



INFORME DE  
SOSTENIBILIDAD  
**2014**



## ÍNDICE

Mensaje del presidente de la Junta Directiva Nacional.....	Pág 4
Mensaje del gerente general corporativo.....	Pág 6
Banco Popular en camino de la sostenibilidad.....	Pág 10
Un Banco de los trabajadores y las trabajadoras.....	Pág 14
Gobierno Corporativo.....	Pág 18
Productos del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.....	Pág 25
Modelo de Sostenibilidad .....	Pág 44
El Banco Popular en línea con sus partes interesadas .....	Pág 53
Gestión ambiental .....	Pág 78
Tabla de indicadores .....	Pág 84
Anexo .....	Pág 96



### Banco Popular y Desarrollo Comunal

Dirección: Provincia San José, cantón central de San José, distrito Catedral, entre las avenida 2 y 4, y calle 1.

Teléfono: +(506) 2211-7000.

Apartado Postal: 10190-1000. San José, Costa Rica

Web: [www.bancopopular.fi.cr](http://www.bancopopular.fi.cr)



BancoPopulardeCostaRica



BancoPopularCR



BancoPopularTV



BancoPopularcr

## MENSAJE DEL PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA NACIONAL



Héctor Monge

Como entidad financiera pública, el Banco Popular y Desarrollo Comunal está llamado a contribuir permanentemente al desarrollo económico y social del país. Este Banco fue creado por una ley especial para atender a la clase trabajadora y ser la opción de accesibilidad a los servicios financieros de grupos vulnerables que son desatendidos por la banca tradicional. El Banco Popular tiene además la responsabilidad de ser una entidad sostenible y de extender esta visión entre sus partes interesadas con el fin de lograr su bienestar. Nos distingue de las demás entidades financieras un

enfoque que contempla el desarrollo de los sectores de la Economía Social Solidaria, promoviendo una distribución equitativa de la riqueza, lo cual se constituye para nosotros en un mandato explícito de agregar valor con impacto social.

Nuestra organización tiene sentido porque trabaja de manera conjunta con sectores sociales que han sido pilares fundamentales en el fortalecimiento de la democratización económica del país. Se trata de los sectores solidarista, profesional, sindical, cooperativo tradicional y autogestionario, magisterial, comunal y artesanal, los cuales nos permiten llegar a grandes grupos de personas, trabajadores e integrarnos más estrechamente con la actividad productiva nacional.

En el 2014, en el seno de la Junta Directiva Nacional, se inició la revisión del contenido del Plan Estratégico en función de nuestra misión esencial y del cumplimiento de las pautas y orientaciones emanadas de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras. Con esto, nos unimos a la administración presidencial del país, para dar el paso hacia una creación de valor para el negocio, en equilibrio con el ambiente y la satisfacción de necesidades de nuestros públicos de interés, las comunidades y la sociedad que nos alberga. Este paso nos llevó a un mayor compromiso con la sostenibilidad.

Con el compromiso de sostenibilidad y transparencia que nos cobija como entidad financiera, ponemos en manos de ustedes una nueva edición de nuestra Memoria de Sostenibilidad, la cual a diferencia de las anteriores, la actual edición 2014 fue producida bajo la metodología GRI G4 (Global Reporting Initiative), la cual es una herramienta que se suma a los mecanismos de rendición de cuentas que se presentan a los organismos de supervisión financiera en las diferentes

áreas del negocio. Este informe es fruto de la intención de la Gerencia General Corporativa de alinear la misión de la organización bajo un esquema de gestión de Sostenibilidad de triple valor, la cual ha inspirado a la organización a pensar y a hacerse cargo de los impactos que cada área conlleva en el ejercicio de su función.

Este informe refleja también otros importantes logros del Banco Popular en el 2014. Cifras como 677.000 millones de colones colocados en crédito, en nuestras 3 carteras (financiera, social y de desarrollo) que impactaron a más de 113.000 personas mediante líneas de crédito personal y de carácter social; 2.665 micro, pequeñas y medianas empresas atendidas con créditos por más de ₡76.000 millones, impactando de forma indirecta a más 9.100 personas; 66.907 millones otorgados bajo los fondos Fofide, Fodemipyme y fondos especiales; la calificación internacional AA+ que emitió Fitch Ratings para emisiones de deuda de largo plazo y F1+ para emisiones de deuda de corto plazo de riesgo que mantuvo el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, constituyen hechos que lo reafirman.

Estos y otros frutos que presentamos en este informe llenan a la Junta Directiva Nacional de una enorme

satisfacción, pues demuestran un esfuerzo constante y la disposición a innovar de todo un equipo de trabajo distribuido en más de 100 oficinas a lo largo y ancho del país, para que la gestión del Banco Popular y de Desarrollo Comunal se traduzca en una labor solidaria que busca como fin último el bienestar de la clase trabajadora, sus familias y la sociedad.

Somos conscientes de que dejamos tareas pendientes en el 2014 y que los retos de cara a los años siguientes son bastante grandes. Por ello, la Junta Directiva Nacional no claudicará en su intención de contribuir con la Gerencia General y su equipo para cumplir con lo que la institución se está planteando. El país y quienes se benefician de nuestros servicios pueden confiar en que continuaremos adelante, renovando nuestro compromiso de apoyar a la clase trabajadora y de mejorar cada vez más los indicadores que evalúa la metodología GRI.

Esperamos mostrar mayores avances en las metas que nos planteamos y hemos impulsado durante el 2015 y que resultado de nuestro trabajo, podamos compartir con la ciudadanía, mayor progreso en el balance social y ambiental y aportar en la tarea que nos une de construir una Costa Rica más equitativa, solidaria y eficiente.

## GERENTE GENERAL CORPORATIVO



### Geovanni Garro

**E**l Banco Popular y de Desarrollo Comunal es orgulloso representante de lo mejor que produce la sociedad costarricense, de sus raíces más profundas, de las características que más le distinguen y de la esencia del ser costarricense.

Valores como la solidaridad, el amor al trabajo, el compromiso con los derechos de las personas, la organización social y comunal, el apoyo a las iniciativas económicas de personas y grupos organizados; la sensibilidad y esfuerzos a favor del ambiente, de las personas y grupos más vulnerables; han caracterizado

al Banco Popular y de Desarrollo Comunal desde el momento en que la sociedad costarricense ideó su creación.

Ese clarísimo compromiso con las personas, con las diferentes modalidades de empresas en que éstas se organizan, con un desarrollo económico en armonía con el medio ambiente, es reflejado claramente en nuestra Misión, en los esfuerzos cotidianos del personal que conforma nuestra organización. Esa mística se refleja en las miles de soluciones que brindamos cada año a personas, a micro, pequeñas y medianas empresas, a empresas de la economía social, y en los esfuerzos por la bancarización de sectores excluidos.

En ese contexto, es claro que el Banco es una entidad especial, íntimamente ligada con el precepto constitucional que procura el mayor bienestar, organizando y estimulando la producción y el más adecuado reparto de la riqueza, de hecho, ese sentido potencia el convencimiento diario con el cual realizamos nuestro trabajo.

En razón de esa particularidad, la aspiración empresarial de crear valor compartido para los diferentes públicos, ha estado siempre en nuestra más inherente esencia, materializándose en la inclusión del enfoque de Sostenibilidad Corporativa en nuestra estrategia institucional, abordada desde la perspectiva de la triple utilidad. En ese sentido, nos hemos comprometido con creación de valor para el negocio en equilibrio con el ambiente y la satisfacción de necesidades de nuestras partes interesadas. Al dimensionar esta labor, establecimos la plataforma para que un grupo de expertos revisara el actuar institucional en esta materia y constituyera el Consejo de Sostenibilidad, el cual definió los principios estratégicos para este reporte de sostenibilidad, bajo

la metodología Global Reporting Initiative (GRI-G4). La memoria que acá presentamos, permite confirmar la materialización de los compromisos señalados, generándonos orgullo y satisfacción al significar una clara rendición de cuentas a Costa Rica.

En esa vía, conviene reseñar que en el año 2014, dentro del proceso de identificación, medición y sistematización de las expectativas de nuestros grupos de interés, llevamos a cabo un foro de economía social solidaria, a efectos de obtener de primera mano, la medición de las expectativas de los diferentes grupos sociales relacionados con la Institución. Para el año 2015, continuaremos con la realización de distintos foros de esa misma naturaleza, en todas las regiones del país y llevaremos a cabo mediciones de las expectativas de los restantes grupos de interés

de la Institución. De esa forma, de una manera ampliamente participativa, estaremos identificando las rutas estratégicas futuras sobre las cuales debe transitar nuestro accionar.

Valga este proceso de rendición de cuentas para reafirmar nuestra inquebrantable voluntad de seguir mejorando en todos los ámbitos de nuestra gestión, modernizándonos tecnológicamente, innovando, buscando la excelencia en el servicio al cliente.

Solo resta expresar que la presentación de este informe es ocasión propicia para reiterar nuestro agradecimiento a miles de clientes, personal, y a todas las personas y sectores cuyo trabajo y aporte ha devenido fundamental para alcanzar los resultados que aquí se muestran.



CAJEROS REMOT

02 PLATAFORMA  
SERVICIOS

HAGA SUS  
TRANSACCIONES  
EN LINEA AQUÍ





## PRESENTACIÓN

### El Valor del Trabajo

Desde hace más de cuatro décadas, el Banco Popular y de Desarrollo Comunal (de ahora en adelante Banco Popular), ha dedicado cada uno de sus esfuerzos y acciones a brindar servicios y productos bancarios con el principal objetivo de beneficiar al sector trabajador costarricense.

Este definido propósito es el impulsor a la constante mejora para el ofrecimiento de soluciones conforme a las necesidades de su clientela y al mundo cambiante en el que se encuentran inmersos.

El llamado a la exigencia y la evolución ha comprometido al Banco Popular a trabajar, de una manera firme, en sus objetivos de negocio y en aspirar a ser una entidad ejemplo de calidad y comprometida con el desarrollo sostenible del país y del planeta.

El trabajo de los más de cuatro mil colaboradores y colaboradoras es el mayor valor de la entidad y se ve reflejado en la sonrisa y en las metas de su clientela, que es parte del Banco Popular.

Los resultados de este compromiso se manifiestan en este informe, que reúne todas las acciones realizadas y por concretar en un futuro cercano, como fiel reflejo de la perseverante faena de todos en fortalecer una cultura social, ambiental y ética.

La revisión de los contenidos del Informe de Sostenibilidad 2014 fue supervisado por la Dirección de Gestión y el Área de Responsabilidad Social Corporativa. Este informe cubre el año calendario 2014.

## El Banco Popular, en camino a la sostenibilidad

Posterior a otros esfuerzos que el Banco Popular ha realizado en este camino para alcanzar el fortalecimiento social y económico de sus clientes, de sus colaboradores y de la sociedad costarricense, se presenta este informe con un trabajo más profundo en los temas materiales y el proceso de participación de los grupos de interés.

A finales del 2014, se inicia un proceso sistemático de identificación de asuntos materiales en las tres dimensiones de la sostenibilidad, para ser impulsadas en la gestión institucional. Dicho trabajo inicia con el compromiso de los sectores sociales representados en la Asamblea Nacional de Trabajadores y Trabajadoras, para determinar los temas más importantes que el Banco Popular debe considerar para realizar el ejercicio de planificación estratégica.

El actual informe incluye cambios significativos relacionados, principalmente, con el uso de la metodología Global Reporting Initiative (GRI) G4, así como las acciones generadas por el Consejo de Sostenibilidad Corporativa recientemente creado. Este cambio marcó las pautas y dio paso a una reformulación de los planes estratégicos de la institución en términos de sostenibilidad. Dicho proceso inicia a finales del período 2013 y el propósito es involucrar a los sectores sociales representados en la Asamblea Nacional de Trabajadores y Trabajadoras para determinar los temas más importantes que el Banco Popular debe considerar para realizar el ejercicio de planificación estratégica.

Adicionalmente es importante señalar que el Banco Popular no realizó variaciones significativas en sus operaciones, que implicaran variaciones sustanciales en relación a la información que se presenta en este informe.

Los puntos definidos como materiales, a partir del ejercicio de definición de la estrategia, no son considerados para las sociedades anónimas del Banco Popular, puesto que estas no fueron incluidas en el proceso de elaboración de este reporte. Los aspectos que se presentan en este documento, serán fortalecidos en el próximo informe de sostenibilidad. Esto obedece a un proceso de definición de la estrategia con base en la retroalimentación de las partes interesadas del Banco y a partir de ello la definición de las grandes prioridades institucionales desde un enfoque de sostenibilidad. A ello se suman las recomendaciones que la Junta Directiva Nacional ha determinado para que sean ejecutadas. Debido a los cambios muchos indicadores no cuentan con el DMA, tema que será solventado en el Plan de Sostenibilidad y en el próximo informe.

El Banco Popular presentó su último informe en el 2013, en el que se reportó la gestión del año anterior. Para el 2014, la institución bancaria no realizó el reporte correspondiente al 2013.

Como parte de su compromiso con la sostenibilidad, el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, fue la primera entidad financiera costarricense en suscribir el Pacto Global de las Naciones Unidas. Actualmente apoya las acciones que esta iniciativa realiza para fomentar el respeto a los derechos humanos, el ambiente, los estándares laborales y la anticorrupción. En el año 2013, el Banco publicó,

únicamente, la Comunicación de Progreso (COP) del Pacto Global. El presente documento será entregado también como el COP 2014 del Banco Popular.

A partir de esta edición el ciclo de presentación de los informes GRI del Banco Popular y de Desarrollo Comunal es anual. En este reporte figuran los contenidos correspondientes a la opción Esencial, de conformidad con la guía GRI G4. Para este informe no se realizará ninguna contratación para la verificación. Cualquier consulta relacionada con la Informe GRI G4 2014, se puede realizar al área de contactos Dirección de Gestión Responsabilidad Social Corporativa.

Dirección de Gestión-Responsabilidad Social Corporativa

MBA. Maybelle Alvarado Desanti, Directora Gestión  
Teléfono: 2211-7872  
Correo electrónico: mayalvarado@bp.fi.cr

MBA. Fabián Chaves Mora, Jefe  
Teléfono: 2211-7380  
Correo electrónico: fchaves@bp.fi.cr

Licda. Lilliana Hall Hall  
Teléfono: 2211-7382  
Correo electrónico: gehall@bp.fi.cr

Lic. Alonso Jiménez Zúñiga  
Teléfono: 2211-7395  
Correo electrónico: aljimenez@bp.fi.cr

## Misión, Visión

El Banco Popular trabaja por el bienestar social sostenible de la población de Costa Rica, para prometer un futuro mejor a las nuevas generaciones.

### 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 del Conglomerado Financiero Banco Popular

### Liderazgo

Atraemos, motivamos y convencemos a los grupos de interés con el propósito de realizar metas comunes orientadas al bienestar de la sociedad.

### Excelencia

Trabajamos en la mejora continua de los procesos, servicios y productos, teniendo presentes los riesgos y controles inherentes a ellos así como las necesidades de los clientes.

### Servicio al cliente

Trabajamos para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros compañeros y clientes, brindando un servicio de excelencia.

### Integridad

Actuamos con rectitud, equidad y respeto ante el personal y compañeros, proveedores, organizaciones sociales, sector empresarial y gobierno, acatando las disposiciones que nos rigen.

### Innovación

Hacemos que nuestros productos y servicios superen las necesidades y expectativas de nuestros clientes en el marco del ámbito social, económico y ambiental.

## Actitudes Corporativas

Ser el agente financiero que promueve el crecimiento económico y social de forma sostenible en el ámbito nacional.

Satisfacer las necesidades financieras de los trabajadores y las trabajadoras del país relacionadas con el ahorro, la inversión familiar y productiva.

Ser el Conglomerado Financiero que brinda apoyo y promueve el desarrollo de todos los sectores de la economía social costarricense.

Satisfacer las necesidades financieras del sector productivo empresarial del país.

Ser el Conglomerado Financiero que brinda mayores niveles de seguridad en las transacciones de sus clientes.

Desarrollar internamente las capacidades técnicas profesionales que permitan la generación y adecuación de soluciones de financiación para los proyectos del Plan Nacional de Desarrollo.

Mantener indicadores de desempeño y de gestión de alta calidad y competitividad.





## Un Banco de los trabajadores y trabajadoras

El Banco Popular se creó el 11 de julio del año 1969, como una institución de derecho público, no estatal, con el objetivo de servir como instrumento para satisfacer las necesidades financieras de la población trabajadora costarricense, dirigidas hacia el consumo, la inversión familiar y la productiva. La organización se creó por medio de la Ley 4351 (1), en la administración del ex presidente de la República José Joaquín Trejos Fernández.

La operación del Banco Popular se limita al territorio nacional y establece su fundamento legal en sus dos primeros artículos. En ellos se manifiesta que el Banco es propiedad de los y las trabajadoras y que el derecho a la copropiedad está determinado a que se tenga una cuenta de ahorro obligatorio por un lapso de un año. Se describe que las y los ahorrantes obligatorios tendrán participación de las utilidades y de la designación de los directores por medio de las organizaciones sociales. También, se define que protegerá al sector trabajador con la promoción del ahorro y con productos que favorezcan sus necesidades de créditos.

### El Banco Popular, al ser propiedad de los trabajadores, tiene definidos sus objetivos

1. Contribuir al desarrollo económico, social y político de la clase trabajadora, propiciando soluciones en los campos productivos, de vivienda, asistencia social, salud, educación, cultura y trabajo.
2. Fomentar el ahorro y la capacidad empresarial de los y las trabajadoras, como factor coadyuvante al desarrollo económico social.
3. Impulsar la participación de la clase trabajadora en la toma de decisiones en materia económica.



Conozca la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal  
[http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param2=NRTC&nValor1=1&nValor2=35582&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param2=NRTC&nValor1=1&nValor2=35582&strTipM=TC)

## El Corazón Institucional

La Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular es el músculo de la representación de los sectores laborales de Costa Rica desde 1986. Tiene la función de democratizar las estructuras de toma de decisiones y de garantizar una mayor participación de los grupos sociales en la orientación de sus políticas.

La ley que la constituye, le concede una primacía funcional y orgánica que la faculta y enmarca en el deber de fijar las Pautas y Orientaciones Generales que orientan la gestión y el quehacer institucional, en cumplimiento de la Misión y los Objetivos que le dieron origen.

Esta Asamblea constituye el corazón de la entidad. Dicta la política general, de control y fiscalía del Banco Popular y obliga a los directores de la Junta Directiva Nacional a rendirle cuentas.

La Asamblea se convierte en un foro deliberativo de las principales organizaciones sociales a nivel nacional. Conforman en la práctica el núcleo fundamental del sector de economía social y donde convergen los sectores cooperativo tradicional, cooperativo autogestionario, sindical confederado, sindical no confederado, solidarista, profesional, artesanal, comunal, trabajadores independientes y asociaciones del Magisterio Nacional.





