



20  
16

# REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

CONGLOMERADO FINANCIERO BANCO POPULAR

**Popular**  
SOCIEDAD AGENCIA  
DE SEGUROS

**Popular**  
VALORES

**Popular**  
PENSIONES

**Popular**  
FONDOS DE INVERSIÓN

**Banco  
Popular**



---

## Banco Popular y de Desarrollo Comunal

### Dirección:

El Conglomerado Financiero Banco Popular opera en la República de Costa Rica. Su sede principal se ubica en el Cantón Central de San José, Costa Rica, distrito Catedral, entre avenida 2 y 4, calle 1.



### Teléfonos:

+(506) 2104-7380 y 2104-7875



### Apartado postal:

10190-1000. San José, Costa Rica

### Direcciones web:

[www.bancopopular.fi.cr](http://www.bancopopular.fi.cr)  
[www.popularvalores.com](http://www.popularvalores.com)  
[www.popularpensiones.fi.cr](http://www.popularpensiones.fi.cr)  
[www.popularsaafi.com](http://www.popularsaafi.com)  
[www.popularseguros.fi.cr](http://www.popularseguros.fi.cr)





# ÍNDICE

Tema	Página
Introducción	6
Perfil del Reporte de Sostenibilidad	6
Mensaje del Directorio Nacional	7
Mensaje de la Junta Directiva Nacional	9
Mensaje del Gerente General	11
Nos comprometemos con quienes construyen desarrollo	14
Somos un Conglomerado Financiero	16
Órganos de gobierno	24
Ética como base de nuestra gestión empresarial	26
Valoramos la sostenibilidad	31
Nuestros grupos de interés	33
Compromisos de Sostenibilidad 2016	35
Compromisos de Sostenibilidad 2017	37
Generamos progreso económico para todas las personas - Dimensión económico- financiera	41
Auténtico compromiso solidario para el desarrollo social	58
Existimos por ustedes, nuestros clientes	63
Para proyectos amigables con el ambiente, tenemos soluciones financieras-	
Dimensión ambiental	67
Estamos comprometidos con el país y con el bienestar social- Dimensión social	77
Gente valiente y comprometida, nuestros colaboradores	78
Valoramos a los proveedores que construyen con nosotros un mejor país	91
Progreso para todas las personas- Derechos humanos	93
En el Banco Popular promovemos la educación financiera	98
Hitos y reconocimientos	99
Índice GRI G4	107
Información complementaria Anexos	108

## En el Conglomerado Financiero Banco Popular, el progreso lo medimos en tres dimensiones

Este Sexto Reporte de Sostenibilidad del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal es el reflejo de nuestro proceso de avance hacia la triple utilidad. Si bien nuestro compromiso es fuerte y claro, también es cierto que toma tiempo definir, alinear, cambiar e implementar, máxime cuando el proceso se lleva en paralelo con las cinco empresas que forman el Conglomerado. Sin embargo, como empresa pública estamos muy orgullosos de este camino, de nuestros avances coordinados y de los cambios y logros que vamos alcanzando poco a poco en las dimensiones ambiental, social y económica.

En el 2016 uno de los principales logros fue integrar, en el Plan Estratégico Corporativo 2017-2020 (PEC), el “Compromiso de Sostenibilidad”. Con este importante paso marcamos una nueva etapa que permitirá permear, en toda la organización, objetivos, metas y acciones de un negocio financiero comprometido con el desarrollo sostenible. Seguimos trabajando de la mano de expertos para mejorar nuestro trabajo.

El proceso de avance en sostenibilidad se detalla en algunos gráficos que presentaremos más adelante. Asimismo, no queremos dejar de resaltar que, junto a los datos que hoy demostramos, la lectura y análisis de los reportes anteriores evidencian mejor nuestra evolución en este tema.

Esperamos que disfruten este documento, que nos hagan saber sus impresiones y que se unan a nosotros para construir un mejor país.

### **Perfil del Reporte de Sostenibilidad:**

- Sexto reporte del Banco Popular.
- Segundo reporte con datos del Conglomerado.
- Presentación anual, período comprendido entre el 1.º de enero y el 31 de diciembre de 2016.
- 2015, último informe presentado.
- Contenido del documento conforme a la opción Esencial, según los lineamientos del Global Reporting Initiative.
- No se realizó verificación externa G4.
- Este documento será entregado como la Comunicación del Progreso (COP) de Pacto Global correspondiente al período 2016.
- La alta dirección aprobó el reporte de sostenibilidad de la organización; asimismo, es quien también informa al órgano superior sobre la publicación.



## Mensaje del Directorio Nacional

De izquierda a derecha:  
Lic. Alfonso Molina Rodríguez,  
Lcda. Carmen Chaves Fonseca,  
Lcda. Ileana González Cordero,  
Lic. Marvín Rodríguez Cordero.

La Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, órgano directivo de máximo rango del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, tiene el agrado de poner a su disposición el *Reporte de Sostenibilidad 2016* del Conglomerado Financiero Banco Popular, elaborado según los parámetros de Global Reporting Initiative, versión G4.

El 2016 fue un año de gran trascendencia para nuestra institución, un verdadero parteaguas que marcó diversos hitos. En primer lugar, celebramos el trigésimo aniversario de creación de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, el órgano de gobierno institucional que más genuinamente refleja la naturaleza especial de nuestra entidad.

El Banco Popular y de Desarrollo Comunal es el único banco que a través del ahorro obligatorio que cada asalariado aporta impulsa por igual la inclusión financiera. Su fin primordial es la provisión de productos y servicios financieros que favorezcan la calidad de vida de la población trabajadora; de igual forma, sirve al acceso a la propiedad colectiva, por cuanto cada ahorrante obligatorio es a su vez un codueño o codueña.

En 1986, casi dos décadas después de la fundación del Banco, y ante la necesidad de dotar a sus legítimos propietarios de un mecanismo para incidir en la toma de decisiones y conducción, se creó la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, a través de una reforma a la Ley Orgánica.

El balance de estas tres décadas es más que positivo. La población trabajadora recibió un Banco con serias deficiencias de gestión que ponían en riesgo inclusive su sostenibilidad; sin embargo, gracias al liderazgo responsable y la claridad estratégica, hoy se posiciona como uno de los grupos financieros de mayor importancia del país, incursionando con éxito en los mercados de pensiones, fiduciario, bursátil y de comercialización de seguros.

Podemos afirmar, sin temor a equivocarnos, que el Banco Popular y de Desarrollo Comunal representa, gracias al liderazgo de la población trabajadora, uno de los ejemplos más singulares e interesantes de una banca creada para favorecer la inclusión, la equidad y el desarrollo. En ese sentido, el compromiso social de nuestra institución le es intrínseco: es su razón de ser.

Esto nos lleva al segundo hito. En 2016, frente a un contexto económico, social, ambiental, político y cultural que se presentaba, a veces, como volátil y amenazador, nos vimos en la necesidad de remozar nuestro marco estratégico de acción. Para lograr dicho objetivo, pusimos a prueba la madurez, la pertinencia y el sentido de oportunidad de las organizaciones para crear un nuevo Plan Estratégico. Este instrumento define el derrotero que debemos transitar durante los próximos años, con el fin de consolidar nuestra posición en el mercado y seguir contribuyendo al bienestar de la población trabajadora.

Este Plan Estratégico representó un arduo e intenso proceso de diálogo y trabajo colaborativo entre los órganos directivos y técnicos de la institución, e introdujo diversas novedades con respecto a cómo se había realizado la planificación estratégica en el pasado. Entre las novedades del proceso de construcción de esta nueva visión estratégica, sobresale el hecho de haber integrado en un único instrumento la planificación estratégica de todo el Conglomerado Financiero. Con ello se pretende potenciar el desarrollo de sinergias intragrupo y la necesidad de contar con economías de escala que aumenten nuestra competitividad.

Por otra parte, el Plan Estratégico procuró un estricto alineamiento del procedimiento para las orientaciones políticas dictadas por la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras. Esto ha implicado la materialización del compromiso del Banco con la Economía Social Solidaria, movimiento económico de creciente impacto en diversos rincones del mundo y América Latina, que supone una apuesta ética a la manera de hacer empresa y sus finalidades.

En el plano de la evaluación de resultados e impactos, se ha realizado un esfuerzo significativo por desarrollar mejores herramientas para determinar, objetivamente, el aporte de nuestra gestión al logro de las metas definidas por la máxima autoridad del Banco.

A mediados de 2015, la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó la *Nueva Agenda Global de Desarrollo*, integrada por diecisiete objetivos, cada uno con múltiples metas. La preocupación sobre cómo cada ciudadano, empresa y gobierno pueden aportar a la construcción de un mundo donde el beneficio material y la riqueza estén mejor distribuidos, y donde además se mitigue el impacto ambiental de nuestro estilo de vida, es más apremiante que nunca.

Por esto, aprovechamos esta oportunidad para ratificar nuestro compromiso con el desarrollo humano inclusivo y asumimos la responsabilidad permanente de idear mecanismos innovadores para incrementar los niveles de bienestar de la población costarricense, especialmente, de aquellos grupos y territorios más vulnerables y con mayores necesidades.

Los reportes de sostenibilidad, que desde 2011 hemos preparado año a año, nos permiten gestionar nuestras acciones tendientes a concretar estos compromisos, pero, al mismo tiempo, dar seguimiento a los avances y oportunidades de mejora y comunicarlos con transparencia a nuestros públicos de interés.

