



REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

2015

CONGLOMERADO
FINANCIERO
BANCO POPULAR

Índice

	Página
Mensaje del Directorio Nacional Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y Desarrollo Comunal.	5
Mensaje de la Junta Directiva Nacional	7
Mensaje del Gerente General Corporativo	9
Avance en sostenibilidad como Conglomerado	11
Un Conglomerado para el Desarrollo	12
Gestión de la Sostenibilidad	21
Nuestras Partes Interesadas	24
Nuestros Temas Materiales	29
Dimensión Económica	33
Dimensión Ambiental	51
Dimensión Social	65
Tabla de Indicadores GRI	89



Banco Popular y de Desarrollo Comunal

Dirección:

América Central, Costa Rica, Provincia San José, cantón central de San José, distrito Catedral, entre las avenida 2 y 4, y calle 1.

Teléfono:

+(506) 22117380 - 22117875

Apartado Postal:

10190-1000. San José, Costa Rica

Direcciones web:

www.bancopopular.fi.cr

www.popularvalores.com

www.popularpensiones.fi.cr

www.popularsafi.com





Mensaje del
Directorio Nacional
Asamblea de Trabajadores y
Trabajadoras del Banco Popular y
Desarrollo Comunal.

Para la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de Desarrollo Comunal es motivo de gran orgullo presentar la Reporte de Sostenibilidad, la cual reúne nuestros indicadores de desempeño para el año 2015, expuestos según las directrices de Global Reporting Initiative (GRI), versión G4.

Desde su creación en 1969, el Banco Popular y de Desarrollo Comunal ha destacado por su profundo compromiso para con el bienestar integral de la persona trabajadora, las poblaciones vulnerables, las comunidades, los pequeños productores agrícolas y empresarios. Es por ello que podemos afirmar categóricamente que el banco ha cumplido cabalmente con los propósitos para los que fue creado: brindar protección económica a los y las trabajadoras mediante la promoción del ahorro y la satisfacción de sus necesidades de crédito, e incidir positivamente en los procesos de desarrollo comunal a escala nacional.

Esto es cuanto más importante si se toma en cuenta que no existe en Costa Rica ninguna otra entidad financiera, privada o estatal, con una estructura de propiedad como la de nuestro banco. En el espíritu del legislador, el banco debía propiciar la bancarización de la población trabajadora, pero además convertirse en un instrumento de democratización económica. Los trabajadores y trabajadoras del país, al aportar un 1% de sus salarios al banco, no son solamente ahorrantes, sino además sus copropietarios y copropietarias.

En 1986, con la creación de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, se posibilitó a la población copropietaria participar del gobierno de la institución, mediante la designación de cuatro de los siete directores que integran la Junta Directiva Nacional, y a través de la emisión de las pautas y orientaciones políticas que guían el quehacer del banco, las cuales son traducidas a políticas puntuales por parte de la Junta Directiva Nacional, e implementadas por la Gerencia General.

Si bien el compromiso social del banco es trazable hasta sus orígenes, la labor de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras a lo largo de las últimas tres décadas ha coadyuvado a profundizar aún más el vínculo del Banco Popular y de Desarrollo Comunal para con las poblaciones y sectores productivos más vulnerables. Esto se evidencia en los documentos que reúnen las pautas y orientaciones emitidas por el órgano colegiado. Acciones afirmativas con relación a la equidad de género, el impulso de la innovación en los productos y servicios para fomentar la inclusión financiera, la creación de fondos especiales para el desarrollo de MIPYMES y empresas de la economía social solidaria, y el acceso a soluciones de vivienda para los sectores populares, son algunas de las acciones más significativas implementadas por nuestra institución en los últimos años y que hallan su sustento en los lineamientos estratégicos emanados de la Asamblea.

En las Pautas y Orientaciones Políticas vigentes, emitidas en 2010, sobresale la similitud entre las expectativas de la población copropietaria y los principios fundamentales del desarrollo humano sostenible, primordialmente en lo que atañe al impulso de procesos de desarrollo integral en los que el bienestar del ser humano y su relación sostenible con el planeta sean el principio orientador y finalidad de la actividad económica. Asimismo, existen claros paralelismos entre estos lineamientos estratégicos y la agenda global de desarrollo post 2015.

A casi media centuria de fundado nuestro banco, nos hemos constituido en un referente regional de las entidades financieras de desarrollo. Nuestra organización es un ejemplo de gestión exitosa con base en las mejores prácticas de la industria bancaria y apegada a los más estrictos estándares de la supervisión prudencial, sin perder de vista nuestro norte: aportar a la construcción de una sociedad más justa y equitativa para todos y todas las costarricenses, mediante estrategias de desarrollo que sean financieramente viables, socialmente beneficiosas y ambientalmente responsables.

Construir una entidad financiera sólida y robusta equilibrando las tres dimensiones de la sostenibilidad no ha sido sencillo. Por ello es aún más destacable el mérito de representar el tercer grupo financiero en importancia en Costa Rica.

De cara a los retos futuros del desarrollo humano sostenible, explicitamos nuestro compromiso para con el bienestar social y económico de la población trabajadora, la inclusión financiera de las poblaciones y sectores productivos más desfavorecidos, el apoyo a las actividades productivas y empresariales que generen progreso y trabajo decente en las comunidades, y el acompañamiento a las iniciativas que buscan mejorar la calidad del ambiente, la protección de los recursos naturales y la mitigación de nuestra huella en el planeta. Parte de nuestro compromiso consiste en continuar reportando anualmente nuestro desempeño según la metodología de Global Reporting Initiative, lo que nos permitirá tener un seguimiento más riguroso de los avances en la estrategia de sostenibilidad, e identificar y trabajar nuestras áreas de oportunidad.



Mensaje de la

Junta Directiva Nacional

Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal

Para la Junta Directiva Nacional del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, es un gusto hacerle entrega de este reporte de sostenibilidad que nos permite rendir cuentas, una acción que hemos fijado como uno de nuestros ejes estratégicos porque creemos que solo así nos retamos a nosotros mismos a ser una entidad con responsabilidad ante sus dueños y dueñas, las personas trabajadoras del país que depositan todos los días su confianza en nuestro proceder y en nuestra toma de decisiones.

El propósito de estos reportes comprende la medición, la divulgación y la rendición de cuentas frente a grupos de interés internos y externos en relación con el desempeño de una organización a la luz de un objetivo sostenible; ese que según la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, procura satisfacer las necesidades del presente sin poner en riesgo la cobertura de las necesidades de las generaciones venideras.

Responder a ese reto, necesariamente pasa por cambiar la manera de pensar, de hacer y de producir. Hoy, no es posible propiciar un crecimiento económico que no vaya de la mano del impacto social y del resguardo al medio ambiente.

Nuestro Banco, ha contado con hombres y mujeres visionarios en este y otros sentidos, por eso, desde la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, máximo órgano de gobierno, se ha establecido una pauta que busca justamente colocar al Conglomerado como una entidad para el desarrollo, bajo tres lineamientos: a.) impulsar en la gestión institucional la sostenibilidad social, ambiental y económica y la definición de un sistema de medición; b.) incluir estos tres conceptos en los procesos de planificación estratégica y c.) liderar procesos de transparencia y rendición de cuentas.

De esta manera, nuestra institución, contrario a otras del sector financiero, no pretende generar rentabilidad solo por una

ecuación matemática. En el artículo 2 de la Ley Orgánica No.4351, se establece claramente su naturaleza cuando se indica que el Banco tendrá como objetivo fundamental "dar protección económica y bienestar a los trabajadores, mediante el fomento del ahorro y la satisfacción de sus necesidades de crédito. Con este propósito procurará el desarrollo económico y social de los trabajadores...".

Desde ese mandato, esta Junta Directiva ha venido impulsando acciones que procuran afianzar aún más, un modelo de gestión basado en el triple balance, donde hemos liderado transformaciones que abonan a este cometido y que van desde la reformulación del modelo de negocio que prioriza la utilización de excedentes para la creación de una banca de desarrollo social y con ello contribuir a la disminución de brechas de pobreza y desempleo; hasta la formulación del plan estratégico 2017-2020, el cual nos permitirá hacer un planteamiento integrador entre todas las dependencias y sociedades del Banco, articulándonos como un conglomerado financiero que viene a afirmar y reafirmar sus valores, principios y alcances.

De igual manera, hemos priorizado como eje de trabajo y, en atención a la pauta 1 establecida por la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, el fortalecimiento de la economía social solidaria, entendida esta como esa manera de producir para satisfacer las necesidades de grupos organizados, privilegiando a la persona y el trabajo sobre el capital, desde una visión de armonía con el medio ambiente.

Esto nos llevó a propiciar 14 encuentros en todo el país, de forma tal que, pudiéramos recuperar las voces de las personas de los diferentes sectores de esta economía, valorando la pluralidad de pensamientos y la diversidad de creencias; solo de esta manera podremos fortalecer la gobernanza de este Banco que debe estar basada en las necesidades y realidades de sus propietarios.

En atención a ello, también hemos planteado una reforma a la ley de creación del Banco, que nos permita dar cabida, en igualdad de condiciones, a los diversos sectores que se conforman en dueños del Banco; estamos seguros que con ello podremos generar procesos de gobierno más inclusivos y seguir impulsando un modelo de gestión que articule con igual importancia, lo social, lo económico y lo ambiental.

Con orgullo, podemos afirmar que nuestra búsqueda de rentabilidad está orientada al impacto social y a la generación de productos y servicios financieros capaces de atender las particularidades y realidades de nuestra gente desde un modelo de triple balance que sabe que lo económico no debe estar desligado de lo social y lo ambiental; solo de esta manera podremos verdaderamente asegurar que las necesidades de hoy no serán a expensas de la satisfacción de las necesidades del mañana.

Junta Directiva Nacional
Banco Popular y de Desarrollo Comunal



Mensaje de

Geovanni Garro Mora
Gerente General Corporativo

Nos complace presentar a la sociedad costarricense el Reporte de Sostenibilidad 2015, en un ejercicio de rendición de cuentas, transparencia y compromiso con los altos valores inherentes al Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Al hacerlo, más allá de un profundo agradecimiento a nuestros miles de clientes, a nuestros propietarios y propietarias, a nuestro personal, a nuestros proveedores y a todos los grupos de interés que con su aporte nos han ayudado a crecer, nos queda un sentimiento de gran satisfacción y un gran orgullo por los logros alcanzados, por los desafíos superados, por las pruebas que sometieron a examen nuestro carácter, por la mística y el compromiso mostrados por toda la organización al momento de afrontar grandes desafíos.

Ello es así toda vez que el 2015 fue un año en el que nuevamente el Banco materializó su compromiso con los más altos valores de la esencia nacional, para lo cual su desempeño económico, las soluciones de crédito y servicios financieros ofrecidos, su compromiso con el ambiente, con las empresas de economía social, con la bancarización, con la atención de poblaciones tradicionalmente excluidas de la banca comercial, representaron los medios y no los fines de nuestra actividad. Esa visión particular de nuestra organización se materializó en el logro de lugares de privilegio en el ámbito nacional, medidos desde las capacidades económicas y financieras, así como desde su impacto social. Ejemplos de ese desempeño destacable son las cifras obtenidas en nuestros resultados, que incluyen utilidades de ₡34.619 millones a nivel Conglomerado,

una colocación de ₡674.941 millones que representa el 12.39% del total del mercado crediticio colocado en 2015, logrando impactar a 97.719 personas a través de soluciones crediticias.

A estas cifras destacables, que implican un aporte fundamental al desarrollo económico y social del país, se les suman otras que el Conglomerado destinó a rubros con impacto social directo. De las utilidades del periodo, ₡22.119 millones se asignaron a la Comisión Nacional de Emergencias (CNE), la Comisión Nacional de Préstamos para la Educación (CONAPE), al Fondo de Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (FODEMIPYME) y 15% a los Fondos Especiales.

De esta manera, y utilizando apenas unos pocos ejemplos de nuestra gestión, podemos decir orgullosos que nuestros datos no son solo frías cifras, detrás de ellos se muestra el compromiso que tenemos con el cumplimiento de nuestra misión. Efectivamente, el esfuerzo realizado en el 2015 bajo el enfoque de triple utilidad, nos permite presentar un desempeño en materia de valor económico distribuido de 387.297,7 millones, dato que supera en un 10,5% (36.958,2 millones) al que reportamos en el 2014.

Más allá de ello, en el año recién pasado la organización implementó valientemente y con un extraordinario aporte de su personal, cambios orientados a lograr el liderazgo en la modernización tecnológica, como paso fundamental para potenciar su capacidad de seguir contribuyendo con el desarrollo nacional y cumplir, sostenidamente, la misión encomendada por la sociedad costarricense. Ese proceso transformador estuvo lleno de desafíos, los cuales demandaron de un gran sentido de pertenencia y unidad de cara a cambios importantes y permitió conocer de primera mano la mística, la convicción en las propias capacidades y el compromiso de todos y todas.

Estamos convencidos de que, con el devenir del tiempo, las valientes decisiones adoptadas en este año serán vistas como un importante punto de inflexión y serán recordadas como un momento en el cual nos atrevimos a desafiar las dificultades para sentar el punto de apoyo desde el cual se tomará el impulso para alcanzar la excelencia, teniendo siempre como norte, nuestro profundo compromiso social.

Es así como, al repasar los elementos señalados como parte de este esfuerzo de rendición de cuentas, nos embarga también un sentimiento de profunda confianza en el futuro de nuestra organización y su particular misión. Nos sentimos llenos de optimismo, pues somos conscientes de que estamos en la senda correcta, que tenemos el carácter y la capacidad de enfrentar grandes desafíos, y en especial, toda vez que nos anima un enorme compromiso con Costa Rica y sus habitantes. Somos optimistas en el tanto somos herederos de las mejores tradiciones nacionales y representamos los más preciados valores de este singular país. Somos optimistas, pues nos diferencia el espíritu transformador de quienes añoran una mejor sociedad y asumen el compromiso de construirla.

Bajo la guía de ese espíritu característico de nuestro actuar, en este año 2016 asumimos el desafío de seguir mejorando, de seguir innovando, de seguir impactando económica y socialmente el desarrollo nacional, adquiriendo desafíos importantes, tales como la incorporación de las necesidades y expectativas de los grupos de interés en la construcción del nuevo Plan Estratégico del Conglomerado, el cual se diseñará bajo el modelo de triple línea base, y con el que se pretende continuar contribuyendo, con los programas de nuestras tres Bancas (Personas, Empresarial y Social), a mejorar las condiciones de la clase trabajadora, de los diversos sectores productivos nacionales y de las organizaciones de la Economía Social Solidaria. Nos comprometemos también con el diseño de un modelo de gestión de riesgos para mitigar los impactos ambientales negativos generados por nuestro accionar, así como a incorporar en nuestras alianzas estratégicas con el sector público, privado y las organizaciones de la Economía Social Solidaria, la identificación de impactos cuantificables y verificables de inversión social.

De esta manera, es la sociedad costarricense -ante quien nos sometemos a evaluación mediante la presentación del Reporte de Sostenibilidad 2015- el norte de nuestro accionar y es también Costa Rica quien nos anima a asumir nuevos desafíos. Sea esta oportunidad la ocasión ideal para renovar el compromiso transformador, así como para reiterar nuestra firme voluntad por contribuir, en forma efectiva y sostenida, con el desarrollo económico y social de este extraordinario país.

Avance en sostenibilidad como Conglomerado

Desde 1969, el Banco Popular y de Desarrollo Comunal (en adelante Banco Popular), impulsa constantes mejoras para brindar productos y servicios de calidad al sector trabajador costarricense. Estas mejoras llevaron al Banco Popular a diversificar sus servicios y así crear cuatro sociedades anónimas: Popular Pensiones, Popular Valores, Popular Sociedad de Fondos de Inversión (SAFI) y Popular Seguros. Este grupo conforma hoy el Conglomerado Financiero Banco Popular (en adelante Conglomerado).

El presente Reporte de Sostenibilidad 2015, representa el quinto Reporte de Sostenibilidad del Banco Popular con metodología GRI, pero es el primero en el que se presentan datos del Conglomerado. El alcance abarca los resultados comparados únicamente del Banco Popular (2014 y 2015) más indicadores del período 2015 del Conglomerado.

En el desarrollo de este informe se podrá observar cómo los temas materiales fueron reordenados, gracias a la consulta a las partes interesadas que se realizó en el 2015. Es importante reiterar que la misma estructura de composición sectorial del Banco Popular siempre ha permitido contar con criterios expresados por las partes interesadas que la integran. En el contexto de la sostenibilidad, el Reporte 2015 del Conglomerado Financiero Banco Popular, muestra un ligero avance en los temas materiales pero su mayor y gran resultado destaca en: la integración de las sociedades anónimas al proceso de sostenibilidad, en la integración de la sostenibilidad a la planeación estratégica del Conglomerado y en el inicio de la creación de sistemas de medición de resultados desde la triple utilidad. Se espera entonces que, a partir del 2016, los resultados de sostenibilidad no solo sean más sino de mayor impacto. Los temas materiales 2015 del Banco Popular fueron revisados y alineados a partir de los resultados, pero sobre todo de los procesos en las materias económicas, sociales y ambientales de la organización.

En algunos campos, los resultados no son significativos debido a que los esfuerzos se centraron en la coordinación para implementar el Plan de Sostenibilidad como grupo, por tanto la comparabilidad es aún un punto por mejorar. Con el fin de generar mayor claridad y agilidad, mucha de la información se esquematizó.

El ciclo de presentación del Reporte de Sostenibilidad del Conglomerado Banco Popular es anual. El presente documento corresponde al período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del 2015, posterior al último informe entregado en el período 2014 (publicado en 2015). El contenido de este documento es conforme a la opción Esencial, según los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI-G4). No se realizó ninguna verificación externa y este documento será entregado como la Comunicación de Progreso (COP) de Pacto Global, correspondiente al período 2015, del Banco Popular y de Desarrollo Comunal. La revisión de los contenidos del Reporte de Sostenibilidad 2015 fue supervisado por la Dirección de Gestión y el área de Responsabilidad Social Corporativa.

Un
Conglomerado
para el
desarrollo



Un Conglomerado comprometido con el desarrollo

El Conglomerado Banco Popular está conformado por las empresas

1. Banco Popular y de Desarrollo Comunal
2. Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular Pensiones S.A. (en adelante Popular Pensiones)
3. Popular Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A. (en adelante Popular Fondos de Inversión)
4. Popular Valores, Puesto de Bolsa S.A. (en adelante Popular Valores)
5. Popular Sociedad Agencia de Seguros S.A. (en adelante Popular Seguros)

Estas organizaciones operan en el territorio costarricense y el Banco Popular es el dueño del 100% de las acciones de cada una de las sociedades anónimas. La naturaleza del régimen de propiedad y la forma jurídica del Banco Popular, se definió en la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, No. 4351 del 11 de julio de 1969, preceptúa que el Banco es propiedad de los y las trabajadoras por partes iguales. Asimismo, el Banco Popular y de Desarrollo Comunal es una institución de derecho público no estatal, con personería jurídica y patrimonio propio, con plena autonomía administrativa y funcional.

El Banco Popular tiene por propósito atender las necesidades financieras de los y las trabajadoras costarricenses mediante herramientas de calidad, eficientes y eficaces, que permitan acceder a servicios bancarios. Además, busca fomentar la generación de proyectos productivos. Así, el Conglomerado Banco Popular contribuye en la generación de una economía justa y solidaria, inclusiva para los grupos vulnerables y poblaciones que usualmente han sido excluidas por el sistema financiero tradicional.