Al respecto las organizaciones que pertenecen a la Economía Social, concepto que según el glosario de las Pautas y Orientaciones generales de la Asamblea Nacional de Trabajadores y Trabajadoras define:

Organizaciones de la Economía Social (OES), es la forma de organización asociativa que tiene al ser humano como centro del desarrollo económico y social, que se ejecuta bajo parámetros de distribución más equitativa de la riqueza, en la cual las relaciones solidarias y de cooperación mutua constituyen la base de las entidades participantes, para lograr la satisfacción de las necesidades de sus integrantes y sus territorios, generando procesos sostenibles de desarrollo económico y social. Esta misma lógica se extiende a las relaciones entre los emprendimientos, la economía formal e informal, que actúa en cualquier tipo de mercado y de un planteamiento del desarrollo de abajo hacia arriba. Se caracteriza por ser altamente generadora de crecimiento con enfoque social, desarrollo local, cohesión social, trabajo decente, lucha contra la pobreza, democracia participativa, equidad de género y desarrollo sustentable.

A su vez, propicia la construcción de espacios democráticos de participación donde se impulsa la paridad de género en los puestos de toma de decisiones, la búsqueda de consensos y construcciones colectivas de los sectores sociales en la definición de orientaciones estratégicas y en la búsqueda del bienestar de la clase trabajadora.

Del total de empleados del Banco Popular, el 99,76% está cubierto por convenios colectivos. Al respecto el Artículo 3 de la Convención Colectiva de Trabajo del Banco Popular, plantea algunas excepciones que aplican a la Alta Administración.

Desde su origen, el Banco Popular tiene un enfoque definido respecto a su naturaleza y objetivo social: atender las necesidades financieras de los y las trabajadoras costarricenses con herramientas de calidad, eficientes y eficaces, que permitan acceder a servicios bancarios, lo que exige la generación de proyectos productivos para el bienestar propio, de la familia y del desarrollo de Costa Rica.

El Banco Popular contribuye a la creación de una economía justa, solidaria e inclusiva para los grupos vulnerables y poblaciones que son usualmente excluidas por el sistema financiero tradicional. Sin embargo, la responsabilidad financiera de la institución se extiende a otros campos del quehacer económico nacional, para contribuir y ofrecer oportunidades de crecimiento y desarrollo a las familias costarricenses.

## Entre los Primeros

Al finalizar el período fiscal del 2014, el Banco Popular se ubicó en la posición número tres del Sistema Bancario Nacional costarricense, en activos, con un monto de ₡2.452.493 millones de activo y de segundo en patrimonio con ₡471.299 millones, la rentabilidad sobre el patrimonio fue de 7.33% y se alcanzó un nivel de suficiencia patrimonial del 18.50%, un porcentaje positivo para las empresas del sector bancario costarricenses.

La firma calificador de riesgo Fitch Ratings, luego de una evaluación rigurosa del estado financiero institucional, concedió al Banco Popular una calificación alta por su desempeño. Fitch Ratings acreditó al Banco Popular con una calificación AA+ para emisiones de deuda de largo plazo y F1+ para

emisiones de deuda de corto plazo. (Ver anexo #1)

Estos resultados demuestran el adecuado manejo organizacional en la gestión de riesgo y control interno, así como el cumplimiento estricto de los indicadores normativos de la gestión. En momentos de gran volatilidad de los mercados financieros internacionales, este hecho representa un logro que reafirma su solidez patrimonial.

Balance y resultados en el 2014 Cifras en millones de colones			
Balance		Resultados	
2014			
Activos totales		Utilidad intermediación financiera	
2.452.427		173.127	
Saldo cartera total	1.709.433	Ingresos por servicios	21.502
Colocación cartera financiera	59.664	Utilidad neta	32.107
Colocación cartera social	43.354		
Colocación cartera desarrollo	88.901		
Pasivos totales		Indicadores	
1.981.128			
Saldo cuentas corrientes	61.779	Suficiencia Patrimonial	18,50%
Saldo ahorro a la vista	265.082	Morosidad mayor a 90 días	2,47%
Saldo ahorro a plazo	1.367.694	Calce Plazos 1 mes M.N.	1,91
Patrimonio		Calce Plazos 1 meses M.E.	1,12
471.299		Calce Plazos 3 meses M.N.	3,58
		Calce Plazos 3 meses M.E.	1,40
		Rentabilidad sobre el patrimonio	7,33%

Para el final del 2014, el Banco Popular abarcó el 13.24% del mercado de crédito bancario costarricense. Destaca que, hasta un 20% de las utilidades anuales, se destinaron a fondos especiales (Fodepymes, FEDE, FEVI y Recuperación de Deudores), creados para atender las necesidades de los sectores excluidos por la banca tradicional.

Banco Popular cerró el 2014 con un saldo de cartera de crédito de ₡1.709.433 millones. Para el mismo período el 68.91% de las colocaciones, se concentraron en las carteras de crédito de vivienda y crédito de desarrollo.

El esfuerzo institucional por canalizar estos recursos a la clase trabajadora, se realizó a través de las 100 oficinas ubicadas en todo el país.

Los clientes del Banco Popular tienen acceso a los diferentes productos de captación, los cuales reconocen tasas de interés competitivas; por ejemplo para la apertura de un certificado de ahorro a plazo en colones, el monto mínimo de apertura es ₡10.000.

El Banco Popular cuenta con cuatro sociedades anónimas de las cuales es el dueño absoluto. La información en términos de responsabilidad social en este informe, se centra en la gestión del Banco únicamente, sin embargo en algunos apartados se incluyen datos de cada una de las sociedades anónimas.

Personal del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y las sociedades anónimas	
Banco Popular:	3569
Popular Pensiones:	340
Popular Valores:	70
Popular SAFI:	38
Popular Seguros:	62
Total de colaboradores:	4079





GOBIERNO  
CORPORATIVO

## La Estructura de Gobierno y su Composición

El Banco Popular asume la importancia de un sistema de gestión de gobernabilidad, con el propósito de dar protección económica y bienestar a su clientela, empresas proveedoras, colaboradores y colaboradoras, en general, a la población trabajadora de todo el país, preservando los derechos de estos últimos como dueños.

En el 2014, el Banco Popular, consciente de su responsabilidad corporativa, publica su Código de Buen Gobierno Corporativo y el Informe Anual de Gobierno Corporativo <sup>1</sup>.

La estructura de gobierno de la organización, basada por su Ley Orgánica (ley No 4351) es la siguiente:

- Estructura de Gestión Política y Estratégica
  - Asamblea Nacional de Trabajadores y Trabajadoras
  - Directorio Nacional de la Asamblea Nacional de Trabajadores y Trabajadoras
  - Junta Directiva Nacional
  - Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas
- Estructura de Gestión Gerencial
  - Gerente General Corporativo
  - Dos Subgerentes Generales (Operaciones y Negocios)
  - Gerentes de las Sociedades Anónimas
  - Un Director General y catorce direcciones
- Estructura de Control Interno y Externo
  - Control Interno: Sistema Integral de Control Interno, Auditoría Interna del Banco Popular y Auditorías internas de las Sociedades Anónimas, Administración integral de los riesgos, políticas, reglamentos, directrices y manuales de procedimientos, Autoevaluaciones de riesgo y de control interno, Informes de rendición de cuentas a la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, a la Junta Directiva Nacional, Juntas Directivas de las Sociedades, a los Comités de Apoyo competentes y las comisiones existentes, Informes de gestión según lo dispuesto por las "Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de gestión, según lo dispuesto en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno", número D-1-2005-CO-DFOE, de la Contraloría General de la República", sus normas conexas y supletorias.
  - Control Externo. Entidades de control y supervisión superior: Contraloría General de la República, Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), Superintendencia General de Valores (SUGEVAL), Superintendencia de Pensiones (SUPEN), Superintendencia General de Seguros (SUGESE), Auditorías Externas: Auditoría Financiera, Auditoría de Tecnología de Información, Auditoría de Cumplimiento, Auditoría del Proceso de Administración Integral de Riesgos, Calificadoras de Riesgo, Auditoría de Riesgo en el caso de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Bolsa Nacional de Valores en el caso de Popular Valores Puesto de Bolsa S.A.

1. ([www.bancopopular.fi.cr/BPOP/Menu-Copyright/Gobierno-Corporativo.aspx](http://www.bancopopular.fi.cr/BPOP/Menu-Copyright/Gobierno-Corporativo.aspx))



### La Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular

Es el órgano de representación de quienes laboran en la institución financiera. Está integrada por 290 delegados distribuidos de la siguiente forma: 40 representantes del sector comunal y 250 representantes de los sectores: solidarista, cooperativo tradicional, cooperativo de Autogestión, profesional, magisterial, sindical confederado, sindical no confederado, artesanal e independientes, distribuidos proporcionalmente según la cantidad de copropietarios del Banco Popular que pertenezcan a cada sector.

Para su funcionamiento, la Asamblea nombra un Directorio Nacional, que está integrado por un presidente o presidenta, un secretario o secretaria y dos vocales quienes permanecen en sus cargos por un año. La Asamblea deberá integrar este Directorio Nacional con al menos un cincuenta por ciento (50%) de mujeres.

Como parte de la política general de la Asamblea, en relación con el Banco Popular, esta desarrolla y remite sus Pautas y Orientaciones Generales, a saber: Fomento de la Economía Social, Calidad en la oferta del Conglomerado Financiero Banco Popular, Gestión competitiva de la institución, Desarrollo territorial y local y Papel del Conglomerado Financiero Banco Popular como entidad para el desarrollo.

La Junta Directiva Nacional está integrada por siete personas, de las cuales cuatro son nombradas por la Presidencia de la República y el resto designadas por la Asamblea de los Trabajadores y Trabajadoras y ratificados por el Poder Ejecutivo. Además, cuatro son mujeres y tres hombres con lo que se respeta la equidad de género.

Entre las atribuciones de la Junta Directiva Nacional, está la formulación de la política del Banco de acuerdo con la ley y su reglamento; aprobar los reglamentos de organización y funcionamiento del Banco; Integrar las Comisiones Especiales de estudio; conocer y aprobar el presupuesto anual de la Institución y someterlo a la aprobación de la Contraloría General de la República; calificar las solicitudes presentadas y conceder créditos a las personas físicas o jurídicas que determina la ley; aceptar transacciones judiciales y extrajudiciales; fijar las normas a las Juntas de Crédito locales en materia técnica y otorgar a la Gerencia General y a las Subgerencias los poderes necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

Para un mejor desempeño, la Junta Directiva Nacional se apoya en comisiones, integradas por directores o directoras, con el propósito de analizar con mayor detalle los proyectos y transformaciones del Banco Popular. Al respecto, la Junta Directiva Nacional estableció las siguientes comisiones según temas:

- Temas económicos, ambientales y sociales: Comisión de Políticas Corporativas, Pautas de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras y Juntas de Crédito Local (constituido por tres integrantes de Junta y cuatro administrativos) y Comisión de Asuntos Jurídicos (constituido por tres integrantes de la Junta).
- Temas sociales: Comisión de Emprendimiento y Fondos Especiales (constituido por tres integrantes de Junta y cinco administrativos).
- Temas económicos: Comisión de Plan, Presupuesto y Estados Financieros (conformado por tres integrantes de la Junta y tres administrativos); Comité de Riesgo (constituido por tres integrantes de la Junta, dos administrativos y una asesora).
- Otros temas: Comité de Cumplimiento (constituido por tres integrantes de la Junta y cinco administrativos) y Comisión de Tecnología de Información (integrado por tres personas de la Junta y tres administrativos).

Asimismo, existe un Comité de Auditoría Corporativo (conformado por cinco integrantes de la Junta) que es una instancia relevante de control interno que fortalece y apoya la gestión de gobierno corporativo.

A nivel de Alta Administración, existe un Comité Ejecutivo Corporativo (integrado por los gerentes de las sociedades), Comité Gerencial Ejecutivo (formado por la plana gerencial del Banco y los jefes de Dirección) y el Comité de Inversiones (compuesto por la Subgerencia de Operaciones, Director Financiero y de Riesgo y el Tesorero).



## Disposición a la Ética

El Banco Popular y sus empresas cuentan en la actualidad con un Código de Ética Corporativo aprobado por la Junta Directiva Nacional, que incluye la descripción de los valores institucionales y las conductas deseadas.

Asimismo, la entidad bancaria cuenta con los canales de comunicación para que la clientela pueda realizar denuncias; sin embargo, es pertinente fortalecer los procesos de cultura y de sensibilización en esta materia, para que garanticen una mayor profundidad de una gestión apegada a la ética.

La organización se guía por una serie de principios que buscan garantizar el cumplimiento de la ética:

**Compromiso social:** Promover activamente el desarrollo económico y social, de los y las habitantes del país, buscando la equidad social, de género, ambiental y de solidaridad con los sectores más vulnerables de la sociedad costarricense.

**Excelencia:** Trabajar en la mejora continua de los procesos, servicios y productos, teniendo presente los riesgos y controles inherentes a ellos, así como las necesidades de la clientela.

**Innovación:** Hacer que los productos y servicios que brinda el Conglomerado Banco Popular superen las necesidades y expectativas de los y las clientes dentro del marco del ámbito social, económico y ambiental.

**Integridad:** Actuar con rectitud, equidad y respeto ante las personas indicadas en el artículo 1 de



este reglamento, clientela, proveedores y proveedoras, organizaciones sociales, sector empresarial y gobierno, acatando las disposiciones vigentes.

**Servicio al cliente:** Trabajar para satisfacer las necesidades y expectativas de las personas indicadas en el artículo 1 de este reglamento y la clientela, brindando un servicio de excelencia.

El Banco Popular cuenta con un Programa de Gestión Ética Institucional administrado por la Dirección de Capital Humano, que establece mecanismos de control para garantizar el cumplimiento de la normativa, el manejo de los riesgos asociados, las capacitaciones, la comunicación y sensibilización del personal para promover una cultura basada en los valores y principios de la institución.

La organización cuenta con dos equipos de trabajo responsables de brindar seguimiento al cumplimiento de los planes en materia de ética; uno, a nivel técnico integrado por representantes de diferentes áreas y otro, el Comité de Valores, constituido por personal del nivel ejecutivo que se encarga de definir lineamientos y estrategias que se deben integrar al Programa de Gestión Ética.

El Banco cuenta con canales de comunicación internos para que el personal pueda realizar denuncias. Sin embargo, es pertinente fortalecer la cultura organizacional y sensibilización en este tema, para que se que garantice el compromiso de gestión apegado a la ética de forma transversal en la institución.

Lucha Anticorrupción

El Banco Popular procura un abordaje integral de riegos que incluye el tema de la lucha contra la corrupción, al tiempo que actúa de manera consecuente con los principios éticos establecidos en el Pacto Global de Naciones Unidas.

Para la lucha anticorrupción, se conformó un Equipo Técnico de las direcciones General, Capital Humano y Riesgo. Ellos ejecutan un cronograma de trabajo comunicado mediante el oficio DIRRC-914-2014, del que se espera tener un mecanismo definido en la gestión de los riesgos de ética a julio del 2016, en el cual se incluiría lo relacionado a temas de corrupción. También, se realizará un taller de riesgo operativo en el 2016 donde se determinarán los riesgos asociados a la ética.

En cuanto a casos confirmados de corrupción, se confirmaron 5 hechos que fueron denunciados en la vía judicial a través de causas penales; específicamente por el delito de peculado, enriquecimiento ilícito y fraude electrónico. En el caso de los delitos cometidos por funcionarios del Banco, se investigan dichas causas en Sede Administrativa, mediante el procedimiento administrativo, en apego al principio del debido proceso, y posteriormente el Órgano Director del Proceso recomienda el despido de el o la funcionaria que haya infringido la normativa correspondiente.

Casos presentados en el 2014	
Tipo de Caso	Estado
Apropiación indebida	Activo
Enriquecimiento ilícito	Activo
Peculado	Activo
Fraude electrónico	Activo
Peculado	Finalizado



### Competencia Desleal y Sanciones



En el 2014 no se registraron demandas interpuestas contra la institución por causas de competencia desleal, prácticas monopolísticas o contrarias a la libre competencia. Igualmente, el Banco Popular, como toda entidad financiera, cuenta con un sistema que permite controlar el cumplimiento regulatorio de lo establecido. Para este 2014, no se han presentado sanciones por incumplimiento a la legislación y la normativa vigente.



PRODUCTOS DEL  
BANCO POPULAR Y  
DE DESARROLLO  
COMUNAL

## Productos del Banco Popular y de Desarrollo Comunal

El Banco Popular y su lema “Valoramos su trabajo”, quiere transmitir el mérito que tiene toda la clase trabajadora, su clientela, con el firme objetivo de promover el desarrollo de los costarricenses y brindarles una protección económica en un futuro.

Desde hace casi cinco décadas, el Banco Popular ha evolucionado continuamente, adaptándose a las necesidades de sus usuarios, con la creación de productos y servicios que satisfagan las exigencias de sus clientes. Se ha enfocado primordialmente, en aquellos que cumplan con el cometido de garantizar accesibilidad e inclusión, tales como: créditos personales, soluciones habitacionales, créditos de salud y para la educación, financiamiento a micro, pequeña y medianas empresas, así como a los diferentes segmentos de interés. Con lo anterior se crea una propuesta de valor agregado ajustada a las características de cada segmento.

Entre los principales productos que forman parte de su portafolio bancario, se destacan a continuación aquellos que incluyen los resultados obtenidos durante el 2014.

El detalle de los productos se describe según la clasificación de segmentos de mercado que atiende el Banco Popular y para los cuales cuenta con una estructura que se compone de las siguientes direcciones bancarias:



### Banca de Personas



La Banca de Personas incluye todos aquellos servicios que ofrece la entidad bancaria para la orientación técnica, venta de productos y servicios financieros a las personas físicas.

Las acciones que desarrolla el Banco Popular las realiza de acuerdo a cada público, por lo que ofrece un portafolio de productos y servicios con favorables condiciones de precio, oportunidad y calidad; así como con criterios adecuados de riesgo y rentabilidad. Esto lo hace con el único propósito de mejorar la calidad de vida, satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

Al cierre del 2014, el Banco Popular logró beneficiar a más de 395.000 personas; de los cuales 365.000 operaciones corresponden a soluciones de créditos personales, con lo que se contribuye a la mejora significativa de la liquidez de los y las clientes con soluciones de consolidación de deudas. Las 30.000 operaciones restantes corresponden a soluciones habitacionales que favorecen al bienestar de las familias costarricenses.

## Principales Productos

### Crédito Personal

El crédito personal está orientado a las personas físicas, asalariadas o que cuenta con ingresos propios. Son otorgados en condiciones de precio y plazo de acuerdo con las solicitudes de los clientes.

Los créditos personales se otorgan hasta los ₡20.000.000, con un plazo máximo de otorgamiento del crédito de hasta 96 meses. Siendo el crédito promedio por un monto de ₡3.700.000.

### Crédito Educación y Gastos Médicos

Este crédito financia gastos relacionados con la educación, tales como colegiaturas, matrículas, materias universitarias, útiles escolares y equipo tecnológico, entre otros.

Además, financia gastos médicos tales como cirugías, medicamentos, hospitalizaciones, etc. En este producto se permite el financiamiento de gastos fúnebres.

### Crédito Remodelación

Este crédito está destinado para el financiamiento de mejoras, ampliaciones y remodelaciones de viviendas. Igualmente, incluye gastos en que incurra el solicitante para mejorar o acondicionar habitaciones, baños, rampas u otros, en su vivienda y que sean de uso personal o por miembros del núcleo familiar, sean adultos mayores o que tengan algún tipo de discapacidad de acuerdo a la ley 7600.

### Crédito Cancelación de Pasivos

Crédito dirigido para cancelar pasivos de alto costo financiero que los clientes posean en otras entidades bancarias. Con él se dará una mejora en la calidad de vida de la clientela.