Los retos que nos aguardan en el futuro son impredecibles; sin embargo, la claridad en cuanto a nuestros objetivos y razón de ser nos permitirá hacerles frente sin perder de vista nuestra naturaleza y responsabilidad con la sociedad costarricense.



## Mensaje de la Junta Directiva Nacional

De izquierda a derecha:  
Lic. Rodolfo Madrigal Saborío,  
Ing. Héctor Monge León,  
Lic. Juan Carlos Zúñiga Rojas.  
De izquierda a derecha:  
Lcda. Alexandra Márquez Massino,  
Lcda. Paola Chavarría Agüero,  
Lcda. María de los Ángeles Quesada Orozco,  
Lcda. Lorena Altamirano Atencio.

Los principios solidarios y valores democráticos de la gestión y gobernanza han marcado desde su génesis al Banco Popular y de Desarrollo Comunal. Bajo esos pilares, se proyecta una institución de propiedad social de las y los trabajadores, que tiene como su fin principal servir de instrumento para el desarrollo nacional por medio de la prestación de servicios financieros y que, al mismo tiempo, busca fomentar el ahorro de la sociedad en general y en especial de sus copropietarias y copropietarios, sea esto en el plano individual o asociativo.

Brindar oportunidades, satisfacer las necesidades financieras a sus diferentes públicos de interés e impactar de manera positiva el desarrollo económico, social y ambiental de las distintas regiones y territorios donde servimos han sido una hoja de ruta claramente definida. Bajo esa guía, la proximidad de celebrar muy pronto medio siglo de servir a las y los costarricenses de manera ágil y oportuna, abriendo oportunidades a quienes más lo necesitan, nos llena de regocijo, paz y esperanza de un mejor mañana para todas y todos.

Desde la Junta Directiva Nacional hemos logrado conformar un equipo de trabajo cohesionado y comprometido con el propósito, la misión y la visión institucional, los cuales fueron construidos mediante diferentes procesos y con alta participación de los niveles directivos, gerenciales y equipos técnicos de nuestro Conglomerado Financiero integrado, además del Banco Popular, por Popular Pensiones, Popular Valores, Popular Fondos de Inversión y Popular Seguros.

Como fruto destacado del trabajo en equipo, cerramos el año 2016 con un nuevo Plan Estratégico del Conglomerado, con alcance al año 2020. Nos corresponde posicionar al Banco de las y los Trabajadores con una visión vanguardista, desde su principal instrumento de planificación estratégica. Somos el primer Conglomerado de empresas en el sistema financiero nacional que logra definir un instrumento de planificación de largo plazo, armónico con el mandato superior de su Ley Orgánica y las Pautas y Orientaciones Estratégicas de la Asamblea de Trabajadoras y Trabajadores. Logramos además afirmar en tres grandes pilares de la sustentabilidad el PECF 2017/2020, mediante un Plan Estratégico Conglomerado, el cual medirá sus impactos con modernas herramientas e indicadores de desempeño desde la triple línea base de lo económico, social y ambiental.

La transparencia y rendición de cuentas son dos de los principales ejes de trabajo de nuestro Conglomerado. Por ello, congruentes y alineados con estos valores y principios, desde la Junta Directiva Nacional nos enorgullece poner a su disposición el *Reporte de Sostenibilidad 2016*, estructurado según los parámetros de GRI 4 (Global Reporting Initiative, versión G4).

A través de este instrumento, nuestra entidad basa la rendición de cuentas que nos define la legislación y el mandato de los órganos de control social, ejercido por las y los trabajadores organizados desde los sectores sociales representados en la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras. Sirva esta oportunidad para reafirmar el compromiso de la Junta Directiva Nacional de continuar difundiendo los resultados y sometiendo su gestión al mayor y más amplio escrutinio de los principales públicos de interés.

También aprovechamos esta importante ocasión para expresar la mayor gratitud a nuestra clientela y a la familia costarricense por su confianza y fidelidad a los productos y servicios colocados en esta gran vitrina de Costa Rica, que ya cuenta en la actualidad con más de 100 oficinas en todo el país y un equipo humano altamente comprometido con la excelencia en el servicio a nuestros clientes.

Un especial reconocimiento además a nuestros aliados estratégicos en el plano asociativo que conforman los tres grandes sectores de la economía: sectores privado, público y de la Economía Social Solidaria. Les expresamos nuestro sincero agradecimiento por permitirnos servirles y seguir creciendo y avanzando juntos hacia una Costa Rica más inclusiva, próspera, equitativa y desarrollada.

Mantenemos firme nuestra visión al futuro, el compromiso de seguir aportando como nivel directivo innovación en los procesos, productos y la gestión del talento humano, que nos lleve a mayores grados de eficiencia y competitividad, donde la creatividad y la modernización sean la constante de nuestro Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

**Ing. Héctor Monge León**  
Presidente



## Mensaje del Gerente General Corporativo

MAE. Giovanni Garro Mora

Rendir cuentas es un ejercicio fundamental en una democracia madura, propia de una sociedad cuyos más altos valores sean inherentes a las instituciones que la conforman y respondan a una demanda genuina de sus ciudadanos por la transparencia.

En ese sentido, es motivo de orgullo ciudadano presentar a la sociedad costarricense el *Reporte de Sostenibilidad del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal* correspondiente al año 2016. Ese orgullo deviene del entendimiento de que nuestro Banco es producto y orgulloso representante de lo mejor de la sociedad costarricense, de sus raíces más profundas, de las características que más le distinguen y en general de la esencia del ser costarricense.

En ese sentido, satisface constatar en el informe que presentamos a continuación que el Banco es una entidad especial, firmemente comprometida con el precepto constitucional que procurará el mayor bienestar a todas y todos los habitantes del país, organizando y estimulando la producción y el más adecuado reparto de la riqueza, en el marco de un desarrollo sustentable, en íntima armonía con el medio ambiente.

Efectivamente, en el rendimiento de cuentas que de seguido entregamos a los y las habitantes de nuestro país, es constatable el esfuerzo del Banco Popular y sus unidades estratégicas de negocio por alcanzar metas importantes en los ámbitos económicos, sociales y ambientales. Son claros también los logros alcanzados en esos tres aspectos, con los cuales innegablemente se contribuye de manera efectiva con un desarrollo nacional armonioso, integral y solidario.

En esa dirección, uno de los aspectos más relevantes de nuestro accionar en el 2016, lo constituye la definición de un Plan Estratégico para los próximos años, el cual está fundamentado en un balance de triple línea base: la económica, la social y la ambiental. Esa definición es consecuente con el compromiso histórico asumido desde nuestra creación, lo cual se ha materializado en los últimos años en los informes elaborados según la metodología GRI, con los cuales hemos sido pioneros a nivel nacional y regional.

En ese sentido, seguimos consolidando una entidad eficiente, solidaria, innovadora; con un importante liderazgo en los mercados en que compete; comprometida con el servicio al cliente, con el liderazgo tecnológico, con la solidez de sus resultados financieros, con la calidad y compromiso de su potencial humano. Esa consolidación es fundamental para hacer viable nuestro compromiso social y ambiental; toda vez que entendemos nuestra gestión como un medio para alcanzar fines que trascienden un excelente rendimiento económico y financiero, que están íntimamente ligados con los objetivos fundamentales por los cuales la sociedad costarricense decidió nuestra creación.

Al realizar esta rendición de cuentas, renovamos esos compromisos fundamentales y hacemos público reconocimiento a nuestros socios estratégicos y de negocios, a los sectores que representan a nuestros accionistas sociales, a nuestros trabajadores y trabajadoras, sin cuyo compromiso y mística sería imposible mostrar los excelentes resultados alcanzados. Sea también la ocasión propicia para agradecer a nuestros miles de clientes cuyas fidelidad y retroalimentación, junto con su permanente demanda de calidad en el servicio e innovación, han sido excelentes acicates para seguir construyendo y creando junto a ellas y ellos.

Sea también este momento idóneo para renovar el compromiso institucional por seguir construyendo bienestar, impactando positivamente el desarrollo nacional y cumpliéndole a la sociedad costarricense y a cada uno de sus habitantes, honrando con ello, la decisión de nuestra creación.

**MAE. Geovanni Garro Mora**  
Gerente General Corporativo



## Reseña histórica

El Banco Popular y de Desarrollo Comunal de Costa Rica fue fundado el 11 de julio de 1969, con el objetivo de satisfacer las necesidades de ahorro y crédito de la población trabajadora. De acuerdo a su Ley orgánica N.º 4351, el Banco Popular es un ente de derecho público no estatal, propiedad de los trabajadores y trabajadoras, por partes iguales.

El Banco Popular se concibió como una institución con un doble propósito: a) incrementar la inclusión financiera significativa de un segmento poblacional que estaba desatendido por la banca formal, y b) para fomentar la democratización económica a través de la propiedad colectiva y del ahorro obligatorio.

En 1986, se promulgó la Ley N.º 7031, que creó la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, y que la situó como el órgano de máximo rango dentro de la gobernanza institucional. En la actualidad la Asamblea representa 1.188.438 ahorrantes, constituyéndose en uno de los órganos colegiados con mayor base asociativa en Costa Rica. Además el Banco Popular fue la primera organización pública en Latinoamérica en establecer la participación de al menos un 50% de mujeres en sus órganos de decisión (Ley de Democratización de las instancias de Decisión Superior del Banco Popular y de Desarrollo Comunal). Otra característica importante del Banco es que destina un 5% de sus utilidades para la formación del FODEMIPYME, Fondo de Crédito y Avals en condiciones especiales para la Micro, Pequeña y Mediana empresa.

