



## ***Comunicación de Progreso 2013***

### ***Pacto Mundial***



**Área de Responsabilidad Social Corporativa**

## Comunicación de Progreso 2013 Pacto Mundial



### Gerencia General Corporativa

#### CARTA DE RENOVACION PACTO MUNDIAL

Mediante la presente carta, el Banco Popular y Desarrollo Comunal presenta su Informe de Progreso de 2014 y reafirma su adhesión a la iniciativa del Pacto Global Mundial y los Diez Principios en materia de Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

Durante el período 2014 el Banco Popular y de Desarrollo Comunal ha impulsado acciones en favor de la sostenibilidad, tendientes a generar un mayor impacto positivo de su gestión operativa y de negocios. El Banco Popular participó de manera activa en la Red Local de Pacto Global Costa Rica. En este sentido hemos realizado importantes esfuerzos por mejorar nuestra gestión en materia ambiental, laboral, de gobernanza y no discriminación. Actualmente estamos en un proceso de redefinición de la estrategia corporativa en la que el Banco Popular y las empresas que conforman el Conglomerado Financiero definirán sus prioridades en materia de sostenibilidad, en las cuales se considerará con especial atención la gestión y la medición del cumplimiento de los principios con indicadores del GRI G4.

Entre los principales objetivos para el próximo año y que han sido planteados al seno del Consejo de Sostenibilidad Corporativa, órgano colegiado creado para la definición de la estrategia en materia de sostenibilidad está el desarrollo de una política corporativa en materia de Derechos Humanos, vinculante al Conglomerado y su relación con las partes interesadas a lo largo de la cadena de valor.

Adicionalmente impulsaremos una mejora de nuestra gestión para garantizar una debida diligencia de nuestras operaciones, de manera que se administren de una mejor forma los riesgos y se aprovechen las oportunidades para la creación de valor compartido. Uno de los principales enfoques del Banco es aumentar un énfasis en el impacto social positivo que como entidad financiera podemos generar para la sociedad costarricense.

Atentamente,

  
MAE. Geovanni Garro Mora  
Gerente General Corporativo



#### INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

La información contenida en este documento es confidencial y sólo puede ser utilizada por la persona o la organización a la cual está dirigida o autorizada por el área administrativa correspondiente del Conglomerado Banco Popular.

Teléfono: 2211-7870 San José, Costa Rica

## Perfil del Banco Popular y de Desarrollo Comunal

El 11 de julio del año 1969 se creó el Banco Popular (BP) 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 responder y satisfacer las necesidades financieras de las personas trabajadoras. El proyecto se aprobó en la Asamblea Legislativa y en su concepción se enfocó en dar prioridad a sectores de la Economía Social mediante el fomento del ahorro y la oferta crediticia real.

El Banco Popular es una institución de derecho público no estatal, con personería jurídica y patrimonio propio, con plena autonomía administrativa y funcional. Esta institución financiera tiene una característica que la hace única en el mercado financiero costarricense: es el banco donde los accionistas son las personas de la población trabajadora del país.

A lo largo de 45 años de trayectoria, la Entidad ha experimentado importantes transformaciones; una de ellas fue en 1986 cuando se formó la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, órgano de máxima jerarquía con que se buscó democratizar las estructuras de la institución. La Asamblea está conformada por representantes de distintos sectores los cuales son artesanal, comunal, cooperativo tradicional, cooperativo autogestionario, independiente, magisterial, profesional, sindical confederado, sindical no confederado y solidarista.

En esta línea de creación y pensamiento, la Institución ofrece productos y servicios financieros enmarcados en políticas sociales y valores éticos. Su razón de ser es servir a la población trabajadora, principio que ha asumido responsablemente en 45 años de existencia.

El norte de su trabajo, como entidad financiera de carácter social, está enmarcado en las Orientaciones Generales definidas por la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, orientación política que se traduce en los consensos derivados de la diversidad de aportes de los distintos representantes de los sectores sociales en dicho Foro.

Dichas Orientaciones se construyeron bajo el marco de la triple vía de la sostenibilidad, con sustento en estrategias financieramente viables, socialmente beneficiosas y ambientalmente responsables. Solo bajo esta forma de triple equilibrio se puede incidir significativamente en la base asociativa conformada por los sectores sociales que ostentan la representación copropietaria del Banco; ello redundará en la búsqueda de bienestar para la sociedad costarricense en general.

Dichas Orientaciones se han organizado en tres grandes núcleos: Políticas de Fortalecimiento Institucional, Políticas para el Fomento del Desarrollo Nacional y Ejes Transversales.