### Eco Crédito

El Banco Popular reafirma su compromiso con el bienestar social sostenible de los y las costarricenses, con la oferta de productos de impacto para el ambiente, como las cuentas de ahorro y el Eco Crédito. Es este último tiene una tasa de interés es del 15% y se procura la inversión en aspectos tales como:

- Compra de paneles solares
- Cambio de luces incandescentes por luces fluorescentes
- Transformación de combustible tradicional a gas LPG o similar
- Sustitución de tanques de inodoro por unidades de menor capacidad
- Adquisición de accesorios ahorradores de agua en regaderas y fregaderos
- Compra de lámparas de vapor de alta presión para áreas comunes (por ejemplo jardines)
- Tratamiento de desechos y de reciclaje
- Compra de electrodomésticos amigables con el ambiente (bajos en consumo eléctrico y de agua)

Para el 2015, el Banco Popular definió entre las metas del Plan de Negocios, la colocación de créditos verdes, orientados a la gestión ambiental en las siguientes acciones:

- Manejo de recursos hídricos
- Manejo y disposición de residuos sólidos
- Manejo y disposición de sustancias tóxicas
- Generación de energía limpia
- Eficiencia energética
- Disminución de emisiones de carbono al ambiente
- Conservación y mejora ambiental

### **Crédito para Vivienda**

El Crédito para Vivienda es un producto creado con el objetivo de otorgar soluciones a las necesidades habitacionales de los y las clientes y sus familia.

El monto máximo de estos créditos puede alcanzar los ₡189.000.000. El crédito promedio en esta línea es de ₡11.800.000.

### **Tarjetas**

Las tarjetas permiten a los clientes optar por un programa exclusivo.

- Tarjeta de débito nacional e internacional Visa Popular Plus: se otorga a los clientes que reciben el depósito de su salario o pensión con el Banco Popular. Genera una propuesta de valor mediante el beneficio del programa "Popular Plus", que ofrece descuentos en los comercios afiliados a la red de Ventajas Popular y en el otorgamiento de productos en crédito financiero e hipotecario.

- Tarjeta Kids: logra fidelizar y educar a la clientela más joven del Banco, quienes tiene edades entre los 0 y los 12 años. Desde el 2010 el Banco Popular pone a disposición más de diez diseños atractivos de tarjetas para los niños y las niñas. Esta tarjeta dispone de beneficios exclusivos en diferentes tiendas acordes al segmento por medio de la red Ventajas Popular.

- Tarjeta 02: dirigida a las nuevas generaciones como parte del compromiso social de la organización hacia el ahorro en la juventud costarricense, con edades entre los 13 y los 20 años. El Banco Popular pone a disposición diez diseños alusivos; además, dispone de beneficios exclusivos por medio de la red de Ventajas Popular.

Mi Inversión, mi Futuro

El Banco Popular tiene a disposición del público diferentes productos que facilitan el ahorro a sus clientes, con el fin de que inviertan y puedan ser utilizados en un futuro. Desde la compra de un vehículo, el pago del estudio de los hijos e hijas, realizar un viaje o ante una emergencia. Entre los productos más significativos que ofrece el portafolio del Banco Popular se puede mencionar:

- Certificados de Depósito a Plazo: este es un título valor de duración preestablecida, representativo de una suma en colones o dólares, cuyo interés se encuentra asociado a su vencimiento, el cual puede anticiparse negociándolo en cualquier puesto de bolsa del país. Se subdivide en dos tipos: normal y capitalizable.

Puede utilizarse como garantía para obtener un préstamo, para adquirir una tarjeta de crédito VISA Banco Popular y se obtiene en cualquiera de nuestras oficinas.

Los certificados de depósito a plazo en colones y dólares tienen las siguientes ventajas:

- Atractivas tasas de interés
- Dos modalidades: interés corriente e interés capitalizable. Los intereses sobre títulos en colones del Banco Popular se encuentran exentos del pago de impuestos sobre la renta
- Inembargable, excepto por pensión alimenticia
- Elevada liquidez de los títulos. Negociables en la Bolsa Nacional de Valores
- Canjeable en cualquier oficina del Banco Popular en todo el país, o por medio de nuestra red de cajeros automáticos acreditándolo a su cuenta de ahorro
- Se puede emitir a título compartido entre dos personas; además, permite nombrar beneficiarios, con lo cual se evitan procesos sucesorios
- Monto mínimo de inversión: normal (con cupones) ₡10.000 o \$500 y para capitalizable (sin cupones) ₡75.000 o \$1.000

Principales productos y resultados en materia de captación de ahorros en el 2014, de acuerdo a la regionalización del Banco Popular.

PRODUCTO	REGION BP	31/12/2013	31/12/2014
AHORRO A PLAZO	Total CENTRAL	608.766	834.715
	Total NORTE	165.500	234.139
	Total SUR-ATLANTICA	102.603	151.434
AHORRO VOLUNTARIO	Total CENTRAL	122.008	144.392
	Total NORTE	49.752	64.476
	Total SUR-ATLANTICA	39.905	50.001
CUENTAS CORRIENTES	Total CENTRAL	35.957	58.532
	Total NORTE	10.485	11.332
	Total SUR-ATLANTICA	4.641	5.031



## Banca Empresarial y Corporativa



Integra las actividades que desarrolla el Banco Popular para estimular la orientación técnica, la venta de productos, servicios financieros y no financieros a las empresas y clientela corporativa. Se toman en cuenta los criterios de riesgo -con amplia cobertura y profundización- en busca de generación de empleo y el incremento de la productividad, con el único propósito de mejorar la calidad de vida de la población activa laboralmente.

La cartera de clientes del sector empresarial del Banco Popular está compuesta por micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) y clientes corporativos conformados por grandes empresas.

### Productos de la Banca Empresarial y Corporativa

El Banco Popular ofrece productos y servicios dirigidos a los diferentes sectores productivos con facilidades financieras en condiciones especiales, como tasa de interés, plazos y planes de inversión a clientes físicos, jurídicos, instituciones del sector público, organizaciones sociales y empresas privadas.

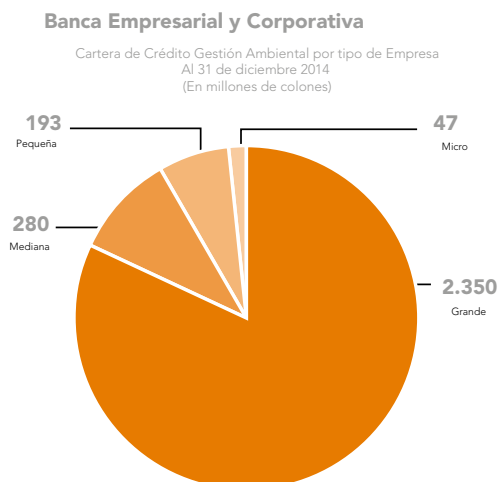
- Crédito para la micro, pequeña y mediana empresa (Mipymes)
- Crédito gestión ambiental
- Crédito sector asociaciones administradoras de acueductos rurales (ASADAS)
- Crédito sector lechero
- Crédito sector productores de caña
- Crédito sector palma aceitera
- Crédito sector cultivo de piña
- Crédito sector avícola
- Crédito sector micro beneficiadores de café
- Crédito a concesionarios de taxi
- Crédito BP Empresarias
- Garantías de participación y cumplimiento

La Banca Empresarial y Corporativa integra a su clientela con otros productos del Banco, tales como cuentas de ahorro, cuentas corrientes, tarjetas empresariales y pago automático de salario, entre otros. Esta dirección facilita a los clientes empresariales y corporativos, el acceso a los demás servicios que brindan las sociedades anónimas del Conglomerado Banco Popular: Popular Pensiones, Popular Valores, Popular Seguros y Popular Sociedad Administradora de Fondos de Inversión.

## Del lado ambiental

El Banco Popular dispone de una oferta crediticia para iniciativas ambientales. Entre estos el Crédito Gestión Ambiental, cuyo propósito es atender los planes de inversión relacionados con el giro del negocio, tales como: infraestructura, compra de maquinaria o equipo, capital de trabajo y cancelación de pasivos, entre otros.

Entre los planes de inversión que se atienden, están el manejo de recursos hídricos, de residuos sólidos, de sustancias tóxicas, generación de energía limpia, eficiencia energética, disminución de emisiones de carbono al ambiente, conservación y mejora ambiental. Durante el 2014 el Banco Popular apoyó importantes obras con créditos en la zona norte del país con Coopelesca y en la zona de los Santos con Coopesantos, para el cambio lámparas de alumbrado público por lámparas tipo LED en las que se utiliza tecnología más amigable con el ambiente.



En la Gestión Ambiental, la Banca Empresarial y Corporativa ha colocado un total de ₡2.870.000.000, de los cuales ₡2.350.000.000 se concentra en el segmento de las grandes empresas, lo que representa el 82% del total de la cartera Ambiental.

## Impulsando negocios sostenibles



El Banco Popular cuenta con el Programa BP-Empresarias, con el que se orienta a las mujeres empresarias en la operación de negocio y facilidades financieras con condiciones especiales, como por ejemplo un crédito. También, se cuenta con los Fondos de Aales y Garantías del Fodemipyme y el Fideicomiso Nacional para el Desarrollo (FINADE), cuyo propósito es otorgar una garantía a los clientes que tengan insuficiencia en las garantías que ofrecen.



La Banca Empresarial y Corporativa posee una estructura organizacional para su gestión, sobre la base de la segmentación del territorio nacional conformada por seis regiones:

1. Región Atlántica
2. Región Chorotega
3. Región Este
4. Región Oeste
5. Región Sur
6. Región Huétar

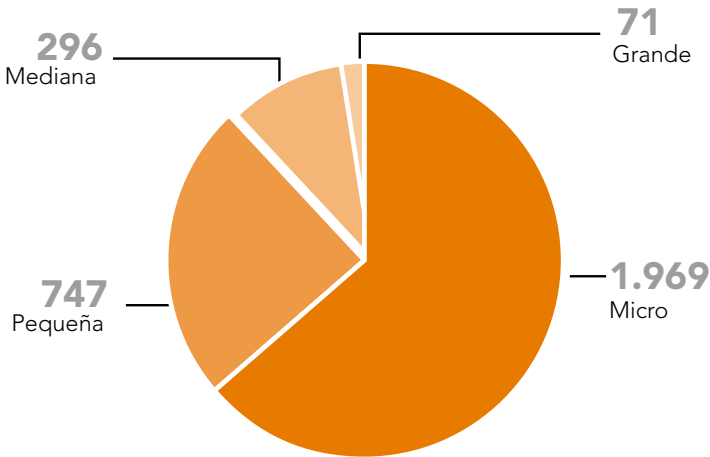
La mayor concentración de la cartera crediticia se encuentra en la Región Chorotega, con un 26.88%, donde la principal actividad económica es el comercio.

PORCENTAJE DE CARTERA POR REGIÓN Y SECTOR ECONÓMICO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014		
SUBREGIÓN-D	SECTOR ECONÓMICO	%CANTIDAD DE OPERACIONES
ATLÁNTICO	AGROPECUARIO	3,59%
	COMERCIO	4,53%
	INDUSTRIA	0,93%
	SERVICIOS	3,90%
TOTAL ATLÁNTICO		12,96%
CHOROTEGA	AGROPECUARIO	6,60%
	COMERCIO	12,98%
	INDUSTRIA	1,89%
	SERVICIOS	5,41%
TOTAL CHOROTEGA		26,88%
ESTE	AGROPECUARIO	1,82%
	COMERCIO	6,39%
	INDUSTRIA	2,04%
	SERVICIOS	6,53%
TOTAL ESTE		16,80%
HUETAR	AGROPECUARIO	6,47%
	COMERCIO	4,64%
	INDUSTRIA	1,28%
	SERVICIOS	2,76%
TOTAL HUETAR		15,15%
OESTE	AGROPECUARIO	1,81%
	COMERCIO	7,01%
	INDUSTRIA	2,30%
	ERVICIOS	6,31%
TOTAL OESTE		17,43%
SUR	AGROPECUARIO	4,06%
	COMERCIO	3,17%
	INDUSTRIA	1,02%
	SERVICIOS	2,52%
TOTAL SUR		10,78%
TOTAL GENERAL		100,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos facilitados por la Unidad de Inteligencia de Negocios

Cantidad de operaciones de crédito de la Banca Empresarial y Corporativa otorgadas en el 2014, según el segmento. Se destaca que la mayor cantidad de operaciones fue colocada en Mipymes, con 1.969 operaciones, lo que representa el 64% del total de operaciones colocadas en este año.

**Banca Empresarial**  
Cantidad de Operaciones de Crédito Colocadas por tipo de Empresa  
Año 2014



Créditos Corporativos, se incluyen a las grandes empresas, instituciones públicas, organizaciones sociales y empresas privadas donde la mayor concentración se encuentra en el sector de banca de capital de trabajo, cuya participación porcentual es del 58%.

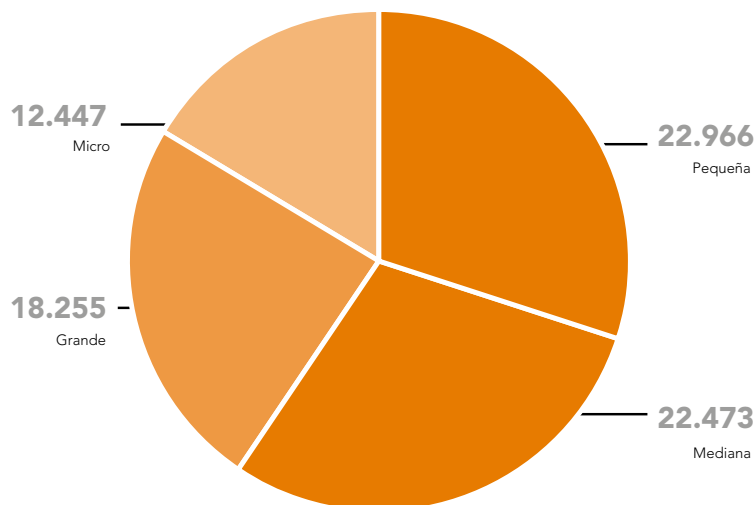
PORCENTAJE DE CARTERA CORPORATIVA INSTITUCIONAL		
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014		
CLIENTE	SECTOR	PORCENTAJE DE OPERACIONES CORPORATIVAS SECTOR CAFETALERO
COOPEVICTORIA	CAFÉ	20%
COOPETARRAZÚ		
COOPRONARANJO		
COOPEDOTA		
COOPEATENAS R.L.		
CLIENTE	SECTOR	PORCENTAJE DE OPERACIONES CAPITAL DE TRABAJO
FIDEICOMISO UCR BCR DOS MIL ONCE	EDUCACIÓN	4%
UNIVERSIDAD NACIONAL		
FUNDEVI		
CLIENTE	SECTOR	PORCENTAJE DE OPERACIONES CAPITAL DE TRABAJO
ASEBANPO	BANCA DE SEGUNDO PISO (CAPITAL DE TRABAJO)	58%
ASEUNED		
ASECCSS		
COOPEANDE NO. 1		
COOPESERVIDORES		
COOPECO R.L.		
COOPENAE		
COOCIQUE R.L.		
COOPEUNA		
COOPEBANPO		

## Banca Empresarial y Corporativa

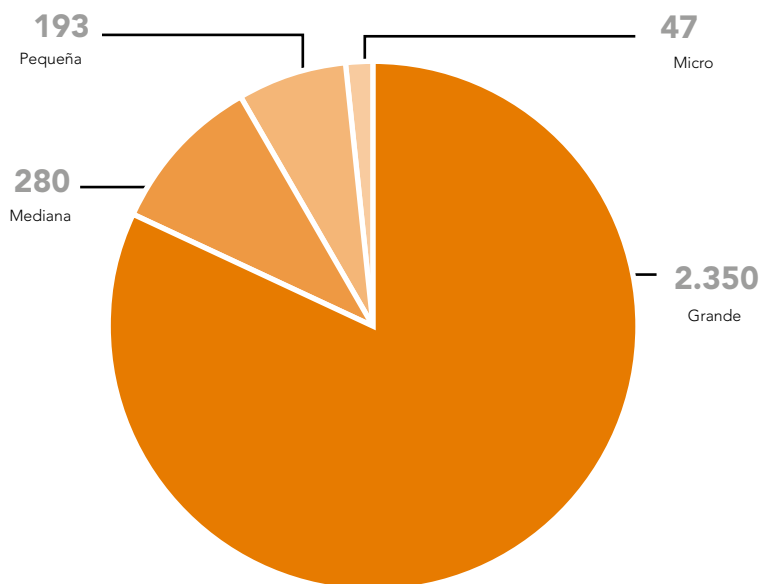
Créditos Corporativos, se incluyen a las grandes empresas, instituciones públicas, organizaciones sociales y empresas privadas donde la mayor concentración se encuentra en el sector de banca de capital de trabajo, cuya participación porcentual es del 58%.

Cartera de Crédito con impacto para la Gestión Ambiental, la Banca Empresarial y Corporativa. Se colocó un total de ₡2.870 millones, de los cuales ₡2.350 millones se concentra en el segmento de las grandes empresas, en términos porcentuales esto representa el 82% del total de la cartera ambiental.

Cartera de Crédito Colocada por tipo de Empresa  
Año 2014  
(En millones de colones)

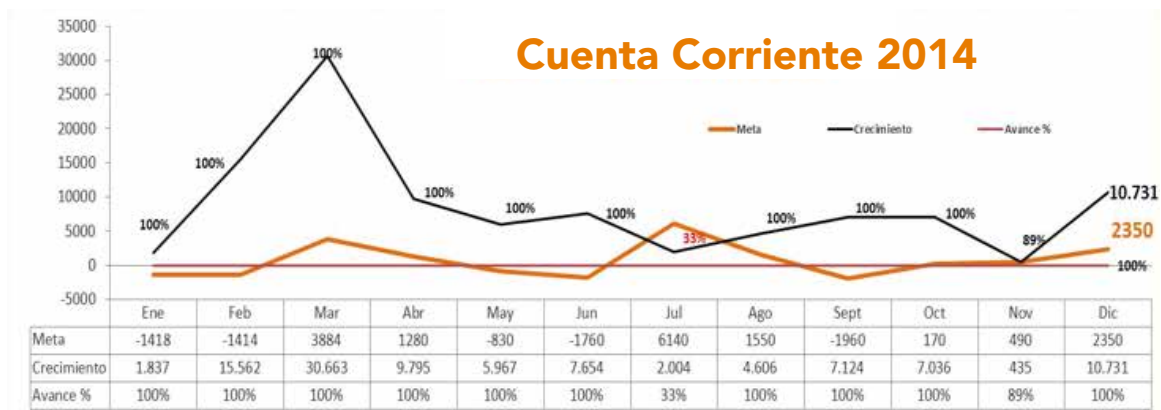


Cartera de Crédito Gestión Ambiental por tipo de Empresa  
Al 31 de diciembre 2014  
(En millones de colones)



## Cuentas Corrientes

El producto de Cuenta Corriente, la meta establecida para la Banca Empresarial y Corporativa a finales del 2014 era de ₡2.350.000.000, en crecimiento del saldo, los cuales se cumplieron al 100% con un total ₡10.731.000.000 de saldo en cuenta corriente.