Asimismo, hasta un 15% de sus utilidades, para la formación de fondos especiales en condiciones diferenciadas, lo cual al igual que en el caso de FODEMIPYME permite acceder a opciones crediticias en condiciones diversas respecto de las que privan en la banca tradicional, acceder a créditos y avals en condiciones especiales. En la actualidad además del FODEMIPYME operan los siguientes fondos: Fondo Especial de Desarrollo (FEDE), Fondo Especial de Vivienda (FEVI) y Fondo de Avals para Vivienda (FAVI).

El FEDE es un fondo para el financiamiento a empresas de la Economía Social Solidaria que se ejecuta a través de banca de segundo piso, lo que permite a las organizaciones satisfacer necesidades de crédito de sus agremiados. El FEVI es un fondo para el financiamiento de vivienda para personas que por su condición socioeconómica no son candidatas de un bono de vivienda, pero tampoco poseen garantías para aplicar al crédito comercial de vivienda. El FEVI financia el 100% para la adquisición de vivienda y favorece principalmente a sectores de clase media baja. EL FAVI es un fondo de avals recientemente creado y dirigido a segmentos poblacionales interesados en adquirir vivienda propia, pero que carecen de la prima necesaria para concretar la compra. El aval permite a estas personas satisfacer esta aspiración.

Es importante resaltar que el Banco Popular y de Desarrollo Comunal cuenta con un conjunto de pautas emanadas directamente de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, actualizadas en el año 2010. Las pautas enfatizan la relación sinérgica entre el banco y la Economía Social Solidaria, y subrayan la necesidad de redoblar los esfuerzos para la atención de las poblaciones vulnerables y el fomento del desarrollo local en todo el territorio nacional, todo con una visión de sostenibilidad y a través de productos que generen bienestar para la sociedad costarricense.



## Nos comprometemos con quienes construyen desarrollo

El Conglomerado Financiero Banco Popular, consciente de la importancia y del impacto que se pueden lograr a través del trabajo conjunto con otras organizaciones, estableció una serie de alianzas a nivel nacional e internacional; con estos aliados aprende y trabaja temas económico-financieros, sociales y ambientales:

- Asociación Bancaria Costarricense.
- Red Costarricense de Educación Financiera.
- Asociación Empresarial para el Desarrollo.
- Consejo Consultivo Nacional de Responsabilidad Social.
- Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero.
- Superintendencia General de Entidades Financieras.
- Superintendencia General de Valores.
- Superintendencia General de Seguros.
- Superintendencia General de Pensiones.
- Cámara de Intermediarios de Seguros.
- Pacto Global de Naciones Unidas.
- Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza.
- Federación Latinoamericana de Bancos.
- Asociación Costarricense de Operadoras de Pensiones.
- Federación Internacional de Administradoras de Fondos de Pensiones.
- Red de trabajo: Finanzas Sostenibles del Programa de Gestión Ambiental del Banco Latinoamericano de Desarrollo.
- Marca país: Esencial Costa Rica.



# OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Estamos comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y nuestro trabajo se enfoca en:

**5** IGUALDAD DE GÉNERO



## Objetivo

Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas.

**8** TRABAJO DEC Y CRECIMIENT ECONÓMICO



## Objetivo

Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible.

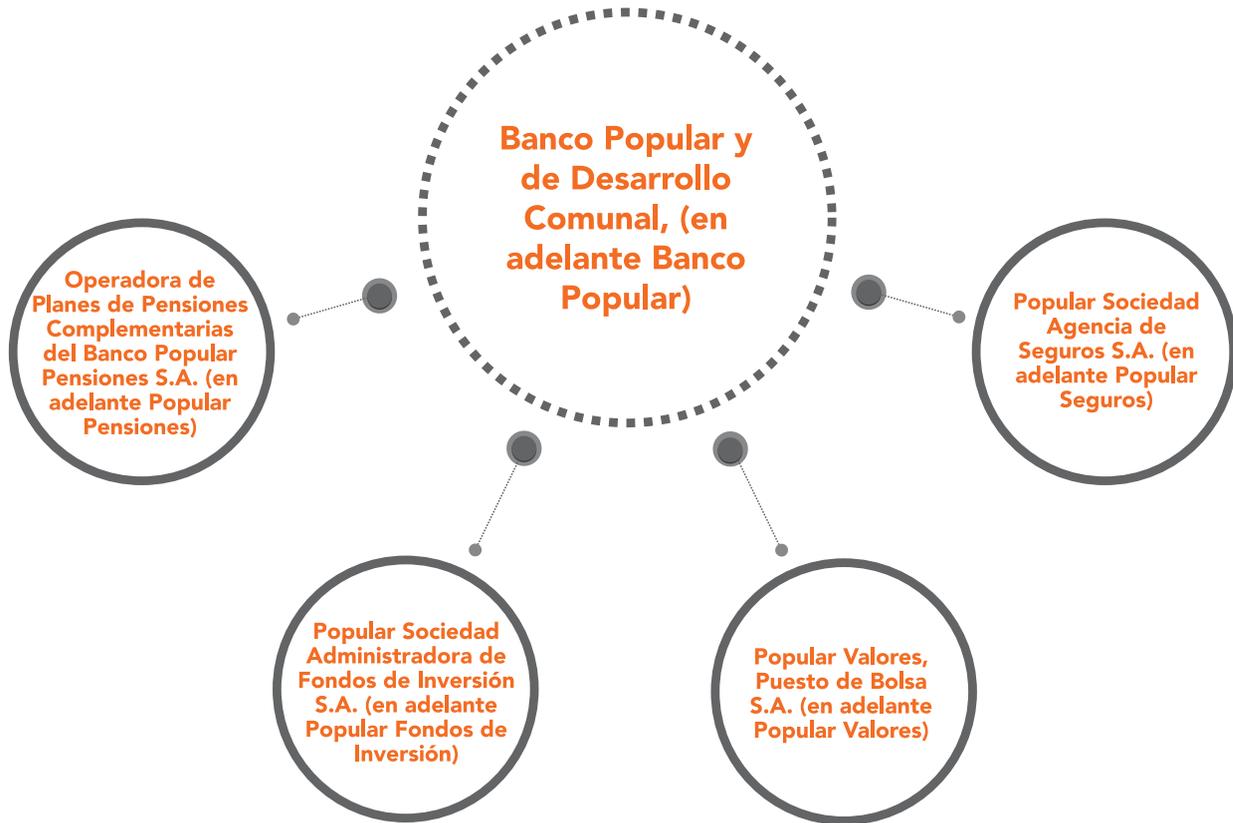
**13** ACCIÓN POR EL CLIMA



## Objetivo

Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

## Somos un Conglomerado Financiero



### Fecha de fundación

1969	2000	2000	2000	2008
Banco Popular	Popular SAFI	Popular Valores	Transformación de la División de Pensiones del BP en Popular Pensiones	Se constituyó Popular Seguros

## Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica

- Operamos en Costa Rica.
- El Banco Popular es dueño del 100% de las acciones de las sociedades anónimas.
- La Ley Orgánica del Banco Popular N.º 4321, del 11 de julio de 1969, definió la naturaleza especial del Banco Popular como propiedad de los trabajadores y trabajadoras por partes iguales.
- El Banco Popular es una institución de derecho público no estatal.
- El Banco Popular tiene personería jurídica y patrimonio propio, con plena autonomía administrativa y funcional.

## Conglomerado Financiero Banco Popular

### Mercados atendidos





## Nuestro propósito estratégico

Fomentamos el acceso a productos y servicios financieros para garantizar el bienestar económico-financiero, social y ambiental de la población trabajadora y demás habitantes del país.

## Misión, visión y valores del Conglomerado Financiero Banco Popular

Somos un Conglomerado Financiero que ofrece productos y servicios accesibles, innovadores y de alta calidad; fomenta el ahorro, la inversión y la protección de la población trabajadora y demás habitantes del país en procura de su bienestar económico-financiero, social y ambiental.

MISIÓN

VISIÓN

VALORES

Destacarnos en la sociedad costarricense como el principal Conglomerado Financiero que contribuye, con su modelo de negocios, al bienestar económico-financiero, social y ambiental de la población trabajadora y demás habitantes del país.

- Equidad Social
- Trabajo
- Sostenibilidad
- Solidaridad
- Transparencia
- Compromiso con el resultado

## Valores y principios del Conglomerado Financiero Banco Popular

1

### EQUIDAD SOCIAL

- Accesibilidad
- Prevención de prácticas discriminatorias

2

### TRABAJO

- Compromiso con el trabajo decente e inclusivo
- La ética en el trabajo
- Democratización económica
- Lealtad
- Confidencialidad

3

### SOSTENIBILIDAD

- Enfoque económico-financiero
- Enfoque social
- Enfoque ambiental

4

### SOLIDARIDAD

- Mecanismos de inclusión financiera
- Intercooperación

5

### TRANSPARENCIA

- Interlocución con públicos de interés
- Rendición de cuentas
- Integridad

6

### COMPROMISO CON EL RESULTADO

- Excelencia
- Innovación
- Compromiso
- Servicio al cliente
- Prudencia
- Gestión del riesgo

## Presencia a nivel nacional por región



### Sociedades anónimas

Popular Pensiones - San José Centro

Popular Seguros - Mercedes de Montes de Oca, San José

Popular Safi - Paseo Colón, San José

Popular Valores - Paseo Colón, San José



# 103

Oficinas comerciales



# 17

Centros empresariales\*  
distribuidos en  
**7 regiones**



# 265

Cajeros automáticos  
**157 con escritura  
braille** en sus teclas  
y con sistema de voz  
o parlante para  
personas no  
videntes

\* Ofrecen productos y servicios a todo el parque empresarial del país.