Los dos primeros núcleos se encuentran desagregados en los tres pilares de la sostenibilidad corporativa, de manera que poseen principios de acción puntuales en el ámbito económico, social y ambiental. Por su parte, el tercer núcleo se refiere a los Ejes Transversales que deben atravesar dichas Políticas, y que yendo más allá de un principio de acción, hacen coherente cualquier oferta de forma homogénea y consustancial a cualquier área y política del Banco.

Es importante señalar que dichas Orientaciones se construyeron en un entorno de aporte diverso de los distintos representantes de los Sectores Sociales así como de especialistas en distintas materias.

## Orientaciones Políticas denotan perfil de la Institución

### 1. Orientaciones Políticas para el Fortalecimiento Institucional

Su fin es construir un Conglomerado financieramente viable, socialmente beneficioso y ambientalmente responsable es nuestra principal aspiración.



### 2. Orientaciones Políticas para el Fomento del Desarrollo Nacional

Su construcción parte de creer que un desarrollo económico inclusivo es aquel que alcanza a todas las regiones geográficas y poblaciones de una nación.



### 3. Ejes Transversales

Se determinó que la prevención de cualquier tipo de discriminación, el impulso a la innovación, el desarrollo local y la sana gobernanza institucional son temas impostergables en la gestión sostenible.



### Reconocimientos motivadores y recientes

Es importante recordar que al 2013, la institución contaba con 3200 colaboradores y colaboradoras, y 95 oficinas a lo largo del territorio nacional de Costa Rica.

En este sentido, y mediante esta red de talento humano y estructural, el Banco Popular alcanzó objetivos de gran relevancia no solo para el accionar institucional, sino

también para la sociedad. La Institución ocupa, orgullosamente, el segundo lugar en patrimonio dentro del complejo mundo bancario, debido su solidez financiera, la confianza de sus públicos y el compromiso de sus colaboradores.

La buena gestión del Banco es reconocida por prestigiosas firmas de calificación de riesgo, quienes destacan su exitoso desempeño, el cumplimiento adecuado de los indicadores normativos de gestión y el contar con una sólida suficiencia patrimonial.

Se alude a una posición de privilegio en el Sistema Bancario Nacional, a una Entidad socialmente responsable que impacta de manera positiva a su clientela y a la población en general. Esto es lo que hace un Conglomerado cuyo fin último es el bienestar social sostenible de las personas que habitan Costa Rica. Es importante recordar que nuestra Misión es ser un Conglomerado Financiero cuyo fin último es el bienestar social sostenible de los habitantes del país; y nuestra visión, ser una Corporación líder en brindar productos y servicios financieros integrados para el desarrollo económico y social de personas, grandes empresas, Instituciones, Mipymes y organizaciones sociales del país.

### **Nuestros valores**

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

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

Asimismo, son cuatro los ejes transversales que permean el trabajo de la institución en materia de Responsabilidad Social, a saber, Gestión de la Responsabilidad Social, Accesibilidad, Innovación y Ambiente. Alrededor de estas áreas deben girar planes de trabajo orientados desde un enfoque integral interno y externo, en beneficio de nuestros públicos de interés.

## Un Banco comprometido con el Pacto Global

El Conglomerado Banco Popular asume el compromiso de integrar la Responsabilidad Social en su gestión, con el propósito de fortalecer la competitividad del negocio en el largo plazo. Ello implica, hacerse responsable del impacto que sus decisiones y actuaciones tienen en la sociedad y el medio ambiente. La Institución ha asumido el compromiso de integrar en la estrategia de las operaciones y negocios los principios del Pacto Mundial, para que formen parte de la gestión y la cultura empresarial.

### Principios humanos: la supremacía de la persona es un norte en la gestión Popular

El Banco Popular desde su creación ha fundamentado su accionar en el cumplimiento normativo que la legislación establece. En materia de Derechos Humanos ha realizado esfuerzos puntuales en algunos temas, sin embargo el propósito es interiorizar la temática, mediante la elaboración de una Política Corporativa de Derechos Humanos para el Conglomerado Financiero Banco Popular.

Bajo esta premisa, los siguientes dos principios son ineludibles:

Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

En el marco de la adopción de compromisos con los Derechos Humanos, el Banco Popular ha realizado un esfuerzo para llevar a cabo un proceso de reflexión interna, con el propósito de conocer el estado actual de gestión en materia de Responsabilidad Social, identificando las brechas más importantes en cada una de las siete materias fundamentales que sugiere la norma ISO 26000 sobre Responsabilidad Social<sup>1</sup>. En ese sentido la herramienta permitió conocer el estado de avance en la materia de Derechos Humanos.

