,943,235,757
Productos por cobrar			4,219,043,360	3,514,342,898
Cartera de crédito	6		**1,319,321,174,694**	**1,125,200,773,927**
Créditos vigentes			1,148,934,839,937	976,551,548,312
Créditos vencidos			169,722,728,062	151,439,872,907
Créditos en cobro judicial			31,219,017,099	23,945,965,387
Productos por cobrar			19,443,778,688	16,694,239,169
Estimación por deterioro			(49,999,189,092)	(43,430,851,848)
Cuentas y comisiones por cobrar	7		**2,365,627,774**	**990,394,421**
Cuentas por cobrar por operaciones con partes relacionadas			175,477,832	88,339,215
Impuesto sobre la renta diferido e impuesto sobre la renta por cobrar	15		440,757,935	303,662,364
Otras cuentas por cobrar			4,543,815,196	3,578,777,601
Estimación por deterioro			(2,794,423,189)	(2,980,384,759)
Bienes realizables	8		**7,410,070,123**	**6,486,819,754**
Bienes y valores adquiridos en recuperación de créditos			16,737,066,421	11,178,795,377
Estimación por deterioro y por disposición legal			(9,326,996,298)	(4,691,975,623)
Participación en el capital de otras empresas (neta)	9		**30,725,246,252**	**27,439,138,210**
Inmuebles, mobiliario y equipo (neto)	10		**34,827,867,397**	**34,301,872,851**
Otros activos			**28,624,847,096**	**22,340,679,231**
Cargos diferidos			859,966,613	245,294,397
Activos intangibles	11		1,461,166,482	2,201,510,093
Otros activos			26,303,714,001	19,893,874,741
Total activo		¢	**1,896,917,201,045**	**1,610,170,971,947**

Cuadro A
2 de 2

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

...vienen

	Notas		2012	2011
Pasivo y patrimonio				
Pasivo				
Obligaciones con el público	12	¢	**1,277,783,228,547**	**1,052,147,505,747**
A la vista			241,326,834,003	243,460,466,797
A plazo			1,016,667,809,864	787,531,458,476
Otras obligaciones con el público			0	6,405,862,016
Cargos financieros por pagar			19,788,584,680	14,749,718,458
Obligaciones con entidades	13		**176,590,830,066**	**155,924,183,170**
A la vista			46,618,623,383	45,919,028,112
A plazo			124,789,964,591	103,830,348,615
Otras obligaciones con entidades			3,670,764,203	4,308,768,506
Cargos financieros por pagar			1,511,477,889	1,866,037,937
Cuentas por pagar y provisiones			**58,327,382,288**	**70,370,730,942**
Impuesto sobre la renta diferido	15		2,942,513,963	2,942,513,963
Provisiones	16		10,510,573,394	22,089,838,875
Otras cuentas por pagar diversas	14		44,874,294,931	45,338,378,104
Otros pasivos			**3,160,213,681**	**3,329,902,081**
Ingresos diferidos			1,802,369,706	2,076,357,467
Estimación por deterioro de créditos contingentes			23,613,333	235,375,713
Otros pasivos			1,334,230,642	1,018,168,901
Total pasivo		¢	**1,515,861,654,582**	**1,281,772,321,940**
Patrimonio				
Capital social			**130,000,000,000**	**130,000,000,000**
Capital pagado	1.x		130,000,000,000	130,000,000,000
Aportes patrimoniales no capitalizados			**77,847,010,906**	**60,459,514,349**
Ajustes al patrimonio			**16,745,682,893**	**16,722,223,833**
Superávit por revaluación de inmuebles, mobiliario y equipo			18,491,691,767	18,491,691,767
Ajuste por valuación de inversiones disponibles para la venta			(928,388,233)	(654,674,082)
Ajuste por valuación de participación en otras empresas			(817,620,641)	(1,114,793,852)
Reservas patrimoniales			**1,194,342,726**	**1,149,263,661**
Resultados acumulados de ejercicios anteriores			**109,980,546,536**	**75,177,746,296**
Resultado del periodo			**37,076,282,628**	**38,819,147,116**
Patrimonio Finade			**8,211,680,774**	**6,070,754,752**
Total patrimonio			**381,055,546,463**	**328,398,650,007**
Total pasivo y patrimonio		¢	**1,896,917,201,045**	**1,610,170,971,947**
Cuentas contingentes deudoras	19		86,175,216,634	78,559,992,393
Activos de los fideicomisos	17		11,945,553,542	11,367,715,576
Pasivos de los fideicomisos	17		3,413,010,436	3,410,185,362
Patrimonio de los fideicomisos	17		8,532,543,106	7,957,530,214
Otras cuentas de orden deudoras				
Cuentas de orden por cuenta propia deudoras	18		2,113,198,772,915	2,263,383,917,438
Cuentas de orden por cuenta propia actividad de custodia	18		227,606,418,484	194,931,553,668
Cuentas de orden por cuenta de terceros actividad de custodia	18	¢	830,178,362,093	637,806,595,017