# Productos y servicios del Conglomerado Financiero del Banco Popular



## BANCA DE PERSONAS

- Ahorro a la vista.
- Ahorro a la vista-Cuenta Naranja.
- Ahorro a plazo.
- Cuentas corrientes.
- Ahorro Salario Escolar Sector Privado.
- Ahorros programados.
- Cancelación de Pasivos.
- Crédito Sector Público.
- Retención Especial Sector Público.
- Retención Especial Sector Privado.
- Crédito personal para personas con ingresos propios.
- Crédito Sector Privado.
- Crédito personal para gastos médicos y Educación.
- Crédito Back to Back.
- Crédito personal hipotecario.
- Vale Popular.
- Crédito de Vivienda.
- Remodelación, reparación y ampliación para vivienda con y sin fiadores.
- Eco créditos.
- Crédito de Emergencias.
- Crédito de Vivienda tasa escalonada.
- Póliza de Desempleo.
- Vivienda cuota única.
- Tarjetas de crédito.
- Servicio BP Compra Segura.
- Servicio Tarjetas de crédito.
- Servicio Tarjetas BP Informa.
- Ventajas Popular.
- Redención de puntos.
- Tarjeta de débito VISA Popular KIDS.
- Tarjeta de Débito VISA- Juvenil 02.

## BANCO EMPRESARIAL Y CORPORATIVA

- Crédito Mipymes.
- Crédito Gestión Ambiental.
- Crédito Sector Acueductos Rurales (ASADAS).
- Crédito Sector Lechero.
- Crédito Sector Palma Aceitera.
- Crédito Sector Cultivo de Piña.
- Crédito Sector Avícola.
- Crédito Sector Micro Beneficiadores de Café.
- Crédito a Concesionarios de Taxi.
- Crédito BP Empresarias.
- Garantías de Participación y Cumplimiento.

## BANCA DE DESARROLLO SOCIAL

- FODEMIPYME.
- Fondos Especiales.
- Pignoración.
- Fondos de Vivienda de Interés Social.

## POPULAR VALORES

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

## POPULAR PENSIONES

- Régimen Obligatorio de Pensión Complementaria.
- Plan Voluntario.
- Plan Voluntario Colectivo.
- FCL.
- Planes de beneficios.
- Planes de desacumulación.

## POPULAR FONDOS DE 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.

## Activos, pasivos y patrimonio del Conglomerado Financiero Banco Popular

### CONGLOMERADO FINANCIERO BANCO POPULAR

DICIEMBRE 2016

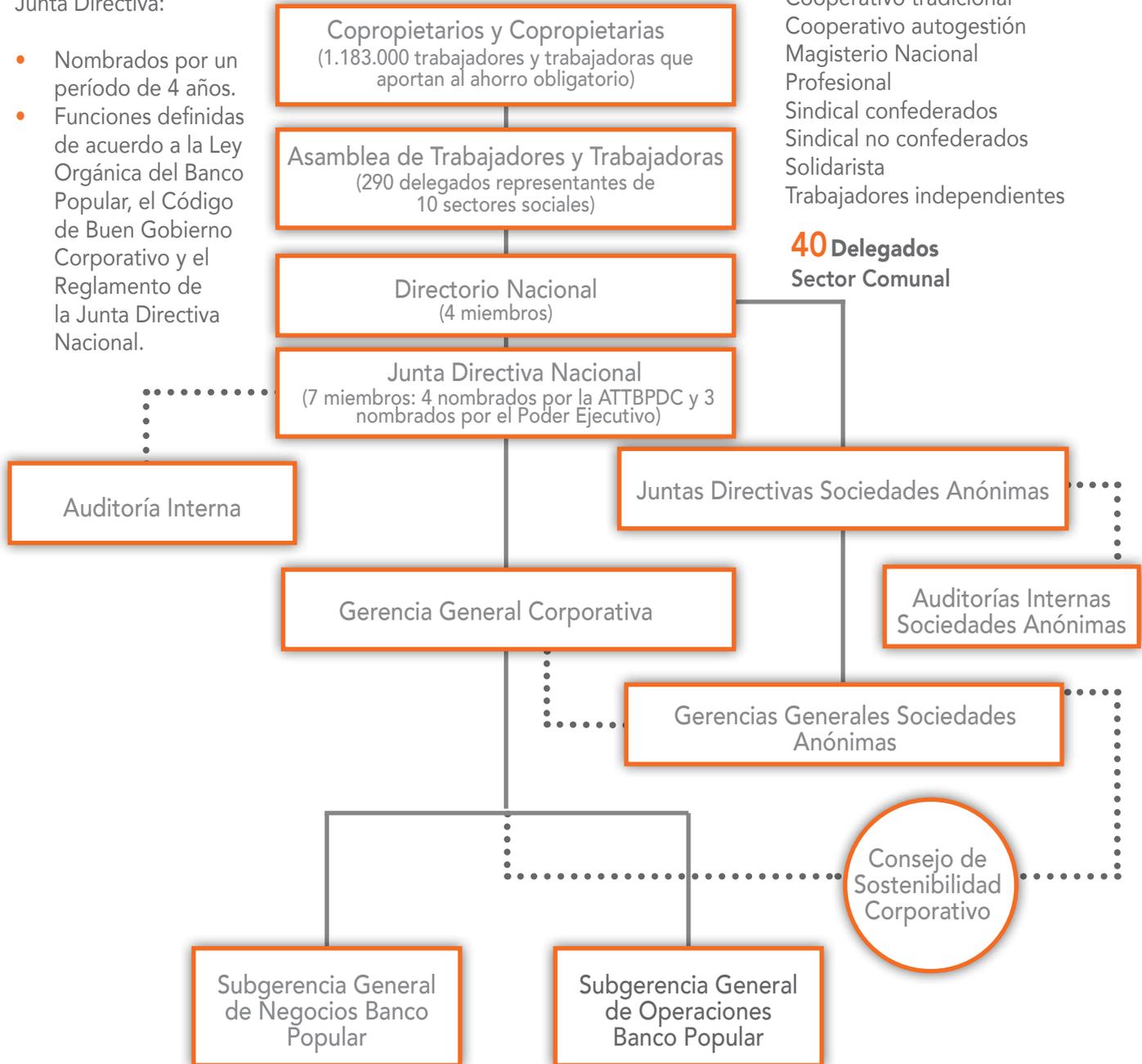
Partidas del balance general	Saldos en colones
Total de activos	¢3.084.561.095.205,00
Total de pasivos	¢ 2.482.505.397.063,00
Total de patrimonio neto	¢ 602.055.698.142,00
Resultado del período	¢ 38.658.041.746,00



## Estructura de Gobierno

Los miembros de la Junta Directiva:

- Nombrados por un período de 4 años.
- Funciones definidas de acuerdo a la Ley Orgánica del Banco Popular, el Código de Buen Gobierno Corporativo y el Reglamento de la Junta Directiva Nacional.



**250**

**Sectores Sociales:**

- Artesanal
- Cooperativo tradicional
- Cooperativo autogestión
- Magisterio Nacional
- Profesional
- Sindical confederados
- Sindical no confederados
- Solidarista
- Trabajadores independientes

**40 Delegados**

**Sector Comunal**



## Composición de Órganos de Gobierno

### CONGLOMERADO FINANCIERO BANCO POPULAR COMPOSICIÓN DE ÓRGANOS DE GOBIERNO POR SEXO. AÑO 2016

ÓRGANO DE GOBIERNO	SEXO		TOTAL
	Hombres	Mujeres	
Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras	50%	50%	290 delegados
Directorio Nacional	2	2	4 miembros
Junta Directiva Nacional	3	4	7 miembros
Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas:			
Popular Pensiones	6	2	8 miembros
Popular Valores	5	1	6 miembros
Popular Safi	6	0	6 miembros
Popular Seguros	6	2	8 miembros
Gerencia y Subgerencias del Banco Popular	2	1	3 miembros



## ¿Cómo se implementan los temas económicos, ambientales y sociales?

La Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras elabora, aprueba y remite las pautas y orientaciones generales en los temas económico-financieros, ambientales y sociales. La pauta número cinco, denominada “El papel del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal como entidad para el desarrollo”, establece que la institución 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. Las juntas directivas de las instituciones que componen el Conglomerado Financiero Banco Popular hacen la delegación respectiva de acuerdo a su estructura organizacional.

La gobernanza de los temas de sostenibilidad en la Junta Directiva Nacional se lleva a cabo desde varias comisiones conformadas desde la Junta Directiva Nacional:

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

La ejecución de los planes en relación a los compromisos de sostenibilidad se revisa en las autoevaluaciones anuales que el *Código de Buen Gobierno Corporativo* establece que debe hacer el Órgano Superior de Gobierno.



## Ética como base de nuestra gestión empresarial

Este compromiso se impulsa desde dos equipos de trabajo encargados de dar seguimiento al cumplimiento de los planes en materia de ética:

1. Equipo a nivel técnico de ética y valores integrado por representantes de diferentes dependencias.
2. Comité de Valores integrado por la gerencia que se encarga de definir lineamientos y estrategias que se deben integrar al Programa de Gestión Ética.