## Banca de Desarrollo Social y Fodemypime

El futuro de la sociedad costarricense y de sus habitantes se puede determinar por una gestión positiva con la inversión de los recursos económicos. Desde su creación, el Banco Popular está comprometido con el bienestar de los y las costarricenses. Para este propósito, cuenta con una oferta de productos con un enfoque de carácter social: los Fondos Especiales, Bono - Crédito y Pignoración.

### Fondos Especiales

Los Fondos Especiales se formalizaron desde el 2006, cuando la Junta Directiva Nacional según resolución contemplada en el acuerdo No. 179, de la sesión 4378, al amparo del artículo 40 de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal; aprobó la creación de los Fondos de Especiales. Con el otorgamiento del financiamiento de hasta un 15% de las utilidades del Banco se atienden a sectores de la población en condiciones de vulnerabilidad; quienes dadas sus condiciones socioeconómicas, no califican como sujetos de crédito en el Sistema Financiero Nacional según las regulaciones vigentes en Costa Rica.

En la actualidad, el Banco Popular opera con el Fondo Especial de Desarrollo (FEDE), que atiende a Organizaciones de la Economía Social (OES).

Otra figura con la que opera el Banco Popular, es el Fondo Especial de Vivienda (FEVI) que se orienta a atender clientes que no cuentan con una vivienda digna.



La cobertura de ambos fondos especiales está en todo el territorio nacional. La canalización del FEDE se realiza mediante procesos de concurso para adquirir los recursos y del FEVI, por medio de las Oficinas de Negocios del Banco Popular.

#### MONTOS Y NÚMEROS DE BONOS DE VIVIENDA ENTREGADOS EN EL 2014

NÚMERO DE CASOS	MONTO DEL BONO	MONTO DE CRÉDITO
282	2.301.199.509	552.910.000

El FEDE se otorga también a Organizaciones de la Economía Social con proyectos propios, que se orientan a desarrollar temas relacionados con el ambiente y su conservación.

El FEDE colocó en el 2014 ₡1.035.000,00. En el caso del FEVI el monto fue de ₡1.598.015.309,00.

#### Pignoración

Esta línea de crédito en colones, denominada Pignoración, tiene como garantía las alhajas que entregue la persona interesada. Aplica para financiar gastos personales sin necesidad de presentar un plan de inversión.

#### MONTOS Y NÚMEROS DE CRÉDITOS DE PIGNORACIÓN OTORGADOS EN EL 2014

AÑO 2014	
Operaciones	4.266
Monto colocado	₡764.938.976,00

## Fodemipyme

El Fodemipyme se creó con el objetivo de fomentar y fortalecer el desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa de la economía social solidaria y agropecuarias (Ley 8262).

Con cierto grado de formalidad, deben cumplir al menos con dos de tres requisitos, tales como las cargas sociales, las obligaciones tributarias y el riesgo de trabajo, así como demostrar la permanencia en el mercado, definidos la ley y sus reformas.

Algunos de los beneficios sociales específicos del Fodemipyme son su aporte en la accesibilidad a servicios financieros y la generación de empleo.

Como instrumento de accesibilidad, Fodemipyme ha colocado del Fondo de Avalos por tamaño de empresas, un total del 73% en microempresa, un 20% pequeña y un 7% en mediana.

La distribución por actividad económica, en la colocación de avalos, generó un beneficio del 50% hacia el sector de servicios, un 35% en comercio y un 13% en industria.

Con el propósito de financiar proyectos y programas de estas organizaciones se requirió generar capacitación, asistencia técnica, desarrollo tecnológico, transferencia tecnológica, conocimiento, investigación, desarrollo de potencial humano, formación técnica profesional, procesos de innovación y cambio tecnológico.

Por tamaño de empresa se contabiliza un 77% de microempresa atendidas, un 17% en pequeña empresa y 5% en mediana. Por actividad económica el apoyo se ha sustentado en un 55% en el sector servicios, 19% en comercio y 24% en industria.

Según el propósito de los recursos de Fodemipyme, en el 2014, se dispuso para la atención de los diferentes sectores de ¢5.000.000.000 del Fondo de Avalos, ¢4.000.000.000 millones del Fondo de Crédito y ¢390.000.000 del Fondo de Servicios de Desarrollo Empresarial.

## Generación o protección de empleo

Durante el 2014, Fodemipyme apoyó a un total de 967 empleos, a través de los fondos de crédito y avalos:

Fondo	Impacto en Empleo
Crédito	141
Avalos	826
<b>Total</b>	<b>967</b>

Accesibilidad

Fodemipyme registra en accesibilidad un total de 209 mipymes. Gracias el Fondo de Avals estas mipymes accedieron a un crédito, al que no habrían tenido oportunidad en el Sistema Bancacio Nacional. El total de operaciones representa ¢3.714.000.000 durante el 2014.

Se contabiliza un apoyo en Servicios de Desarrollo Empresarial a 34 mipymes, a través de la ejecución de tres proyectos: BP Innova Mueblero (13 mipymes), BP Innova Imprenta y Litografía (13 mipymes), BTM Procomer (5 mipymes) y por último tres mipymes del Foro Italo-Latinoamericano, presentados por la Cámara de Industria y Comercio, Procomer y el Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC).

Género

En el tema de género la incidencia de Fodemipyme contabiliza un total de 415 mujeres apoyadas por medio de los fondos de crédito y avals.

Fondo	Impacto en Género	
	Mujeres	Hombres
Crédito	88	53
Avals	327	499
Total	415	552
Porcentual	42,92%	57,08%

Es importante indicar, que además de apoyar al empleo de las mujeres, estos créditos otorgados generaron una importante participación de ellas en diferentes roles, a saber un 48% de empresarias, 20% administradoras, un 10% copropietaria y 10% garante.

Del total de los 209 avals otorgados, el 28,71% fue para mujeres.

En el fondo de Servicios de Desarrollo Empresarial se aprobaron tres proyectos que benefician a las mujeres:

1. Propuesta de Acompañamiento Empresarial del Banco Popular dirigido, como mínimo, a 80 mujeres de diferentes zonas.
2. Gestión de Tecnologías de Información para 75 mujeres del programa BP Empresarias de la Banca de Desarrollo del Banco Popular.
3. Evaluación del programa “Creando Empresarias del MEIC”, que benefició a más de 1.500 mujeres, con lo que se pretende evaluar el resultado para proponer mejoras e impulsar un nuevo proceso.

## Desempeño Económico

### Valores Sustentables

El Banco Popular registró en el 2014 un Valor Económico Generado por la suma de ¢382.446.800,00 millones provenientes de ingresos financieros por crédito, inversiones, por recuperación de activos y por comisiones de servicios entre otros. Este monto incorpora el aporte de las sociedades anónimas (Popular Pensiones, Popular Valores, Popular SAFI y Popular Seguros).

Por su parte el Valor Económico Distribuido por el Banco Popular y las cuatro sociedades anónimas en el 2014, alcanzó la suma de ¢350.339.600,00 millones.

Al ser una entidad financiera, el Banco Popular tiene como principal componente, -dentro del Valor Económico Distribuido- lo correspondiente al pago de proveedores de deuda, que es la retribución económica a los entes físicos y jurídicos que aportan las captaciones necesarias para la realización del proceso de intermediación financiera.

En segunda instancia, destaca los conceptos de sueldos, prestaciones al personal y otros gastos. Por último, los gastos de funcionamiento u operativos y los pagos de impuestos y participaciones sobre la utilidad que se conceptualizan dentro del grupo de pagos al Gobierno.

### VALOR ECONÓMICO GENERADO Y VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO

Cifras en millones de colones	
	2014
Valor económico generado 1/	382.446,8
Valor económico distribuido 2/	350.339,6
Gastos de funcionamiento	44.257,8
Sueldos y prestaciones empleados	75.549,5
Pago proveedores deuda	142.880,4
Otros gastos	77.930,9
Pagos gobierno	9.721,0
Valor económico retenido 3/	32.107,3

1/ Valor económico generado: (ingresos ordinarios + extraordinarios)

2/ Valor económico distribuido: (gastos de funcionamiento + sueldos y prestaciones empleados + pago proveedores de deuda + otros gastos + pagos gobierno)

3/ Valor económico retenido: (valor económico generado - Valor económico distribuido)

## Economía Social Solidaria

El Banco Popular, como parte de su visión integral, trabaja de una manera conjunta con los sectores sociales que son pilares fundamentales en el fortalecimiento de la democracia económica de Costa Rica. Por esta razón, es que el Banco realiza una distribución anual del 63% de sus utilidades, a diferentes sectores socioeconómicos, dentro de los cuales se destacan: Comisión Nacional de Préstamos para Educación (Conape), Comisión Nacional de Emergencias (CNE), Fideicomiso Nacional para el Desarrollo (FINADE), Fondo de Desarrollo para Pymes, Fondos Especiales e Impuesto de Renta, como parte de su contribución a la sociedad.

Dentro del enfoque de conciencia social que realiza el Banco Popular, con referencia a su historia, se debe mencionar que se ha logrado impactar a más de 395.000 personas, de las cuales más de 30.000 familias accedieron a una solución de vivienda y más de 365.000 clientes optaron por alguna solución financiera para la mejora de su liquidez.

## PERSONAS BENEFICIADAS CON CRÉDITOS

(Saldo en millones de colones)



Datos proporcionados por la UIM a octubre 2014

## Riesgos sociales y ambientales de negocios

El Banco Popular y sus sociedades ofrecen sus productos y servicios mediante una participación activa en el mercado financiero, que conduce a la generación de utilidades para asignar recursos que garanticen la creación de programas y proyectos de carácter social. Estos últimos son especialmente respetuosos de la dignidad de la persona humana, buscan la protección del ambiente, están dirigidos a mejorar las condiciones de vida de los y las trabajadoras, y sus familias, impulsan el desarrollo de la sociedad costarricense con respeto a sus valores, las normas de ética empresarial en general y el Código de Ética del Conglomerado en particular.

Cuando se proponen nuevos productos o servicios, se le consulta a la Dirección de Riesgo para que consideren los peligros asociados, entre ellos los sociales y medioambientales en caso de que procedan.

Concretamente está publicado en la intranet del Banco el procedimiento denominado "Análisis de propuestas de creación o actualización de productos y servicios". Esto pretende normalizar los procesos para realizar un análisis de propuestas de creación o actualización de productos y servicios, relacionados con las actividades propias de la Subgerencia de Negocios y específicamente en las de Bancas de Personas, Empresarial y Corporativa y de Desarrollo Social.

### Políticas de sostenibilidad en líneas de negocios

Varias son las gestiones financieras efectuadas, con el fin de beneficiar cada vez más a una mayor cantidad de clientes y por ende a la población costarricense.



El Banco Popular continúa su proceso para habilitar eficientemente, una cartera de productos que satisfaga las necesidades de su clientela. Con esto afianza el concepto de atención bajo el lema del "Alto Valor Percibido", con lo que se busca lograr una relación con el cliente, en beneficio de un asesoramiento continuo para su entorno financiero.

El "Programa Popular Plus", da beneficios especiales a quienes reciben su salario en cuentas del Banco Popular, estos van desde descuentos en tasas de interés y comisiones sobre préstamos, plan de premios y promociones, así como con productos sin costos de mantenimiento.

De la misma forma se impulsan los conceptos de atención especial a sectores de la sociedad específicamente sensibles, tal es el caso de los adultos mayores y los menores de edad, para quienes el Banco Popular inició el desarrollo de programas de atención y productos especiales, adaptados a sus necesidades.

En agosto del 2014, el Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (CONAPAM) hizo un reconocimiento al Banco Popular por la implementación exitosa del MAPAM (Modelo de Atención de las Personas Adultas Mayores), que tiene como objetivo la sensibilización y fidelización de las personas adultas mayores por medio de la generación de productos y servicios diferenciados, que impacten la calidad de vida de este segmento de la población.

En el mes de diciembre de ese año, se realizó la primera graduación de guías especializados del MAPAM en donde se reconoció a quince personas voluntarias, ex funcionarias del banco, que fueron formadas en “Principios básicos de gerontología” para el buen trato de las personas adultas mayores. El curso fue impartido por la Universidad Nacional de Costa Rica (UNA). Cada guía desarrolla su voluntariado los días de pago de las pensiones de los adultos mayores, donde les orientan sobre cómo evitar peligros.





MODELO DE  
SOSTENIBILIDAD DEL  
BANCO POPULAR  
Y DE DESARROLLO  
COMUNAL



## Modelo de Sostenibilidad Banco Popular

El Banco Popular inició en el 2012 su proceso hacia la sostenibilidad. Se utilizó la herramienta de medición empresarial INDICARSE, la cual se aplica por medio de la Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED), organización de la cual el Banco Popular es miembro.

Durante el 2013, el Banco se postuló para el premio Ruta a la Excelencia, galardón otorgado por la Cámara de Industrias de Costa Rica. El proceso para la postulación, le permitió al Banco Popular continuar el proceso de organización de la información en términos de sostenibilidad y, así visualizar, los temas relevantes y los retos que debía asumir.

En el 2014, y como fruto del proceso de madurez del Banco en temas de sostenibilidad, se creó el Consejo de Sostenibilidad Corporativa, el cual es el responsable de liderar los esfuerzos en materia económica, social y ambiental.

Entre sus principales funciones están:

- Definir la política institucional de sostenibilidad
- Definir los temas de interés basados en el mapeo de impactos para establecer prioridades
- Ordenar y conocer los resultados trimestrales de los planes ejecutados por las áreas involucradas
- Conformar y fiscalizar los resultados de los comités asociados con legislación vinculante y a temas de sostenibilidad como género, ambiente y discapacidad, entre otros
- Identificar oportunidades y proponer acciones creativas de alto impacto
- Facilitar los insumos de asesoría, sensibilización y capacitación al personal en materia de sostenibilidad a nivel institucional
- Incorporar criterios de sostenibilidad en la elaboración de procesos, proyectos y generación de productos y servicios
- Coordinación de la elaboración de informes de sostenibilidad
- Definir lineamientos para el establecimiento de patrocinios y actividades en materia de sostenibilidad

El Consejo de Sostenibilidad Corporativo está conformado por:

- Gerencia General Corporativa
- Gerencias Generales de las Sociedades Anónimas
  - Popular Pensiones
  - Popular Valores
  - Popular SAFI
  - Popular Seguros
- Dirección de Gestión
- Dirección Banca de Personas
- Dirección Banca de Desarrollo
- Dirección de Capital Humano
- Dirección de Soporte Administrativo
- Comunicación Corporativa
- Unidad de Responsabilidad Social Corporativa

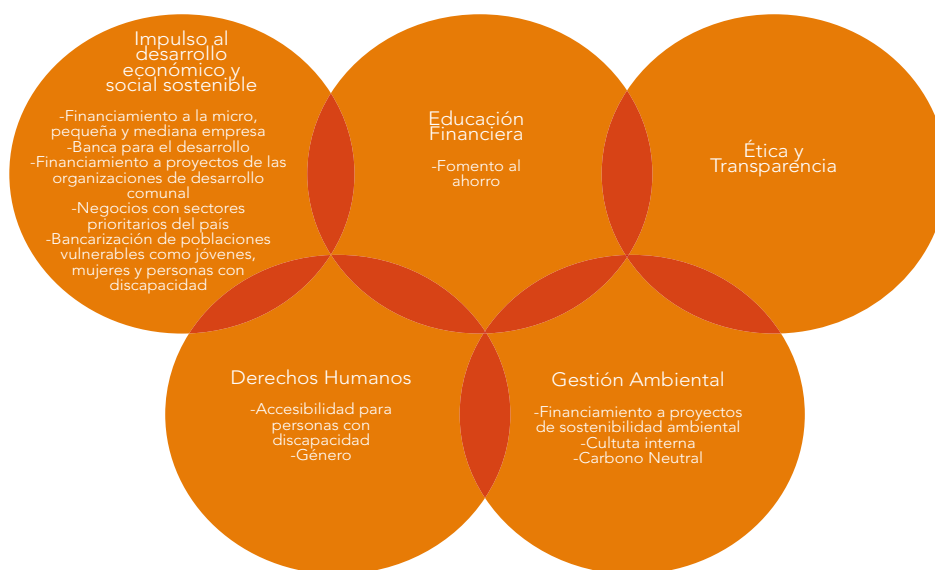
En el 2014, se concreta el Plan de Sostenibilidad Corporativa y los planes de acción respectivos. Se hace una valoración sobre los diferentes aspectos asociados a la sostenibilidad, estos son la base para la definición de los temas materiales de la institución. Estos temas fueron sometidos a consulta con las áreas adscritas al Consejo y, a partir de dicha consulta, se definieron los principios estratégicos sobre los cuales nace la elaboración del reporte de sostenibilidad: Gestión de la Sostenibilidad Corporativa, Gestión de Negocios, Gestión de Operaciones, Gestión Laboral y Gestión Ambiental.

Cada uno de estos temas integra aspectos específicos que corresponden a las diferentes materias fundamentales de la ISO 26000 y que se reportan según el GRI-G4. A estos se sumaron los puntos estratégicos que incluye el Plan Estratégico Corporativo vigente.

Este proceso se complementó con el inicio de la consulta a grupos de interés de los sectores sociales que conforman la Asamblea Nacional de Trabajadores y Trabajadoras, por medio de los Foros de la Economía Social Solidaria organizados por la Junta Directiva Nacional en las regiones del país. Para esta etapa se utilizaron además, otras fuentes de información, tales como la Ley Orgánica de creación del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Pautas y Orientaciones de la Asamblea Nacional de Trabajadores y Trabajadoras, Informes de Sostenibilidad de períodos anteriores, Plan Estratégico Corporativo, Informe de resultados sobre la aplicación de la Evaluación por parte de la Cámara de Industrias para el Programa Ruta a la Excelencia, el Informe del Auto diagnóstico en Responsabilidad Social INDICARSE, Plan de Trabajo del Consejo de Sostenibilidad Corporativa, normativas y lineamientos nacionales y externos a los que el Banco se adhiere y criterios de expertos en materia de temas de Responsabilidad Social internos y externos al Banco Popular.








Posterior al proceso y para concretar la materialidad, el Consejo de Sostenibilidad Corporativa, mantuvo durante varios meses, sesiones de trabajo para la selección de temas materiales que fueron incorporados en los planes de acción que conforman el Plan de Sostenibilidad Corporativa.











## TEMAS MATERIALES IDENTIFICADOS EN EL PROCESO






### Compromisos Institucionales de Sostenibilidad

Desde que el Banco Popular marcó el camino para beneficiar a la clase trabajadora costarricense, mantiene muy en firme su compromiso con la sostenibilidad y lo hace responsablemente con iniciativas en diferentes áreas, no solo a lo interno, sino externamente. A continuación se detallan los temas y los resultados alcanzados en el desempeño de la sostenibilidad año 2014.