**Banca de
personas**

**Banca
Empresarial y
Corporativa**

**Banca de
Desarrollo
Social**

De la página 40 a la 45 se desarrolla el contenido de cada una de las bancas.

Popular Valores

- Compra y venta títulos valores (local e internacional)
- Custodia de valores
- Mercado cambiario
- Administración de portafolios
- Administración fideicomisos inversión

Popular Pensiones

- Plan Régimen Obligatorio de Pensión Complementaria
- Plan voluntario
- Plan voluntario colectivo
- FCL
- Planes de beneficios
- Planes de desacumulación

Popular Fondos Inversión

- Liquidez colones y dólares
- Ahorro popular
- Fondo de Inversión Popular
- Inmobiliario
- Dólares, No Diversificado

Popular Seguros

- Seguros Autoexpedibles Automóviles
- Póliza Colectiva de Equipo contratista
- Póliza Colectiva de Equipo Electrónico
- Póliza de Vida para deudores
- Pólizas Colectivas de Incendio
- Protección Crediticia por Desempleo
- Tarjeta Segura Crédito y Débito

Misión, Visión y Valores del Conglomerado Financiero Banco Popular

Misión

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

Los resultados de cada una de las sociedades anónimas del Conglomerado, se consolidan bajo el método de contribución a las utilidades en los Estados Financieros consolidados del Banco.

Para el período 2015, no se dieron capitalizaciones a ninguna de las sociedades.

Visión

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

Valores

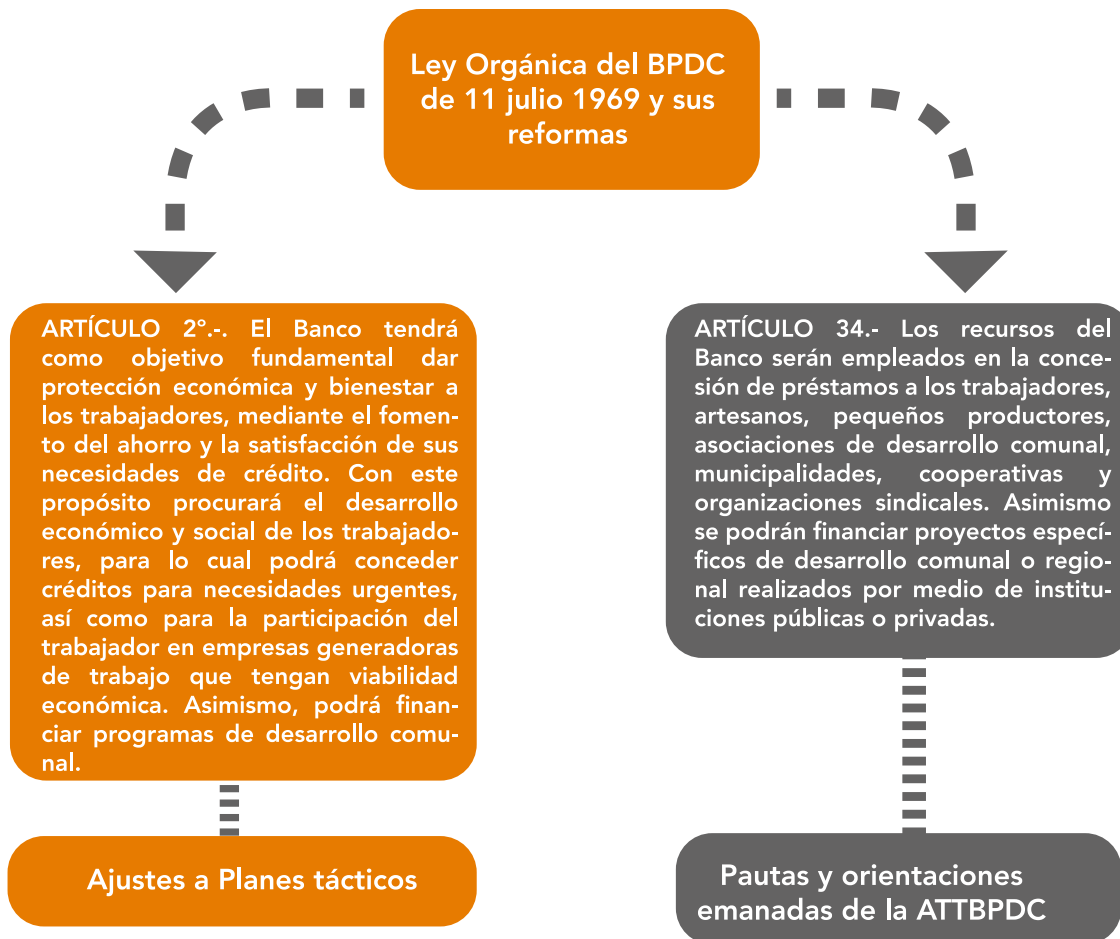
Liderazgo
Excelencia
Servicio al cliente
Integridad
Innovación



Más información en:

www.bancopopular.fi.cr/BPOP/nosotros/vision-y-mision.aspx

Un banco con impacto social



Estructura de Gobierno y su composición

El Banco Popular trabaja bajo un sistema de gestión de gobernabilidad y para afianzar este compromiso durante el año 2015, el Banco publicó su Código de Gobierno Corporativo y el Informe Anual de Gobierno Corporativo. Este código describe la estructura de gobierno de la organización basada en su Ley Orgánica (Ley No. 4351) de la siguiente forma: "La estructura de gobierno del Conglomerado Banco Popular, se establece bajo un órgano de dirección superior denominado Junta Directiva, órgano colegiado nombrado por el principal accionista que es el Banco Popular". El máximo órgano superior de gobierno es la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de Desarrollo Comunal (ATTBPDC). La Junta Directiva Nacional, que a la vez responde a lineamientos de la Asamblea de trabajadores y trabajadoras, es quien se encarga de marcar el rumbo económico, social y ambiental del Conglomerado, estos lineamientos se ejecutan por medio de las gerencias.

En el Código de Gobierno Corporativo y en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, se establecen las funciones de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, de la Junta Directiva y de la Gerencia General, así como la responsabilidad de cada una de las jefaturas respecto al cumplimiento de las directrices giradas. Tanto la Junta Directiva, como las Gerencias Generales, cuentan con comités y comisiones de apoyo responsables de la estabilidad y desarrollo económico, financiero, operativo, social y ambiental de la institución. En el Código de Gobierno Corporativo también detalla todas las personas que no podrán formar parte de la Junta Directiva Nacional del Banco Popular o de sus Sociedades Anónimas.



<https://www.bancopopular.fi.cr/BPOP/Busqueda-Especial/Busqueda.aspx?searchtext=c%c3%b3digo+de+gobierno+corporativo&searchmode=anyword>

En el período 2015, a través de la representación de la Directora de Gestión y ante la Comisión de Políticas Corporativas, Pautas de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras y Juntas de Crédito Local, se informa sobre los diferentes temas de sostenibilidad. Asimismo en el 2015 se realizaron los distintos Foros de la Economía Social Solidaria en los cuales la Junta Directiva Nacional interactuó de forma directa con las partes interesadas. Las preocupaciones se consolidan en ocho grandes temas, se escalan para la toma de decisiones y se integran al Plan de Sostenibilidad 2016.

Evaluación y el control de riesgos sociales y medio ambientales

La Junta Directiva Nacional, acorde con la normativa SUGEF 2-10, es responsable de establecer el perfil de riesgo aceptable de la institución y de aprobar políticas y estrategias sobre la administración integral de los riesgos, así como los límites de tolerancia a los riesgos que son relevantes. La Junta Directiva Nacional conoce trimestralmente los impactos, riesgos y oportunidades de índole económica, social y ambiental, y para analizarlos desarrolla sesiones de trabajo en las cuales se revisan los temas de gestión del riesgo de la organización en lo referente a estos ámbitos. El análisis se realiza en comisiones y dependiendo de la necesidad específica.

Cuando se proponen nuevos productos o servicios, se consulta a la Dirección de Riesgo Corporativo para que considere lo que corresponda en material de riesgos sociales y medio ambientales, en caso de que procedan. En la intranet del Banco Popular se publicó el procedimiento denominado “Análisis de propuestas de creación o actualización de productos y servicios”, que pretende normalizar los procesos para realizar un análisis de propuestas de creación o actualización de productos y servicios, relacionada con las actividades propias de la Subgerencia General de Negocios.

TRANSPARENCIA

Desde la Junta Directiva se establecen mecanismos para fomentar la transparencia y rendición de cuentas a las partes interesadas:

- Mecanismos de control y seguimiento al Plan Estratégico Corporativo (PEC), al Plan Anual Operativo y demás funciones preestablecidas.
- La Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, mediante las “Pautas y Orientaciones Generales”, define a la Junta Directiva Nacional y esta a su vez a la Gerencia General, las responsabilidades en los distintos asuntos económicos, sociales y ambientales, que se deben ejecutar a través de los distintos instrumentos de planificación.
- Es responsabilidad de la Junta Directiva Nacional rendir cuentas ante la Asamblea Nacional de Trabajadores y Trabajadoras del cumplimiento y los resultados.
- A nivel de sostenibilidad, el Reporte de Sostenibilidad, es el principal mecanismo de rendición de cuentas. La Alta Administración del Banco Popular aprueba el Reporte de Sostenibilidad de la organización e informa a la Junta Directiva Nacional sobre su publicación, previa revisión efectuada por ese cuerpo colegiado así como el Directorio de la Asamblea Nacional de Trabajadores y Trabajadoras. La Junta Directiva revisa que todos los aspectos materiales queden reflejados y las preocupaciones más importantes llegan al Consejo de Sostenibilidad.

Nuestra gestión de la ética

Para el Conglomerado Financiero Banco Popular la gestión de la ética es un pilar fundamental. Por ello no solo trabajamos la capacitación, además ponemos diferentes mecanismos de reclamación y los ponemos al servicio de nuestras partes interesadas.

- Código de Ética
- Comisión de ética: dirección General, dirección Capital Humano y dirección de Riesgo
- Guía Modelo de Madurez sobre la Ética Institucional
- Programa de gestión de ética institucional
- Encuesta anual al personal
- Autoevaluación de Control Interno y Riesgo Operativo



Los mecanismos formales utilizados para denuncia de actos poco éticos o ilícitos y otros asuntos relativos a la integridad de la organización son:

Clientes internos:

- Formulario electrónico de señales de alerta (permite denunciar comportamientos irregulares y sospechosos del personal)
- Sistema MIRA: Mesa Interna de Reporte de Anomalías que administra la Auditoría Interna, es un mecanismo confidencial de denuncias
- Contraloría de Servicios
- Sindicato de trabajadores y trabajadoras
- Procedimiento de Autoevaluación de Control Interno y Riesgo Operativo
- Auditoría interna

Clientes externos:

Administra los siguientes canales de denuncia:

Mecanismos para presentar inconformidades y/o sugerencias

- Personalmente
- Correo electrónico
- Buzón de sugerencias
- Página web informativa y transaccional
- Redes sociales
- Fax
- Auditoría interna

Presencia a nivel nacional por región

Distribución de Oficinas Comerciales a nivel Nacional



Presencia a nivel nacional por región



Red de negocio institucional: 74 locales alquilados distribuidos a lo largo del territorio nacional



Pago anual aproximado:
\$3.500.000.000,00 por pago de locales comerciales



Gestión de la Sostenibilidad



Creamos un camino a la sostenibilidad

La Junta Directiva Nacional, en coordinación con la Alta Administración, aprueban el Plan Estratégico Corporativo, en el cual se establecen los objetivos, la declaración de misión y visión, las estrategias y las metas en asuntos relacionados con las dimensiones social, económica y ambiental. El objetivo es alinear progresivamente la estrategia corporativa con la visión de sostenibilidad, sin dejar de lado que la misma génesis del Banco Popular ya contiene el tema.

Para el período 2015 el Banco Popular definió las siguientes prioridades estratégicas:

- Integración de las Pautas con mayor claridad en el proceso de planeación de sostenibilidad
- Continuidad a los temas materiales que definió la organización
- Seguir reportando su gestión con la metodología GRI G4
- Mejorar la cultura de servicio al cliente mediante una medición integral
- Avanzar como Conglomerado en la medición de la creación de valor en las dimensiones económica, social y ambiental y reflejarlo en su Planeación Estratégica.
- Crecer en el saldo de cartera de crédito y la captación de recursos y mejorar el margen de intermediación
- Realizar una gestión de negocios orientada a satisfacer las necesidades de las organizaciones de la Economía Social Solidaria
- Satisfacer las necesidades de las poblaciones vulnerables, consideradas en los segmentos para los cuales se crearon con los fondos especiales que administra la Banca de Desarrollo Social (Fondo Especial de Vivienda FEVI y Fondo Especial de Desarrollo FEDE
- Garantizar la disponibilidad de los servicios y la continuidad de las operaciones por parte de la Dirección de Tecnología de Información.

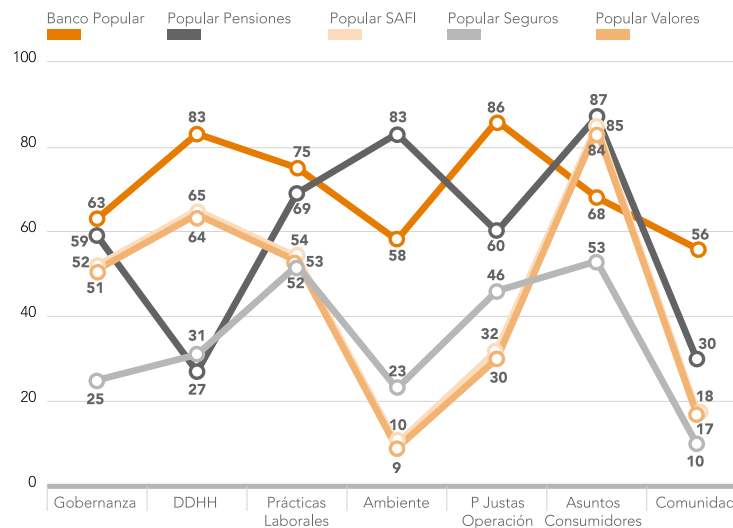
Hacia la triple utilidad

El Banco Popular junto con las Sociedades Anónimas que conforman el Conglomerado Financiero, realizó un proceso de integración de la Sostenibilidad en su gestión, basados en la definición política establecida desde la Pautas y Orientaciones Generales establecidas por la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, en el 2010.

El proceso de integración continuó con dos ejercicios de evaluación aplicados internamente: el Autodiagnóstico INDICARSE (herramienta promovida por la Asociación Empresarial para el desarrollo AED) y el Programa Ruta a la Excelencia (Cámara de Industrias de Costa Rica). Estos ejercicios fueron punto de partida para definir retos y compromisos. En este período, se creó el Consejo de Sostenibilidad Corporativa, que promueve los esfuerzos en materia de sostenibilidad en el Conglomerado. A continuación se detalla un mapa de tiempo con los avances clave en este tema.



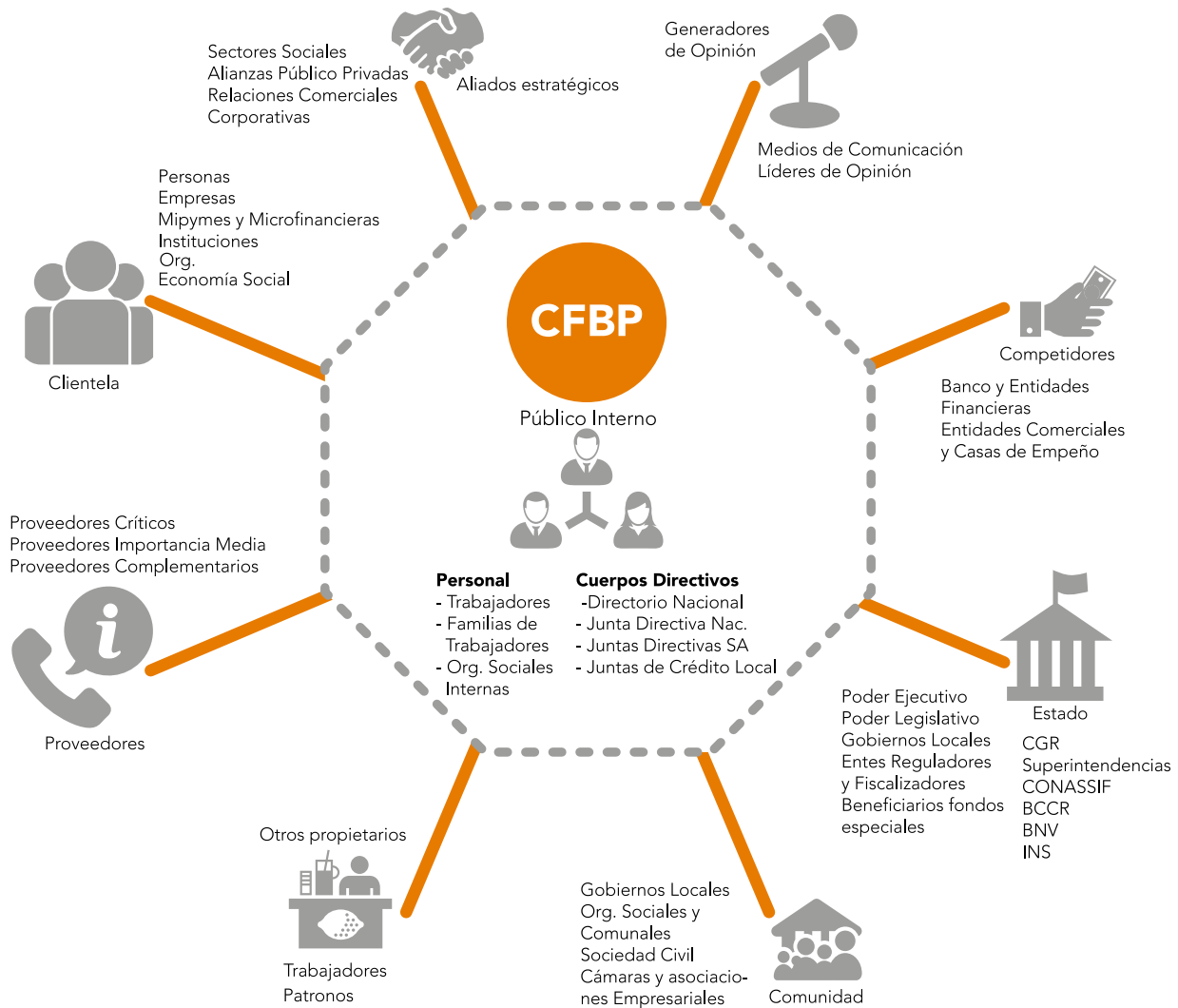
Resultados Autodiagnóstico INDICARSE 2015-Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal



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 su 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.

Nuestras Partes Interesadas

El Consejo de Sostenibilidad Corporativa definió el mapa de partes interesadas (PI) del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal en el 2014.



Diálogo con nuestras Partes Interesadas

Consultamos y escuchamos

Desde la ATTBPDC se ha realizado siempre una consulta a grupos de interés. A ello se suma que en el 2014 se inician los Foros de la Economía Social Solidaria donde también se recabaron expectativas. Como parte de los esfuerzos impulsados por el Consejo de Sostenibilidad, en el 2015 se trabajó también en la profundización de la consulta a las PI.



1. Pautas y Orientaciones Políticas



2. Foros de la Economía Social Solidaria



3. Consulta a partes interesadas, 8 grupos (temas económicos sociales y ambientales)



Expectativas de partes interesadas



Compromisos

1. Pautas y orientaciones generales: fueron enunciadas de acuerdo a lo estipulado en la normativa, por la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, a través de un proceso participativo con los delegados y delegadas.