El órgano superior de gobierno previene los conflictos de interés a través del *Código de Gobierno Corporativo* aprobado por la Junta Directiva Nacional y publicado en la página web del Banco [www.bancopopular.fi.cr](http://www.bancopopular.fi.cr)

### Para la gestión de la ética el Conglomerado Financiero Banco Popular cuenta con:

- Código de Ética.
- Comisión de ética: Dirección General, Dirección Capital Humano y Dirección de Riesgo.
- Programa de gestión de ética institucional. Establece mecanismos de control para garantizar el cumplimiento de la normativa, el manejo de los riesgos asociados, capacitaciones, comunicación y sensibilización del personal para promover una cultura basada en valores.
- La Dirección de Capital Humano promueve el cumplimiento del Código de Ética Corporativo. Cada uno de los valores definidos cuenta con la descripción de las conductas asociadas.
- Guía para evaluar el marco institucional en materia de ética.
- Modelo de Madurez sobre la ética institucional.
- Encuesta al personal del Banco Popular con el fin de medir la percepción.
- Autoevaluación de Control Interno y Riesgo Operativo.
- Desarrollo de actividades de capacitación sobre el Código de Ética y reglamentos asociados.



### Mecanismos formales de denuncias sobre la ética de la organización, para clientes internos y externos:

- Según el art. 48 de la Convención Colectiva de Trabajo se establece la obligatoriedad de reportar cualquier tipo de falta o conflicto laboral a la Dirección de Capital Humano, a quien le corresponde determinar en primera instancia las medidas correctivas y sancionatorias por seguir. Las Sociedades Anónimas tienen sus propios canales internos de denuncia, actualmente no está integrado este mecanismo a nivel del Conglomerado.
- 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, donde la clientela interna y externa pueden presentar sus denuncias.

## Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas

### Cuadro comparativo de casos de corrupción recibidos 2015-2016

**Banco  
Popular**

	<b>BANCO POPULAR</b>	<b>POPULAR VALORES</b>	<b>POPULAR SAFI</b>	<b>POPULAR PENSIONES</b>	<b>POPULAR SEGUROS</b>
<b>Año</b>	<b>Casos recibidos</b>	<b>Casos recibidos</b>	<b>Casos recibidos</b>	<b>Casos recibidos</b>	<b>Casos recibidos</b>
2015	12	0	0	0	0
2016	7	0	0	0	0

Durante el año 2016, solamente en el Banco Popular se reportaron casos de corrupción, los cuales fueron elevados a investigación.





Nuestros trabajadores y trabajadoras están capacitados como intérpretes del Lenguaje de Señas Costarricense (LESCO).



Cajero con lenguaje braille



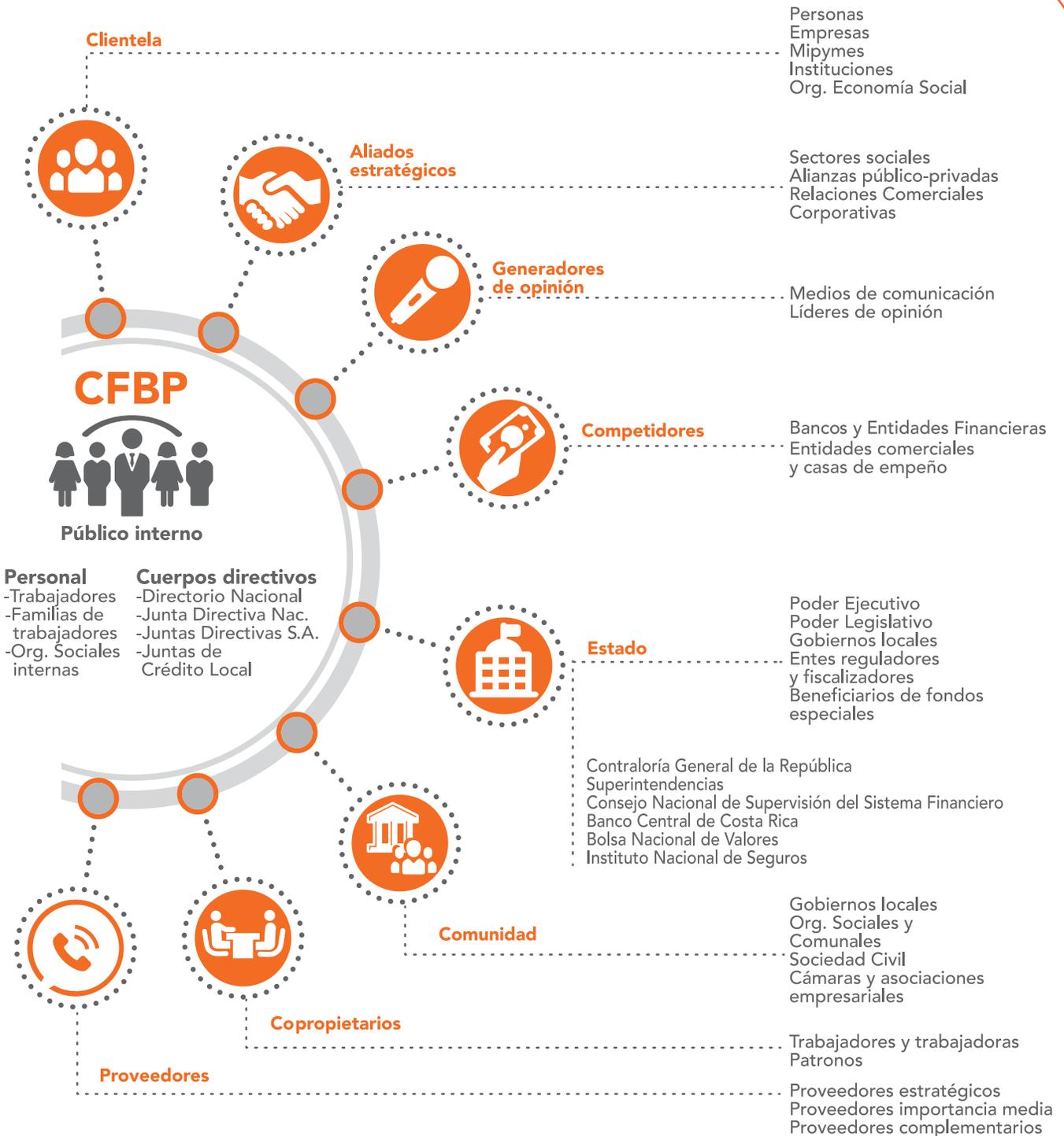
# VALORAMOS LA SOSTENIBILIDAD



## Política de Sostenibilidad

El Conglomerado Financiero Banco Popular se compromete en todos los niveles de la organización a impulsar y consolidar la sostenibilidad mediante la adopción de una visión en la triple línea base económico-financiero, social y ambiental. Considerando como orientaciones transversales la accesibilidad, la gestión ambiental y el enfoque de igualdad y equidad de género, así como la adopción de las mejores prácticas de responsabilidad social, estableciendo vínculos con los diferentes grupos de interés y rindiendo cuentas ante éstos; todo para constituirse como un Conglomerado socialmente responsable (política aprobada en 2016).

# Nuestros grupos de interés



## Dialogamos con nuestros grupos de interés

La Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras mantiene estrecha relación con la población delegada de los sectores sociales, uno de los grupos de interés claves de nuestra organización. A lo largo del año, se realizan sesiones de trabajo sobre diferentes temáticas, foros, actividades de discusión y espacios formativos; además, se les informa a los trabajadores y trabajadoras por medio de diferentes canales de comunicación.

La Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras realiza también diferentes acciones dirigidas a las organizaciones de la Economía Social Solidaria.

El Conglomerado Financiero Banco Popular integra las expectativas de los grupos de interés en su gestión por medio de su relación ordinaria de las áreas de negocio y de apoyo. Mediante herramientas (como grupos de trabajo, encuestas a clientes y funcionarios, reuniones y otros) se detectan los temas relevantes. Además de esto, sigue vigente la información recabada en consulta realizada en el 2015 y que se detalló en el *Reporte de Sostenibilidad* del mismo año. Toda esta información permite definir programas de relacionamiento y gestión con los grupos de interés.

### Temas materiales 2016

1. Gestión institucional con ética y transparencia.
2. Impulso al desarrollo económico y social sostenible de los clientes físicos, sectores productivos y organizaciones de la Economía Social Solidaria.
3. Gestión ambiental.
4. Accesibilidad a productos y servicios para las poblaciones vulnerables.
5. Gestión integral del talento humano.
6. Apoyo al desarrollo de la comunidad.

# ¡Sí lo logramos!

## Compromisos de Sostenibilidad 2016

En el período 2016 desde el Consejo de Sostenibilidad Corporativa se aprobaron los compromisos de sostenibilidad 2015, los cuales fueron incorporados en la herramienta de Balance Score Card y gestionados por las diferentes dependencias del Conglomerado. Gracias al compromiso de los equipos de trabajo, se logró el cumplimiento del 100% de todos los alcances definidos.

### COMPROMISOS DE SOSTENIBILIDAD 2016

DIMENSIÓN	COMPROMISO (Acción para realizar e indicador)		
	Enfoque del compromiso	Gestión institucional con ética y transparencia	
	Acción para realizar	Indicador	
GOBIERNO	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.	
		Enfoque del compromiso	Impulso al desarrollo económico y social sostenible de los clientes físicos, sectores productivos y organizaciones de la Economía Social Solidaria
ECONÓMICA	Acción para 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.		