Actualmente se está realizando un proceso de ajuste total de la estrategia corporativa y se busca que exista un enfoque más claro para impulsar una interiorización de la

---

<sup>1</sup> La ISO 26000 es una guía que establece líneas en materia de Responsabilidad Social establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO por sus siglas en inglés). Es un tipo de una “guía estándar” diferente a los estándares ISO, ya que no contiene requerimientos base de certificación, medida o evaluación. Contempla siete 7 temas principales: (i) gobernanza de la organización, (ii) derechos humanos, (iii) prácticas laborales, (iv) medio ambiente, (v) prácticas operativas justas, (vi) asuntos de los consumidores, y la (vii) participación comunitaria y su desarrollo. Los aspectos económicos, los relacionados con la salud y seguridad y la cadena de valor son tratados a través de los 7 temas principales, cuando es apropiado.

importancia de los Derechos Humanos y su respeto en el Conglomerado Financiero Banco Popular, así las cosas, ir extendiendo los alcances a la cadena de valor institucional, y por último, impactar en los socios empresariales y los proveedores, entre otras partes interesadas.

A partir de los resultados obtenidos se ha planteado un abordaje del tema de los Derechos Humanos más integral que se traduzca en una política que abarque al Banco y sus cuatro sociedades anónimas para el siguiente periodo, asimismo, es importante incluir la variable de Derechos Humanos en los mapeos de riesgo que anualmente se realizan en la Institución. Dentro de ese marco de análisis se incluye la relación con los proveedores y otras partes interesadas.

### **Principios laborales: el crecimiento y bienestar son vitales para la motivación diaria**

El Conglomerado Banco Popular asume el compromiso como empresa de fomentar la libre asociación y promover que su personal desarrolle sus actividades con el más alto nivel de compromiso, ética y total apego a la normativa de cumplimiento nacional e internacional. Esta sana libertad en el marco del derecho marca el inicio de los beneficios económicos y sociales que generan la necesaria estabilidad en la calidad de vida del personal, asimismo, significa acciones afirmativas para no permitir discriminación y, más bien, fomentar la igualdad de oportunidades.

En este orden, se deben seguir los siguientes principios.

Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas discriminatorias en el empleo y la ocupación.

Es destacable que en el Conglomerado Popular estamos en proceso de construir acciones que fomenten la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción, asimismo, con erradicar toda forma de trabajo infantil, en nuestra cadena de valor.

## **Principios medio ambientales: la gestión que piensa en el mañana**

En el marco de ser consecuentes entre la gestión y la misión social, es insoslayable el compromiso verde. De ahí que los siguientes principios no pueden descuidarse.

Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente

Habida cuenta de esta claridad, el Conglomerado Banco Popular impulsa acciones en el ámbito de las operaciones y del negocio a favor del ambiente, procurando minimizar los impactos negativos de su operación y fortaleciendo la oferta de productos y servicios que contribuyan a la sostenibilidad ambiental y ayuden a enfrentar el cambio climático. Asimismo, se impulsa la responsabilidad social en las relaciones con sus proveedores.

El Banco Popular desarrollará Planes de Gestión Ambiental para mejorar su desempeño ambiental en procura de minimizar su huella ecológica y una mayor eficiencia operativa.

## **Principios de anticorrupción: la ética como defensa efectiva**

El Banco Popular está comprometido con una gestión apegada a la ética y en contra de la corrupción.

Para incentivar una conducta transparente y fundamentada en el Código de Ética, el Banco Popular estableció una serie de normas de conducta que deben ser seguidas por la dirección, la fiscalía, las personas que lo representan legalmente y asesoran al personal o permanecen en la planilla institucional. Al respecto, el mandato es claro:

Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Adicionalmente, para asegurar aún 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, subgerencias, personas auditoras e integrantes de comités de apoyo y personal. Además se establecen políticas sobre la relación con la clientela, empresas

proveedoras y personas, en cuanto al acceso y entrega de información. Estos esfuerzos están en concordancia con los lineamientos dictados por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, en línea con 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.

Cada año el Banco Popular realiza un ejercicio de identificación de riesgos operativos, lo cual permite prepararse mejor a fin de evitar incidentes de corrupción.

No obstante, como otra herramienta, para asegurarse de recibir los insumos respectivos de los colaboradores y colaboradoras -sustento diario de operaciones y logros- se han desarrollado canales de comunicación para que el personal pueda plantear denuncias, a las cuales se les da un adecuado tratamiento por medio de realización de investigaciones administrativas.