Las notas son parte integrante de los estados financieros individuales.

Lic. Gerardo Porras S.
Gerente General

Lic. Marvin Camacho R.
Contador General

MBA. Manuel González C.
Auditor Interno

Cuadro B

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

	Notas		2012	2011
Ingresos financieros				
Por disponibilidades		¢	7,516,345	5,555,210
Por inversiones en instrumentos financieros	20		25,660,629,068	22,805,470,964
Por cartera de crédito	21		199,889,853,468	178,928,639,768
Ganancia por diferencias de cambio			524,528,781	720,468,964
Ganancia en instrumentos financieros disponibles para la venta			0	870,028,001
Otros ingresos financieros			9,470,765,409	7,416,339,610
Total ingresos financieros			**235,553,293,071**	**210,746,502,517**
Gastos financieros				
Obligaciones con el público	22		(76,469,994,056)	(59,086,383,398)
Obligaciones financieras			(8,917,183,841)	(10,325,881,231)
Otras cuentas por pagar diversas			(454,899,004)	(1,458,936,042)
Pérdida por instrumentos financieros mantenidos para negociar			(26,145,460)	0
Pérdida por instrumentos financieros disponibles para la venta			0	(742,028,495)
Otros gastos financieros			(341,368,712)	(248,192,831)
Total gastos financieros			**(86,209,591,073)**	**(71,861,421,997)**
Estimación de deterioro de activos			(23,752,776,845)	(26,053,536,899)
Recuperación de activos y disminución de estimaciones y provisiones			7,917,675,970	14,932,832,320
Resultado financiero			**133,508,601,123**	**127,764,375,941**
Otros ingresos de operación				
Comisiones por servicios			17,015,779,344	15,443,440,847
Por bienes realizables			2,319,156,949	1,254,140,188
Ganancia por participación en el capital de otras empresas:	9		3,886,424,287	3,147,001,220
Ganancia por participación en el capital de entidades supervisadas por Sugeval			1,180,641,003	1,446,510,682
Ganancia por participación en el capital de entidades supervisadas por Supen			2,328,901,960	1,328,286,208
Ganancia por participación en el capital de entidades supervisadas por Sugese			376,881,324	372,204,330
Por cambio y arbitraje de divisas			1,528,937,389	1,532,949,037
Otros ingresos con partes relacionadas			180,680,202	191,260,312
Otros ingresos operativos			9,303,960,050	10,032,917,506
Total otros ingresos de operación			**34,234,938,221**	**31,601,709,110**
Otros gastos de operación				
Comisiones por servicios			(2,808,274,777)	(2,230,736,705)
Por bienes realizables			(8,165,325,519)	(5,677,679,082)
Pérdidas por participación en el capital de otras empresas:	9		(16,623,630)	(18,364,478)
Pérdida por participación en el capital de entidades supervisadas por Sugeval			(16,623,630)	(18,364,478)
Pérdida por participación en el capital de entidades supervisadas por Supen			0	0
Pérdida por participación en el capital de entidades supervisadas por Sugese			0	0
Por bienes diversos			(279,295,990)	(178,412,354)
Provisiones			(7,235,288,756)	(6,597,877,478)
Cambio y arbitraje de divisas			(32,830,114)	(270,864,267)
Otros gastos con partes relacionadas			(123,374,207)	(108,754,367)
Otros gastos operativos			(5,480,061,267)	(5,766,198,429)
Total otros gastos de operación			**(24,141,074,260)**	**(20,848,887,160)**
Resultado operacional bruto			**143,602,465,084**	**138,517,197,891**
Gastos administrativos				
Gastos de personal			(61,070,598,202)	(55,500,508,968)
Otros gastos de administración			(33,695,010,104)	(28,447,483,426)
Total gastos administrativos	23		**(94,765,608,306)**	**(83,947,992,394)**
Resultado operacional neto antes de impuestos y participaciones sobre la utilidad			**48,836,856,778**	**54,569,205,497**
Impuesto sobre la renta	15 y 26		(6,018,336,331)	(9,435,268,037)
Participaciones sobre la utilidad	1.w		(5,742,237,819)	(6,314,790,344)
Resultado del periodo		¢	**37,076,282,628**	**38,819,147,116**