MATERIA FUNDAMENTAL	ASUNTOS A TRABAJAR	OBJETIVO INSTITUCIONAL	RESULTADO
GOBERNANZA	1.Sensibilización y comunicación en materia de sostenibilidad a públicos internos y externos	1. Establecer canales de comunicación en públicos de interés y la institución	
		2. Utilizar los medios de información de la institución para divulgar actividades o conceptos de interés de responsabilidad social	
		3. Involucrar al personal en actividades de promoción del ambiente	
	2. Gestión de riesgos	4. Actualización del Plan de Administración de Crisis de Imagen (PACI)	
		5. Incorporar criterios de sostenibilidad en la gestión de riesgo institucional	
PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN	1. Directrices para combatir la corrupción	1. Coordinar con la Contraloría de Servicios sobre la recepción de denuncias sobre denuncias relacionadas con corrupción	
	2. Criterios de Responsabilidad Social en el registro y relación con los proveedores	2. Incluir criterios de sostenibilidad en la gestión con proveedores	

PRÁCTICAS LABORALES	1. Salud y Seguridad Laboral	1. Elaborar e implementar un protocolo de adecuación y sensibilización para el personal con discapacidad	
		2. Cumplimiento de política sobre equipos de seguridad necesarios para el personal	
		3. Solicitar asesoría con AED para realizar estudios de riesgos en seguridad ocupacional	
	2. Ambiente laboral	4. Implementar el teletrabajo y un programa de bienestar laboral que incluya acciones de promoción de la buena salud y el deporte	
		5. Elaborar y activar un protocolo de atención de adicciones	
	3. Compromiso y desempeño	6. Consolidar el proceso de evaluación efectiva de la capacitación	
MEDIO AMBIENTE	1. Política Ambiental Institucional	1. Actualizar la política ambiental institucional	
	2. Plan de Gestión Ambiental Institucional	2. Actualizar las directrices y procedimientos de gestión ambiental según la política que se defina	
	3. Carbono neutralidad	3. Medir los gases de efecto invernadero que permitan iniciar el proceso de medición de la huella de carbono	
ASUNTOS DE CONSUMIDORES	1. Definición de metas para productos verdes	1. Incorporar metas de negocios para productos verdes	

PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD	1. Temas estratégicos para la comunidad	1. Delimitar las acciones orientadas a la comunidad en los siguientes temas estratégicos: empleo, educación financiera, bancarización y ambiente	
	1. Alianzas público-privadas	2. Establecer alianzas público privadas por temas estratégicos definidos para la comunidad	
	2. Patrocinios	3. Establecer un marco de patrocinios por temas estratégicos definidos para la comunidad	

Compromisos Institucionales y Objetivos de Sostenibilidad para el 2015

Con base en los resultados alcanzados en el 2014 y con miras a la mejora continua, Banco Popular estableció una lista de compromisos que serán reportados en el próximo informe y que son la base del Plan de Sostenibilidad:

MATERIA FUNDAMENTAL	ASUNTOS A TRABAJAR	OBJETIVO INSTITUCIONAL
GOBERNANZA	1. Sensibilización y comunicación en materia de sostenibilidad a públicos internos y externos	1. Actualización de conocimientos del marco jurídico del Banco Popular mediante campaña informativa interna
		2. Actualización de conocimientos sobre el marco ético que rige a la organización
		3. Comunicar la publicación del reporte de sostenibilidad del período 2014 a los públicos de interés institucional como mecanismo de rendición de cuentas
		4. Desarrollar una campaña interna de valores institucionales
		5. Campaña de sensibilización en materia ambiental (lograr que al menos cinco funcionarios de cada oficina se involucren en acciones o actividades del Banco o externas que contribuyan a proteger el ambiente).

		6. Divulgar las directrices para combatir la corrupción al público interno y a los proveedores.
		7. Divulgar en el 100% del público interno los alcances de la Ley 8204
	2. Riesgos de imagen	1. Actualización del Plan de Administración de Crisis de Imagen (PACI)
	3. Innovación en el personal	1. Desarrollar dos campañas de innovación en productos y/o servicios
PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN	1. Directrices para combatir la corrupción	1. Formular directrices institucionales de anticorrupción, Ley de Enriquecimiento Ilícito, para áreas del Banco que ejercen labores de contratación.
		2. Formular y aprobar una campaña de divulgación
		3. Formalizar un proceso de gestión de inconformidades de violaciones anticorrupción y tratamientos inmorales
	2. Criterios de responsabilidad social en el registro de proveedores y en las relaciones con los mismos	1. Carteles con apartados de temas de responsabilidad social
PRÁCTICAS LABORALES	1. Salud y Seguridad Laboral	1. Definir directrices para promover mejores prácticas laborales.
		2. Establecer un sistema de control de cumplimiento de buenas prácticas laborales.
		3. Establecer la línea base de indicadores de salud integral
	2. Ambiente laboral	1. Aplicar la evaluación de ambiente laboral
		2. Elaborar un programa de mejora del ambiente laboral con base en las directrices para promover mejores prácticas laborales

PRÁCTICAS LABORALES	3. Compromiso y desempeño	1. Implementar el programa de gestión por competencias
		2. Evaluar las competencias del personal clave para desarrollar programas dirigidos al cierre de brechas
	4. Desarrollo y aprendizaje	1. Destinar un 10% del presupuesto de capacitación a programas de formación y sensibilización que fortalezcan los pilares estratégicos institucionales en materia de sostenibilidad.
		2. Diseño del programa de sucesión que incentive la participación de mujeres en puestos clave para disminuir la brecha de puestos gerenciales.
DERECHOS HUMANOS	1. Política Institucional	3. Ejecutar el programa de empoderamiento gerencial para mujeres.
		1. Establecer una Política Institucional de Derechos Humanos
MEDIO AMBIENTE	1. Política Ambiental Institucional	1. Publicación de la Política Ambiental Institucional
	2. Plan de Gestión Ambiental Institucional	1. Formulación y publicación del Plan de Gestión Ambiental Institucional
	3. Involucramiento del personal en actividades de promoción del ambiente	1. Formular y aprobar una campaña técnicamente estructurada con un plan de abordaje que contenga un cronograma con actividades, tarea, prioridades, recursos y responsables que permita involucrar a todo el personal del Banco
	5. Carbono neutralidad	1. Presentar Declaración del Inventario de gases de efecto invernadero ante el Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE)
	6. Impactos del desempeño ambiental	1. Definición de los impactos del desempeño ambiental
	1. Satisfacción de clientes	1. Evaluar si la oferta de productos y servicios que brinda la institución, responden a las necesidades y expectativas de los clientes

ASUNTOS DE CONSUMIDORES	2. Involucramiento de la clientela en la definición de productos y servicios.	1. Realizar cuatro actividades anuales, donde participen clientes en el proceso de desarrollo de productos y servicios nuevos o mejorados
	3. Sistematización de acciones de valor agregado realizadas por el Banco	1. Realizar al menos dos acciones de valor agregado por Banca (Personas, Empresarial y Social)
	4. Definición de metas para productos verdes	1. Impactar en al menos dos regiones con productos amigables con el ambiente durante el año 2015
		2. Implementar un plan piloto para captar recursos que permitan destinarse al financiamiento de créditos con impacto ambiental
	5. Introducción de productos o servicios sociales innovadores	1. Implementar al menos un producto o servicio social innovador
PARTICIPACION ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD	1. Alianzas público privadas	1. Proponer seis alianzas público privadas en triple línea de base (económico – financiero, social y ambiental)

### Política de Responsabilidad Social

El Banco Popular y de Desarrollo Comunal, 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 sobre el impacto que sus decisiones y actuaciones tienen sobre la sociedad y el medio ambiente. En este sentido se esfuerza porque su personal desarrolle sus actividades con el más alto nivel de compromiso, con ética y en total apego a la normativa de cumplimiento nacional e internacional.



## El Banco Popular en línea con sus partes interesadas

La identificación de los diferentes grupos de interés se basó en un trabajo técnico desarrollado por el Consejo de Sostenibilidad Corporativa. Se tomaron en cuenta la definición a la Ley Orgánica de creación del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, las Pautas y Orientaciones de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras y la experiencia de los diferentes miembros del Consejo de Sostenibilidad Corporativa.

En el 2014, el Consejo de Sostenibilidad Corporativa realizó el mapa de partes interesadas. Al finalizar, se identificaron los grupos prioritarios y se iniciaron procesos de diálogo que se desarrollarán con mayor rigurosidad en el 2015.

Mapa de partes interesadas Banco Popular  
\*Conglomerado Financiero Banco Popular





## Diálogo con las partes interesadas

El Banco estableció un proceso para realizar un ejercicio de diálogo con sus diferentes grupos de interés, especialmente con aquellos que generan un impacto positivo a la actividad diaria de la entidad. Entre los más importantes se destacan:

- Sectores sociales representados en la Asamblea Nacional de Trabajadores y Trabajadoras
- Clientes
- Funcionarios y funcionarias
- Proveedores
- Aliados estratégicos
- Medios de comunicación

El Banco Popular mantiene un diálogo permanente con sus partes interesadas. Lo realiza de manera periódica mediante procesos que encierran varias finalidades y no exclusivamente para la realización de este informe de sostenibilidad. La invitación a los grupos de interés se hace con el objetivo de crear productos y servicios, negociar prácticas laborales, definir la estrategia corporativa y la orientación

política institucional. Durante este proceso, el ejercicio no presentó ningún inconveniente significativo con la participación de las partes interesadas.

Entre los principales procesos de diálogo utilizados por la institución para establecer esa interacción con las partes interesadas se encuentran: encuestas, foros regionales y nacionales con sectores sociales representados en la Asamblea Nacional de Trabajadores y Trabajadoras, desayunos y conversatorios.

El Banco integra las expectativas de los grupos de interés en la gestión, por medio de su relación ordinaria de las áreas de negocio y sus áreas de apoyo. Esto permite identificar por medio de herramientas de recepción de información y de oportunidades de mejora a través de la Contraloría de Servicios e investigaciones cualitativas y cuantitativas (grupos de trabajo y encuestas a clientes y funcionarios), los temas relevantes y la valoración que realizan de las actividades y desempeño institucional. Esto se traduce en planes de acción y de comunicación; especialmente, en los temas materiales que trabaja el Plan de Sostenibilidad.

Cadena de Proveedores

Para que el Banco Popular pueda operar y alcanzar sus metas de crecimiento, estableció una cadena sólida de valores que incluye una la contratación de servicios a empresas proveedoras nacionales e internacionales.

CADENA DE SUMINISTROS EN SUS COMPONENTES MÁS SIGNIFICATIVOS

CATEGORÍA	TIPO DE SERVICIO
Soporte logístico a las operaciones	-Servicios de vigilancia -Suministros de materiales de oficina -Mantenimiento de infraestructura -Servicios de limpieza -Servicio de mensajería
Soporte logístico al negocio	-Investigación de mercados -Cajeros automáticos -Publicidad -Atención de llamadas telefónicas -Transporte de valores
Tecnología de información	-Procesamiento y mantenimiento de los sistemas informáticos -Atención de llamadas telefónicas

En el 2014 se inició el diseño del documento denominado “Instructivo de Conducta del Proveedor”, que se incluirá el 2015 en los documentos de inscripción al Registro de Proveedores Institucional. El propósito es fortalecer el compromiso por abolir el trabajo infantil. El objetivo de este instructivo es generar un compromiso por parte del proveedor para respetar todos los aspectos de derechos humanos en los que el Banco Popular está comprometido. En el 2014 no se reportaron casos por denuncia de trabajo infantil, ni de trabajo forzoso.

#### CADENA DE VALOR



En primer lugar, en la parte superior del esquema se describe el quehacer del Banco Popular, concentrándose en la parte de negocios, la cual se orienta a tres grandes segmentos de mercado, los cuáles son gestionados desde tres estructuras diferentes. La Banca de Personas la encargada de articular las acciones dirigidas a satisfacer las necesidades financieras de todas las personas físicas. En el caso de las micro, pequeñas y medianas empresas se gestionan desde la Banca Empresarial y Corporativa. Finalmente existe una Banca Social para gestionar la atención de los segmentos que requieren un trato especial y que de acuerdo a la normativa vigente en el país no califican para ser sujetos de crédito con recursos de la intermediación y para los cuáles el Banco Popular ha designado una banca especial para apoyar de forma integral tales segmentos.

Para el funcionamiento normal del negocio, existen otros procesos estratégicos necesarios para hacer posible las acciones de negocios. En éste sentido, existe un gran proceso de comercialización de productos y servicios, que agrupa las acciones de mercadeo y ventas. Este proceso es acompañado por toda una estructura operativa conformada por la red de oficinas comerciales, a través de las cuáles se canalizan las acciones de cada una de las bancas hacia los segmentos de mercado. De igual forma se cuentan con plataformas especializadas para brindar el servicio al cliente, cada una especializada según los distintos segmentos de mercado, en especial a través de diferentes ejecutivos que brindan una atención personalizada a la clientela. El servicio al cliente se fortalece con la definición de políticas específicas a cada segmento, en las que se definen los diferentes requisitos de cada producto y servicio.

Finalmente una de las etapas más importantes del proceso operativo es la fase de recuperación, la cual se conforma de toda una gestión de cobro y recaudación, apoyada por procesos que permiten dar continuidad al negocio en caso de eventos y la administración de los bienes institucionales cuando se ejecutan garantías de los créditos.

Para realizar toda esta operación, la institución requiere de servicios de soporte específicos, los cuáles se agrupan en cuatro grandes categorías, las cuáles contribuyen a todo el funcionamiento de los distintos procesos de negocio y operativos, y que se mencionan en el esquema anterior.

Durante el 2014, la totalidad de los nuevos proveedores fue examinada en función de criterios ambientales. En ese periodo, el Banco Popular incorporó criterios de ésta índole en los carteles, a fin de impulsar la adopción de políticas amigables con el ambiente en los bienes y servicios ofrecidos.

El Banco Popular no registra impactos ambientales significativos en su cadena de suministros, por tanto se efectuará esta revisión en el segundo semestre del 2015, mediante sesiones de grupos con las dependencias involucradas para determinar los impactos ambientales de los proveedores.

En este mismo año, 2014, no se formalizaron contratos con los criterios indicados. En el apartado del 2015 en todos los carteles de contratación se incluye un apartado de responsabilidad social. En ellos, en el apartado de selección se incluye como factor de desempate el tema de la equidad de género.

Sobre el apartado cartelario, todos los oferentes deben señalar en su oferta la aceptación de estas condiciones, por lo que se determina que todos los oferentes sean examinados en función de estos criterios.

Como información adicional, se destaca que el Banco Popular no identificó centros o proveedores donde se pudiera infringir o estén amenazados la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos.

## Colaboradores, el motor del Banco Popular

El Banco Popular cuenta con una planilla de 3569 colaboradores. La organización respeta las diferencias en el personal que lo integra, tanto en materia de género como en todos los ámbitos de los derechos humanos.

El Banco Popular es una organización que cree en su colaboradores y lo define como su activo más valioso. Se promueve el bienestar desde un enfoque integral donde lo más importante es lograr un ambiente de trabajo sano, armonioso y basado en valores. Se cuenta con profesionales altamente calificados y con una oferta favorable para su desarrollo personal y profesional.

Los 3.569 colaboradores del Banco Popular están cubiertos por la Convención Colectiva de trabajo, excepto al equipo gerencial. Además, en términos salariales no existe diferencia entre hombres y mujeres. El personal del Banco Popular cuenta con una serie de beneficios para su bienestar. Entre estos, tiene acceso a servicios médicos, ferias de la salud, campañas de vacunación, consejos para el bienestar, atención psicológica. De igual forma el personal otros beneficios como salario escolar, licencia para maternidad y paternidad, licencia por lactancia, licencia por fallecimiento de familiares, ayuda económica en caso de nacimientos, fallecimientos, matrimonio, permisos con goce de salario para estudiar.

El índice de rotación es de un 3%, lo cual es un indicador relativamente bajo; adicionalmente, entre las principales razones se destaca la terminación por renuncia o por culminación de contratos temporales. El número y tasa de contrataciones y rotación de colaboradores de la institución se detallan a continuación, desglosados por grupo etario, sexo y región.



## ROTACIÓN DE PERSONAL 2014

MOTIVO	FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS
Despidos sin responsabilidad patronal	6
Jubilación por invalidez	8
Separación por muerte	2
Terminación - cesión contrato	2
Terminación - contrato	31
Terminación - pensión por vejez	10
Terminación - jubilación	6
Terminación - renuncia	48
Total general	113
Total funcionarios y funcionarias activas	3.569
Rotación	3%

## DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO SEGÚN SU TIPO DE CONTRATO LABORAL

GÉNERO	FIJO	%	INTERINO	%	TEMPORALES	%	TOTAL
Hombres	1.408	80%	296	16%	61	0,34%	1.765
Mujeres	1.351	74%	365	29%	88	0,48%	1.804
Total Gral.	2.759	77%	661	18%	149	0,41%	3.569

## DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL POR REGIÓN

GÉNERO	R. Central Este	R. Central Oeste	Norte	Occidente	Atlántico	Sur
Hombres	1.243	157	128	89	57	99
Mujeres	1.181	183	145	96	69	130
Total Gral.	2.424	340	273	185	126	229

## DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL POR EDAD

RANGO DE EDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Menos de 30	216	424	685
De 30-50 años	1.108	1209	2.317
Más de 50 años	396	171	567
Totales	1.720	1.804	3.569

## Cobertura de las Prestaciones

Por Convención Colectiva (CC) y tratándose de que la cesantía, por norma convencional, es un derecho real, por mes, se traslada el 5.33% de aporte patronal por cesantía. Se calcula, tomando como base el salario total devengado.

## Relación entre Trabajadores

En el caso de ejecución de los plazos mínimos de preaviso por renuncias el Código de Trabajo establece lo siguiente:

Artículo 28. "Si la relación laboral fue menor a 3 meses, no hay que brindarlo. En los casos que la relación laboral fue de 3 a 6 meses, hay que brindar 1 semana. Por su parte, si la relación laboral fue entre 6 meses a un año, hay que brindar 15 días. Si la relación es de 1 año o superior, se debe brindar 1 mes". En cuanto a cambios operativos, no hay nada establecido en la Normativa Interna, ni en la Convención Colectiva de Trabajo; sin embargo, se desarrollan programas de sensibilización hechos a la medida de cada situación y dirigidos con anticipación al personal involucrado para prepararse de la mejor manera para el proceso.



Salud y Seguridad

Como parte de la gestión de salud y seguridad ocupacional, el Banco Popular promueve la constante formación de la integridad de los trabajadores y las trabajadoras en la escuela de brigadistas. Esta precaución tiene como objetivo proteger la integridad del personal en situaciones de emergencia y dar un efectivo cumplimiento de los planes de emergencia en todas las localidades del país.

COMISIONES LOCALES

EQUIPO	CANTIDAD
Total de Subcomisiones de salud ocupacional	41
Total de participantes patronales	87
Total de participantes trabajadores y trabajadoras	87
Total de Población Laboral Activa	3.211
Total de Población Representada en Comisiones (174 personas)	4,82%

Entre las principales causas de accidentes entre el personal del Banco Popular se encuentran traumas, caídas y temas de postura. Estos índices facilitan el establecimiento de indicadores para los planes de prevención. Durante el 2014, no se reportan víctimas mortales relacionadas con el trabajo.

LESIONES ENTRE COLABORADORES

TIPO DE LESIÓN	TASA ACCIDENTALIDAD
Traumas cerrados	40,90%
Caídas al mismo nivel	20,87%
Sobre esfuerzo postural	20,73%
Caídas en gradas	11,76%
Atrapamiento extremidades	2,52%
Accidentes tránsito	2,10%
Lumbalgia	0,70%
Cervicalgia	0,42%
Víctimas mortales	0%

## Riesgos Laborales

El Banco Popular identificó al personal de mantenimiento como el grupo de mayor riesgo de accidente laboral. En especial los puestos encargados de fontanería, traslados de oficinas, encargados de remodelaciones de oficinas, encargados de mudanzas de oficinas, encargados de reparaciones en la infraestructura como albañiles y carpinteros, electricistas y encargados de instalación de cableado y redes. Para ello existe un programa de prevención que busca capacitarlos y así evitar accidentes laborales. Se tiene una política interna sobre equipos de seguridad, la cual está publicada con acceso libre en la intranet institucional.