Durante un año y medio, se realizó un proceso consultivo que permitió establecer diálogo con representantes de los sectores sociales sobre cuestiones económicas, sociales y ambientales. Las Pautas se aprobaron en el 2010 con el fin de guiar el accionar del Banco Popular para el cumplimiento de los objetivos que le define la ley de creación.

Las Pautas y orientaciones generales son:



Pauta 1. Fomento de la Economía Social



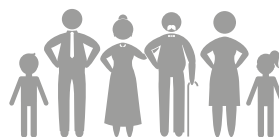
Pauta 2. Calidad en la oferta del CFBPDC



Pauta 3. Gestión competitiva de la Institución



Pauta 4. Desarrollo territorial y local



Pauta 5. El papel del CFBPDC como entidad para el desarrollo. El Conglomerado deberá impulsar la sostenibilidad desde una visión integral, a través de un sistema de medición que cuantifique y cualifique la gestión institucional y su incidencia económica, social y ambiental, para lo cual considerará al menos los siguientes elementos: 1) Impacto económico-financiero 2) Impacto social 3) Impacto ambiental.

El detalle de cada una de las pautas se encuentra en <https://www.bancopopular.fi.cr>

2. Foros de la Economía Social Solidaria: Fueron organizados por la Junta Directiva Nacional. Se realizaron sesiones de trabajo con participación de líderes de los sectores sociales representados en la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, la Junta Directiva Nacional, las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas, Gerencia General Corporativa y Gerencias de las Sociedades Anónimas, Subgerencias y Direcciones del Banco.



13 foros de la Economía Social Solidaria

1.491 participantes

Sectores comunales, cooperativos, solidarios, académicos, profesionales, artesanos, entre otros finales del año 2014 y el 2015

11 regionales

Ciudad Neilly, San José, San Carlos, Puntarenas, Guápiles, Naranjo, Cañas, Santa Cruz y Los Santos

1 internacional

1 nacional

Principales expectativas de las partes interesadas participantes en los Foros de la Economía Social Solidaria:

1. Especialización de la oferta de productos y servicios
2. Estrategia de acompañamiento no financiero
3. Gestión de los Fondos Especiales
4. Apoyo financiero y técnico para iniciativas de impacto social y ambiental
5. Expansión territorial del Banco Popular
6. Mercadeo responsable
7. Fomento del Sector de Economía Social Solidaria
8. Impacto social a escala nacional del Conglomerado Financiero Banco Popular

3. Consulta a Partes Interesadas: Con el propósito de profundizar en el proceso de escucha a los grupos clave del Conglomerado, durante el año 2015, se realizó un estudio de necesidades y expectativas de sus grupos de interés, en las dimensiones económica, social y ambiental. Se determinaron expectativas y se identificaron limitaciones y riesgos. El resultado de este ejercicio constituye un elemento importante en el proceso de formulación del nuevo Plan Estratégico Corporativo 2017 – 2020, que buscará tener una visión de sostenibilidad.

CONSULTA A PARTES INTERESADAS (realizada por una empresa especializada)

Grupo	Cantidad personas	Métodos y actores de la consulta
Comunidad	34	Entrevistas a profundidad: Gobiernos Locales, Organizaciones Sociales, Cámaras Empresariales, Asociaciones de Desarrollo y Solidaristas, 15 municipios.
Proveedores institucionales	9	Entrevistas a profundidad: Empresas que proveen de servicios en las entidades del Conglomerado Banco Popular.
Clientes físicos	1.030	Clientes del Conglomerado, adulto y adulto mayor, clientes físicos de las diferentes regiones del país y en diferentes rangos de edad.
Clientes empresariales	200	Encuesta: Clientes empresariales del Conglomerado, tanto grandes como MIPYMES.
Otros propietarios	4	Personas del sector público como privado en diferentes rangos de edad, no clientes del Banco Popular pero sí contribuyentes a la seguridad social del país a través de la Caja Costarricense del Seguro Social.
Organizaciones de interés	24	Entrevistas a profundidad: Alianzas público privadas, Cooperativas, representantes de distintas organizaciones públicas, privadas y del tercer sector.
Público interno:	204	Entrevistas: funcionarios y funcionarias altos mandos y mandos medios del Banco. Encuestas a las Sociedades.
Estado	10	Entrevistas a profundidad a representantes del Estado.
Líderes de opinión	4	Entrevistas a líderes de medios de comunicación: televisión, radio, prensa escrita y redes sociales.
TOTAL INTERACCIONES	1.519	

Hallazgos relevantes, expectativas de los grupos de interés Banco Popular y de Desarrollo Comunal, detectadas a través de la consulta de partes interesadas:

EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Público Interno	Mayor apoyo hacia las iniciativas de valor que generan las Sociedades. Una plataforma tecnológica innovadora, robusta, confiable, segura, escalable, ágil, una herramienta tecnológica para ser los primeros en el mercado. Estabilidad laboral para los colaboradores de la institución
Estado	Programas de financiamiento e impulso a los sectores productivos (destacándose las menciones a Banca de Desarrollo), dando especial apoyo a emprendedores, micro y pequeña empresa. Desarrollo de productos bancarios específicos que beneficien a los más vulnerables: indígenas, discapacitados.
Comunidad	Provisión de financiamiento barato y apoyo financiero para empresas, emprendedores y gente que desea acceder a una vivienda propia. Apertura de cajeros y sucursales en zonas rurales del país. Financiamiento de proyectos ambientales en colaboración a entes locales.
Otros propietarios	Activación de la economía por medio de la estimulación de la producción. Mejoras en la calidad de vida de los ciudadanos gracias a proyectos varios de responsabilidad social en comunidades: luchas contra drogas, embellecimiento de sitios públicos, apoyo a estudiantes desértos. Capacitación a la población en temas de reciclaje, protección de recursos hídricos, contaminación, reforestación, entre otros.
Proveedores	Desarrollo de productos más ágiles y competitivos que se ajusten a las necesidades de los empresarios. Mejoras en la calidad del servicio al cliente: personal más capacitado, con conocimiento detallado de los productos financieros. Plataforma tecnológica con una interfaz amigable al usuario, rápida y confiable, que de seguridad a la hora de realizar cualquier tipo de transacción. Un rol más visible en el tema ambiental.
Clientela física	Préstamos en condiciones más accesibles y flexibles: tasas de interés más bajas, menos requisitos. Trabajar con la sociedad, proyección a sectores vulnerables, desarrollo comunal. Mayor claridad, información sobre la variedad de productos bancarios.
Clientela empresarial	Préstamos en condiciones más accesibles y flexibles: tasas de interés más bajas, menos requisitos. Trabajo más cercano al desarrollo comunal, proyectándose sobre todo a los sectores más desfavorecidos del país. Apoyo a la pequeña y mediana empresa, PYME.
Organizaciones de interés	Mantenimiento y fortalecimiento de su función principal: financiar a los trabajadores. Oportunidades de financiamiento a emprendedores, especialmente de zonas alejadas. Mayor involucramiento del banco con los sectores sociales: un verdadero banco de "Desarrollo Comunal".
Líderes de opinión	Una relación más estrecha con el pueblo que le permita identificar los productos servicios y condiciones que debe poner a disposición del público y a cada uno de los segmentos de interés. Préstamos a bajas tasas de interés a estudiantes universitarios, emprendedores y PYMES.

Nuestros temas materiales

A partir de los procesos de consulta se definieron los Temas materiales 2015, que orientan los compromisos de sostenibilidad. Esta información más el análisis hecho por el Consejo de Sostenibilidad en relación a los negocios y sus objetivos estratégicos, generaron los siguientes compromisos de sostenibilidad.

Temas materiales 2015

1. Impulso al desarrollo económico y social sostenible de los clientes físicos, sectores productivos y organizaciones de la Economía Social Solidaria
 - a. Apoyo con productos y servicios financieros a la clase trabajadora y los sectores productivos
 - b. Apoyo con productos y servicios financieros y de acompañamiento empresarial al sector de Economía Social Solidaria
2. Gestión institucional con ética y transparencia
 - a. Fortalecimiento en el personal de la identidad institucional
3. Gestión ambiental
 - a. Cumplimiento del plan de gestión ambiental institucional
 - b. Impulso de comercialización de productos financieros con enfoque ambiental
4. Accesibilidad a productos y servicios para las poblaciones vulnerables
 - a. Facilitar el acceso a los servicios financieros a las poblaciones vulnerables establecidas por la Ley Orgánica y la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras
5. Gestión integral del talento humano
 - a. Fortalecimiento de las capacidades y conocimientos del personal para atender mejor a los distintos segmentos de mercado

Nuestros compromisos

A partir del seguimiento a los compromisos 2014, más las primeras retroalimentaciones de las expectativas de los Foros de la ESS, en el 2014 se plantearon una lista de compromisos de sostenibilidad que debían cumplirse en el 2015 y cuyo resultado se reporta a continuación:



CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2015

MATERIA FUNDAMENTAL	ASUNTOS A TRABAJAR	COMPROMISOS	RESULTADOS	MATERIA FUNDAMENTAL	ASUNTOS A TRABAJAR	COMPROMISOS	RESULTADOS
GOBERNANZA 20%	Sensibilización y comunicación en materia Sostenibilidad a públicos internos y externos	1. Actualización de conocimientos del marco jurídico del Banco Popular mediante campaña informativa interna		DERECHOS HUMANOS 5%	Desarrollo y aprendizaje	8. Destinar un 10% del presupuesto de capacitación a programas de formación y sensibilización que fortalezcan los pilares estratégicos institucionales en materia de sostenibilidad	
		2. Actualización de conocimientos sobre el marco ético que rige a la organización				9. Diseño del programa de sucesión que incentive la participación de mujeres en puestos clave para disminuir la brecha de puestos gerenciales	
		3. Comunicar la publicación del reporte de sostenibilidad del periodo 2014 a los públicos de interés institucional como mecanismo de rendición de cuentas				10. Ejecutar el programa de empoderamiento gerencial para mujeres	
		4. Desarrollar una campaña interna de valores institucionales				1. Establecer una Política Institucional de Derechos Humanos	
		5. Campaña de sensibilización en materia ambiental (Lograr que al menos 5 funcionarios de cada oficina se involucren en acciones o actividades del Banco o fuera del Banco que contribuyan a proteger el ambiente)			Política Ambiental Institucional	1. Publicación de la Política Ambiental Institucional	
		6. Divulgar las directrices para combatir la corrupción al público interno y a los proveedores			Plan de Gestión Ambiental Institucional	2. Formulación y publicación del Plan de Gestión Ambiental Institucional	
		7. Divulgar en el 100% del público interno los alcances de la Ley 8204			Involucramiento del personal en actividades de promoción del ambiente	3. Formular y aprobar una campaña técnicamente estructurada con un plan de abordaje que contenga un cronograma con actividades, tareas, prioridades, recursos y responsables que permita involucrar a todo el personal del Banco	
		8. Actualización del Plan de Administración de Crisis de Imagen (PACI)				4. Presentar Declaración del Inventario de gases de efecto invernadero ante el Ministerio de Ambiente y Energía (MNAE)	
		9. Desarrollar dos campañas de innovación en productos y/o servicios				5. Definición de los impactos del desempeño ambiental	
				MEDIO AMBIENTE 20%	Carbono neutralidad		
PRACTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN 15%	Directrices para combatir la corrupción	1. Formular directrices institucionales de anticorrupción, Ley de Enriquecimiento Ilícito, para áreas del Banco que ejercen labores de contratación			Impactos del desempeño ambiental		
		2. Formular y aprobar una campaña de divulgación			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.	
		3. Formalizar un proceso de gestión de inconformidades de violaciones anticorrupción y tratamientos inmorales			Involucramiento de la clientela en la definición de productos y servicios	2. Realizar 4 actividades anuales, donde participen clientes en el proceso de desarrollo de productos y servicios nuevos o mejorados.	
	Criterios de Responsabilidad Social en el registro de proveedores y en las relaciones con los mismos	4. Carteles con apartados de temas de Responsabilidad Social			Sistematización de acciones de Valor Agregado realizadas por el Banco	3. Realizar al menos 2 acciones de valor agregado por Banca (Personas, Empresarial y Social)	
PRACTICAS LABORALES 15%	Salud y Seguridad Laboral	1. Definir directrices para promover mejores prácticas laborales		ASUNTOS DE CONSUMIDORES 20%	Definición de metas para productos verdes	4. Impactar en al menos dos regiones con productos amigables con el ambiente durante el año 2015	
		2. Establecer un sistema de control de cumplimiento de buenas prácticas laborales				5. Implementar un plan piloto para captar recursos que permitan destinarse al financiamiento de créditos con impacto ambiental	
	Ambiente laboral	3. Establecer la línea base de indicadores de salud integral			Introducción de productos o servicios sociales innovadores	6. Implementar al menos un producto o servicio social innovador.	
		4. Aplicar la evaluación de ambiente laboral			PARTICIPACION ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD 5%	1. Proponer 6 alianzas público privadas en triple línea de base (económico-financiero, social, ambiental)	
	Compromiso y desempeño	5. Elaborar un programa de mejora del ambiente laboral con base en las directrices para promover mejores prácticas laborales					
		6. Implementar el programa de gestión por competencias presentado a la DIRGC y GGC					
		7. Evaluar las competencias del personal clave para desarrollar programas dirigidos al cierre de brechas					

De igual manera en el año 2015 se plantearon retos que se deben cumplir en el 2016. A saber:

COMPROMISOS INSTITUCIONALES REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

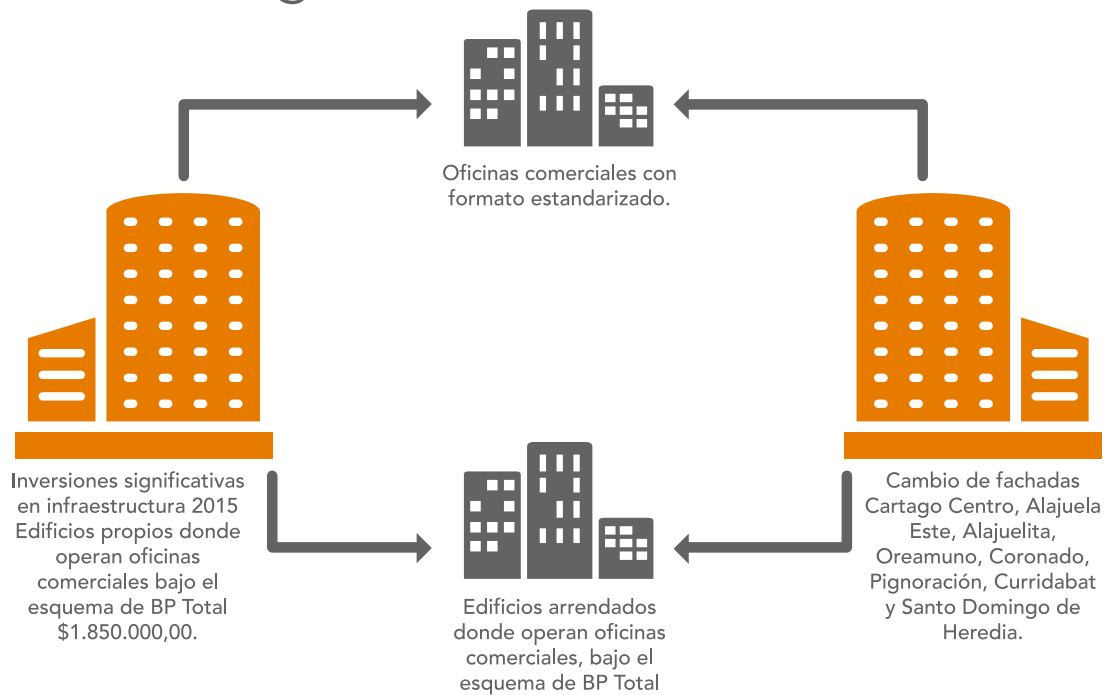
DIMENSION	COMPROMISO (Acción a realizar e indicador)	
GOBIERNO	Enfoque del compromiso:	Gestión institucional con ética y transparencia
	Acción a realizar	Indicador
	Fortalecimiento en el personal de la identidad institucional	Ejecutar el Programa de Identidad Institucional a todo el personal
	Actualizar el Código de Ética con participación de los grupos de interés que se consideren, con alcance de conglomerado y enfoque económico financiero, ambiental y social alineado a la norma ISO 26000	Código de Ética del Conglomerado aprobado por la Junta Directiva Nacional
	Construir y actualizar las Políticas de Valor Social	Políticas de Valor Social aprobadas por la Junta Directiva Nacional
	Incorporar las necesidades y expectativas de los grupos de interés en el proceso de construcción del nuevo Plan Estratégico Corporativo	Informe de trazabilidad de necesidades y expectativas incorporadas en el Plan Estratégico Corporativo
	Cumplimiento de los planes de sostenibilidad 2016 en cada una de las Sociedades Anónimas	Informe de cumplimiento de planes de Sostenibilidad de las Sociedades Anónimas 2016
	Incorporar en el mapeo de riesgos institucional, las situaciones de riesgo de los derechos humanos	Mapeo de riesgo institucional aprobado por la Gerencia General Corporativa
	Construcción del Plan Estratégico Corporativo en triple línea de base	Plan Estratégico Corporativo aprobado por la Junta Directiva Nacional
ECONOMICA	Enfoque del compromiso:	Impulso al desarrollo económico y social sostenible de los clientes físicos, sectores productivos y organizaciones de la Economía Social Solidaria
	Acción a realizar	Indicador
	Apoyar con productos y servicios financieros a la clase trabajadora (clientes físicos)	Financiamiento a la clase trabajadora Fomento del ahorro de los clientes Creación de dos nuevos canales de atención (alternos o electrónicos)
	Apoyar con productos y servicios financieros y de acompañamiento empresarial a los sectores productivos (Micro, pequeñas y medianas empresas)	Financiamiento a las MIPYMES Fomento del ahorro en las MIPYMES
	Promover el crecimiento y desarrollo de las organizaciones de la Economía Social Solidaria	Financiamiento a las organizaciones de la Economía Social Solidaria con recursos del Banco Financiamiento de las organizaciones de la Economía Social Solidaria con recursos de Fondos Especiales