Las notas son parte integrante de los estados financieros individuales.

Lic. Cerardo Porras S.
Gerente General

Lic. Marvin Camacho R.
Contador General

MBA. Manuel González C.
Auditor Interno

Cuadro C

Banco Popular y de Desarrollo Comunal

Estado de cambios en el patrimonio

Períodos de un año terminados el 31 de diciembre

(en colones sin céntimos)

	Notas	Ley No 4351	Aportes patronales	Utilidades acumuladas	Subtotal	Aportes del gobierno de Costa Rica	Aporte patrimonial 0.25% Ley	Aportes patronales	Subtotal	Superávit por revaluación	Ganancia o pérdida no realizada	Ajuste por cambio del patrimonio neto en otras empresas	Total de ajuste al patrimonio	Reservas patrimoniales	Resultados acumulados de ejercicios anteriores	Resultado acumulado Fiudec	Total del patrimonio
Saldos al 31 de diciembre de 2010		50.000,000	65.625.837.959	64.324.162.041	130.000.000,000	1.212,507	35.173.669,796	9.204.514,150	44.379.496,453	18.435.738,078	(1.841.643,750)	(1.326.769,606)	16.267.314,722	1.007.053,122	91.447.212,834	3.814.057,879	287.135.945,860
Resultado Fiudec 2011		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	(2.256.696,373)	2.256.696,373	0
Traslado de cargos por impuesto sobre la renta	30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	(13.426.632,277)	0	(13.426.632,277)
Distribución de utilidades OPC		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	(593.726,369)	0	(593.726,369)
Aporte de las sociedades 2010		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	(5.035,616)	(5.035,616)	0	(51.400,401)	0	(56.436,016)
Resultado del período		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	31.919.147,116	0	31.919.147,116
Aportes patronales recibidos durante el año		0	0	0	0	0	16.077.177,297	0	16.077.177,297	0	0	0	0	0	0	0	16.077.177,297
Capitalización de aportes		0	0	0	0	0	0	2.340,559	2.340,559	0	0	0	0	0	0	0	2.340,559
Superávit por revaluación de inmuebles, mobiliario y equipo		0	0	0	0	0	0	0	0	(247.803,073)	0	0	(247.803,073)	0	0	0	(247.803,073)
Cambios en el valor razonable de inversiones disponibles para la venta		0	0	0	0	0	0	0	0	0	356.909,686	0	356.909,686	0	0	0	356.909,686
Aumento impuesto diferido por revaluación de edificio		0	0	0	0	0	0	0	0	101.756,762	0	0	101.756,762	0	0	0	101.756,762
Cambios en el valor razonable de inversiones en subsidiarias		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	217.011,370	217.011,370	0	0	0	217.011,370
Traslado reservas subsidiarias		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	141.514,230	(141.410,758)	0	0
Saldos al 31 de diciembre de 2011	c	**50.000.000**	**65.625.837.959**	**64.324.162.041**	**130.000.000,000**	**1.212,507**	**51.250.847,093**	**9.207.354,749**	**60.459.514,349**	**18.491.691,767**	**(654.674,062)**	**(1.114.793,852)**	**16.722.223,833**	**1.149.263,661**	**113.996.893,432**	**6.070.254,752**	**328.398.650,007**
Resultado Fiudec 2012		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	(2.140.926,022)	2.140.926,022	0
Traslado de cargos del Banco de Costa Rica por impuesto sobre la renta		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	(215.181,102)	0	(215.181,102)
Aportes a Fondos Especiales		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	(1.000.000,000)	0	(1.000.000,000)
Distribución de utilidades OPC		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	(845.380,657)	0	(845.380,657)
Resultado del período		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	37.076.282,828	0	37.076.282,828
Aportes patronales recibidos durante el año		0	0	0	0	0	17.385.810,246	0	17.385.810,246	0	0	0	0	0	0	0	17.385.810,246
Capitalización de aportes		0	0	0	0	0	0	1.686,311	1.686,311	0	0	0	0	0	0	0	1.686,311
Cambios en el valor razonable de inversiones disponibles para la venta		0	0	0	0	0	0	0	0	0	(273.714,121)	0	(273.714,121)	0	0	0	(273.714,121)
Cambios en el valor razonable de inversiones en subsidiarias		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	297.173,211	297.173,211	0	0	0	297.173,211
Traslado reservas subsidiarias		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	45.079,065	(45.079,065)	0	0
Saldos al 31 de diciembre de 2012	c	**50.000.000**	**65.625.837.959**	**64.324.162.041**	**130.000.000,000**	**1.212,507**	**68.636.657,339**	**9.209.041,060**	**77.845.910,906**	**18.491.691,767**	**(928.388,223)**	**(817.620,641)**	**16.745.682,903**	**1.194.342,726**	**147.054.329,164**	**8.211.600,774**	**391.895.546,065**