## COMPROMISOS DE SOSTENIBILIDAD 2016

DIMENSIÓN	COMPROMISO (Acción para realizar e indicador)		
AMBIENTAL	<b>Enfoque del compromiso</b>	<b>Gestión ambiental</b>	
	Acción para 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	<b>Enfoque del compromiso</b>	<b>Accesibilidad a productos y servicios para las poblaciones vulnerables</b>	
	Acción para 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.	
	<b>Enfoque del compromiso</b>	<b>Gestión integral del talento humano</b>	
	Acción para 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.	
	<b>Enfoque del compromiso</b>	<b>Apoyo al desarrollo de la comunidad</b>	
	Acción para 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.		

## El Consejo de Sostenibilidad Corporativa definió los siguientes compromisos de Sostenibilidad 2017

### COMPROMISOS DE SOSTENIBILIDAD 2017

Dimensión	Tema Material	Compromiso	Indicador
GOBIERNO	Gestión institucional con ética y transparencia	Ejecutar las actividades relacionadas con el cierre de brechas en materia de gobernanza	Incorporar elementos de RS en la cadena de valor
			Implementar el análisis de materialidad económica, ambiental y social para el Conglomerado Financiero Banco Popular
ECONÓMICA	Impulso al desarrollo económico y social sostenible de los clientes físicos, sectores productivos y organizaciones de la Economía Social Solidaria	Mejorar la oferta de productos y servicios dirigidos hacia la población trabajadora, organizaciones de la economía social solidaria, sectores productivos y grupos de personas vulnerables	Número de productos diseñados y/o adaptados Población trabajadora: 2 Organizaciones de la Economía Social: 1 Mujeres: 1 Jóvenes: 1 Personas con discapacidad: 1 Pensionados y jubilados: 1
			Incremento de las personas beneficiadas a través de los segmentos de interés atendidos
			1.000 personas que habitan en soluciones de vivienda financiadas por FAVI
		Fomento de la actividad económica a través del apoyo al emprendedurismo (definición de un modelo de atención) y la generación y protección de empleo a través del apoyo financiero y no financiero a las unidades productivas	Medición de la generación y protección del trabajo decente mediante el otorgamiento de crédito, avales, transferencias  Banca Empresarial $\geq 20.000$ Fodemipyme y Banca Social $\geq 1.100$

## COMPROMISOS DE SOSTENIBILIDAD 2017

Dimensión	Tema Material	Compromiso	Indicador
<b>ECONÓMICA</b>	Impulso al desarrollo económico y social sostenible de los clientes físicos, sectores productivos y organizaciones de la Economía Social Solidaria	Desarrollar e implementar un modelo de Banca de Desarrollo que diferencie al Banco Popular como una institución enfocada en el desarrollo y fomento	Implementar el Modelo de Gestión Diferenciada de Banca de Desarrollo (independiente de Fondos Especiales)
		Atención de las Mipymes a través de Fondos de Banca para el Desarrollo	920 personas y empresas impactadas con soluciones otorgadas con recursos del FOFIDE a nivel nacional
		Reforzar la Banca de Desarrollo y su modelo de atención territorial	Crecimiento de saldo de la cartera de crédito de desarrollo
		Reforzar la Banca de Personas	Incrementar el saldo de la cartera de crédito financiera
			Incrementar el saldo de la cartera de crédito de vivienda
			Crecimiento en el saldo de ahorro e inversión
			Crecimiento en la cantidad de nuevas cuentas de ahorro
	Aumentar la participación de los productos Ahorro a la Vista y Cuenta Corriente en la estructura de financiamiento considerando la base de 2016		
	Mejorar la cobertura geográfica del Banco Popular y brindar mayor accesibilidad a los productos y servicios mediante la ampliación de la red de oficinas y los CNB	Cobertura geográfica del Banco Popular en 75 cantones del país.	
<b>AMBIENTAL</b>	Gestión Ambiental	Ejecutar las acciones definidas en el Plan de Gestión Ambiental	Cumplir 100% de las acciones establecidas en el Plan de Gestión Ambiental
			Registrar los consumos mensuales de los años 2016 y 2017 (electricidad, agua, combustibles) de las áreas de negocio

## COMPROMISOS DE SOSTENIBILIDAD 2017

Dimensión	Tema Material	Compromiso	Indicador
		Liderar las acciones para la construcción del plan de reducción (inventario de los consumos de las oficinas del conglomerado, contratación de empresa externa, medición de huella)	Plan de reducción para obtención de la marca carbono neutralidad
		Diseño y promoción de productos que contribuyan con el medio ambiente	Crecimiento en la cartera de crédito con planes de inversión ambiental
		Comunicar la oferta de productos que contribuyan con el medio ambiente	Cantidad de campañas con planes de inversión ambiental
SOCIAL	Gestión integral del talento humano	Sensibilizar y capacitar al personal de negocios y administrativo en materia de sostenibilidad	Sensibilizar y capacitar a las fuerzas de ventas en la visión de negocio desde la perspectiva social y características de los nuevos productos con enfoque social
			Sensibilizar y capacitar a las fuerzas de ventas en la visión de negocios desde la perspectiva ambiental y características de productos que contribuyan con el ambiente
			Sensibilizar al personal del Conglomerado Financiero Banco Popular en materia de sostenibilidad
			Capacitar en materia de sostenibilidad al equipo técnico conformado con personal del Conglomerado Financiero Banco Popular
		Brindar soporte al Modelo de Gestión de Negocios a través de los procesos de formación de la Escuela Comercial	Actividades de capacitación impartidas a los ejecutivos de negocios del Banco y Sociedades Anónimas

## COMPROMISOS DE SOSTENIBILIDAD 2017

Dimensión	Tema Material	Compromiso	Indicador
SOCIAL	Apoyo al desarrollo de la comunidad	Contribuir con las actividades definidas en el Programa de Educación Financiera	Ejecutar el 100% de las acciones del Plan de Educación Financiera asignadas a la Subgerencia General de Negocios
		Formalizar convenios con organizaciones dinamizadoras que coadyuven en la articulación de acciones que impacten la producción, empleo y calidad de vida en los territorios	6 organizaciones dinamizadoras de la Economía Social Solidaria con apoyo a nivel regional
		Evaluar el impacto de los patrocinios autorizados por la Dirección de Investigación y Desarrollo de Mercados y la División de Mercadeo Táctico según lo establecido en la Política de Patrocinios Institucional	Evaluación del 100% de los patrocinios autorizados



GENERAMOS  
**PROGRESO ECONÓMICO**  
PARA TODAS LAS PERSONAS

DESARROLLO  
**ECONÓMICO-FINANCIERO**

## Nuevas sedes para un mejor servicio

En el 2016 el Banco Popular y de Desarrollo Comunal abrió tres nuevas oficinas localizadas en:

- Los Ángeles de Heredia.
- Ciudad Colón de Mora.
- San Francisco de Heredia.

Se inauguró el Centro Empresarial de Pérez Zeledón, dedicado a la Banca de Desarrollo y se modernizó la imagen de infraestructura física en 26 oficinas, siguiendo estándares de arquitectura sostenible.

En las sociedades anónimas no hubo cambios significativos durante el período.



## Datos económicos generales del período

### BANCO POPULAR

Los cuadros que a continuación se presentan, detallan datos económicos de productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social para cada línea del negocio.

**11,52%**

crecimiento de las utilidades

**¢829.000**

millones de colones colocados en líneas de crédito, 12,61% más que el año 2015

#### Cantidad de clientes Banco Popular

2015	2016	VARIACIÓN
626.961	676.816	7,95%

#### Cantidad de clientes de ahorro Banco Popular

2015	2016	VARIACIÓN
553.188	609.281	10,14%

#### Saldo clientes de ahorro

2015	2016	VARIACIÓN
¢1.466.036.657.950,00	¢1.604.139.930.752,00	9,42%

#### Cantidad de clientes de crédito Banco Popular

	2015	2016	VARIACIÓN
<b>Clientes Físicos</b>	274.800	285.296	3,82%
<b>Clientes Jurídicos</b>	2.441	2.708	10,94%

#### Saldo de crédito según sexo

	2015	2016	VARIACIÓN
<b>TOTAL</b>	¢1.365.142.690.060,00	¢1.545.378.072.388,00	13,2%
<b>Femenino</b>	¢486.555.222.817,00	¢559.039.832.592,00	14,90%
<b>Masculino</b>	¢878.587.467.243,00	¢986.338.239.796,00	12,26%

#### Total de clientes activos en la página web

2015	2016	VARIACIÓN
63.203	110.267	74,46%

Monto para el financiamiento de vivienda

2015	2016	VARIACIÓN
₡385.813.790.974,00	₡413.051.750.792,00	7,06%

Monto de colocación en organizaciones de la Economía Social Solidaria

2015	2016	VARIACIÓN
₡43.962.695.341,00	₡108.218.508.997,00	146%

Cantidad de organizaciones de la Economía Social Solidaria financiadas

2015	2016	VARIACIÓN
89	100	12%

### CARTERA DE CRÉDITO BANCA EMPRESARIAL Y CORPORATIVA, POR REGIÓN 2016

REGIÓN	N.º OPERACIONES	MONTO COLOCADO
Norte	4.765	₡13.964.416.008,00
Occidente	3.434	₡121.281.167.817,00
Atlántico	2.967	₡65.249.649.492,00
Este	1.706	₡622.307.985.112,00
Sur	1.549	₡48.090.132.386,00
Oeste	948	₡38.042.828.468,00
<b>Total general</b>	<b>15.369</b>	<b>₡1.008.936.179.283,00</b>

**₡5.663**

millones para apoyo a programas como el Fondo de Desarrollo para la micro, pequeña y mediana empresa.

**3.337**

micro, pequeñas y medianas empresas apoyadas.