AMBIENTAL	Enfoque del compromiso:	Gestión ambiental
	Acción a realizar	Indicador
	Actualización del plan de gestión ambiental institucional	Plan de Gestión Ambiental Institucional actualizado y presentado al MINAE
	Contribuir a la protección del ambiente y la prevención del cambio climático con productos financieros	Incremento de la cartera de crédito ambiental de Banca de Personas Incremento de la cartera de crédito ambiental de Banca Empresarial y Corporativa Relanzamiento de la oferta de productos verdes
	Desarrollar los lineamientos e instrumentos necesarios para garantizar la implementación transversal de la Política Ambiental Institucional en todos sus ámbitos	Plan detallado para la implementación de la Política Ambiental Institucional aprobado por la Gerencia General Corporativa y presentado al Consejo de Sostenibilidad Corporativa
	Diseñar un modelo de gestión de riesgos para eliminar o mitigar los impactos ambientales negativos de los productos y servicios del Banco Popular	Modelo de gestión de riesgos de impactos ambientales aprobado por la Gerencia General Corporativa y presentado al Consejo de Sostenibilidad Corporativa
SOCIAL	Enfoque del compromiso:	Accesibilidad a productos y servicios para las poblaciones vulnerables
	Acción a realizar	Indicador
	Facilitar el acceso a los servicios financieros a las poblaciones vulnerables (mujeres) establecidas por el Banco	Incremento de la cartera de crédito a mujeres empresarias
	Enfoque del compromiso:	Gestión integral del talento humano
	Acción a realizar	Indicador
	Fortalecimiento de las capacidades y conocimientos del personal para atender mejor a los distintos segmentos de mercado.	Informe de resultados de capacitación al personal de oficinas comerciales en el conocimiento del portafolio de productos y servicios bancarios con énfasis en los que se dirigen a poblaciones vulnerables.
	Enfoque del compromiso:	Apoyo al desarrollo de la comunidad
	Acción a realizar	Indicador
	Construir una directriz para priorizar dentro de los criterios de selección, proveedores de regiones específicas cuando el bien o servicio a contratar sea para una oficina ubicada en la región de influencia del proveedor	Directriz aprobada por la Gerencia General Corporativa
	Aplicar la directriz que incluya la orientación para aquellos patrocinios institucionales que contribuyan a concientizar acerca de las amenazas para la salud, las principales enfermedades y su prevención	Informe de impacto de la aplicación de la directriz en los patrocinios presentado al Consejo de Sostenibilidad
	Incorporar en el establecimiento de alianzas estratégicas (con sector público, privado y Economía Social Solidaria) el alcance de impactos cuantificables de inversión social	Propuestas de las 6 alianzas reformuladas aprobadas por la Subgerencia General de Negocios y presentadas ante el Consejo de Sostenibilidad Corporativa



Dimensión
Económica

Cambios significativos en infraestructura





■ Implementación de la nueva plataforma tecnológica T24 (nueva solución bancaria que integra los módulos de negocios de la banca en una plataforma)

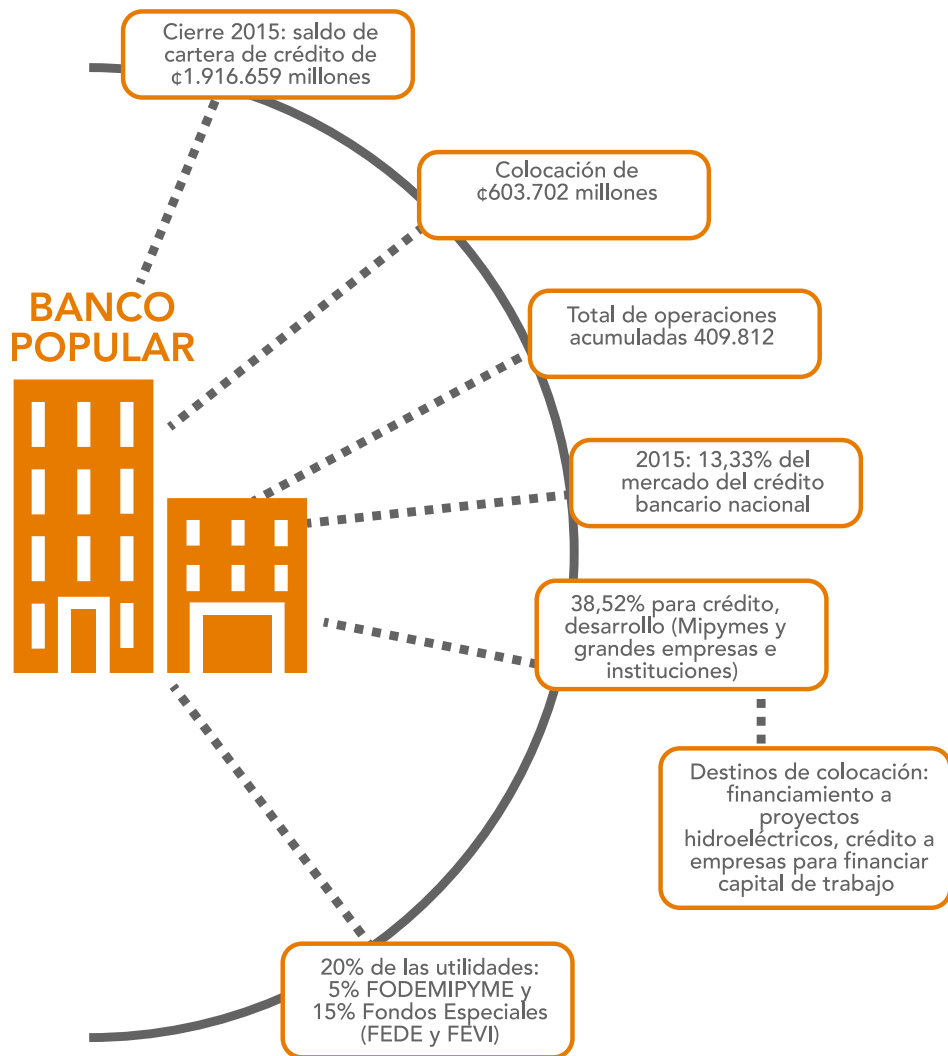
■ Construcción del Centro de Datos Institucional : se elevó la confiabilidad y continuidad operativa del procesamiento electrónico de información, bajo las mejores prácticas a nivel internacional y en forma confiable y segura

■ El Banco Popular hizo una inversión aproximada de €11.157 millones por concepto de construcción y equipamiento del Centro de Datos



La firma calificadora de riesgo Fitch Ratings reiteró la calificación internacional de emisor de largo plazo (IDR por sus siglas en inglés) de Banco Popular y de Desarrollo Comunal (BPDC) en BB+

Datos Económicos generales del período



**ESCALA DE LA ORGANIZACIÓN
CIFRAS EN MILLONES DE COLONES**

	Activos	Pasivos	Utilidad	Patrimonio
Conglomerado Financiero Banco Popular	¢2.790.004.417.880,00	¢2.253.103.209.918,00	¢34.619.484.966,00	¢536.901.207.962,00

Valor económico generado del Conglomerado Financiero Banco Popular.

**VALOR ECONÓMICO DIRECTO Y DISTRIBUIDO
CIFRAS EN MILLONES DE COLONES**

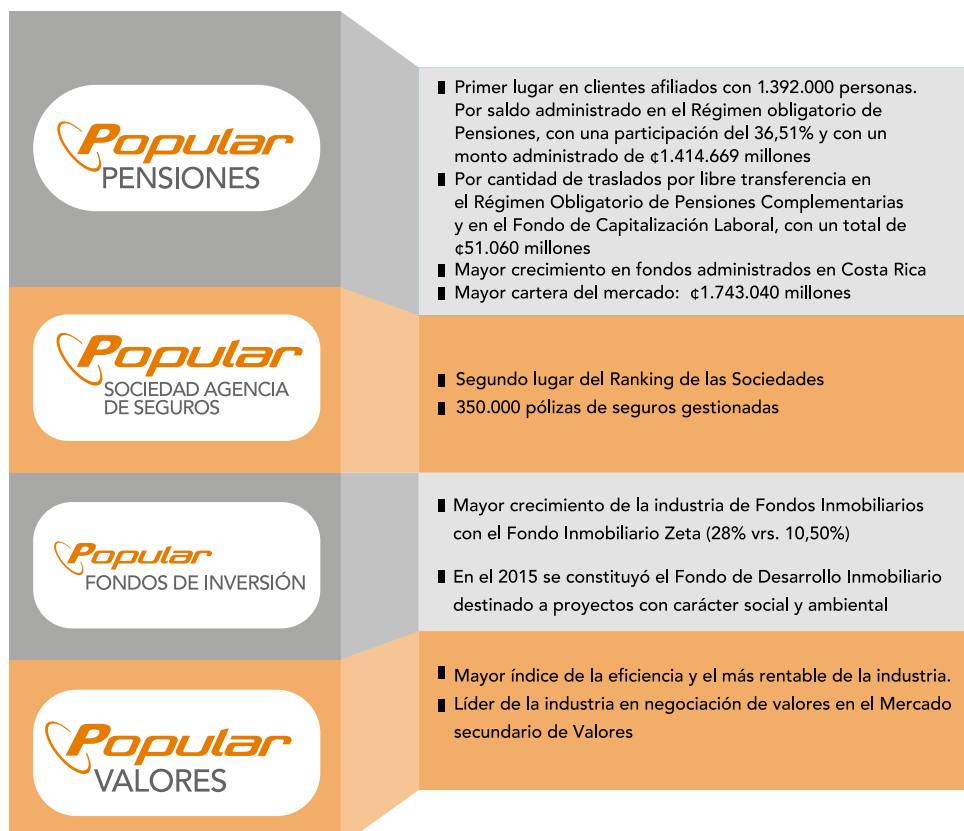
	2014	2015	Diferencia Absoluta	Diferencia Porcentual
Valor económico generado 1/	382.446.8	421.963.9	39.517.0	10,3%
Valor económico distribuido 2/	350.339.6	387.297.7	36.958.2	10,5%
Gastos de funcionamiento	44.257.8	47.517.9	3.260.1	7,4%
Sueldos y prestaciones empleados	75.549.5	84.722.3	9.172.8	12,1%
Pago proveedores deuda	142.880.4	148.195.3	5.314.9	3,7%
Otros gastos	77.930.9	91.677.0	13.746.3	17,6%
Pagos gobierno	9.721.0	15.185.3	5.464.3	56,2%
Valor económico retenido /3	32.107.3	34.666.1	2.558.9	8,0%

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)

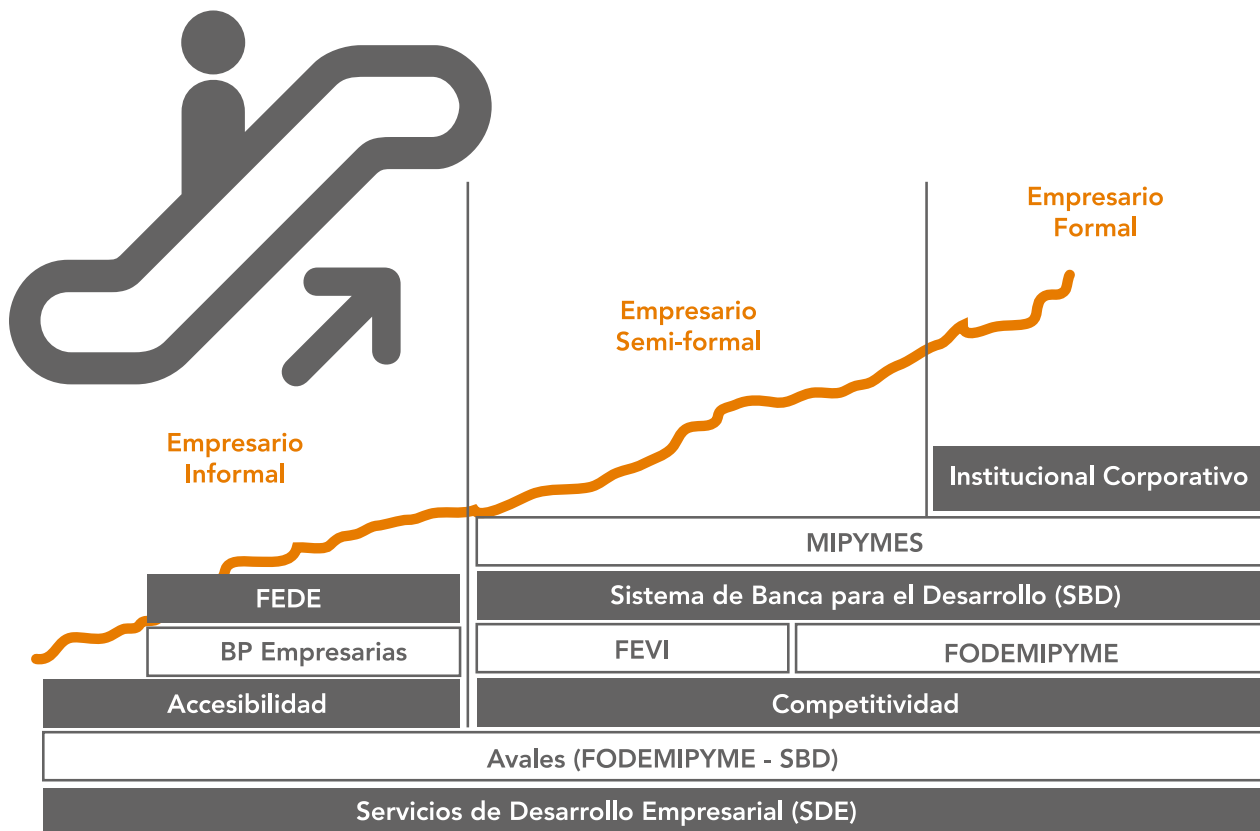
Somos un conglomerado financiero sostenible, con impacto social



Servicios financieros con impacto social

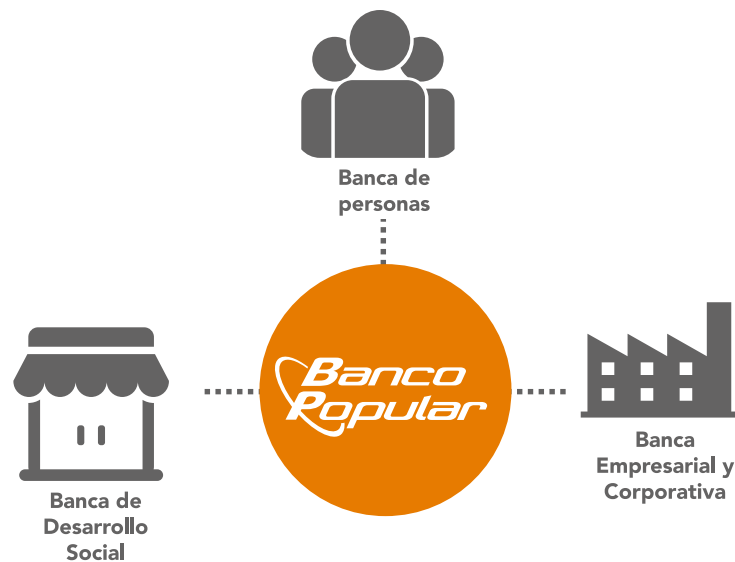
El Banco Popular dirige su portafolio de productos y servicios, hacia la accesibilidad a los créditos personales, los créditos con impacto social, al financiamiento de las micro, pequeñas y medianas empresas y la inclusión de la población al sistema financiero por medio del fomento del ahorro. Es importante destacar que los temas ambientales y sociales se incorporan como ejes transversales que impactan mediante todos los productos y servicios del Banco.

Modelo de Atención según el ciclo de vida empresarial





Modelo de Negocio del Banco Popular



Banca de Personas: Es el área del Banco Popular encargada de la orientación técnica y la venta de productos y servicios financieros dirigidos a personas físicas. El Banco incluye en éste segmento a las personas asalariadas, las personas con ingresos propios, poblaciones vulnerables (mujeres, jóvenes, indígenas, personas con capacidades especiales, población adulta mayor, pensionados y personas jubiladas), así como personas físicas con actividades productivas organizadas y no organizadas.

Para éste segmento, el Banco Popular tiene a disposición una serie de productos y servicios que son los siguientes:

- Préstamos para consumo
- Préstamos fiduciarios para educación
- Préstamos para gastos médicos
- Préstamos para mejora de la liquidez
- Préstamos para libre destino y consumo
- Préstamos para compra de vehículo
- Adelanto de salario y ampliación
- Préstamos para mejora o reparación de vivienda
- Préstamos hipotecarios para compra, construcción de vivienda o cancelación de hipotecas, libre disponibilidad
- Tarjetas de débito y crédito y tarjeta virtual
- Fondos de Vivienda de Interés Social
- Crédito Pignoraticio
- Productos de captación de ahorro a la vista y ahorro a plazo
- Pago de servicios públicos y privados en diferentes canales
- Bonos de Vivienda
- Productos para personas vulnerables y jóvenes estudiantes universitarios menores de 25 años
- Productos verdes
- Compra de divisas
- Cheques internacionales
- Transferencias internacionales
- Finanzas sanas

Banca de Personas del Banco Popular cuenta con la línea de crédito denominada Eco crédito que permite realizar proyectos de inversión para el mejoramiento y beneficio ambiental. Los planes de financiamiento del Eco crédito son:

- Compra de Paneles Solares
- Cambio a 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 fregadores
- Compra de lámparas de vapor de alta presión para áreas comunes (ej. jardines)
- Tratamiento de desechos y reciclaje
- Compra de electrodomésticos amigables con el ambiente, entre otros

CRÉDITO 2015

Banca de Personas	Cartera	Saldo de Crédito 2014	Saldo de Crédito 2015
	Financiera	¢763.231.491.687,00	¢857.265.752.698,00
	Social (Vivienda)	¢399.468.522.626,00	¢425.752.280.325,00
	Total	¢1.162.700.014.313,00	¢1.283.018.033.022,00

Cifras en millones de colones

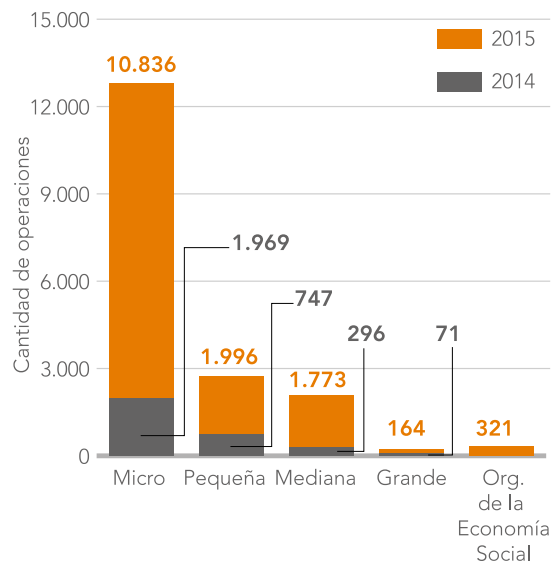
CAPTACIÓN DE AHORRO 2015

Producto	Saldo 2015
Cuentas Corrientes	¢68.592.618.356,00
Ahorro Voluntario	¢291.294.233.799,00
Ahorro a Plazo	¢4.235.778.431,00
Ahorro Programado	¢1.215.718.987.009,00
Total	¢1.579.841.617.685,00

Cifras en millones de colones

Banca Empresarial: es el área que ofrece productos financieros y otros de apoyo en gestión empresarial, es dirigido a empresas y clientela corporativa. Se ofrecen créditos para la micro, pequeña y mediana empresa, créditos para el sector agrícola, garantías de participación y cumplimiento, crédito BP Empresarias, entre otros.