Las notas son parte integrante de los estados financieros individuales.

Lic. Gerardo Fernández S.
Gerente General

Lic. Marvin Camacho R.
Contador General

MBA. Manuel Cascante C.
Auditor Interno

Cuadro D

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

	Notas		2012	2011
Fuentes de efectivo				
Actividades operacionales				
Resultado del período		¢	37,076,282,628	38,819,147,116
Partidas que no requieren efectivo:				
Pérdidas por estimación para créditos incobrables			22,869,251,487	21,367,941,926
Pérdidas por estimación de otras cuentas	7		883,467,874	4,685,594,973
Pérdidas por estimación de bienes realizables	8		6,591,853,285	4,610,378,342
Depreciaciones y amortizaciones	10 y 11		5,956,223,137	5,087,034,681
Ganancias por reversión de estimación para créditos incobrables			(5,564,261,682)	(13,187,422,746)
Ganancias por reversión de otras estimaciones			(1,095,492,312)	(757,274,107)
Ganancias por reversión de estimación de bienes realizables	8		(1,903,614,307)	(1,018,701,718)
Ganancias por actualización de inversión por el método de participación patrimonial	9		(3,886,424,287)	(3,147,001,220)
Pérdida por actualización de inversión por el método de participación patrimonial	9		16,623,630	18,364,478
Gasto por impuesto sobre la renta del año	15		6,018,336,331	9,435,268,037
Pérdidas (ganancias) no realizadas por diferencial cambiario, neto			142,608,405	(20,560,434)
Pago de impuesto sobre la renta			(9,435,268,037)	(3,779,733,966)
Provisión para prestaciones sociales, neta de pagos	16		10,294,866,354	3,380,883,600
Traslado de cargos por ISR	30		0	(13,426,632,277)
Aportes patronales recibidos durante el año			17,387,496,557	16,080,017,856
Participación CONAPE	1.w		976,737,136	1,091,384,110
Participación FINADE	1.w		1,465,105,703	1,637,076,165
Participación FODEMIPYME	1.w		1,951,383,296	2,043,113,006
Participación Fondo Nacional de Emergencias	1.w		1,349,011,684	1,543,217,063
Disminución (aumento) en variación de activos:				
Cuentas y productos por cobrar			(1,163,208,915)	(2,260,659,042)
Cartera de crédito			(211,369,729,561)	(101,187,124,838)
Bienes realizables			(5,611,489,347)	(5,363,352,398)
Otros activos			(7,024,511,471)	(3,579,674,441)
Aumento (disminución) en variación de pasivos:				
Obligaciones a la vista y a plazo			220,653,648,894	122,056,072,228
Otras cuentas por pagar y provisiones			(27,272,426,158)	(9,652,781,720)
Otras provisiones			2,608,905,037	2,707,972,537
Otros pasivos			(169,688,400)	(173,246,893)
Productos por pagar			5,038,866,222	973,005,365
Efectivo neto provisto en actividades operacionales			**66,784,553,183**	**77,982,305,683**
Actividades de inversión				
Inversión neta en valores y depósitos			(40,912,424,075)	(83,803,318,960)
Adquisición de propiedad, mobiliario, equipo e intangibles	10 y 11		(6,123,412,558)	(4,307,560,341)
Venta de propiedad, mobiliario, equipo e intangibles	10 y 11		381,538,486	323,757,514
Decremento de capital OPC			50,524,032	0
Aportes a fondos especiales			(1,000,000,000)	0
Aumento de capital SAFI			0	(56,754)
Devolución de capital	30		0	6,000,000,000
Efectivo neto (usado) en actividades de inversión			**(47,603,774,115)**	**(81,787,178,541)**
Actividades financieras				
Otras obligaciones financieras			20,620,351,386	18,442,756,865
Efectivo neto provisto en actividades financieras			**20,620,351,386**	**18,442,756,865**
Aumento neto en disponibilidades y equivalentes de efectivo			39,801,130,454	14,637,884,007
Disponibilidades y equivalentes al inicio del año	4		185,739,324,994	171,101,440,987
Disponibilidades y equivalentes de efectivo al final del año	4	¢	**225,540,455,448**	**185,739,324,994**