Para ello existe un programa de prevención que busca capacitarlos y así evitar accidentes laborales. Se tiene una política interna sobre equipos de seguridad, la cual está publicada con acceso libre en la intranet institucional.

La Convención Colectiva, en el Artículo 27, sobre los Servicios Médicos, define que el Banco brinda servicios médicos y odontológicos en la sede central y realiza convenios con la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS), o consultorios privados adscritos al sistema de medicina mixta, para que estos sean extendidos a todos los colaboradores del Banco que laboran en las distintas zonas del país.

El Banco Popular mantiene, por una parte, dentro de su planilla a profesionales que velan por la salud preventiva y curativa de los colaboradores. Por otra parte, en las oficinas de negocios, y en las áreas que, por su horario no tengan acceso al Consultorio Médico, el Banco mantiene un botiquín portátil con todos los implementos necesarios para primeros auxilios, conforme a las recomendaciones que para esos efectos emita el Instituto Nacional de Seguros y el Consejo de Salud Ocupacional. En este sentido, el Banco por medio de la Dirección de Capital Humano, vigila por el seguimiento y cumplimiento de la extensión de la cobertura de los servicios de salud establecidos en la Convención Colectiva, así como el cumplimiento de lo establecido en el artículo 288 del Código de Trabajo.

Además, cada año se desarrolla un plan de medicina preventiva que consiste en vacunar, de forma gratuita, contra la influenza a todo el personal; ofrecer cada mes servicios médicos a bajo costo con especialistas y profesionales en temas de salud afines a las principales causas de consulta; atender foros y chats mensuales sobre temas de interés; mantener programas de sana alimentación, deporte y hábitos saludables, publicar campañas en la intranet, como las "Gotitas de Salud" consejos y recomendaciones sobre diferentes temáticas.

Una vez al año, se desarrolla una feria de la salud que busca ofrecer posibilidades de servicios en especialidades médicas en diferentes partes del país y a bajo costo para los colaboradores y sus familias. Entre los temas tratados está el de salud mental, que incluyó un programa de actividades deportivas para el personal y sus familias.

Se promueve entre las funcionarias el uso de la Sala de Lactancia "Alma", un espacio acondicionado para que aquellas que se encuentran en su periodo de lactancia puedan extraer la leche para sus hijos e hijas de forma adecuada e higiénica. La sala se encuentra ubicada a un costado del Consultorio Médico y el uso promedio mensual ronda las quince personas.

La totalidad del personal de vigilancia recibe un curso básico de seguridad privada impartido por el Área Jurídica, Área Humanista, Área Técnico Policial por parte del Ministerio de Seguridad Pública en la Escuela Nacional de Policía.

## Capacitación y Educación

El Banco promueve el desarrollo profesional, la capacitación constante y la evaluación del desempeño en todos sus colaboradores. En el 2014 se desarrolló un programa de formación continua, en el que se brindó capacitación a todo el personal en cuanto a ejes principales definidos por la organización utilizando diferentes metodologías.

Los programas formativos orientados al fortalecimiento de habilidades gerenciales y directivas, incluyendo la gestión por competencias y los programas de Sandler (Club de Presidentes-ventas), fueron dirigidos al 100% de jefaturas (280 hombres y mujeres con puestos gerenciales en las áreas de negocio y de soporte).

En la actualidad, no se cuenta con programas específicos con enfoque de empleabilidad y conclusión de carreras profesionales para los colaboradores; sin embargo, el Banco pone a disposición convenios con universidades y opciones de financiamiento para la conclusión de estudios mediante créditos especiales o de las organizaciones sociales Asebanpo y Coopebanpo. En cuanto a la empleabilidad, cada año se reciben estudiantes practicantes que tienen, en su mayoría, la oportunidad de ser contratados por la entidad.

La organización está convencida de que la clave para un desarrollo personal y profesional integral se basa en la actualización constante. Por este motivo, en el 2014 se implementó el sistema WOBI, para ofrecer alternativas de capacitación virtual a todo el personal mediante internet o intranet. Esta herramienta contiene cursos, evaluaciones, foros, encuestas, chats, videos y artículos de interés sobre los temas de relevancia para la institución y para el crecimiento personal.

### CUADRO PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL POR GÉNERO Y LA CANTIDAD DE HORAS INVERTIDAS

INDICADORES GESTIÓN CAYC 2014 DIRECCIÓN DE CAPITAL HUMANO		
Indicador	2014	
Capacitaciones recibidas		
Cantidad total de Capacitaciones brindadas a los funcionarios del Banco Popular	248	
<i>Capacitaciones modalidad presencial</i>	192	77.4%
Por inscripción	163	65.7%
Por contrataciones directas	29	11.7%
<i>Capacitaciones modalidad E-learning</i>	56	23%
Áreas impactadas		
Capacitaciones totales, según áreas		
a) Negocio	63	25%
b) Soporte	140	56%
c) Mixto (Negocio y Soporte)	45	18%
Horas de capacitación y aprendizaje estimadas (1)		
Horas estimadas de capacitación y aprendizaje	4425	
a) Negocio	1124	25%
b) Soporte	2498	56%
c) Mixto (Negocio y Soporte) institucionales	803	18%
Horas estimadas de capacitación y aprendizaje según modalidad		
<i>Capacitaciones presenciales</i>	3977	90%
Por inscripción	3454	78%
Por contrataciones directas	523	12%
<i>Capacitaciones modalidad E-learning</i>	448	10%
Horas de capacitación en temas de ética		
a) Negocio	8	0.18%
b) Soporte	8	0.18%
Participantes según género, modalidad presencial		
<i>Participaciones en capacitaciones por contrataciones directas</i>		
a) Hombre	2457	50.1%
b) Mujer	2447	49.9%
<i>Participaciones en capacitaciones por inscripciones</i>		
a) Hombre	589	59.1%
b) Mujer	408	40.9%

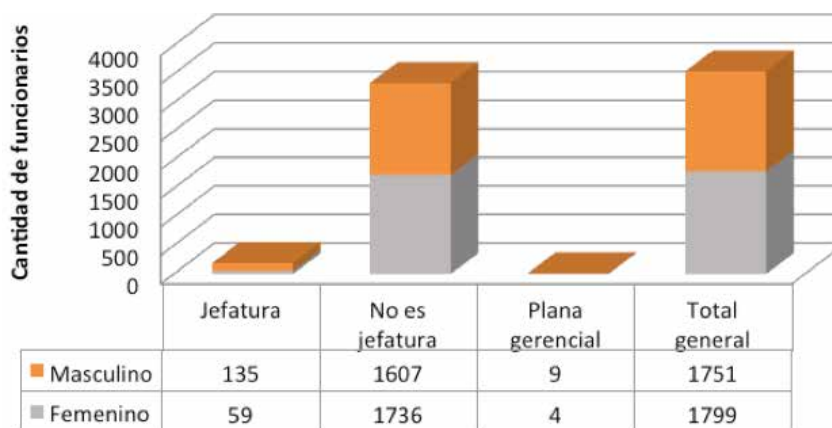
l(1) Dato estimado, debido a que los cursos E-Learning se programan para 8 horas. Sin embargo, el aprendizaje puede variar según el participante.

Nota. No se cuenta con detalle de horas de capacitación por tipo de contrato o por categoría laboral.

## Reconocimientos a Colaboradores

El Banco Popular premia la eficiencia y el desempeño de la totalidad de su personal. En el 2014 se realizó la evaluación de desempeño, que permite retribuir el esfuerzo adicional del personal y promover una cultura de excelencia.

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO DEL PERSONAL EVALUADO AL 2014



## Teletrabajo

En el 2014 se aprobó el Plan Piloto de Teletrabajo y su aplicación de manera oficial en las áreas y puestos que son autorizados por Capital Humano. Dichos puestos son los de negocios, analistas de crédito, ejecutivos de venta, contadores y técnicos en informática.

## Atención de Adicciones

En esta área, se estableció un Protocolo de Atención de Adicciones y se activaron casos que fueron remitidos al Instituto de Alcoholismo y Farmacodependencia (IAFA).

## Resolución de Conflictos

El Banco Popular cuenta con mecanismos efectivos para la resolución de conflictos. Para la recepción y el análisis respectivo de denuncias y casos reportados sobre discriminación, acoso y cualquier otro relacionado con conflictos laborales, se mantiene una Junta de Relaciones Laborales que aplica el derecho a la defensa -según el debido proceso-, el cual se encuentra normado y disponible en la Convención Colectiva Vigente y garantiza el derecho de defensa del trabajador que da inicio al proceso de investigación administrativa correspondiente.



CANTIDAD DE CASOS ENVIADOS A INVESTIGACIÓN, LOS CUALES SE HAN RESUELTO SEGÚN LA COMPLEJIDAD DEL CASO Y CONFORME A LOS PLAZOS ESTABLECIDOS EN LA NORMATIVA INTERNA.

Año	Cantidad de casos recibidos
2011	34
2012	38
2013	35
2014	61



## Derechos para todos y todas

El Banco Popular y de Desarrollo Comunal se adhirió al Pacto Global de las Naciones Unidas como una forma de garantizar el respeto y promoción de los Derechos Humanos en sus operaciones diarias. Por ello impulsa, en la medida de sus posibilidades, la adopción de buenas prácticas al respecto en la cadena de valor. El cumplimiento del Código de Ética Corporativo es clave para lograrlo.

La entidad bancaria supervisa la transparencia y el cumplimiento de los derechos humanos y laborales mediante una gestión eficiente de reclamos. Durante el período 2014 no se presentó ninguna denuncia externa en esta área.

A nivel interno, en el 2014 se recibieron en total seis reclamaciones administrativas, las cuales fueron atendidas según el procedimiento establecido institucionalmente por parte de la Junta de Relaciones Laborales, el proceso de resolución sigue en marcha.

En el 2014 se recibieron y atendieron 61 casos relacionados con denuncias o incumplimientos a nivel laboral, 29 de ellos fueron resueltos en la Dirección de Capital Humano y 32 enviados al órgano director para abrir el proceso administrativo debido.



## Impulsamos el desarrollo de la comunidad nacional

El Banco Popular contribuye al desarrollo económico y social del país con alianzas con instituciones que promueven la inclusión laboral a nivel nacional; tal es el caso de los acuerdos estratégicos establecidos con el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) y Empléate.

Empléate es un programa que presta atención especial a personas en condición económica desfavorable, promueve la inserción laboral de los jóvenes, y ofrece información sobre el mercado laboral, las necesidades de contratación, orientación para elaborar un plan personal de desarrollo laboral, capacitación en áreas de posible empleo, apoyo económico para estudiar carreras técnicas y el desarrollo de habilidades laborales.

Para el 2014, el programa realizó tres Retos Empléate, que son encuentros presenciales que se desarrollan en diferentes lugares del país, con el propósito de mostrar a los jóvenes las diferentes opciones de estudio a las que pueden acceder y brindar orientación vocacional.

1. Alajuela con 3500 jóvenes.
2. Limón con 1000 jóvenes.
3. San José con 5000 jóvenes.

Se graduaron 1.250 jóvenes del proceso 2014 y hasta la fecha se han graduado más de 2.000.



Otra alianza destacada es el Programa Nacional de Empleo (PRONAE), también del MTSS, que tiene como objetivo mejorar las condiciones de vida de la población desempleada en riesgo de pobreza y pobreza extrema; mediante una ayuda económica temporal a cambio de que la persona beneficiada participe en proyectos de interés comunal, procesos de capacitación, apoyo a grupos y personas con ideas productivas. Este programa es apoyado por el Banco Popular a través de esta alianza.

En el 2014 se realizaron cinco convenios con gobiernos locales para la apertura de servicios de intermediación de PRONAE. En ese año, 450 personas se beneficiaron con la aplicación de la guía de gestión y orientación laboral a personas con dificultad de ingreso a un puesto de trabajo.

En este mismo marco, el Banco establece alianzas con instituciones que fomentan acciones y proyectos amigables con el ambiente, como es el caso de la alianza – patrocinio, establecida con el Instituto Costarricense de Ferrocarriles (INCOFER). Con este convenio, el Banco apoya la promoción del uso del tren como alternativa de transporte amigable con el ambiente y que coopera a solventar el grave problema de tránsito que vive el Gran Área Metropolitana. Específicamente en el 2014 el Banco Popular renovó este acuerdo, mediante el cual se proyecta alcanzar los siguientes objetivos:

- Reafirmar el posicionamiento del Banco Popular como una Institución líder en materia ambiental y comprometida con el bienestar integral de la sociedad.
- Promover en las familias del país el uso del tren como una alternativa de transporte amigable con el ambiente y apegado a los ejes estratégicos de la Institución.
- Resaltar el compromiso del Banco Popular por el fomento de acciones y proyectos amigables con el ambiente.

A través de éste importante patrocinio, el Banco Popular proyecta su imagen con un medio de transporte más amigable con el ambiente y contribuir con la meta de convertir a Costa Rica en un país carbono neutral.

## Mejor alfabetización y educación financiera

El Banco Popular como parte de su oferta de productos y servicios financieros, creó el programa denominado “Finanzas Sanas”. El cual tiene como objetivo generar conciencia sobre la importancia del ahorro, así como el manejo de las deudas, enfocándose en la necesidad de que las personas puedan construir su presupuesto financiero y gestionarlo adecuadamente. Para ello, se les facilita la posibilidad de que conozcan a fondo las características de los productos financieros que adquieren en el Banco.

La educación financiera contribuye en la adopción de buenos hábitos de ahorro y manejo del dinero de una forma eficiente; de esta manera, la población trabajadora del país puede invertir en las mejoras de sus viviendas, sus familias y sus proyectos de vida. Este mismo programa se extendió con un enfoque especial al segmento infantil, particularmente, a los clientes de los productos Kids y O2.



## Cientes: Nuestra fuerza para el Desarrollo

### Acceso para todos y todas

Ofrecer productos de calidad y brindar un servicio destacado a los clientes son la fuerza que impulsa el trabajo diario de los colaboradores.

El Banco Popular cuenta con oficinas comerciales en regiones que son consideradas de escasa densidad. En cumplimiento con su objetivo de crecimiento, ofrece actualmente diferentes productos y servicios. Algunas de estas agencias están ubicadas en Paquera, Nosara, Upala, La Cruz, Pocosol, Guatuso, San Vito de Coto Brus, Sarapiquí y Guácimo.

Estas oficinas brindan servicios y productos, a pesar de la baja cantidad de transacciones, si se comparan con otras sucursales de la institución. Además, según los indicadores económicos del país son zonas económicamente rezagadas; pues las actividades principales han reportado un descenso en los últimos años.

El Banco Popular cuenta con 277 cajeros automáticos propios, que son distribuidos en todas las regiones del país, mediante estos se brinda atención a aquellos usuarios que no cuentan con servicios bancarios cerca de la región en la que habitan.

Dentro de la oferta de productos que ofrece el Banco Popular, se encuentran los Fondos Especiales, mismos que son generados por medio del 15% de las utilidades de la institución y que permiten dar mayor cobertura a la población desfavorecida de Costa Rica

### Programa BP-Empresarias

Dentro de la iniciativa del Banco para acercar a sus clientes y al público en general con información útil, la entidad realiza varios eventos y actividades que ayudan a proyectar a las mujeres empresarias con sus productos en el mercado costarricense, como parte de los beneficios de acompañamiento, asesoramiento y apoyo financiero. Se describen algunos de los eventos que se realizaron en el 2014:

- Patrocinio en el Foro del Día Internacional de la Mujer, en el cual participaron 200 mujeres empresarias.
- Patrocinio en la Feria de Artesanas de Las Juntas de Abangares, Guanacaste.
- Patrocinio Feria de Artesanas del Día de las Madres en el Parque Central de San José, se contó con la participación 150 mujeres empresarias.
- La IV Feria Navideña de Mujeres Emprendedoras, realizada en el Parque Central de San José donde participaron 150 mujeres empresarias.

También, se realizaron desayunos empresariales en diferentes zonas del país y se contó con la participación de 325 mujeres. En estas actividades se ofrece una visión sobre las tendencias de mercado y las posibilidades de negocio.



CANTIDAD DE PARTICIPANTES Y ZONAS EN LAS QUE SE REALIZARON LOS  
DESAYUNOS EMPRESARIALES EN EL 2014

Mes	Zona	Hotel	Participantes
Marzo	Puntarenas	Double Tree	32
Abril	Guápiles	Suerre	30
Mayo	Pérez Zeledón	Del Sur	43
Junio	Alajuela	El Martino	33
Julio	Heredia	Bouganvillea	44
Julio	Liberia	El Sitio	38
Agosto	Cartago	El Guarco	34
Agosto	San José	Radisson	36
Setiembre	San Carlos	Tucano	35
<b>Total</b>			<b>325</b>

Mercadeo Ético y Transparente

El Banco Popular mantiene el compromiso de proporcionar información transparente y veraz de las características y condiciones de sus productos y servicios. A la vez que garantiza en el contrato que se mantiene con las agencias de publicidad, el cumplimiento de prácticas justas de mercadeo, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación. Al mismo tiempo, utiliza mecanismos de mercadeo obtenidos de forma legal y legítima.

El Banco Popular cuenta con una política de publicidad y mercadeo que asegura la no utilización de textos, audio o imágenes que perpetúen estereotipos relacionados con género, religión, raza, discapacidad o relaciones personales -orientación sexual- y la consideración, en forma

primordial, de los intereses superiores de los grupos vulnerables, incluidos niños y niñas, y la negativa de involucrarse en actividades que puedan perjudicar sus intereses.

El Banco Popular suministra a sus clientes documentos legales y folletos explicativos sobre la información del producto o servicio adquirido, por ejemplo: contrato de crédito, hipoteca, pagaré, prenda, certificado, etc. Además, mantiene en su página web ([www.bancopopular.fi.cr](http://www.bancopopular.fi.cr)) información concerniente a sus productos y servicios y avisos fundamentales, como tipo de cambio y tasas de interés activas; igualmente disponibles en las oficinas comerciales.

En cuanto a las campañas publicitarias de productos y servicios, el Banco Popular tiene establecidos los procedimientos y controles internos para garantizar que las acciones de mercadeo se adecuan a las normas internas y externas que le son aplicables; asimismo fiscaliza adecuadamente el contrato que se mantiene con las agencias de publicidad. Para ello, todo el material de comunicación que contenga información de productos y servicios y sea para entrega directa al cliente, debe de contar con el visto bueno de la Consultoría Jurídica. Igualmente, sucede cuando se trata de una campaña con nuevos productos, previo a su lanzamiento se realiza la consulta a la Dirección Jurídica del Banco a fin de que sea revisada la inscripción de marcas, nombres comerciales, eslóganes, señales de propaganda, etc.

Las acciones publicitarias de los productos y servicios bancarios responden al interés del Banco y de los distintos reguladores que asegura la veracidad de la publicidad financiera divulgada a través de los distintos medios de difusión. Por ende están apegadas a las disposiciones emitidas por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), en el acuerdo 10-07, Reglamento sobre divulgación de información y publicidad de productos y servicios financieros. Se manera se fomenta la transparencia del mercado y se contribuye a la toma de decisiones de quienes demandan esos productos y servicios.