**Cartera de crédito Banca Empresarial
según tamaño de empresa
(cifras en millones de colones)**

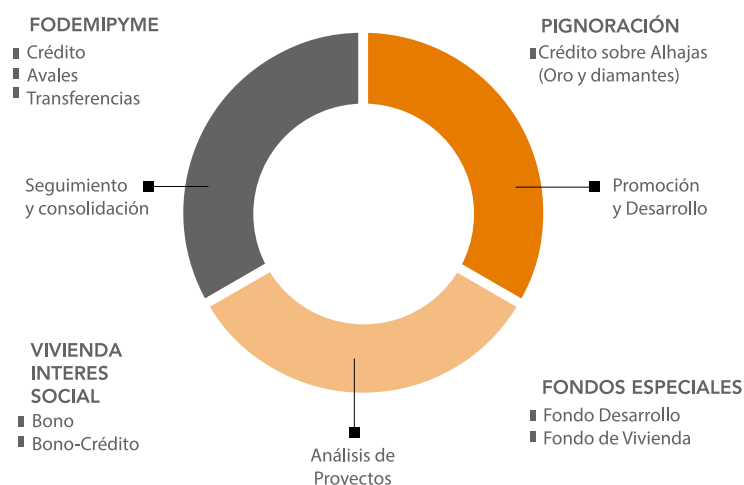


**CARTERA BANCA EMPRESARIAL SEGÚN SECTOR ECONÓMICO
SALDOS ACUMULADOS AL 31 DE DICIEMBRE 2015**

Sector Económico	Cant. Oper.	Saldo
Comercio	5.461	¢113.354.732.407
Servicios	4.638	¢113.196.823.774
Agropecuario	3.514	¢63.238.897.608
Industria	1.371	¢43.241.338.525
Total general	14.984	¢333.031.792.314

Banca de Desarrollo Social: Su objetivo es generar un impacto de carácter social para las micro, pequeñas, medianas empresas y organizaciones de la economía social. Hace referencia a la rentabilidad social (impacto socio-económico) más que estar condicionado exclusivamente al criterio de beneficio financiero y la especulación. Comprende servicios solidarios y se distingue de la banca convencional por la naturaleza social de los proyectos que financia y la orientación ética de las empresas en las que invierte, además proporciona respuestas a las personas excluidas del sistema financiero. Se organiza de la siguiente manera:

Conformación de la Dirección Banca Social



FODEMIPYME: Es un fondo creado con el objetivo de fomentar y fortalecer el desarrollo y la competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas de la economía social, mediante el otorgamiento eficiente de avales, financiamiento de intangibles y Servicios de Desarrollo Empresarial.

El Banco Popular brinda avales para el financiamiento de empresas que tienen insuficiencia de garantía para gestionar sus créditos bancarios. A continuación se detalla la colocación de la cartera de avales y crédito con recursos de FODEMIPYME, al 31 diciembre 2015.

Instrumento	Nº Operaciones	Monto en millones de colones
Avals FODEMIPYME	2.267	¢26.786
Fondo de Crédito	815	¢13.205
Total	3.082	¢39.991

El 50% de la totalidad de avales FODEMIPYME colocados históricamente, corresponden al sector servicios, un 36% a comercio, un 12% al sector industrial y un 2% al sector de agricultura. Un 70% de los avales colocados benefician a la microempresa.

COLOCACIÓN DE AVALES FODEMIPYME POR SER SECTOR CUADRO COMPARATIVO 2014-2015

Sector	2014	2015
Servicios	50%	50%
Comercio	35%	36%
Industrial	13%	12%
Otros	2%	2%

COLOCACIÓN DE FONDO DE AVALES POR TAMAÑO DE EMPRESA CUADRO COMPARATIVO 2014-2015

Tamaño de empresa	2014	2015
Microempresa	73%	72%
Pequeña	20%	20%
Mediana	7%	8%

Fondos Especiales: creados para promover el desarrollo económico y social del país, por medio del financiamiento de proyectos que mejoran la calidad de vida de las personas que no sean sujeto del crédito en la banca tradicional; permitiendo con ello, la posibilidad de bancarización en un plazo determinado. Los fondos especiales son el Fondo Especial de Vivienda (FEVI) y Fondo Especial de Desarrollo (FEDE). EEI Banco destina hasta un 20% de las utilidades: 5% FODEMIPYME y 15% Fondos Especiales (FEDE y FEVI).

FEVI	FEDE
Saldo de cartera	Saldo de cartera
¢14.522,46	¢1.591,34
millones	millones
Operaciones	Operaciones
102	9

FONDOS ESPECIALES FEDE-FEVI COLOCACIÓN CUADRO COMPARATIVO 2014-2015

Fondo	2014	2015
FEDE	¢1.035.000,00	¢510.150.000,00
FEVI	¢1.598.015.309,00	¢3.599.890.000,00

Fondos de Vivienda de Interés Social Su objetivo es facilitar el acceso a vivienda digna a familias tanto de clase media como de escasos recursos o familias con dificultades para obtener un crédito, a través del bono familiar de vivienda y créditos de vivienda como complemento al bono. Este es gestionado con recursos del Fondo de Subsidio para la Vivienda (FOSUVI), a través del Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI), todo esto en cumplimiento de las políticas, normativas, directrices y reglamentos vigentes y aplicables al Banco Popular y el BANHVI. Para dar un mejor servicio, en el ámbito social, en el período 2015, se capacitó al personal en temas relacionados el Fondo Especial de Vivienda (FEVI).

MONTO Y NÚMERO DE BONOS DE VIVIENDA ENTREGADOS
 (cifras en colones)

Año	# de casos	Monto del bono	Monto de crédito
2014	282	¢2.301.199.509,00	¢552.910.000,00
2015	301	¢1.982.085.000,00	¢388.816.000,00

PROGRAMAS ESPECIALES DE IMPACTO SOCIAL (ACUMULADO AL 2015)

FODEMIPYME	Operaciones 2004 a 2015	Fondos Destinados (millones de colones)
Avaless	2.267	¢26.786,00
Fondo de Crédito	815	¢13.205,00
Sub Total	3.082	¢39.991,00
FONDOS ESPECIALES	Beneficiarios 2004 a 2015	Fondos Destinados (millones de colones)
FEVI	1.115	¢21.922,00
FEDE	993	¢7.931,00
Sub Total	2.108	¢29.853,00
FOFIDE	Beneficiarios activos 2011 a 2015	Fondos Destinados (millones de colones)
BP Empresarias	536 mujeres empresarias	¢11.588,00
TOTAL	5.726	¢81.432,00



2015:

¢72.695

 millones colocados en las
líneas de la Cartera Social

45

 organizaciones sociales
beneficiadas

Créditos a

3.818

mujeres empresarias

Avaless de fondos de garantía:

244

 beneficiados por un
saldo de
¢3.912 millones

Dentro del total de operaciones con avales de FODEMIPYME, destacan 705 que ha colocado el Banco Popular por medio de la Banca Empresarial y Corporativa, para un saldo avalado de ¢9.874 millones. De forma similar, se han colocado 226 operaciones con fondos del Fideicomiso Nacional para el Desarrollo (FINADE), para un saldo avalado de ¢1.228 millones.



POSTRES



- Tres leches
- Cheesecake
- Arroz con leche
- Pie de limón
- Tiramisu
- Flan de caramelo
- Boudin de chocolate

Nuestra relación con los clientes

El Banco Popular y de Desarrollo Comunal facilita a los clientes información transparente y veraz de las características y condiciones de sus productos y servicios por medio de los diferentes canales de comercialización, tales como sitio web, Banca Fácil, toda la red de oficinas, documentos legales y folletos explicativos sobre la información del producto o servicio adquirido. Para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros el Banco Popular cuenta con el "Manual de Productos y Servicios", documento que contiene el estándar de información disponible para los clientes.

El Banco Popular mantiene contratos con agencias de publicidad en los que se establece el adecuado cumplimiento de prácticas justas de mercadeo, publicidad, promoción y patrocinios, información objetiva e imparcial y utiliza mecanismos de mercadeo obtenidos de forma legal y legítima. La organización tiene 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.

Las acciones publicitarias de los productos y servicios bancarios responden al interés del Banco y de los distintos reguladores que aseguran la veracidad de la publicidad financiera divulgada a través de los distintos medios de difusión. La publicidad está apegada a las disposiciones emitidas por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), Reglamento sobre divulgación de información y publicidad de productos y servicios financieros.

Aspecto salud y seguridad de los clientes

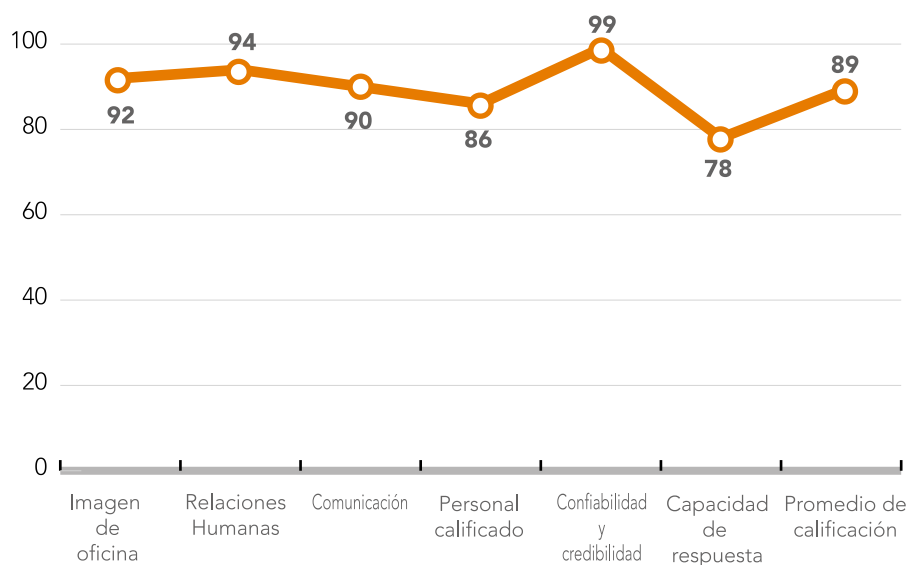
Para el Banco Popular la opinión del cliente sobre la satisfacción de la calidad de la atención y el servicio se consulta permanentemente. En este sentido los principales resultados de las encuestas 2015 fueron los siguientes:

PRINCIPALES RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCIÓN DE CLIENTES 2015

3.420	Encuestas realizadas
89%	Calificación a la satisfacción con el servicio
93%	Calificación al nivel de servicio de las oficinas
93%	Mejoras del Banco Popular frente a otros bancos

Evaluaciones de Auditorías de Cliente Externo Aplicadas a Clientes por Apartado

Calificaciones 2015



Para el período 2015 las Sociedades Anónimas obtuvieron los siguientes resultados de satisfacción por parte de los clientes.

SOCIEDADES ANÓNIMAS RESULTADOS DE ENCUESTAS SATISFACCIÓN DE CLIENTES 2015

Sociedad anónima	Resultado
Popular SAFI	85,6%
Popular Valores	93%
Popular Seguros	86,5%
Popular Pensiones	91%

Cumplimiento regulatorio

El Banco Popular pone a disposición de su clientela los medios necesarios para que puedan comunicar sus gestiones (inconformidades, sugerencias, consultas, felicitaciones, etc). Se procura identificar las causas que generan la insatisfacción de la clientela y el origen de estas situaciones para incentivar el proceso de mejora continua.

En el 2015, por medio de la Contraloría de Servicios, se recibieron 5 gestiones de clientes sobre aspectos que ellos consideraban como publicidad engañosa. Luego de análisis solamente uno se enmarcó en este término; sin embargo, todos los casos fueron debidamente tramitados sin ninguna repercusión judicial o administrativa.

Durante el 2015 se tramitó una denuncia ante la Comisión Nacional del Consumidor interpuesta por un cliente contra el Banco Popular por incumplimiento contractual y falta de información. Como resultado se le impuso al Banco Popular una

sanción por un monto de \$3.187.000,00 y la misma fue cancelada por la Institución en el mes de setiembre de 2015, a favor de la Tesorería Nacional del Ministerio de Hacienda.

Con respecto al 2014, la cantidad de reclamaciones generales de clientes aumentó en un 76% aproximadamente. El incremento de inconformidades, entre el 2014 y el 2015, puede ser atribuido al cambio de plataforma tecnológica por el que pasó el Banco Popular durante el último año. Este proceso generó múltiples fallas de sistema en los diversos canales por medio de los cuales se atiende a los clientes.

CLASIFICACIÓN	AÑO 2014	AÑO 2015
Inconformidades	1.969	3.815
Consultas	423	516
Sugerencias	33	34
Felicitaciones	117	105
Otros	14	38
TOTAL	2.556	4.508

En el año 2015, el Banco Popular resolvió las gestiones en 8,8 días, muy por debajo de los 10 días que como mínimo tenía disponible.

En relación a las reclamaciones sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes, en el año 2015 se registran los siguientes datos:

Categoría	Cantidad de reclamaciones	Promedio de días transcurridos ACS	Promedio de días transcurridos Banco
Privacidad en transacciones	10	3,6 %	8,4 %
Violación al secreto bancario	5	4,2 %	8,2 %
Visibilidad clara a terceros	5	3 %	8,6 %
Demandas por competencia desleal	0	-	-

Los 10 casos corresponden a personas físicas, en los que no se encontró registro de presentación de alguna gestión de una entidad supervisora. El Banco tardó en promedio 8,4 días para resolver esos 10 casos.

Para atender casos de reclamaciones de grupos vulnerables como adulto mayor o personas con discapacidad se utiliza el Plan de Equiparación de Oportunidades y el MAPAM (Modelo de Atención de las Personas Adultas Mayores) que contribuye significativamente a la reducción de inconformidades. Las reclamaciones registradas en este rubro fueron las siguientes:

NÚMERO Y TIPO DE RECLAMACIONES DE GRUPOS VULNERALES

Tipo de gestión	Año 2014	Año 2015
Gestiones relacionadas con el adulto mayor	14	18
Gestiones relacionadas con las personas con discapacidad	19	13

Para el período 2015 Popular Pensiones y Popular Valores no recibieron reclamaciones sobre violación a la privacidad de los clientes, ni por fuga de información relacionada a ellos. Popular Fondos de Inversión y Popular Seguros no reportaron datos.



Dimensión
Ambiental



En el marco de nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa nos comprometemos con una adecuada gestión del impacto de nuestras decisiones y actuaciones en materia ambiental, derivado de nuestras operaciones diarias para la prestación de los servicios que ofrecemos. Para ello, nos fundamentamos en las Pautas y Orientaciones emanadas por la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y tomamos en consideración como marco de referencia la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social y la Ley 8839 para la Gestión Integral de Residuos Sólidos. Como organización nos regimos por lineamientos que procuren: prevenir la contaminación, hacer un uso sostenible de los recursos, la mitigación y adaptación al cambio climático, protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de los hábitat naturales y favorecer el desarrollo de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y gestionará adecuadamente los residuos que se generen.

La presente política ambiental se implementa a través de procesos que permitan:

- La 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 los grupos interesados, la promoción de productos financieros verdes
- La rendición de cuentas en materia ambiental
- La incorporación de esta materia en toda la cadena de valor

Todas las acciones que a continuación se detallan, nacen de esta visión:




El Banco Popular incorporó en la ejecución de sus funciones el Sistema de Gestión Ambiental y la Política Ambiental Institucional, de acuerdo a su estrategia de tripe balance, ratificando su compromiso con la protección del medio ambiente y la prevención de posibles impactos negativos.

Entre las sociedades anónimas destaca Popular Pensiones que cuenta con un programa de Gestión Ambiental desde el 2012. Popular Pensiones basa su trabajo en tres ejes de acción:



Consumo de Energía

El compromiso del Banco Popular con el medio ambiente supone desarrollar su actividad con los menores impactos adversos sobre el medio ambiente, y en este caso, de manera específica en la reducción del consumo energético. Para cumplir este compromiso se desarrollaron las siguientes acciones :

Aspectos	Acciones realizadas
<div>Energía Eléctrica</div> <div>  </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Carteles licitatorios de alquiler incluyen obligatoriedad del contratista para el cumplimiento de la directriz de requerimientos de eficiencia lumínica.Incorporación de criterios de eficiencia energética para las 6 oficinas nuevas y 3 Centros Empresariales. • Inicio de diagnóstico del Edificio Metropolitano (totalidad de las oficinas e inventario de todos los equipos que consumen energía eléctrica) • Instalación de sensores de movimiento para encendido y apagado de la iluminación en los servicios sanitarios de oficinas. • Instalación de paneles solares con una potencia de 3 kWh en oficinas de Paraíso y San Francisco de Heredia y Ciudad Colón. • Certificación LEED SILVER (53 puntos) por parte del Consejo de Construcción Verde de los Estados Unidos para el nuevo Centro de Datos.
<div>Aire Acondicionado</div> <div>  </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Inclusión en los carteles licitatorios de alquiler la obligatoriedad del contratista para el cumplimiento de la directriz requerimientos de eficiencia lumínica • Adquisición e instalación de nuevos equipos de aire acondicionado (5 pisos, Edificio de Tecnología de Información, oficinas de Contratación Administrativa, BP Total de Puntarenas. • Instalación de monitoreo de variables que permiten tener en tiempo real el estado del sistema de aire acondicionado de la oficina
<div>Mantenimiento de oficinas</div> <div>  </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan piloto de mantenimiento preventivo en oficinas de BP Total Paseo Colón, Desamparados, Pavas, Agencia Lincoln, Paseo Metrópoli, Terramall, Multiplaza Escazú, Paseo de las Flores, oficinas de la Junta Directiva Nacional, Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras. Total: 7.780,64 m2.

CONSUMO ENERGÉTICO COMPARATIVO BANCO POPULAR

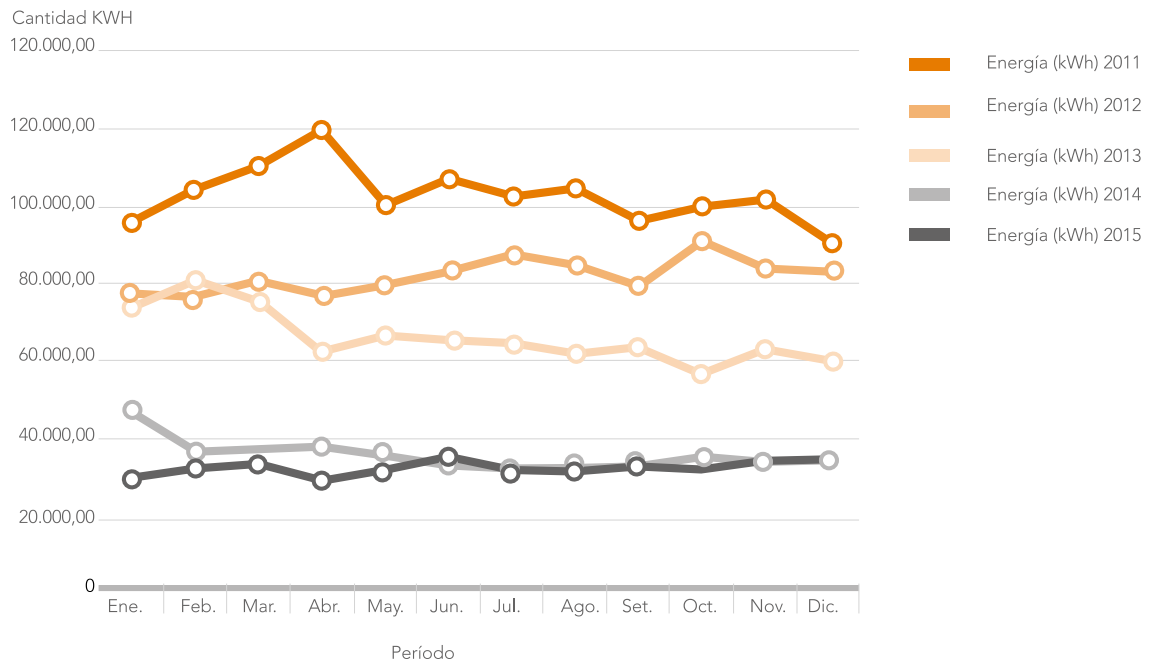
Años	N. de edificios medidos	Consumo por período
2014	64	9.824.257 kWh
2015	66	10.771.874 kWh

El aumento en el consumo energético, obedece a la incorporación de dos edificios más al registro de medición, siendo uno de ellos el nuevo edificio del Centro de Datos, el cual tiene un consumo eléctrico importante, sobre todo en materia de aires acondicionados, necesario para el mantenimiento de los equipos que en dicho edificio se albergan. Ese edificio entró en operación en el 2015.