### CARTERA DE CRÉDITO BANCA EMPRESARIAL Y CORPORATIVA, SEGÚN SECTOR ECONÓMICO 2016

SECTOR ECONÓMICO	N.º DE OPERACIONES	MONTO COLOCADO
Comercio	4.779	₡177.705.639.269,00
Servicios	4.694	₡397.407.686.378,00
Agropecuario	4.414	₡128.710.435.970,00
Industria	1.482	₡305.112.417.666,00
<b>Total general</b>	<b>15.369</b>	<b>₡1.008.936.179.283,00</b>

### CARTERA DE CRÉDITO BANCA EMPRESARIAL Y CORPORATIVA, SEGÚN SEGMENTO 2016

TAMAÑO DE LA EMPRESA	N.º DE OPERACIONES	MONTO COLOCADO
Grande	402	₡581.637.633.095,00
Micro	12.197	₡251.347.486.475,00
Pequeña	2.138	₡118.311.305.467,00
Mediana	632	₡57.639.754.246,00
<b>Total general</b>	<b>15.369</b>	<b>₡1.008.936.179.283,00</b>

Cantidad de empresas financiadas

2015	2016	VARIACIÓN
409	588	43,77%

**25%**  
de las utilidades del  
Conglomerado para  
generar desarrollo  
social

#### Monto de colocación de recursos en empresas

2015	2016	VARIACIÓN
₡56.153.276.638,00	₡124.768.322.237,00	122,19%

#### Saldo de crédito Clientes Jurídicos

	2015	2016	VARIACIÓN
<b>Clientes jurídicos</b>	₡461.828.169.876,00	₡638.416.780.346,00	38,24%

#### Cantidad de micro, pequeñas y medianas empresas atendidas con servicios de desarrollo empresarial

2015	2016	VARIACIÓN
872	1.398	60,32%

#### Monto de colocación de recursos en micro, pequeña y mediana empresa

	2015	2016	VARIACIÓN
<b>Mediana empresa</b>	₡12.249.413.033,00	₡17.881.672.633,00	45,98%
<b>Micro y pequeña empresa</b>	₡25.270.402.741,00	₡48.515.182.343,00	91,98%

#### Cantidad de micro, pequeña y medianas empresas financiadas

	2015	2016	VARIACIÓN
<b>Mediana empresa</b>	65	78	20,00%
<b>Micro y pequeña empresa</b>	317	480	51,42%

## Popular Seguros

### POPULAR SEGUROS

PRODUCTO	COLOCACIÓN 2016	PORCENTAJE
Vida deudores	257.893	45,87%
Desempleo	185.497	33,00%
Incendio hogar seguro 2000	35.577	6,33%
Vida tarjetas	24.166	4,30%
Tarjeta segura	22.938	4,08%
Seguro autoexpedible comprensivo accidentes	11.892	2,12%
Vida	11.363	2,02%
Otros	8.289	1,47%
Incendio local comercial	4.568	0,81%
<b>Total</b>	<b>562.183</b>	<b>100,00%</b>

# IMPACTO EN MUJERES

## BP Empresarias

Colocación de créditos que superan los **¢18.635 millones**

Cantidad de beneficiarias para financiamiento de vivienda

2015	2016	VARIACIÓN
7.156	7.309	2,14%

Monto para el financiamiento para vivienda de mujeres

2015	2016	VARIACIÓN
¢141.958.854.425,00	¢154.105.645.645,00	8,56%

Cantidad de clientas de ahorro

2015	2016	VARIACIÓN
245.025	273.568	11,65%

Cantidad de mujeres empresarias financiadas

2015	2016	VARIACIÓN
3.667	3.840	4,72%

Cantidad de mujeres empresarias atendidas con servicios de desarrollo empresarial

2015	2016	VARIACIÓN
95	105	11,00%

Saldo de crédito mujeres empresarias

2015	2016	VARIACIÓN
¢60.129.841.085,00	¢68.328.311.504,00	13,63%

## POPULAR PENSIONES

<b>N.º 1</b> líderes en Patrimonio	<b>¢8.264</b> millones monto acumulado. Única operadora que ha distribuido utilidades por 12 años consecutivos	<b>1.490.103</b> cuentas administradas en el ROP, lo que representa más de un 59% del mercado	<b>1.969.661</b> cuentas administradas sumando todos los fondos (ROP, FCL y Régimen Voluntario) en colones y dólares	<b>35,59%</b> de participación. Líder en el mercado administrando más de <b>¢1.923.460</b> millones de colones
--	---	---	---	--

## POPULAR SEGUROS

<b>N.º 2</b> agencia en colocación de Seguros	<b>¢291.915.305,28</b> en ingresos	<b>¢142.243.334,92</b> colocación de cartera
--	---------------------------------------	---

## POPULAR VALORES

<b>N.º 1</b> en volumen transado en el mercado secundario	<b>¢2.568</b> millones valor retenido disponible para Banca Social y Desarrollo. Calificaciones mensuales de enero a diciembre de 2016 mayores a <b>93,7%</b> de acuerdo al modelo de indicadores establecidos por el Banco Popular	<b>¢23.898</b> millones de Patrimonio al cierre del 2016, ubicándose en el segundo lugar de los Puestos de Bolsa	<b>¢1.089.779</b> millones de recursos de clientes y propios custodiados durante el año
---	--	--	--



## POPULAR SAFI

**¢239.600,14**

millones promedio administrado anual que alcanza la mayor cantidad de volumen administrado desde el inicio de operaciones

**¢541.534.610**

alcanza la cifra anual de utilidades más altas desde su fundación en 2001 las cuales se consolidan con las del Banco Popular y las S.A. para propiciar sociedades anónimas

**Fondo Mixto Colones y Mixto Dólares**

administra los Fondos a la Vista de cartera mixta con la mejor rentabilidad de la industria

**Implementación del Fondo de Desarrollo de Proyectos Inmobiliarios**

plataforma para concretar proyectos de mediano a gran tamaño.

**150 cuentas abiertas de organizaciones de la economía social solidaria**

cuentas que Popular SAFI tiene dentro de su masa de inversionistas

**¢1.488,84**

millones anuales ingresos generados por contratos de comercialización con el Banco Popular y Popular Valores



## Valor económico directo generado y distribuido

El Valor Económico Generado: en el año 2016 el Banco Popular alcanzó la suma de ¢348.693 millones, un 2,55% más con respecto al año 2015. Destaca el incremento en los ingresos financieros en un 7,50% y específicamente de los ingresos por intereses de la cartera de crédito, que aumentaron un 9,99% en el año 2016. Además los ingresos por comisiones por servicios aumentaron un 11,17%. Los ingresos financieros representaron en el año 2016 un 88,83% mostrando un incremento respecto al 84,74% del 2015.

El Valor Económico Distribuido: en el año 2016 fue de ¢310.036 millones superando en un 1,53% lo obtenido en el año 2015. La composición de este concepto incorpora los pagos a proveedores de capital; estimaciones específicas, genéricas y contra cíclicas; gastos operativos diversos; comisiones por servicios; otros gastos operativos; sueldos y prestaciones de los empleados; pago a distintos proveedores de servicios como: seguridad, limpieza, mensajería, mantenimiento de edificios, mobiliario y equipo, alquileres, publicidad y servicios públicos. El grupo de otros gastos, pagos a gobierno y participaciones sobre la utilidad también forman parte del Valor Económico Distribuido.

Al ser una entidad financiera, el Banco Popular tiene como principal componente dentro del Valor Económico Distribuido lo correspondiente al pago de proveedores de capital, es decir, la retribución económica a los entes físicos y jurídicos que aportan las captaciones necesarias para la realización del proceso de intermediación financiera; en el año 2016, representó un 31,49% por lo que superó al 31,30% del año 2015.

El Valor Económico Retenido: en el año 2016 alcanzó la suma de ¢38.657 millones, siendo superior en un 11,53% con respecto a los ¢34.661 millones del año 2015. En el año 2016 este valor representó un 11,09% en relación con el Valor Económico Generado, superó al 10,19% del año 2015.