Se realizan los mayores esfuerzos y controles para cumplir con la normativa y se atienden, de manera dirigente por parte de las áreas competentes del Banco Popular, los eventuales incidentes que se puedan presentar.

En ese sentido, 2014, se presentaron únicamente, en vía administrativa, tres casos, los cuales fueron atendidos siguiendo la normativa aplicable y una solicitud por parte de la SUGEF, para suspender una información suministrada vía correo electrónico a algunos usuarios, que fue igualmente atendida con la prioridad requerida.

En vía judicial, es de suma importancia indicar, que no se presentaron denuncias por concepto de publicidad engañosa o temas relacionados con la divulgación y comunicación.

En el tema sobre la satisfacción del cliente en cuanto a la calidad de la atención y el servicio recibido, en el Banco Popular, la opinión del usuario es sumamente importante. Para ello, se consulta permanentemente sobre diversas cuestiones de interés para el Banco como:

- Imagen de la oficina
- Relaciones humanas
- Comunicación
- Personal calificado
- Confiabilidad y credibilidad
- Capacidad de respuesta





SI ANTES ÉRAMOS BUENOS  
**AHORA SOMOS  
MEJORES**

**NUEVOS  
PRÉSTAMOS PERSONALES**

- Bajamos las cuotas
- Ampliamos el monto del préstamo

**Solicítelo por teléfono desde  
cualquier parte del país al**

 **2202-2020 de BANCA FÁCIL**

**y firme en la oficina más cercana.**

Aplicar condiciones, ver condiciones del producto en [www.bancopopularcr.com](http://www.bancopopularcr.com).

[www.bancopopularcr.com](http://www.bancopopularcr.com)  



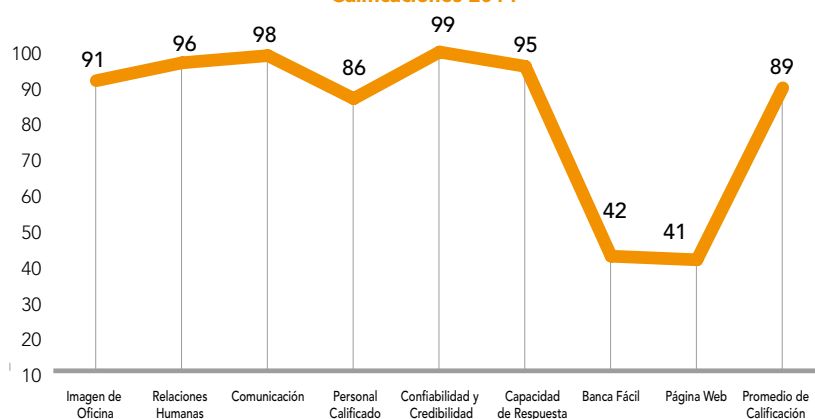
- Canales más relevantes (Banca Fácil y Página Web)
- Uso de productos
- Opinión sobre: horarios, ubicación, parqueos, percepción del servicio con respecto al año pasado y con respecto a la competencia, etc.

Para garantizar una comunicación clara con todas las audiencias, la Unidad de Comunicación Corporativa cumplió, en el 2014, con la adaptación, divulgación y capacitación del Plan de Administración de Crisis de Imagen, lo cual se tradujo en beneficios para el desempeño de las personas que estratégicamente fungen como el rostro del conglomerado ante la opinión pública.

Durante el 2014, se realizaron en todas las oficinas comerciales 3.439 encuestas a clientes. Estos dieron una calificación de 89% sobre satisfacción de la calidad de los servicios recibidos en las oficinas.

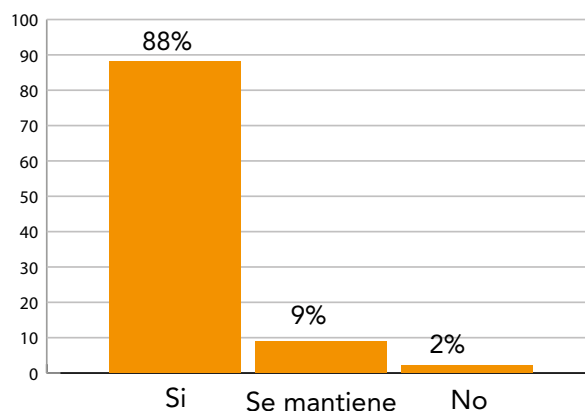
### SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

**Evaluaciones de Auditorías de Cliente Extremo  
Aplicadas a Clientes Por Apartado  
-Calificaciones 2014-**



### NIVEL DE SERVICIO DE LAS OFICINAS COMERCIALES

Uno de los aspectos que se consultaron a los clientes es la percepción que tienen del nivel de servicio de las oficinas comerciales en el último año y el 88% considera que hay una mejora.



Otro aspecto consultado es la percepción que tienen en general del Banco Popular. Se preguntó cómo consideran el servicio que se brinda comparado con el de otras instituciones del sistema financiero. El 85% consideró que somos mejores.

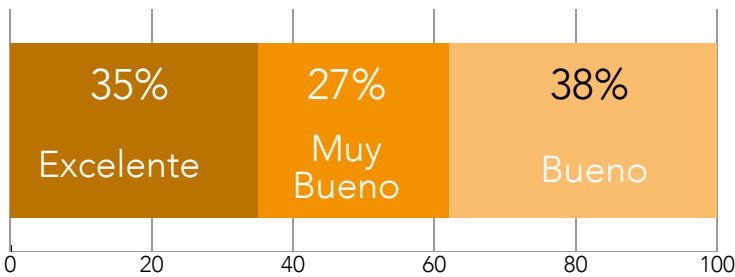
Adicionalmente, se elaboran perfiles de los clientes que visitan las oficinas comerciales con el fin de conocer sus principales características y necesidades. Esta información es utilizada tanto en cada oficina como en general por el Banco para definir estrategias y tomar decisiones. Además, a nuestros clientes que dejan de utilizar los productos y/o servicios del Banco se les consulta los motivos por los cuales tomaron esa decisión y se analizan los datos por tipo de oficina, producto y causa. Finalmente, se elaboran propuestas de mejora.

CAUSAS DE DESERCIÓN DE CLIENTES

Causa	I Semestre 2014	II Semestre 2014
Causas personales	80,4%	68,7%
Características de producto o servicio	14,3%	24,3%
Atención recibida	2,5%	2,2%
Limitaciones de acceso	2,1%	3,4%
Causas internas	0,7%	1,5%

Durante 2014 se aplicó la encuesta para conocer la opinión del cliente sobre servicios específicos como el Pago Automático de Salarios (PAS), con el siguiente resultado.

CUADRO BENEFICIOS DEL PAGO AUTOMÁTICO DE SALARIOS



## Privacidad de los clientes

La política del Banco Popular es garantizar la calidad y la seguridad de los datos proporcionados por los clientes, cumpliendo estrictamente con las normas y disposiciones legales que regulan su uso y la confidencialidad.

El Banco Popular ha tomado medidas y procedimientos para garantizar la seguridad de los sistemas informáticos, el comercio electrónico y el tratamiento de datos de carácter personal. En el tema de reclamaciones y mediante diversos canales, se pone a disposición de nuestra clientela los medios necesarios para que puedan comunicar sus gestiones (inconformidades, sugerencias, consultas, etc.).

Todas las gestiones que el público presenta, son tramitadas y atendidas oportunamente, proceso, las gestiones se registran, analizan, clasifican y controlan para facilitar su atención.

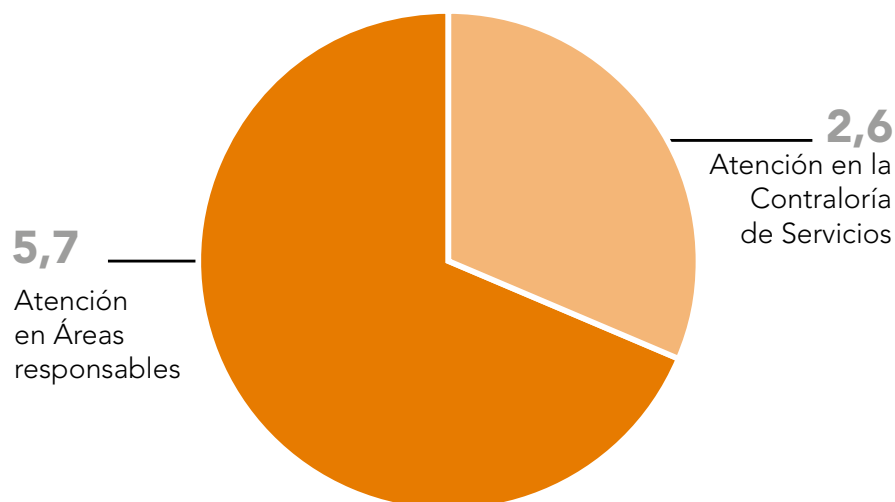
Finalmente, se procura identificar las causas que generan la insatisfacción de la clientela y el origen de estas situaciones; posteriormente, se proponen mejoras con el fin de evitar que situaciones como las que las presentadas, vuelvan a suceder. En el 2014, el Banco Popular resolvió las gestiones en 8,3 días, muy por debajo de los 10 días que como mínimo tenía disponible.

EN COMPARACIÓN CON EL 2013, LA CANTIDAD DE GESTIONES DE LOS  
CLIENTES DISMINUYÓ EN UN 6% APROXIMADAMENTE.

Clasificación	2014	2013
Inconformidades	1.989	2.160
Consultas	423	392
Sugerencias	33	50
Felicitaciones	117	85
Otros	14	29
<b>Total</b>	<b>2.556</b>	<b>2.716</b>



### PROMEDIO DE DÍAS PARA RESOLVER GESTIONES



Con el fin de asegurar la calidad en la atención, el servicio al cliente y evitar el incremento de inconformidades, el Banco Popular mantiene una estrategia de evaluación permanente en las oficinas comerciales; de esta manera garantiza el cumplimiento de los estándares de calidad aprobados por la entidad.

Las reclamaciones o gestiones de clientes –y las inconformidades– de grupos vulnerables como las personas adultas mayores o personas con discapacidad son atendidas y tramitadas con diligencia. Al contar el Banco Popular con acciones concretas proactivas como el Plan de Equiparación de Oportunidades y el Modelo de Atención de la Persona Adulta Mayor (MAPAM), contribuye significativamente a la reducción de gestiones de este tipo. Al respecto, en 2013 se recibieron 11 gestiones y en el 2014, 16 gestiones relacionadas con personas adultas mayores. Mientras que en el tema de las personas con discapacidad se recibieron 25 y 19 gestiones, en el 2013 y 2014 respectivamente.

### Vías de Reclamos de los Clientes

El Banco Popular cuenta con un sistema de valoración, análisis, clasificación, segmentación, control y seguimiento de los reclamos de los clientes, donde la información se recolecta en todas las oficinas del país y se remite a la Contraloría de Servicios para el trámite respectivo.

En la actualidad, se recibe un promedio mensual de cerca de 200 reclamaciones de los clientes, en todo el país. Estas demandas son de variada naturaleza y se tramitan en el tiempo de respuesta estipulado en 10 días. Este sistema permite a la Contraloría de Servicios, mediante los mecanismos formales, controlar los tiempos de respuesta, los casos resueltos y los pendientes. Todos estos procesos se reportan a la Alta Administración y con ello se toman las medidas que se ameriten.

En 2014 se presentaron alrededor de 2.000 quejas de los clientes, en todas las oficinas del país.



## Gestión Ambiental

En el marco de la política de Sostenibilidad Corporativa, el Banco Popular se compromete con una adecuada gestión del impacto de las decisiones y actuaciones en materia ambiental, derivadas de las operaciones diarias para la prestación de los servicios que se ofrecen en cada una de las oficinas de todo el país.

El Banco, estableció su política ambiental: fundamentándose en las Pautas y Orientaciones emanadas por la Asamblea Nacional de Trabajadores y Trabajadoras, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social y la Ley 8839 para la Gestión Integral de Residuos Sólidos. La política ambiental del Banco Popular se regirá por principios que procuran: prevenir la contaminación, hacer un uso sostenible de los recursos, mitigar y adaptarse al cambio climático, proteger el medio ambiente, y la biodiversidad, restaurar de los hábitat naturales y favorecer el desarrollo de tecnologías respetuosas con el medio ambiente, así como la gestión adecuada de residuos generados.

La política ambiental se implementa mediante procesos que permitan:

- Una sensibilización permanente del personal en materia ambiental
- Incorporación de la perspectiva ambiental en el análisis de riesgo, tomando en consideración las necesidades y expectativas de las partes interesadas, y la promoción y evaluación de productos financieros verdes
- La rendición de cuentas en materia ambiental
- La incorporación de esta materia en toda la cadena de valor

El Banco Popular y de Desarrollo Comunal ha impulsado diferentes acciones para mejorar su desempeño en relación con el medio ambiente desde el 2012. A partir de este giro en la gestión de manejo de la institución, se han definido diferentes compromisos ambientales. Algunos de ellos, de carácter nacional como el caso de convertirse en un banco carbono neutral, para lo cual uno de los retos del año 2015 es iniciar con el proceso para la definición del inventario de gases de efecto invernadero para presentar ante el MINAE.

A esta gestión se unen otras acciones en el ámbito internacional:

- Pacto Global de las Naciones Unidas
- Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN)

El Banco asumió el compromiso de incorporar en su gestión el enfoque de sostenibilidad ambiental; para lograrlo tomó como referencia la norma ISO 26000 de Responsabilidad Social. También, se alineó al principio de precaución dado en la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo de las Naciones Unidas de 1992, establecido con el fin de proteger los recursos del planeta.

En Costa Rica, el Banco Popular forma parte de Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED), con quien desarrolla un proceso de fortalecimiento de su gestión ambiental.

En esta línea, el Banco Popular debe realizar una fuerte reflexión sobre los productos y servicios que ofrece al público, de forma tal que no contribuyan a degradar el ambiente. En concordancia con lo anterior y sobre la base de la nueva normativa de la Superintendencia General Financiera (SUGEF) 18-15, de gestión de riesgo operacional, se hace necesaria una evaluación de los riesgos de los productos antes de ponerlos a disposición a los clientes.

El detalle de todos los compromisos ambientales para el año 2015 se puede apreciar en el apartado de compromisos de sostenibilidad asumidos por el Banco.

## Consumo Energético

En los últimos años el Banco Popular ha liderado iniciativas en ahorro energético, iluminación y mantenimiento:

- Instalación de sensores ultrasónicos en baños de hombres y mujeres del Edificio Metropolitano y cambio de iluminación tipo fluorescente (100 watts) por tipo Led (24 watts), lo que permitió a la vez una mejora estética de los recintos
- Cambio de iluminación de todos los pasillos de Edificio Metropolitano de tipo fluorescentes (100 watts) a tipo Led (24 watts)
- Instalación de iluminación de Led en alero del Edificio Metropolitano de tipo sodio de alto consumo (150 watts), por tipo Led de consumo 50 watts
- Cambio de iluminación tipo fluorescente de 100 watts, por lámparas tipo de Led 20 watts con sensor de microondas en área del sótano, y zonas de parqueo.

- Cambio de iluminación tipo fluorescente (100 watts), en pasillos, baños, comedor, oficinas, parqueo, tesorería, por tipo Led de 24 watts por tratarse de áreas donde se necesita una buena iluminación durante toda la jornada de trabajo en el Banco Popular Total de San Carlos, BP Total de San Ramón, BP Total de Liberia, BP Total de Puntarenas, BP Total de Grecia, BP Total de Cañas, BP Total de Limón, BP Total de Pérez Zeledón, el BP Total de Guápiles, agencias Florencia y Pocosol.

- Se instalaron luminarias alimentadas con paneles solares para el parqueo de avenida octava, denominado Parqueo del Monte.

### **Acciones de Mantenimiento**

- Se da mantenimiento preventivo a todos los BP Total y Agencias, en torque, mantenimiento y equilibrio de barras de tableros eléctricos, para mitigar el consumo eléctrico por falso contacto, lo que mejora la vida útil de los equipos del Banco.

- Se realiza mantenimiento preventivo en todos los BP Totales y Agencias en mediciones de luxes (plataforma de servicio y crédito, bóveda, pasillos, baños, áreas públicas). Esta acción permite el mejoramiento de las medidas de iluminación en centros de trabajo bajo los lineamientos de normas Inteco, con lo que se mitiga el consumo eléctrico por luminarias de más o por acomodo de estas).

- En el 2014 las siguientes oficinas se equiparon con equipo de iluminación eficiente, ya sea iluminación Led y sensores de movimiento: Multiplaza Escazú, Lincoln Plaza, Terramall, Paseo Metrópoli, Paseo Colon, Paseo de las Flores, Multiplaza Curridabat, Playas de El Coco, Desamparados, Moravia, Jacó, San Vito y Monteverde. Todas.

Durante el 2014 se adquirieron e instalaron la siguiente cantidad de equipo de alta eficiencia energética y de consumo de agua:

- Luminaria Led redonda para empotrar: cantidad 200
- Luminaria Bright Flux Mode: cantidad 14
- Bombillo Led de 50 watts: cantidad 200

### **Aire Acondicionado**

Para mejorar la eficiencia de los aires acondicionados, el Banco Popular estableció tres contratos de suministro e instalación de equipos de aire acondicionado con tres empresas costarricenses en los últimos dos años. Esto demuestra el compromiso con la eficiencia energética y con la adopción de las regulaciones internas en la compra y suministro de equipos para la institución.

Entre las características más importantes, está la incorporación de equipos con la pretensión de una eficiencia igual o superior a EER 13 y refrigerante R410A, así como la incorporación de equipos capaces de modular la potencia térmica y el consumo eléctrico variable.

En equipos de mayor capacidad térmica, se establecieron temperaturas de operación entre 23° y 24°C (según parámetros de confort establecidos a lo interno), mediante controles de tipo programables, lo que se traduce en un ahorro por menor tiempo de operación de los sistemas. Lo anterior ha con-

tribuido en una reducción de consumo entre un 5% y un 10 % en los sistemas de aire acondicionado.

En el 2014 el Banco Popular realizó inversiones en equipos de aire acondicionado cercano a los \$300 millones.

El nuevo proyecto Centro de Datos, buscará la certificación LEED por parte del Consejo de Construcción Verde de los Estados Unidos (USGB). Se estaría aspirando a una certificación LEED Silver y una reducción en el consumo eléctrico cercano al 20% mensual.

CONSUMO ENERGÉTICO EN EL 2014\*

Rubro	Consumo por período
Energía eléctrica	9.824.257 kwh

\* Estos datos corresponden a 64 de las 117 edificaciones del Banco Popular

Agua

En los últimos años el Banco Popular ha efectuado acciones para la disminución del consumo de agua. Sustituyó el 100% de las unidades sanitarias por equipos más modernos que operan con mayor eficiencia y reducen el consumo del líquido en el Edificio Metropolitano.

Asimismo, se han abierto o traslado trece oficinas (Paseo Colón, Desamparados, Multiplaza Escazú, Lincoln Plaza, Terramall, Paseo Metrópoli, Moravia, Paseo de las Flores, Jacó, Playas de El Coco, San Vito, Multiplaza Curridabat y Monteverde). Todas están equipadas con equipo de agua (inodoros y grifo de lavatorio tipo push, mingitorios secos, etc.).

Se mantiene un esquema de mantenimiento preventivo con el fin de localizar con un mejor sentido de oportunidad las averías y disfuncionalidades de los sistemas y redes de agua potable para minimizar el desperdicio.