SOCIEDADES ANÓNIMAS CONSUMO ENERGÉTICO MENSUAL PROMEDIO

Sociedad Anónima	Consumo energético interno
Popular Seguros	10.200 kWh
Popular Pensiones	390.480 kWh
Popular Valores	162.264 kWh

Consumo eléctrico Popular Pensiones



Agua

Durante el 2015, siguiendo con los esfuerzos de ahorro en el consumo de agua, se realizaron las siguientes acciones:

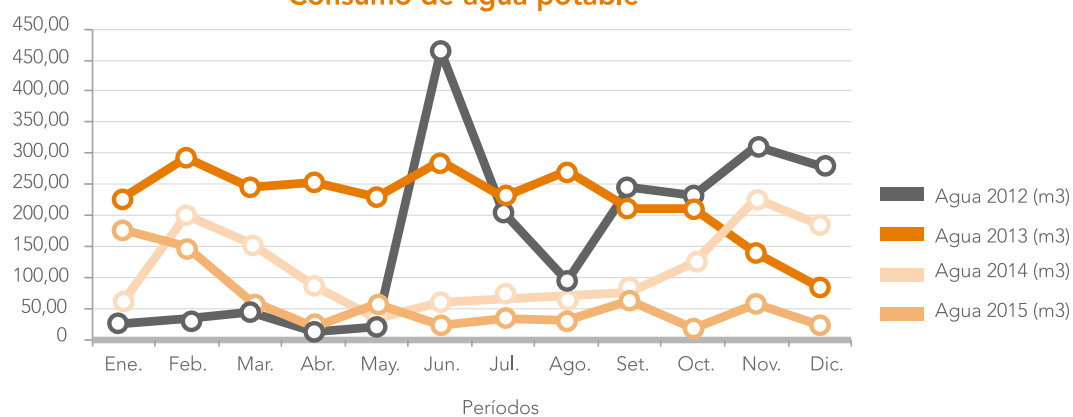
ASPECTO	ACCIONES REALIZADAS
Agua	<p>Estudio de Huella Hídrica en en Edificio de San Pedro (que permitió identificar las oportunidades de mejora).</p> <p>Colocación de equipos eficientes en todas las aperturas de nuevas oficinas y traslados</p>

CONSUMO DE AGUA POTABLE BANCO POPULAR

Años	Consumo
2014	48.407 m3
2015	50.585 m3

PENSIONES Reducción del consumo de agua potable

Consumo de agua potable



Emisiones directas de gases de efecto invernadero

CONSUMO ANUAL DE COMBUSTIBLE FLOTILLA VEHICULAR INSTITUCIONAL 2015, BANCO POPULAR (€, KM. Y LTR.)

Gasto en combustible €		Recorrido total Kms.		Total de litros consumidos	
Diesel	Gasolina	Diesel	Gasolina	Diesel	Gasolina
42.911.122	11.442.941	896.732	244.107	89.081	20.110

PRODUCCIÓN ANUAL DE GASES DE EFECTO INVERNADERO DURANTE 2015, BANCO POPULAR (TON X TIPO DE COMBUSTIBLE Y POR VEHÍCULO)

Combustible	Litros	Factor	Total tCO2	Q vehículos	tCO2 x vehículos
Diésel	89.081	0,00268	238,74	64	3,73
Gasolina	20.110	0,00222	44,64	25	1,79
Total	109.191		283,38	89	2,72

PRODUCCIÓN ANUAL DE GASES DE EFECTO INVERNADERO POPULAR PENSIONES:

Emisiones por alcance	Nivel de consumo según indicador	Cantidad de Dióxido de Carbono CO ² (Kg CO ² /L)	HFC (Kg)	Metano (Kg CH ₄ /L)	Óxido Nitroso (Kg N ₂ O/L)	Cantidad de Ton CO ² e
Alcance 1						
Emisiones de Combustibles	9.487,24 litros por año	25.124,63		220	1,31	25,57
Emisiones por el uso de lubricantes	49 Kg de Co ² e					0,049
Emisiones por uso de A/C	47,14 kg de líquido refrigerante liberado anual		72.571,00			72,57
Emisiones por uso de extintores	63 Kg de agente extintor liberado anual	63				0,063
Alcance 2						
Emisiones por utilización de energía	392.000 kWh utilizados anualmente	45.966,96				45,96
Total de Emisiones						144,21

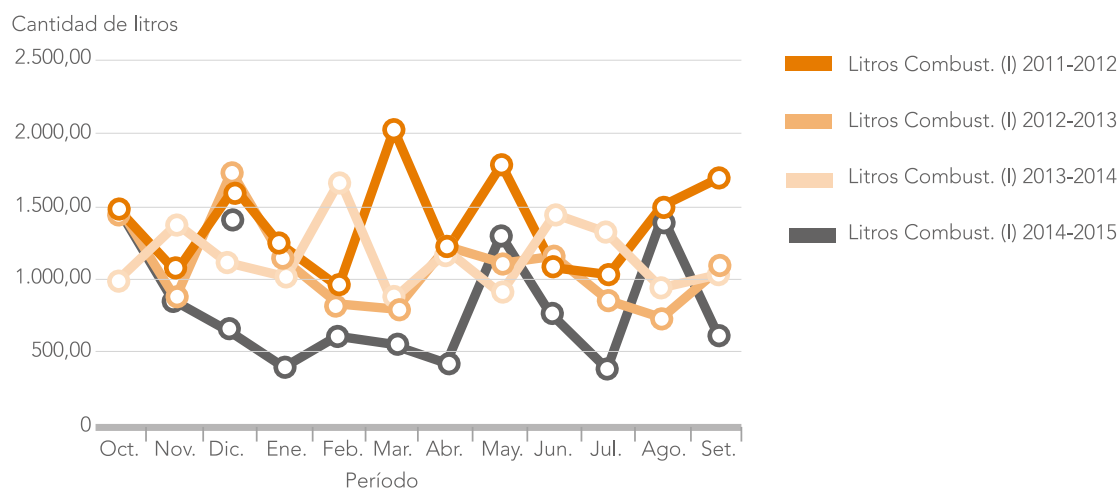


Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero Popular Pensiones

La labor de gestión ambiental inició con un año base donde se detalla el nivel de impacto sobre la utilización de los recursos. En este año base / período fiscal 2011-2012, se estableció un impacto ambiental correspondiente 168,90 Ton CO₂ e, lo que ha significado para el período 2014-2015 una disminución en las emisiones generadas cercanos al 15%, ya que se contabilizó en 144,21 Ton CO₂ e, la última huella ambiental.

Reducción del consumo de combustible Popular Pensiones

Consumo de combustible por período fiscal



En el periodo 2014-2015 se observa una disminución en comparación con el año base, de poco más del 40%, en cantidad de litros utilizados y de casi un 50% en los costos de utilización, ya que el periodo fiscal 2014-2015 se facturaron ₡5.2 millones en consumo de combustible y se utilizaron poco más de 9.400 litros anuales. Se mantiene un uso sostenible de los combustibles y con cada año que pasa se demuestra una disminución en los promedios de consumos, si se comparan los dos últimos periodos se observa una disminución de aproximadamente un 30% en el consumo y en el gasto.

EMISIONES DIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO POPULAR VALORES

Año	(tCO ₂ e)	Litros
2014	7,76	3.340,43
2015	8,32 (tCO ₂ e)	3.577,43

REDUCCIÓN		
(tCO ₂ e)	L	%
0,56 (tCO ₂ e)	236 L	6,62%



Peso total de residuos

La totalidad de los residuos de reciclaje se entregan al gestor autorizado por el Ministerio de Salud denominado: Centro de Transferencia y Transformación de Materiales del Instituto Tecnológico de Cartago -CTTM-TEC-, con quien se mantiene un convenio, para el tratamiento responsable del material recolectado por el Banco Popular a nivel nacional. En setiembre del 2015 se fortaleció la administración de desechos sólidos de la institución con la articulación de dos nuevos centros de acopio, BP Total Pavas y BP Total San Pedro.

PESO TOTAL DE RESIDUOS BANCO POPULAR

Año	Peso total de residuos
2015	69.345,3 kilogramos
2014	54.000,0 kilogramos

DESGLOSE DE RESIDUOS BANCO POPULAR

Mes	Papel	Cartón	Tetra Brik	Plástico	Aluminio	Vidrio	Electrónico	Cartuchos	Totales
Enero/Febrero	6.993,9	1.541,5	15,6	753,1	24,7	109,2	0,0	20,5	9.458,5
Marzo	3.466,4	1.095,1	28,4	399,4	30,4	32,0	0,0	0,0	5.051,7
Abril	3.392,2	1.026,9	15,7	487,9	4,3	46,3	0,0	150,9	5.124,2
Mayo	2.096,1	801,0	23,6	379,1	1,7	71,4	0,0	88,9	3.461,8
Junio	3.115,6	726,4	23,4	426,6	74,5	69,4	0,0	27,8	4.463,7
Julio	3.662,5	1.422,8	6,2	407,7	37,4	31,5	0,0	56,0	5.624,1
Agosto	4.870,5	1.714,6	22,7	585,0	46,1	16,0	0,0	72,6	7.327,5
Septiembre	5.971,2	1.633,3	21,4	762,8	63,3	99,4	24,6	96,6	8.672,6
Octubre	2.740,1	991,6	9,6	458,1	39,3	53,3	0,0	638,1	4.930,1
Noviembre	4.892,8	1.538,1	11,3	747,5	27,5	188,9	0,0	56,5	7.462,6
Diciembre	5.140,4	1.678,3	18,9	762,9	66,3	49,8	0,0	51,9	7.768,5
Totales	46.341,7	14.169,6	196,8	6.170,1	415,5	767,2	24,6	1.259,8	69.345,3

REGISTRO DE RESIDUOS SÓLIDOS SEPARADOS POPULAR PENSIONES

Mes	N° de empleados	Papel (kg)	Plástico (kg)	Vidrio (kg)	Cartón (kg)	Aluminio (kg)	Tóner Cartuchos	Electrónicos (kg)	Otros Tetra Brik	Total (kg/mes)
Enero	250	566,00	124,00	0,00	87,00	2,00			12,00	791,00
Febrero	250									0,00
Marzo	250									
Abril	250									
Mayo	250	655,00	155,00		135,00			731,00		1.676,00
Junio	250									
Julio	250									
Agosto	250									
Septiembre	250	571,00	26,00	119,00	214,00		15,00			1.195,00
Octubre	250									
Noviembre	250									
Diciembre	250									
Totales	250	1.792,00	305,00	119,00	436,00	2,00	15,00	731,00	12,00	3.662,00

Gastos e inversiones ambientales Banco Popular

Como resultado de las giras de mantenimiento realizadas a las oficinas del Banco Popular en el 2015, se realizaron las siguientes inversiones:

INVERSIONES AMBIENTALES 2015 BANCO POPULAR

Descripción	Cantidad	Total
Cacheras Push Docol	60	2.217.060,00
Filtro para orinales	20	2.542.500,00
Bombillos LED	700	4.548.250,00
Bombillos LED exterior	300	1.525.500,00
Tubos Fluorescente 25w	250	819.250,00
Total general	1.330	11.652.560,00

*cifras en colones

Gastos e inversiones ambientales Popular Pensiones

INVERSIONES AMBIENTALES 2015 POPULAR PENSIONES

No se realizaron inversiones ambientales

Solicitud de certificación de Energy Star y la etiqueta de consumo prefiriendo los equipos de mayor eficiencia energética

Consumo de papel certificado de provenir de plantaciones forestales

Productos de limpieza con características de biodegradabilidad, productos concentrados que disminuyan envases

Durante el año 2015 ninguna empresa del Conglomerado Financiero Banco Popular fue objeto de sanciones por incumplimiento de normativa ambiental.



**CARBONO
NEUTRAL**
Reconocido por el Gobierno de Costa Rica



Bandera Azul Ecológica
COSTA RICA / CAMBIO CLIMÁTICO

Popular Pensiones:
Primera institución pública
Carbono Neutral y Bandera Azul
Ecológica categoría Cambio Climático

Proveedores examinados con criterios ambientales

Banco Popular	Con la implementación en los carteles del apartado de Responsabilidad Social desde febrero del 2015, el 100% de los proveedores son examinados bajo criterios ambientales
Popular Pensiones	Se instruyó a todo el personal de Popular Pensiones, que a la hora de realizar solicitudes de compra, se requiera el criterio ambiental al área de gestión ambiental, y se incorporen las observaciones ambientales en los carteles a publicar
	Se solicitan certificaciones en equipos en cuanto al uso de la energía de manera eficiente
	Se analiza el material de embalaje
	Se revisan eficiencias en el uso de combustibles para los vehículos
	Productos de limpieza con bajo impacto en el medio ambiente
	En el 2015, Gestión Ambiental y Gestión de Proyectos atendieron 63 solicitudes de compra que requerían el visto bueno ambiental, donde se especificaron detalles necesarios para incluir en los carteles de licitación

Productos financieros al servicio del ambiente

Banca Empresarial cuenta también con la línea Eco crédito que permite realizar proyectos de inversión para el mejoramiento y beneficio ambiental. La captación tiene un giro hacia el sello verde, es decir que del total recaudado en estos productos, el Banco se compromete a incrementar el financiamiento a tecnologías amigables con el medio ambiente y el adecuado uso de los recursos, generando mayores beneficios al ahorrar en el Banco Popular. Se cuenta con planes de financiamiento de Crédito para Gestión Ambiental en las siguientes actividades:

- 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
- Compra de paneles solares
- Transformación de combustible tradicional a gas LPG o similar
- Tratamiento de desechos y reciclaje
- Compra de electrodomésticos amigables con el ambiente y otros más

También, se ofrece el producto denominado Crédito Sector Acueductos Rurales, dirigido a asociaciones administradoras de acueductos rurales (ASADAS), financia planes de inversión correspondientes a este sector. Se focaliza en planes de inversión tales como:

- Infraestructura administrativa y de manejo de recurso hídrico
- Manejo y disposición de sustancias tóxicas
- Manejo y disposición de sustancias tóxicas
- Generación de energía limpia
- Eficiencia energética
- Disminución de emisiones de carbono al ambiente
- Conservación y mejora ambiental

Durante el año 2015, se colocó la suma de ¢2.550 millones en créditos ambientales y ¢333 millones en operaciones crediticias a ASADAS.



Dimensión
Social



A excepción del nivel gerencial, el 100% de funcionarios está cubierto por la Convención Colectiva
Salarios superiores al salario mínimo
Escala de salarios según la Ley
No hay diferencia salarial entre hombres y mujeres, ni por puestos ni por categorías

Nuestros funcionarios son el principal recurso

La institución genera planes orientados a la calidad de vida del personal, parámetros de salud, seguridad, capacitación, promoción interna, empleabilidad, programas de formación y desarrollo continuo, planes de sucesión y en programas de entrenamiento en puestos clave, conciliación entre familia y trabajo, servicio de atención médica gratuita, campañas preventivas de salud y vacunación. Continuamente se trabaja en la prevención de riesgos laborales para mejorar las condiciones laborales y de salud.

El respeto a la diversidad e igualdad de oportunidades es un compromiso institucional, por ello se mantienen políticas y procedimientos internos que ofrecen oportunidades a personas de sectores sensibles como el colectivo con discapacidad, madres solteras, estudiantes y otros, para que elijan por trabajar en el Banco o beneficiarse de los productos financieros que se ofrecen a los segmentos para promover su desarrollo.

Los cuadros siguientes muestran la información relacionada con el perfil del equipo de trabajo, clasificado por contrato laboral, género, planilla y por región.

**CONGLOMERADO
CLASIFICACIÓN DE TRABAJADORES POR SEXO 2015**

		TOTAL	%
Mujeres	Banco Popular	1.883	51%
	Popular Pensiones	155	39%
	Popular SAFI	21	49%
	Popular Valores	26	38%
	Popular Seguros	47	59%
Hombres	Banco Popular	1.784	49%
	Popular Pensiones	242	61%
	Popular SAFI	22	51%
	Popular Valores	43	62%
	Popular Seguros	33	41%

**CONGLOMERADO
CUADRO COMPARATIVO DE NÚMERO DE TRABAJADORES**

Trabajadores	2014	2015
Banco Popular	3.569	3.667
Popular Pensiones	340	397
Popular SAFI	38	43
Popular Valores	70	69
Popular Seguros	62	80
TOTAL	4.079	4.256

BANCO POPULAR
DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONARIOS POR REGIÓN Y POR SEXO
AÑO 2015

Sexo	Región Central Este	Región Central Oeste	Región Norte	Región Huetar	Región Sur-atlantica
Femenino	191	1.270	146	151	122
Masculino	148	1.263	133	145	98
TOTAL	339	2.533	279	296	220
TOTAL GENERAL	3667				

BANCO POPULAR
DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONARIOS POR EDAD AÑO 2015

Rango Edades	Mujeres	Hombres	Total General	%
Edad 20 años a 30 años	579	364	943	26%
Edad 31 años a 40 años	740	539	1.279	35%
Edad 41 años a 50 años	401	505	906	25%
Edad 51 años a 60 años	159	348	507	14%
Edad 61 a mas años	4	28	32	1%
Total general	1.883	1.784	3.667	100%

BANCO POPULAR
DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONARIOS POR TIPO DE NOMBRAMIENTO
O CONTRATO LABORAL 2015

Sexo	Fijos	%	Interinos	%	Temporales	%	Total
Femenino	1.347	49%	408	57%	128	62%	1.883
Masculino	1.392	51%	312	43%	80	38%	1.784
Total general	2.739	100%	720	100%	208	100%	3.667

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2015

CONGLOMERADO FINANCIERO BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL

SOCIEDADES ANÓNIMAS DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONARIOS POR TIPO DE CONTRATO Y SEXO AÑO 2015

POPULAR SEGUROS

Sexo	Empleados Fijos	Empleados Temporales
Femenino	42	5
Masculino	32	1
TOTAL	74	6

POPULAR VALORES

Sexo	Empleados Fijos	Empleados Temporales
Femenino	26	0
Masculino	43	0
TOTAL	69	0

POPULAR PENSIONES

Sexo	Empleados Fijos	Empleados Temporales
Masculino	127	28
Femenino	200	42
Total	327	70

POPULAR SAFI

Sexo	Empleados Fijos	Empleados Temporales
Femenino	20	1
Masculino	22	0
Total	42	1

POPULAR PENSIONES TAMAÑO DE LA PLANILLA POR REGIÓN Y SEXO AÑO 2015

Sexo	Personal en Oficinas Centrales Popular Pensiones Región Central	Personal ubicado en Sucursales
Masculino	92	63
Femenino	156	86
Total	248	149

SOCIEDADES ANÓNIMAS CONTRATACIONES AÑO 2015

	Total	Hombres	Mujeres
Popular Pensiones	81 personas	33	48
Popular SAFI	9 personas	5	4

SOCIEDADES ANÓNIMAS ROTACIÓN MEDIA AÑO 2015

Banco Popular	5%
Popular Pensiones	1,19%
Popular SAFI	14%
Popular Seguros	7,2%

Propiciamos el bienestar de nuestros funcionarios

Cobertura de prestaciones

Las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones se encuentran cubiertas por la organización en un 100% por Convención Colectiva (CC). La cesantía por norma convencional es un derecho real, por mes se traslada el 5,33% de aporte patronal al fondo constituido en las organizaciones sociales que administran la cesantía.

El 100% de los Altos Directivos son locales. Esta es una denominación dada a los Directivos que conforman el Comité Gerencial Ejecutivo (incluye Gerente, Subgerentes y Direcciones adscritas). El término "local" se define por la región en la que se basan las operaciones del Banco, en este caso la Región Central.