Las notas son parte integrante de los estados financieros individuales.

Lic. Gerardo Porras 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. 18
2.3	Estructura operativa de la organización	Pág. 25
2.4	Localización de la sede principal de la organización	Contraportada y Pág. 29
2.5	Número de oficinas en las que opera la organización	Pág. 29, 45
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. 29, 45
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. 38
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere)	Pág. 38
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc)	Pág. 38
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	Pág. 2
	Alcance y cobertura de la memoria	
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	Pág. 38, 39
3.6	Cobertura de la memoria	Pág. 38
3.7	Indicar la existencia de limitación del alcance o cobertura de la memoria	Pág. 38

Indicador	Descripción	Ubicación
	Índice del contenido GRI	
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos de la memoria	Pág. 104
	Verificación	
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en informe de verificación de la memoria se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación	Pág. 38
	Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés	
4.1	La 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. 24
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno también ocupa un cargo ejecutivo (y de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que las justifiquen). El Presidente de la Junta Directiva no ocupa cargos administrativos ni gerenciales.	Pág. 24
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	Pág. 104
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación	Pág. 6, 21, 34
	Compromiso con iniciativas externas	
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	Pág. 39
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya	Pág. 31
	Participacion de los grupos de interés	
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Pág. 11,21, 39
	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. 42
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. 62
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	Pág. 62
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	Pág. 65
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	Pág. 65
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. 68

Indicador	Descripción	Ubicación
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	Pág. 65
EN8	Captación total de agua por fuentes	Pág. 65
EN22	Peso total de residuos generados, según tipo y método de tratamiento	Pág. 63
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	Pág. 68
	Indicadores sociales	
	Prácticas laborales y trabajo digno	
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	Pág. 50
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	Pág. 51
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	Pág. 53
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y saludo conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	Pág. 56
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. 54
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	Pág. 55
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. 55
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional	Pág. 49
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. 50
	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. 55
	Sociedad	
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización	Pág. 95
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	Pág. 95
	Responsabilidad sobre productos	
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud, y seguridad de los clientes, y porcentajes de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	Pág. 91
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. 91

Indicador	Descripción	Ubicación
PR5	Prácticas con respectos a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	Pág. 91, 92
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. 90
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	Pág. 90
	Indicadores Suplemento del Sector de Servicios Financieros (FSSS)	
	Impacto de productos y servicios	
FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio	Pág. 60
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio	Pág. 60
	Cartera de productos	
FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio	Pág. 58-73
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según microempresa/PYMES/grandes y el sector de actividad	Pág. 76
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	Pág. 76
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	Pág. 69
	Comunidad	
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	Pág. 85
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	Pág. 82
	Etiquetado de productos y servicios	
FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros	Pág. 87
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	Pág. 88

Banco Popular

www.popularenlinea.fi.cr

Sede principal en Costa Rica, provincia de San José, cantón Central, distrito Catedral, Avenida 2 y 4, Calle 1