CONSUMO DE AGUA POTABLE EN EL 2014\*

Rubro	Consumo por período
Agua	48.407 metros cúbicos

\*Cabe indicar que estos datos corresponden a 53 de las 117 edificaciones del Banco Popular



## Reciclaje

En el 2014, el Banco Popular involucró al personal y sus familias a sumarse a las campañas de reciclaje entre los meses de febrero y diciembre. En todas las oficinas se recolectan los desechos, principalmente, papel, cartón, plástico, vidrio, aluminio, cartuchos de tinta y envases Tetra Brik. Aproximadamente se recolecta un total de 54 toneladas de desechos sólidos.



# RECOLECCIÓN DE DESECHOS SÓLIDOS EN CAMPAÑA DE RECICLAJE DE COLABORADORES Y SUS FAMILIAS

Campaña	Papel	Cartón	Plástico	Vidrio	Aluminio	Cartuchos	Tetra Brik	Total
Febrero 2014	6.595,50	1.363,0	561,2	60,8	27,7	54,5	0,0	8.662,7
Marzo 2014	3.445,9	1.032,5	527,4	39,9	12,0	17,9	4,3	5.079,9
Abril 2014	2.733,4	550,1	319,3	60,9	12,8	0,0	4,3	3.670,8
Mayo 2014	1.562,4	542,7	155,2	15,7	11,6	0,0	19,7	2.307,3
Junio 2014	3.123,0	1.004,2	264,4	298,3	36,9	0,0	0,0	4.726,8
Julio 2014	2.146,8	1.412,7	275,6	55,1	2,7	0,0	0,0	3.892,9
Agosto 2014	3.489,4	1.071,7	364,1	39,0	29,3	86,6	13,0	5.093,1
Setiembre 2014	3.455,3	1.053,5	374,2	19,3	6,8	933,9	18,1	5.861,1
Octubre 2014	2.001,6	901,9	487,5	28,4	7,7	16,6	14,8	3.458,5
Noviembre 2014	4.314,9	1.345,2	531,9	29,4	22,1	24,9	16,0	6.284,4
Diciembre 2014	3.381,7	1.151,6	472,4	25,8	15,1	8,1	13,7	5.068,4
<b>Total</b>	<b>36.239,9</b>	<b>11.429,1</b>	<b>4.333,2</b>	<b>672,6</b>	<b>184,7</b>	<b>1142,5</b>	<b>103,9</b>	<b>54.105,9</b>

## Riesgo Ambiental

Con el objetivo de cumplir un alto estándar, se evaluaron todos los riesgos ambientales; sin embargo, por tener un nivel de riesgo bajo, hasta el momento no se han establecido planes fuertes de mitigación. Sin embargo este tema se fortalecerá en el 2015.

**El Banco Popular no tuvo sanciones derivadas por incumplimientos normativos ambientales en el 2014.**



TABLA DE  
INDICADORES DEL  
GRI G4



Tabla de Indicadores GRI G4

A continuación se presenta la tabla de indicadores del GRI y su correspondiente número de página para facilitar su ubicación.

Indicador	Descripción	Página
CONTENIDOS BASICOS GENERALES		
Estrategia y análisis		
G4-1	Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión	4,5,6
Perfil de la organización		
G4-3	Nombre de la organización	3, 9, 10
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización	4, 26
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización	4, 26
G4-6	Indique en cuántos países opera la organización y nombre de aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen un relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria	3, 14
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	10, 14, 15
G4-8	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios)	26, 31
G4-9	Determine la escala de la organización, indicando: número de empleados; número de operaciones, ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público); capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); y cantidad de productos o servicios que se ofrecen	16

G4-10	a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. B. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. C. Tamaño de la planilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. D. Tamaño de la planilla por región y sexo. E. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien que no son empleados, ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas.	58
G4-11	Porcentaje de los empleados cubiertos por convenios colectivos	58
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización	55
G4-13	a. Comunique todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el período objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización	15
Participación en iniciativas externas		
G4-14	a. Indique cómo aborda la organización si procede, el principio de precaución	78
G4-15	a. Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado	78
G4-16	a. Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales: ostente un cargo en el órgano de gobierno / participe en proyectos o comités / realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias / considere que ser miembro es una decisión estratégica. Esta lista incumbe fundamentalmente a las membresías de titularidad de la organización	78
Aspectos materiales y cobertura		
G4-17	a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización	

	y otros documentos equivalentes. B. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalente no figuran en la memoria	10
G4-18	A. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto. B. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria	10, 45
G4-19	Elabore una lista de Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria	46
G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas	10
G4-23	Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores	10
Participación de los grupos de interés		
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización	53
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	53
G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria	10, 54
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave	54

Perfil de la memoria		
G4-28	Período objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario)	9
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc).	11
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria	33
G4-32	A. Indique qué opción “de conformidad” con la Guía ha elegido la organización (Ver Índice GRI para la opción esencial)	11
G4-33	A. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. B. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. C. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. D. Señale si el órgano de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización	11
Gobierno		
G4-34	Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales	12, 22
Ética e integridad		
G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o código éticos	12, 22
INDICADORES DE DESEMPEÑO		
CATEGORÍA ECONÓMICA		
Desempeño Económico		
G4-EC1	VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO a. Indique el valor económico directo	

	<p>generado y distribuido conforme al «principio del devengo», teniendo en cuenta, entre otros aspectos, los elementos básicos para las operaciones internacionales de la organización que se indican a continuación. Si los datos se presentan conforme al principio de caja, justifíquelo y describa los componentes básicos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• valor económico directo generado: ingresos;</li><li>• valor económico distribuido: gastos operativos;</li><li>• sueldos y prestaciones de los empleados;</li><li>• pagos a los proveedores de capital;</li><li>• pagos a los gobiernos (por país);</li><li>• inversiones en comunidades;</li><li>• valor económico retenido (según la fórmula «Valor económico directo generado» menos «Valor económico distribuido»).</li></ul> <p>b. Para una mejor evaluación de los impactos económicos locales, desglose el valor económico directo generado y distribuido por país, región o mercado, cuando sea significativo. Explique los criterios que se han empleado para determinar su significación.</p>	40
G4-EC3	<p>COBERTURA DE LAS OBLIGACIONES DE LA ORGANIZACIÓN DERIVADAS DE SU PLAN DE PRESTACIONES a. Si las obligaciones están cubiertas por los recursos ordinarios de la organización, indique el valor estimado de las mismas. b. Si existe un fondo independiente para atender las obligaciones del plan de prestaciones, indique:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• qué porcentaje de las obligaciones se calcula que cubren los activos que se han reservado a tal efecto;</li><li>• en qué se basa dicho cálculo; y</li><li>• cuándo se efectuó el cálculo.</li></ul> <p>c. Si el fondo externalizado no ofrece una cobertura total de las obligaciones, describa la estrategia adoptada por la empresa para avanzar hacia la cobertura total, y el plazo, si se conoce, en el que la empresa</p>	60

	<p>espera alcanzarla. d. Indique qué porcentaje del salario aportan el trabajador y la empresa. e. Indique el nivel de participación en los planes de jubilación (por ejemplo, participación en planes obligatorios o voluntarios, programas regionales o nacionales, o aquellos con impacto financiero).</p>	
Consecuencias económicas indirectas		
G4-EC8	<p><b>IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS SIGNIFICATIVOS Y ALCANCE DE LOS MISMOS</b> a. Dé ejemplos de impactos económicos significativos, tanto positivos como negativos, de la organización. Entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• cambios en la productividad de organizaciones, sectores o el conjunto de la economía;</li> <li>• desarrollo económico en áreas con elevados índices de pobreza;</li> <li>• impacto económico de la mejora o el deterioro de las condiciones sociales o ambientales;</li> <li>• disponibilidad de productos y servicios para las personas con rentas bajas;</li> <li>• promoción de capacidades o conocimientos en una comunidad profesional o una zona geográfica;</li> <li>• creación de puestos de trabajo en la cadena de suministro y distribución;</li> <li>• estimulación, facilitación o limitación de las inversiones foráneas directas;</li> <li>• impacto económico del traslado de operaciones o actividades; e</li> <li>• impacto económico del uso de productos y servicios.</li> </ul> <p>b. Describa la importancia de tales impactos frente a las referencias externas y las prioridades de los grupos de interés, tales como las normas, los protocolos y los programas políticos nacionales e internacionales.</p>	41
CATEGORÍA AMBIENTAL		

Energía		
G4-EN3	Consumo energético interno	79
Agua		
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente	81
Productos y servicios		
G4-EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	83
Cumplimiento regulatorio		
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento y la normativa ambiental	83
Evaluación ambiental de los proveedores		
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	57
G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto	57
CATEGORÍA SOCIAL		
SUBCATEGORÍA PRÁCTICAS LABORALES		
Empleo		
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región	58
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad	58
Relaciones entre los trabajadores y la dirección		
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de éstos en los convenios colectivos	60
Salud y seguridad en el trabajo		
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a	61

	controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y sexo	61
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad	61
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos	61
Capacitación y educación		
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	63
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	63
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	63
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores		
G4-LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto	57
Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales		
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	64
SUBCATEGORÍA DERECHOS HUMANOS		
No discriminación		
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	66
Libertad de asociación y negociación colectiva		
G4-HR4	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o	57



	der estos derechos	
Trabajo infantil		
G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil	56
Trabajo forzoso		
G4-HR6	Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso	56
Medidas de seguridad		
G4-HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones	62
Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos		
G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	56, 66
SUBCATEGORÍA SOCIEDAD		
Lucha contra la corrupción		
G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	23
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	23
Prácticas de competencia desleal		
G4-SO7	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopólicas o contra la libre competencia y resultados de las mismas	24
Cumplimiento		
G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	24

SUBCATEGORÍA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS		
Etiquetado de los productos y servicios		
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	71
G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado	71
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción a los clientes	71
Privacidad de los clientes		
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	76
Cumplimiento regulatorio		
G4-PR9	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios	24
SUPLEMENTO SECTORIAL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS		
Cartera de productos (enfoque de gestión de impacto de productos y servicios específicos para el sector de servicios financieros)		
G4-FS1	Políticas con componentes ambientales y sociales específicos, aplicados a las líneas de negocio	42
G4-FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocios	41
Cartera de productos (indicadores de desempeño de impacto de productos y servicios específicos para el sector de servicios financieros)		
G4-FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	42
G4-FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados	42

	dos para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosada según su propósito	
Comunidad (Indicadores de desempeño de sociedad específicos para el sector de servicios financieros)		
G4-FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	69
G4-FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros para las personas desfavorecidas	46
Etiquetado de productos y servicios (indicadores de desempeño de responsabilidad social sobre productos específicos para el sector de servicios financieros)		
G4-FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	68

INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN	
G4- DMA	Página
G4 DMA Gestión de los aspectos materiales y su impacto	45, 46, 49, 50, 51, 52
Modelo de Sostenibilidad del Banco Popular y Desarrollo Comunal	45,46
Compromisos institucionales y Objetivos de Sostenibilidad	49, 50, 51, 52
Componentes del enfoque de gestión – Políticas	22, 23, 43, 49,50,51,52,67,68,77
Política de Sostenibilidad Corporativa	52
Política Ambiental	78
Código de Ética Corporativa	22
Programa de Gestión Ética Institucional	23
Tabla de compromisos institucionales y Objetivos de Sostenibilidad	49, 50, 51, 52
Modelo de Atención de las Personas Adultas Mayores	43
Programa Empléate	67
Programa Nacional de Empleo	68
G4 DMA Mecanismos para evaluar el enfoque de gestión	11, 47, 48, 49, 83-93
Indicadores para divulgar los resultados de la organización	85-96
Valoración del desempeño	47, 48, 49
Comunicación de resultados	11
Retos	11





## Fitch Afirma Calificación Nacional de Banco Popular y de Desarrollo Comunal

**Fitch Ratings - San Salvador/San José - (Abril 1, 2015):** Fitch Ratings afirmó la calificación nacional de largo plazo en Costa Rica de Banco Popular y de Desarrollo Comunal (BPDC) y sus programas de emisión, en 'AA+(cri)'. La Perspectiva de la calificación de largo plazo es Estable. El detalle de las acciones de calificación se presenta al final de este comunicado.

### FACTORES CLAVES DE LAS CALIFICACIONES

Las calificaciones de BPDC se fundamentan en la capacidad robusta de absorción de pérdidas, indicadores buenos de rentabilidad, fondeo estable y calidad adecuada de activos. Por otra parte consideran los descals moderados de su estructura activa y pasiva.

La fortaleza principal de BPDC es su capital, evidenciado en un indicador de capital base de Fitch de 24.2%. Este se ha mantenido con un comportamiento estable en los últimos años. El capital sólido es respaldado por los mecanismos de acumulación y la rentabilidad buena. El nivel de capital actual provee una capacidad amplia para absorber pérdidas además que permite mantener un crecimiento dinámico en el balance. Se espera que los indicadores de capital sean estables en el futuro predecible.

BPDC se favorece de un fondeo estable en la forma de depósitos del público. El pasivo incluye fondos garantizados del estado en la forma de 41% del depósito mensual de la planilla del sector público. Aunado a lo anterior, el banco recolecta las contribuciones obligatorias para el fondeo de pensión complementaria de los trabajadores, por un equivalente de 1.25% de la planilla tanto del sector público como privado.

La entidad posee la capacidad de generar indicadores de rentabilidad buenos que comparan por encima del promedio del sistema bancario costarricense. Sin embargo, desde 2013 éstos se han reducido por presión sobre el margen. A diciembre de 2014, la rentabilidad por activos fue de 1.4% (diciembre 2013: 1.5%; diciembre 2012: 2.1%), aún sobre el promedio del sistema (1.0%). La deficiencia principal continúa siendo la baja eficiencia operativa.

BPDC se ha caracterizado por mantener una calidad adecuada de sus activos productivos principales. El deterioro de cartera crediticia (mora superior a 90 días) se mantiene controlado adecuadamente en el rango de 2.4%-2.7% en los últimos 5 años (2014: 2.4%). Si bien el indicador de mora de BPDC se encuentra por encima del promedio del sistema bancario costarricense (Dic14: 1.7%), este es razonable considerando la orientación predominantemente de consumo por parte de la cartera.

La estructura de activos y pasivos está presionada por la naturaleza de corto plazo del fondeo del banco, condición que comparte con varias entidades de la plaza local. De manera favorable, el riesgo de liquidez es mitigado por su estabilidad de fondeo y su buena liquidez con que cuenta el balance del banco.

Fitch considera que el Estado costarricense apoyaría financieramente a BPDC pese a que el Estado no posee la obligación legal de hacerlo. Esto debido a su importancia sistémica, misma que se deriva de su participación de mercado alta y de sus actividades de interés público.

### SENSIBILIDAD DE LAS CALIFICACIONES

Un deterioro significativo de la rentabilidad y calidad de activos que resulte en una reducción del colchón de capital y reservas, pondría presión en las calificaciones nacionales. Sin embargo, la calificación nacional no se reduciría por debajo de 'AA(cri)', dada la opinión de la agencia del soporte estatal potencial para el banco.

Mejoras potenciales en las calificaciones nacionales del banco son limitadas en el mediano plazo.

## FitchRatings

Fitch realizó las siguientes acciones de calificación:

- Calificación Nacional de Largo Plazo se afirmó en 'AA+(cri)'; Perspectiva Estable;
- Calificación Nacional de Corto Plazo se afirmó en 'F1+(cri)';
- Calificación Nacional de Emisiones de Largo Plazo en Moneda Local y Moneda Extranjera se afirmó en 'AA+(cri)';
- Calificación Nacional de Emisiones de Corto Plazo en Moneda Local y Moneda Extranjera se afirmó en 'F1+(cri)';
- Calificación Nacional de Emisiones de Largo Plazo en Panamá se afirmó en 'AA-(pan)';
- Calificación Nacional de Emisiones de Corto Plazo en Panamá se afirmó en 'F1+(pan)';
- Calificación Nacional de Emisiones de Largo Plazo en El Salvador se afirmó en 'AA+(slv)'; Perspectiva Negativa;
- Calificación Nacional de Emisiones de Corto Plazo en El Salvador se afirmó en 'F1+(slv)'.

### Calificaciones Regulatorias El Salvador

- Calificación de emisiones de largo plazo en El Salvador se afirmó en 'AA+(slv)'; Perspectiva Negativa;
- Calificación de emisiones de corto plazo en El Salvador se afirmó en 'N-1(slv)'.

### Contactos Fitch Ratings:

Mario Hernández (Analista Líder)  
 Director Asociado  
 +503 2516 6614  
 Fitch Centroamérica, S.A.  
 Edificio Plaza Cristal, Tercer Nivel, San Salvador

Mark Narron (Analista Secundario)  
 Director  
 +1 212 612 7898

Relación con Medios: Elizabeth Fogerty, New York. Tel: +1 (212) 908 0526.  
 E-mail: elizabeth.fogerty@fitchratings.com.

Las calificaciones mencionadas fueron solicitadas por, o en nombre de, el emisor, y por lo tanto, Fitch ha sido compensado por la provisión de las calificaciones.

### Metodología aplicada:

- Metodología de Calificación Global de Instituciones Financieras (Febrero 14, 2014).

Más información disponible en [www.fitchcentroamerica.com](http://www.fitchcentroamerica.com) o [www.fitchratings.com](http://www.fitchratings.com).

TODAS LAS CALIFICACIONES CREDITICIAS DE FITCH ESTAN SUJETAS A CIERTAS LIMITACIONES Y ESTIPULACIONES. POR FAVOR LEA ESTAS LIMITACIONES Y ESTIPULACIONES SIGUIENDO ESTE ENLACE: [WWW.FITCHRATINGS.COM](http://WWW.FITCHRATINGS.COM). ADEMÁS, LAS DEFINICIONES DE CALIFICACIÓN Y LAS CONDICIONES DE USO DE TALES CALIFICACIONES ESTÁN DISPONIBLES EN NUESTRO SITIO WEB [WWW.FITCHCENTROAMERICA.COM](http://WWW.FITCHCENTROAMERICA.COM). LAS CALIFICACIONES PÚBLICAS, CRITERIOS Y METODOLOGÍAS ESTÁN DISPONIBLES EN ESTE SITIO EN TODO MOMENTO. EL CÓDIGO DE CONDUCTA DE FITCH, Y LAS POLÍTICAS SOBRE CONFIDENCIALIDAD, CONFLICTOS DE INTERÉS, BARRERAS PARA LA INFORMACIÓN PARA CON SUS AFILIADAS, CUMPLIMIENTO, Y DEMÁS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ESTÁN TAMBIÉN DISPONIBLES EN LA SECCIÓN DE CÓDIGO DE CONDUCTA DE ESTE SITIO. FITCH PUEDE HABER PROPORCIONADO OTRO SERVICIO ADMISIBLE A LA ENTIDAD CALIFICADA O A TERCEROS RELACIONADOS. LOS DETALLES DE DICHO SERVICIO DE CALIFICACIONES SOBRE LAS CUALES EL ANALISTA LÍDER ESTÁ BASADO EN UNA ENTIDAD REGISTRADA ANTE LA UNIÓN EUROPEA, SE PUEDEN ENCONTRAR EN EL RESÚMEN DE LA ENTIDAD EN EL SITIO WEB DE FITCH.