Retribución e incentivos

El Conglomerado cuenta con una serie de mecanismos que permiten definir con claridad las retribuciones e incentivos que se dan a los funcionarios. El siguiente esquema los detalla.



Acuerdos tomados por JD establecen las políticas salariales para la Clase Gerencial del Banco (2003) y las Sociedades Anónimas (2006)

A partir del 2001 se cuenta con un nuevo sistema de retribución salarial denominado salario único.

Salario único fijado con base en el Estudio Salarial SEIS de Mercado de Price Waterhouse Coopers que es semestral. Para el personal en la modalidad de salario más pluses se maneja por medio de un análisis de acuerdo con los niveles de IPC (Índice de precios al consumidor) definidos por los organismos oficiales

Retribución de la Junta Directiva Nacional

- Recibe por concepto de remuneración fija el pago de dietas
- Corresponde al 10% del salario del Contralor de la República
- Máximo establecido de 12 dietas mensuales
- Actualmente, los criterios relativos al desempeño no afectan la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección

Popular Pensiones: existe el pago de acuerdo al desempeño logrado para un periodo determinado. Este incentivo está condicionado al cumplimiento de los objetivos estratégicos y normativos de los diferentes planes operativos que se establecen anualmente. En Popular Valores los incentivos aplican al Gerente General, al Gerente de Ventas y al Gerente de Operaciones.



Prestaciones sociales para funcionarios del Banco Popular

- Se maneja jornada completa
- Se pagan las prestaciones por igual al personal fijo o temporal dado que la Convención Colectiva los cubre por igual
- 2015: €3.203 millones por concepto de cesantía



Reincorporación al trabajo y después de la licencia por maternidad o paternidad

100%

de reincorporación
al trabajo y de
retención tras la baja
por maternidad o
paternidad

71

mujeres gestionaron
licencia por
maternidad

64

hombres gestionaron
licencia por
paternidad

Relaciones entre los trabajadores y la dirección

El Banco Popular cuenta dos sindicatos: UNPROBANPO (Sindicato de Profesionales, Técnicos y Similares del Banco Popular) y SIBANPO (Sindicato de Trabajadores del Banco Popular y de Desarrollo Comunal), este último es el que suscribe acuerdo convencional con el Banco. Para el 2015, en cumplimiento a la norma INTE:35-01-01 el equipo de Sostenibilidad de Popular Pensiones, elaboró la política denominada “Diálogo Social” (en proceso de implementación), la cual busca que la parte patronal establezca un equipo de trabajo que en conjunto con una representación de los trabajadores, puedan gestionar primeramente la identificación y luego los impactos que puedan ocasionar a nivel de funcionarios, las decisiones que deben tomarse a lo interno de la organización, y de una manera constructiva pueda desarrollarse un proceso de diálogo que permita mejorar las relaciones laborales en ambas vías.

Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos

En cuanto a cambios operativos aplica el Código de Trabajo. Específicamente, para el caso de renuncias, el artículo 28 del Código de Trabajo establece que:

- Si la relación laboral fue menor a 3 meses, no hay que brindarlo
- Si la relación de trabajo fue entre 3 y 6 meses, hay que brindar una semana
- Si la relación laboral fue entre 6 a menos de 1 año, hay que brinda 15 días. Si la relación es de 1 año o superior, se debe brindar un mes

Salud y seguridad en el trabajo

Cumpliendo con los requisitos técnicos y legales de salud y seguridad ocupacional, el Banco Popular cuenta con:



En el 2015 el Banco Popular, inició el proceso de formación y certificación al personal brigadista representado por más del 10% del personal en cada oficina del país. La certificación incluye la preparación en temas de comando de accidentes, rescate de evacuación y víctimas, primeros auxilios, manejo de extintores y otros considerados de importancia para el buen desempeño de quienes asumen esta importante labor de brigadas.

Popular Pensiones cuenta con una brigada de emergencias que representa un 4,03% del personal ubicado en las oficinas centrales de la operadora, los cuales tienen la responsabilidad de gestionar el proceder ante un evento considerado como emergencia. Por su parte Popular Seguros tiene una Comisión de Salud Ocupacional y Brigada que representa el 4% del personal.



Principales causas de accidentabilidad: traumas, caídas y temas de postura.

Durante el 2015 no se reportaron víctimas mortales relacionados con el trabajo.

Servicios médicos brindados: consultorio médico institucional en Gran Área Metropolitana, chat mensual de medicina preventiva, servicios a costos accesibles para el personal y sus familiares.

Otras actividades: campañas de vacunación, ferias de la salud, sala de lactancia, actividades de liberación de estrés.

BANCO POPULAR INDICADORES DE ACCIDENTES REPORTADOS AÑO 2015

Tasa de enfermedades profesionales	0%
Días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con enfermedades de trabajo	0%
Índice de frecuencia (accidentes)	6,14%
Índice de gravedad	165,28%
Índice de incidencia	12,58%
Índice de duración media	26,93%

Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, absentismo

BANCO POPULAR ENFERMEDADES LABORALES 2015					
Hombres	Mujeres	Número de casos	Víctimas mortales	Total de días de incapacidad	Tasa de absentismo
2	3	5	0	74 días	34.298 días por concepto de incapacidades internas y externas

BANCO POPULAR ACCIDENTES LABORALES 2015			
Hombres	Mujeres	Total	Días incapacidad
23	23	46	1.249

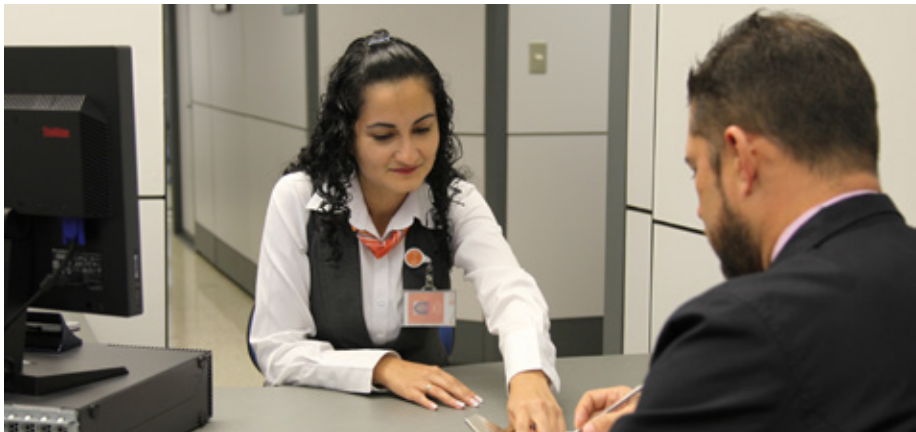
Para el control de accidentes laborales se registra en el Sistema STARH de la institución y en la página del INS (Instituto Nacional de Seguros) , mediante un formulario y reportes del Consultorio Médico y técnicos del área de Salud Ocupacional. No se cuenta con datos de los contratistas independientes.

Trabajadores con incidencia o un riesgo elevado de enfermedad

En cuanto a los trabajadores cuya profesión tiene un riesgo elevado de enfermedad, el Banco Popular, actualmente, tiene identificado al personal técnico de mantenimiento físico y al personal de la División Infraestructura y Proyectos como trabajadores cuya labor tiene un riesgo elevado.

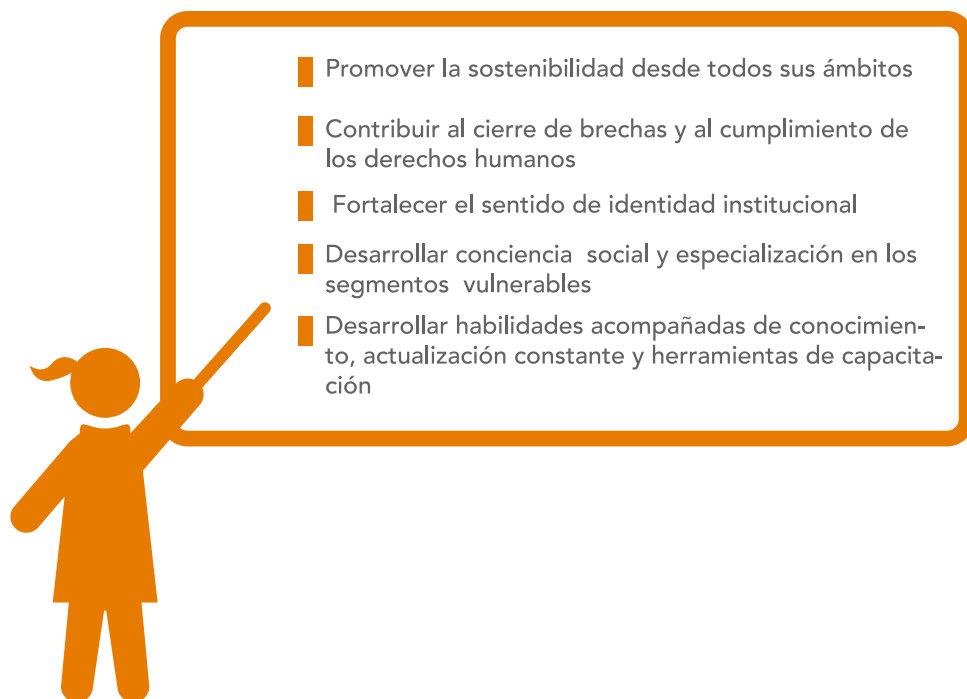
Existe un procedimiento que establece la capacitación al personal sobre el uso adecuado de equipos de seguridad y un programa anual de prevención de riesgos que incluye estudios físico-ambientales y visitas a las áreas para identificar posibles riesgos laborales

Los asuntos de salud y seguridad están cubiertos en la Convención Colectiva de Trabajo. Temas como la cobertura de servicios médicos (Art. 27), espacio físico para alimentación (Art.16), riesgos por uso de medios de transporte (Art 20), Licencias (Art. 25), incapacidades (Art. 26) están cubiertos en dicha Convención Colectiva de Trabajo.



Capacitación y Educación

El programa de formación continua brinda capacitación a todo el personal en los ejes principales definidos por la organización utilizando metodologías y canales que permitan ser 100% accesibles. Para la ejecución respectiva se considera:



Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo

BANCO POPULAR PROMEDIO HORAS DE CAPACITACIÓN ANUAL 2015

	Horas
Hombres	18.898
Mujeres	20.562

POPULAR PENSIONES PROMEDIO HORAS DE CAPACITACIÓN ANUAL 2015

	Masculino	Femenino	Horas
Nivel Gerencial	8	2	80
Nivel Profesional	17	16	40
Nivel Técnico	102	182	31

Programas de gestión de habilidades y de formación continua

La cultura organizacional del Banco Popular está firmemente comprometida con las personas, atendiendo aspectos que atañen al desarrollo integral.

En el 2015 se aplicó la evaluación de ambiente laboral a nivel del Conglomerado, siendo la primera vez que se incluyeron a los Sociedades Anónimas, con una participación de más del 93% de la población laboral, lo que permite estar entre los mejores estándares a nivel internacional. La calificación obtenida fue de un 79%, lo que provocó el desarrollo de planes de mejora, los cuales se esperan que rindan frutos para las próximas evaluaciones. Se cuenta con una fuerza laboral orientada al cliente que contribuye a lograr la meta propuesta de Alto Valor Percibido.

En este mismo año, se desarrolló la nueva Escuela de Ventas BP, la cual aplica una metodología constructivista por parte de personal de las Oficinas Comerciales, se logró implementar procesos de inducción y aprendizaje en temas de protocolos de servicio al cliente y de técnicas de ventas, lo que ha permitido el inicio de una forma diferente de atención en las oficinas y procurando un énfasis en los sectores más vulnerables.

Se han desarrollado programas formativos orientados al fortalecimiento de habilidades gerenciales y directivas, asimismo en el 2015 se ejecutó un programa de gestión por competencias dirigido a personal clave de mandos medios y altos.

Actualmente, no se cuenta con programas específicos en materia de empleabilidad y de conclusión de carreras profesionales. Sin embargo, se ponen a disposición convenios con universidades opciones de financiamiento para la conclusión de estudios con créditos especiales del Banco o de las organizaciones sociales Asebanpo y Coopebanpo. En cuanto a la empleabilidad, cada año se reciben estudiantes practicantes que en su mayoría tienen la oportunidad de posteriormente ser contratados.

Evaluación del desempeño y desarrollo profesional

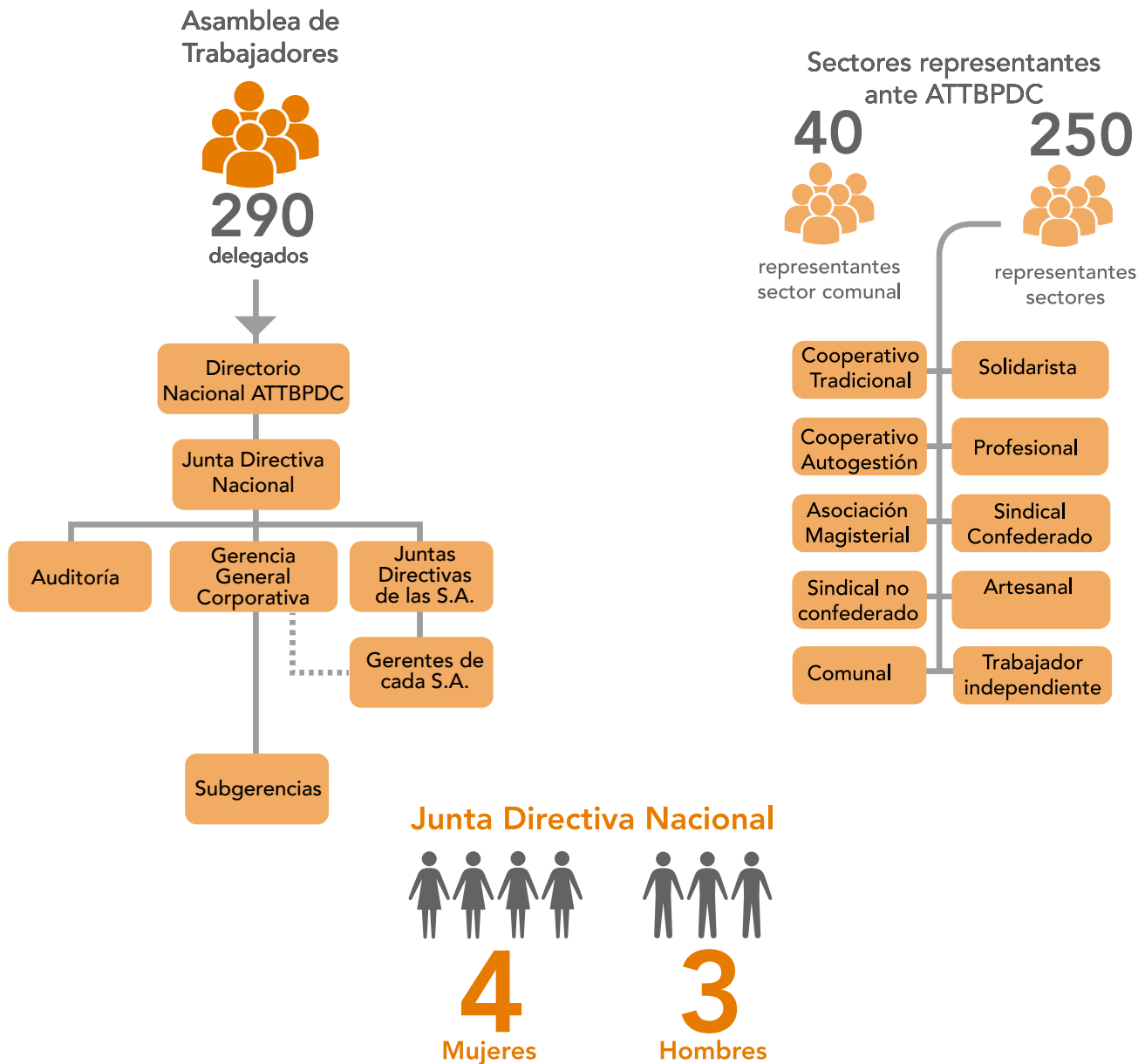
En el 2015 se realizó la evaluación del desempeño que, año con año, permite premiar el esfuerzo adicional del personal y promover una cultura de excelencia.

En el cuadro adjunto se muestra la distribución por género del personal evaluado, el cual conforma el 100% de la población laboral activa.

BANCO POPULAR PERSONAS EVALUADAS POR CATEGORÍA Y POR GÉNERO 2015					
Categoría	Femenino	%	Masculino	%	Total general
Categoría Gerencial	4	0%	9	1%	13
Jefatura	59	3%	135	8%	194
No es jefatura	1.736	97%	1.607	91%	3.343
Total general	1.799	100%	1.751	100%	3.550

Datos StarH al 31 de diciembre del 2015

Composición de los Órganos de Gobierno Banco Popular



3 son nombrados por el Poder Ejecutivo y 4 por la Asamblea Nacional de Trabajadores y Trabajadoras.

La lista designada deberá incluir al menos 50% de mujeres

COMPOSICIÓN ÓRGANOS DE GOBIERNO POPULAR PENSIONES

Junta Directiva

Participación por sexo	Cantidad
Femenino	0
Masculino	8

Comités

Participación por sexo	Cantidad personas
Femenino	9
Masculino	30

COMPOSICIÓN ÓRGANOS DE GOBIERNO POPULAR SAFI

Junta Directiva

Participación por sexo	Porcentaje
Femenino	20%
Masculino	80%

Participación por edad

Edad	Porcentaje personas
De 30 a 50 años	20%
Más de 50 años	80%

Comités

Participación por sexo	Porcentaje
Femenino	28%
Masculino	72%

Participación por edad

Edad	Porcentaje personas
De 30 a 50 años	33%
Más de 50 años	67%

COMPOSICIÓN ÓRGANOS DE GOBIERNO POPULAR VALORES

Junta Directiva

Participación por sexo	Porcentaje personas
Femenino	17%
Masculino	83%

Gerencias

Participación por sexo	Porcentaje personas
Femenino	25%
Masculino	75%

Participación por edad

Edad	Porcentaje personas
De 30 a 50 años	33%
Más de 50 años	67%

Capacitación para la ética

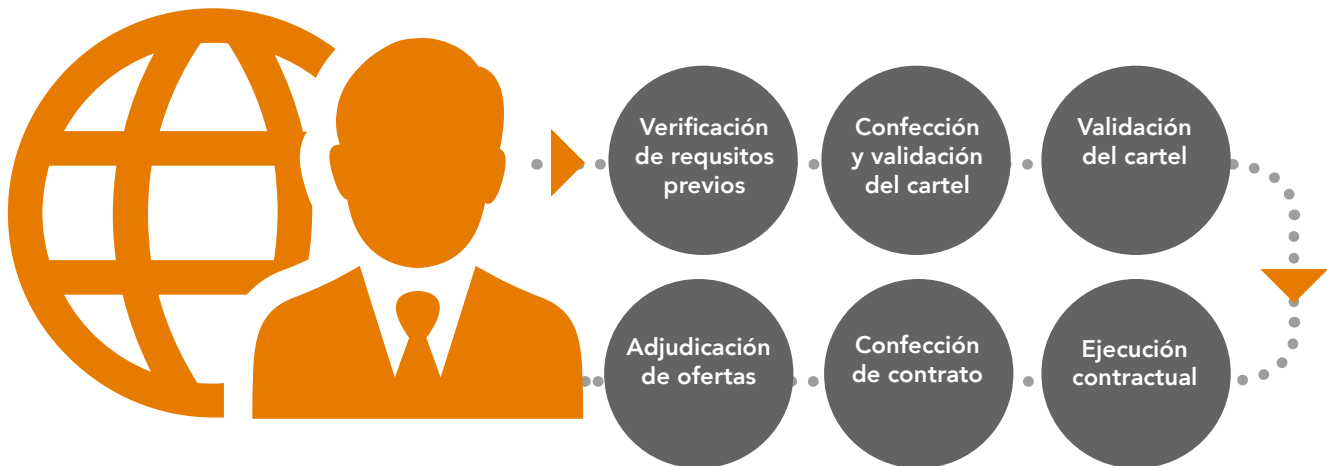
Durante el 2015 el Banco Popular realizó un importante esfuerzo por divulgar, a nivel interno, elementos fundamentales sobre la lucha contra la corrupción, entre ellos:

- Actualización de los textos y diseño de las pantallas que se proyectan en la División de Contratación Administrativa. Los temas abordados fueron: Código de Ética y Ley de Enriquecimiento Ilícito
- Publicación de videos sobre el tema de práctica ética en la gestión bancaria y valores
- En agosto se abordó el tema de "Ley No. 8204 Legitimación de Capitales" en Sinergia (Espacio de interacción en el que alrededor de una agenda de temas programadas a nivel institucional, cada jefatura se reúne con las personas que conforman los departamentos y analizan los temas según la guía que se proporciona. Esas reuniones se realizan una vez al mes)
- Elaboración y publicación de fondos de pantalla institucionales sobre la "Ley No. 8204"
- Se realizó el taller: Escuela de Capacitación para la prevención de la Legitimación de Capitales y Financiamiento del Terrorismo en el Banco Popular, dirigido al personal del Banco
- Se impartió capacitación sobre prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo, dirigida al personal de la Oficialía de Cumplimiento y al personal de la Auditoría Interna
- Capacitación Ley No. 8422 "Contra la Corrupción y el Enriquecimiento lícito en la función Pública"

Durante el período 2015:
3.721 funcionarios y colaboradoras capacitados en prueba de
Legitimación de Capitales
2.193 del Área de Negocios
1.528 del Área de Soporte Administrativo

De la mano con nuestros proveedores

Cadena de suministro: El proceso para la adquisición de bienes y servicios en todo lo que se relaciona con la procura de elementos que no son parte de la actividad ordinaria de la organización, da inicio según la siguiente cadena:



El proceso de la adquisición de bienes y servicios se basa en una relación directa, objetiva y de confidencialidad con los proveedores. Durante el periodo 2015, a los contratos formalizados, se les incluyó una cláusula de responsabilidad social, la cual está apegada a la normativa nacional vigente, a saber:

- Constitución Política: en lo que respecta a la discriminación alguna, contraria a la dignidad humana
- Código de trabajo: en lo que respecta salario mínimo de los trabajadores
- Comportamiento ético y anticorrupción
- Obligaciones laborales
- Condiciones de trabajo
- Salud ocupacional
- Trabajo infantil y explotación
- Equidad de género
- Hostigamiento sexual
- Oportunidad para personas con discapacidad
- Consideraciones de gestión ambiental y amigable con la naturaleza

2015	486	923	67	24
	proveedores de servicio	proveedores de bienes	contratos	adendas

Nuevos proveedores examinados con criterios de prácticas laborales

BANCO POPULAR

Febrero del 2015

inicio de implementación en los carteles de contratación del apartado de Responsabilidad Social

100% de los proveedores son examinados en cuanto a prácticas laborales

POPULAR PENSIONES

100% de los proveedores que participan en los concursos de Contratación Administrativa son evaluados en términos de prácticas laborales

Impactos negativos significativos reales y potenciales de las prácticas laborales en la cadena de suministro

Durante el 2015 el Banco Popular, adoptó como medida de prevención de riesgos en la cadena de valor (con respecto a las prácticas laborales), la aprobación y publicación de una Directriz de Prácticas Laborales que establece las obligaciones de supervisión por parte de los fiscalizadores de contratos para realizar evaluaciones y auditorías oportunas que revisen el cumplimiento de las cláusulas establecidas en el apartado de responsabilidad social de cada contrato. El proceso recién inicia pero a la fecha no se ha puesto fin a ninguna relación contractual por incumplimiento de prácticas laborales.

Reclamaciones sobre prácticas laborales - proveedores

Para el año 2015 se recibió en la Dirección de Capital Humano del Banco Popular, un total de 75 reportes por supuestas faltas y conflictos laborales, en relación con proveedores.

Reportes recibidos	Casos valorados y resueltos en la misma Dirección	Elevados a investigación administrativa a través del órgano director del proceso
75	44	31
Seguimiento a casos elevados a investigación		
31 casos	15 presentados en 2014 y resueltos en 2015	5 en proceso de resolución.
	11 presentados y resueltos en el 2015	

BANCO POPULAR CONFLICTOS LABORALES PROVEEDORES AÑOS 2011-2015

Años	Cantidad casos
2011	34
2012	38
2013	35
2014	61
2015	17

Derechos Humanos

El Banco Popular impulsa y respeta los derechos humanos. Para ello estableció en el Código de Ética Corporativo y en el Código de Gobierno Corporativo, varios principios que sirven de guía a todos los funcionarios y colaboradoras tanto en sus relaciones internas como en la vinculación con accionistas, clientes, usuarios, proveedores y demás agentes del entorno con que interactúan.

Desde el 2009, la institución firmó un compromiso con el Pacto Mundial, asumiendo la responsabilidad de impulsar el cumplimiento de los derechos humanos y velar porque los principios establecidos se cumplan en todos los procesos internos de la institución.

En el 2015 Popular Pensiones elaboró una política sobre el respeto a los derechos humanos. En la misma se abordan los principios de la declaración universal y se establecen los mecanismos de reclamación, de rendición de cuentas y de solución para los casos en donde se considera exista un incumplimiento a estos derechos. Dicha política fue revisada por el comité gerencial, y se encuentra en la fase del diseño de la estrategia de implementación, donde se detallan las capacitaciones que se desarrollarán y la forma en la que se aplicará dentro de la estructura organizacional.

Anualmente, como parte del programa de gestión de ética institucional, se desarrolla un módulo dedicado a la prevención de la violencia y la promoción de espacios libres de discriminación.

Un voto activo por los Derechos Humanos

El Banco Popular no realiza actividades que fomenten la mano de obra infantil y/o forzada en sus funcionarios y colaboradoras, ni en sus proveedores, tanto en la prestación del servicio como en la generación de los productos que estos ofrecen. Consciente de su compromiso y responsabilidad de minimizar los riesgos de alguna situación relacionada, en el 2015, aprobó y publicó una Directriz de Prácticas Laborales que contiene un mecanismo para el análisis de temas la explotación infantil o forzada. El Código de Ética Corporativo vigente no contempla este tema.

De igual forma, los carteles de contratación cuentan con un apartado denominado “De Orden Social”, el cual incluye ítems como obligaciones laborales, condiciones de trabajo, Ley No. 6727, Salud ocupacional, contra el Trabajo Infantil y la explotación.



100%

de contratos
con cláusulas
en materia
de Derechos
Humanos

40

horas de capacitación
a diferentes públicos
de interés en temas de
género, discapacidad,
ética y valores

0

denuncias por
discriminación

2015

el total de jefaturas recibieron
capacitación y herramientas
relacionadas con valores,
finanzas sanas, prevención de
acoso sexual y laboral

Reclamaciones en materia de derechos humanos

- 2015: tres denuncias por acoso
- Una por acoso sexual y dos por acoso laboral
- Actualmente siguen su trámite formal en comisión investigadora

Comunidad, un compromiso con el progreso y la inclusión social

Alianzas exitosas que impactan la economía: Empléate y PRONAE

El Banco Popular contribuye al desarrollo económico del país a través de alianzas con instituciones que promueven la inclusión laboral, como es el caso del Programa, del Ministerio de Trabajo. Este programa está especialmente dirigido a jóvenes.

RETOS EMPLÉATE IMPULSADOS POR EL BANCO POPULAR

Año	Lugar	Número de asistentes
2014	Alajuela	3500
	Limón	1000
	San José	5000
TOTAL		9500

Año	Lugar	Número de asistentes
2015	Reto Chorotega -Liberia	900
	Reto Brunca- Ciudad Neily	850
	Reto Pérez Zeledón	1.350
	Reto GAM	3000
	ULACIT	250
TOTAL		6350

El Programa Nacional de Empleo (PRONAE), herramienta del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), es otra de las iniciativas apoyadas por el Banco Popular. Esta tiene como objetivo promover el desarrollo de las comunidades y las personas mediante subsidios temporales, así como el impulso de proyectos para mejorar las condiciones de vida de la población desempleada y sub empleada. Esta iniciativa apoya tres tipos de proyectos: ideas productivas, obra comunal y capacitación, todos deben ser presentados por organizaciones legalmente constituidas.

ALIANZA CON EL PROGRAMA NACIONAL DE EMPLEO (PRONAE) LOGROS ALCANZADOS CON EL APOYO DEL BANCO POPULAR

Logros 2014

5 convenios con gobiernos locales para la apertura de servicios de intermediación de PRONAE

450 personas beneficiadas con la aplicación de la guía de gestión y orientación laboral a personas con dificultad de ingreso a un puesto de trabajo

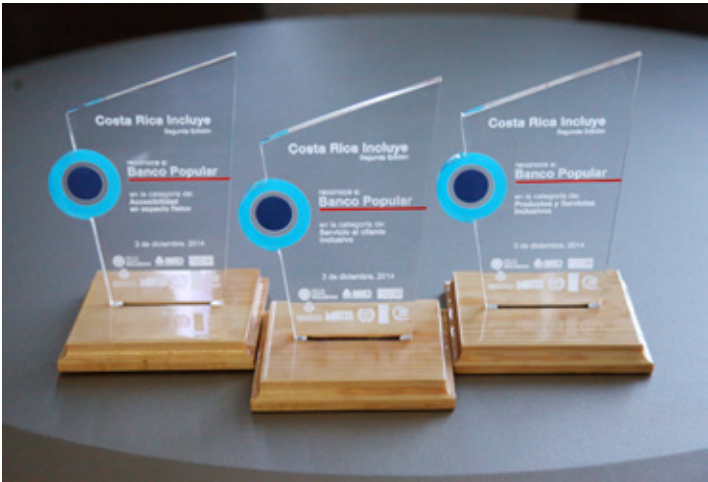
Logros 2015

244 Asociaciones de Desarrollo participantes en los foros de San José (47), Región Chorotega y Liberia (78) Región Atlántica (119), las cuales se pueden ver beneficiadas con los diversos planes que ofrece el programa

Alianzas

ORGANIZACIONES DE PROMOCIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL A LA CUALES PERTENECE

Banco Popular	Popular Pensiones	Popular Seguros	Popular SAFI
Asociación Bancaria Costarricense (ABC)	Asociación Costarricense de Operadoras de Pensiones A.C.O.P.	Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED)	Cámara de Fondos de Inversión (CAFI)
Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica	Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED)		Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED)
Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED)	Socio fundador de la Federación Internacional de Administradoras de Fondos de Pensiones. (F.I.A.P.).		
Red Costarricense de Educación Financiera	Latinoamérica Verde Categoría Finanzas sostenibles		
Consejo Consultivo Nacional de Responsabilidad Social (CCNRS)	<div>Reconocimiento Costa Rica Incluye. Otorgado por la Red de Empresas Inclusivas en accesibilidad espacio físico, servicios y productos inclusivos.</div>		
Asociación Latinoamérica de Instituciones Financieras para el Desarrollo (ALIDE)			
Pacto Global Naciones Unidas Unión Internacional para la Convención de la Naturaleza (UICN)			
Federación Latinoamericana de Bancos			



Patrocinios 2015

La Unidad de Comunicación Corporativa del Banco Popular ejecutó varios patrocinios que involucraron una importante participación comunal, entre ellos:

- Expo Eficiencia Energética
- Simposio de Biocombustibles
- Festival de Cultura Popular San Pablo Heredia (1.500 asistentes)
- Festival Sembrando Pura Vida (2.000 asistentes)
- Feria del Libro 2015 (500 personas)
- Taller de la Asociación Nacional de Mujeres Productoras Agroindustriales (30 personas)
- Alajuela Ciudad Palabra (2.000 personas)
- Día del negro y la Cultura afro costarricense (1.000 personas)
- Día Nacional del Solidarismo (250 asistentes)
- Biblioteca Interactiva Santa Elena Monteverde (4.000 personas)
- V Feria Educativa de Economía Social Solidaria: (2.000 personas)
- Foro Feria de las Semillas (600 personas)
- Expo Persona Adulta Mayor



MAPAM

Modelo de Atención para
la Persona Adulta Mayor

- Servicio diferenciado para personas pensionadas

- Se realizó Expo Persona Adulta Mayor, 10.000 personas

- Recibió reconocimiento de CONAPAM y Fundación Cadena Mayor

- El 9% de los clientes del Banco Popular son adultos mayores (70.000)

Operaciones en zonas de escasa densidad o desfavorecidas económicamente

La División de Canales trabaja en el proyecto de Corresponsales no Bancarios, el cual brindará oportunidad de expandir productos y servicios en lugares alejados de las principales zonas urbanas. En la Banca Social y Fodemipyme, se busca atender proyectos viables en territorios fuera de la Meseta Central. En la actualidad se cuenta con un ejecutivo ubicado en Pérez Zeledón, uno en San Ramón, uno en la zona de San Carlos, el resto se ubican en San José.

En el 2015 se formuló el producto de Emergencias, con el objetivo de ofrecer posibilidades de financiamiento a familias afectadas por situaciones naturales que dañen sus viviendas, especialmente en zonas desfavorecidas o de escasa densidad. Este producto permite realizar planes de inversión para remodelación, reparación y ampliación para vivienda, compra de electrodomésticos, útiles escolares, bicicletas, equipo de trabajo agrícola manual o mecánico y cualquier otro elemento necesario para la normalización de la vida cotidiana de los afectados por fenómenos naturales ocurridos en Costa Rica.

Educación Financiera

El Programa Finanzas Sanas contempla la educación financiera de trabajadores de empresas u organizaciones.

Este proyecto tiene como objetivo enseñar la buena administración de las deudas y su costo financiero, buscando alternativas específicas para que los trabajadores puedan mejorar su liquidez y sus finanzas.

En el 2015, el Programa Finanzas Sanas desarrolló nuevos materiales para que las oficinas comerciales pudieran implementarlo en sus comunidades. Además, se capacitó en 20 oficinas BP Total, a gerentes de agencia y ejecutivos de negocios.

El Programa BP Global atiende a un sector de clientes enfocados en Ahorro a Plazo de una manera diferenciada, ofreciendo asesoría en inversiones de forma personalizada.

Los productos Kids y O2 ofrecen charlas dirigidas a niños y jóvenes. El objetivo de este programa es motivar al ahorro.

La Banca Empresarial realizó 18 actividades con los mejores clientes de cada Centro Empresarial (1.400 clientes aproximadamente) en donde se impartieron charlas que incluían consejos financieros y administrativos para el manejo de sus empresas.

Cantidad de personas beneficiadas:

- Dirección Banca Empresarial y Corporativa: 3.573 personas
- Dirección Banca de Personas: 2.800 personas
- Dirección Banca de Desarrollo Social: 410 personas

Jornadas de Protección Social:

- Pérez Zeledón
- Alajuela
- Palmar Norte
- San Carlos
- Atenas
- Nicoya
- San José



Tabla de
indicadores
GRI

TABLA DE INDICADORES GRI

Indicador	Descripción	Página
CONTENIDOS BASICOS GENERALES		
Estrategia y análisis		
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización	5, 7, 9
G4-2	Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades	22
Perfil de la organización		
G4-3	Nombre de la organización	4
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización	4
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización	4
G4-6	Países opera la organización	4
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	13
G4-8	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios)	20
G4-9	Escala de la organización, número de empleados; número de operaciones, ingresos netos (para las organizaciones del sector público)	34, 37
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	67
G4-11	Porcentaje de los empleados cubiertos por convenios colectivos	73
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización	81
G4-13	a. Cambio significativos que haya tenido lugar durante el período objeto de análisis	34, 37
Participación en iniciativas externas		
G4-15	a. Cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado	86
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	86
Aspectos materiales y cobertura		
G4-17	Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes	37
G4-19	Elabore una lista de Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria	29
G4-20	Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material	29
G4-23	Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores	11
Participación de los grupos de interés		
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización	24
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	24
G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés	24, 25
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés	24, 28
Perfil de la memoria		
G4-28	Período objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario)	11
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede)	11
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	4

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2015

CONGLOMERADO FINANCIERO BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL

G4-32	Indique qué opción "de conformidad" con la Guía ha elegido la organización (Ver Índice GRI para la opción esencial)	11
Gobierno		
G4-34	Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno	22
Ética e integridad		
G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o código éticos	16, 78
INDICADORES DE DESEMPEÑO		
CATEGORIA ECONOMICA		
Desempeño económico		
G4-EC1	VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO a. Indique el valor económico directo	37
G4-EC3	COBERTURA DE LAS OBLIGACIONES DE LA ORGANIZACIÓN DERIVADAS DE SU PLAN DE PRESTACIONES	70
Presencia en el mercado		
G4-EC5	RELACIÓN ENTRE EL SALARIO INICIAL POR SEXO Y EL SALARIO MÍNIMO	70
Consecuencias económicas indirectas		
G4-EC7	DESARROLLO E IMPACTO DE LA INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS	20, 85
CATEGORIA AMBIENTAL		
Energía		
G4-EN3	Consumo energético interno	54
G4-EN6	Reducción del consumo energético	54
Agua		
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente	56
Emisiones		
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero	57
Efluentes y residuos		
G4-EN23	Peso total de los residuos	61
General		
G4-EN31	DESGLOSE DE LOS GASTOS Y LAS INVERSIONES AMBIENTALES	62
Evaluación ambiental de los proveedores		
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	64
CATEGORIA SOCIAL		
SUBCATEGORIA PRACTICAS LABORALES		
Empleo		
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región	67
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales	67
Salud y seguridad en el trabajo		
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número	75
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad	76
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos	76
Capacitación y educación		
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	76

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2015

CONGLOMERADO FINANCIERO BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL

G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores	77
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	77
Igualdad de retribución entre hombres y mujeres		
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional	67
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores		
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a prácticas laborales	52
G4-LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro	52
Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales		
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos	52
SUBCATEGORIA DERECHOS HUMANOS		
Inversión		
G4-HR1	Número de porcentaje de contratos que incluyen cláusulas de derechos humanos	83
G4-HR2	Horas de formación de los empleados	83
No discriminación		
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	83
SUBCATEGORIA SOCIEDAD		
Comunidades locales		
G4-SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo	85
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	80
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	80
Prácticas de competencia desleal		
G4-SO7	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopólicas	49
SUBCATEGORIA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS		
Comunicaciones de mercadotecnia		
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa de comunicaciones	48
Privacidad de los clientes		
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	49, 50
Cumplimiento regulatorio		
G4-PR9	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos	48, 50
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	38, 39
Cartera de productos (indicadores de desempeño de impacto de productos y servicios específicos para el sector de servicios financieros)		
G4-FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocios según la región, la dimensión	38, 39
G4-FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea	38, 39
G4-FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental	41

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	88
G4-FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros para las personas desfavorecidas	88

Etiquetado de productos y servicios (enfoque de gestión de responsabilidad social
sobre productos específicos para el sector de servicios financieros)

G4-FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de productos y servicios financieros	47
---------	--	----

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	88
Tabla de indicadores del GRI		89







*Banco
Popular*