**VALOR ECONÓMICO GENERADO, DISTRIBUIDO Y RETENIDO  
AÑO 2016  
(CIFRAS EN MILLONES DE COLONES)**

	2015	2016	Participación		Variación	
			2015	2016	Absoluta	Relativa
<b>VALOR GENERADO</b>	<b>340.030</b>	<b>309.693</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>8.663</b>	<b>2,55%</b>
<b>INGRESOS FINANCIEROS</b>	<b>288.131</b>	<b>309.730</b>	<b>85,00%</b>	<b>89,00%</b>	<b>21.599</b>	<b>7,50%</b>
Inversiones	33.698	27.685	10,00%	8,00%	-6.014	-17,85%
Crédito	248.002	272.772	73,00%	78,00%	24.770	9,99%
Financiera	149.542	165.142	44,00%	47,00%	15.600	10,43%
Social	41.209	43.685	12,00%	13,00%	2.476	6,01%
Desarrollo	57.251	63.945	17,00%	18,00%	6.694	11,69%
Otros Ingresos Financiero	6.431	9.274	2,00%	3,00%	2.843	44,21%
<b>INGRESOS OPERATIVOS DIVERSOS</b>	<b>51.899</b>	<b>38.963</b>	<b>15,00%</b>	<b>11,00%</b>	<b>-12.936</b>	<b>-24,93%</b>
Comisiones por servicios	22.323	24.816	7,00%	7,00%	2.493	11,17%
Utilidades de las Sociedades Anónimas	5.473	5.654	2,00%	2,00%	181	3,31%
Otros Ingresos Operativos	24.103	8.492	7,00%	2,00%	-15.611	-64,77%
<b>VALOR DISTRIBUIDO</b>	<b>305.370</b>	<b>310.036</b>	<b>90,00%</b>	<b>89,00%</b>	<b>4.677</b>	<b>1,53%</b>
Pagos a proveedores de capital	106.438	109.800	31,00%	31,00%	3.361	3,16%
Estimaciones específicas, genéricas y contracíclicas	16.385	17.913	5,00%	5,00%	1.528	9,32%
<b>GASTOS OPERATIVOS DIVERSOS</b>	<b>35.121</b>	<b>28.132</b>	<b>10,00%</b>	<b>8,00%</b>	<b>-6.988</b>	<b>-19,90%</b>
Comisiones por servicios	4.259	5.130	1,00%	1,00%	871	20,45%
Otros gastos operativos	30.861	23.002	9,00%	7,00%	-7.859	-25,47%
Sueldos y prestaciones de los empleados	84.722	84.731	25,00%	24,00%	8	0,01%
<b>PAGO A PROVEEDORES</b>	<b>25.695</b>	<b>24.887</b>	<b>8,00%</b>	<b>7,00%</b>	<b>-808</b>	<b>-3,14%</b>
Servicios de Seguridad	2.978	3.023	1,00%	1,00%	45	1,51%
Servicios de Limpieza	1.104	1.123	0,00%	0,00%	18	1,65%
Servicios de Mensajería	1.418	1.143	0,00%	0,00%	-275	-19,40%
Mantenimiento de edificios, mobiliario y equipo	3.484	3.073	1,00%	1,00%	-411	-11,79%
Alquileres	6.632	7.568	2,00%	2,00%	937	14,12%
Publicidad	6.435	4.941	2,00%	1,00%	-1.494	-23,21%
Servicios Públicos	3.644	4.016	1,00%	1,00%	372	10,21%
Otros gastos	21.823	27.983	6,00%	8,00%	6.160	28,23%
Pagos a Gobierno	9.529	10.306	3,00%	3,00%	776	8,15%
<b>PARTICIPACIONES SOBRE LA UTILIDAD</b>	<b>5.656</b>	<b>6.285</b>	<b>2,00%</b>	<b>2,00%</b>	<b>629</b>	<b>11,12%</b>
CONAPE	2.493	2.762	1,00%	1,00%	270	10,83%
Comisión Nacional de Emergencia	1.339	1.488	0,00%	0,00%	149	11,13%
FODEMIPYME	1.825	2.035	1,00%	1,00%	210	11,52%
<b>VALOR RETENIDO</b>	<b>34.661</b>	<b>38.657</b>	<b>10,00%</b>	<b>11,00%</b>	<b>3.996</b>	<b>11,53%</b>
Aporte a Fondos Especiales y Mujer BP empresaria	6.932	7.731	2,00%	2,00%	799	11,53%
Valor retenido disponible para banca social y desarrollo	27.729	30.926	8,00%	9,00%	3.197	11,53%
<b>GASTOS DE ADMINISTRACIÓN</b>	<b>132.240</b>	<b>137.601</b>			<b>5.361</b>	<b>123.942</b>
Ajuste debe dar cero	5,2	0,9				33.950
Utilidad neta	34.666	38.658				



### POPULAR PENSIONES

Valor económico directo generado y distribuido al 31 de diciembre de 2016  
(en millones de colones)

Valor generado:	¢15.337,25
Valor distribuido:	¢12.475,44
Gastos operativos:	¢1.821,19
Sueldos y prestaciones a empleados:	¢5.957,00
Pagos a proveedores de capital:	¢2.151,31
Pagos a gobierno:	¢1.424,27
Inversiones en comunidad:	¢142,43
Valor económico retenido:	¢2.861,81

### POPULAR SEGUROS

Valor económico directo generado y distribuido al 31 de diciembre de 2016  
(en millones de colones)

Valor generado:	¢3.036.025,71
Valor distribuido:	¢2.383.418,72
Pagos a proveedores de capital:	¢11.945,14
Gastos operativos:	¢102.334,50
Sueldos y prestaciones a empleados:	¢1.523.283,81
Pago a proveedores:	¢296.391,71
Otros gastos:	¢143.243,05
Pagos a gobierno:	¢277.451,35
Participaciones sobre utilidad:	¢28.769,16
Valor económico retenido:	¢652.606,99



### POPULAR SAFI

Valor económico directo generado y distribuido al 31 de diciembre de 2016  
(en millones de colones)

Valor generado:	¢3.078.711.171,00
Valor distribuido:	¢2.537.176.561,00
Gastos operativos diversos:	¢398.611.342,00
Pago a proveedores:	¢240.409.867,00
Participación sobre utilidad:	¢21.786.708,00
Valor económico retenido:	¢541.534.610,00

### POPULAR VALORES

Valor económico directo generado y distribuido al 31 de diciembre de 2016  
(en millones de colones)

Valor generado:	¢9.228.000,00
Valor distribuido:	¢6.660.000,00
Gastos operativos:	¢276.000.000,00
Sueldos y prestaciones a empleados:	¢3.209.000,00
Pago a proveedores:	¢387.000.000,00
Otros gastos:	¢85.000.000,00
Pagos a gobierno:	¢249.000.000,00
<b>Valor económico retenido:</b>	<b>¢2.568.000,00</b>

#### Aporte al desarrollo económico y social del Conglomerado Financiero Banco Popular:

- Inclusión financiera.
- Creación de empleo.
- Impulso del emprendedurismo.
- Acceso a derechos humanos básicos como el derecho a la educación y la vivienda digna.
- Accesibilidad para personas con discapacidad.
- Educación financiera.

## Riesgos y oportunidades a partir del cambio climático

A partir del cambio climático, el Banco Popular identificó como riesgo el retraso en los avances para alcanzar los objetivos. Lo anterior por el impacto negativo que pueden tener las situaciones climáticas en las actividades productivas y que a su vez afectan en el pago de las deudas de los créditos. El riesgo identificado se gestiona a través de la asesoría y suministro de información sobre el tiempo y el clima, de modo que ayude a los agricultores, ganaderos y pescadores a manejar de forma proactiva sus riesgos y mejorar las oportunidades en el ámbito local. Con esta información y capacitación, se esperan lograr mejoras.

## Servicios financieros con impacto social y ambiental

La cartera de productos y servicios es la respuesta del Banco a las necesidades de los grupos de interés que le dan la razón de existir y consolidarse como institución. Por esto, la generación de nuevos productos, así como el mantenimiento de aquellos que han sido exitosos con el pasar de los años, es un tema de alta relevancia para la institución no solo para su desempeño, sino además para optimizar la percepción que la sociedad tiene de la institución.



## 2016 Componentes ambientales en las líneas del negocio

Línea de crédito Ecocrédito dirigida a planes de financiamiento de compra de productos o equipo amigables con el medio ambiente.

Mejoras producto Ecocrédito: disminución de la tasa de interés y ampliación del plazo de repago.

Crédito sector acueductos rurales dirigido a las asociaciones administradoras de acueductos rurales (ASADAS).

Crédito Gestión Ambiental dirigido a personas físicas y jurídicas, instituciones públicas y organizaciones sociales, focalizado en planes de inversión como: infraestructura administrativa, manejo de recurso hídrico, 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, y conservación y mejora ambiental.

## 2016 Componentes sociales en las líneas del negocio

Servicio de Pignoración: Banco Popular es el único banco que ofrece crédito sobre alhajas (pignoración). Por este rubro se ha otorgado financiamiento por más de €2.700 millones.

Prioridad a la atención de indicadores sociales como generación y protección de empleo, soluciones de vivienda, atención de MIPYMES, proyectos a través de empresas de la Economía Social Solidaria.

Financiamiento para adquisición de bienes y servicios que mejoren la calidad de vida de las personas tales como adquisición de vivienda, educación y gastos médicos.

Programa BP ahorros: Cuenta Naranja. De esta captación, el Banco podrá destinar recursos para el financiamiento de proyectos de gestión ambiental.

El 25% de utilidades se destina a Fondos Especiales.

Programa BP Empresarias.

## Popular Seguros

Durante el 2016, Popular Seguros desarrolló normativas con el fin de cerrar las brechas en temas sociales y ambientales en sus líneas de negocio, a saber:

- Lineamiento Institucional de Derechos Humanos.
- Directriz de Gestión Ambiental.
- Lineamiento Prácticas Justas con Consumidores.
- Lineamiento Institucional de Inversión Social.
- Lineamiento Institucional para Priorizar Proveedores de la Región.

## Procedimientos para la evaluación y control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocios

En relación a la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocios, se cuenta con los siguientes procedimientos:

- Procedimiento denominado “Análisis de propuestas de creación o actualización de productos y servicios”.
- La Gerencia General Corporativa aprobó el “Modelo de Gestión de Riesgos para eliminar o mitigar impactos ambientales negativos”. Dicho modelo también fué aprobado por el Consejo de Sostenibilidad Corporativa en la Sesión 7 del 13 de diciembre de 2016. Este será puesto en marcha durante el año 2017.





## Auténtico compromiso solidario para el desarrollo social

**El 25% de las utilidades del Conglomerado Financiero Banco Popular provee recursos financieros a los Fondos Especiales (creados por el Banco Popular) para atender necesidades de carácter social de poblaciones que normalmente no califican para crédito en el sistema financiero.**

Desde su nacimiento el Banco Popular se dirige a poblaciones que tienen pocas oportunidades de apoyo bancario. En la Dirección de Banca Social, se atienden Organizaciones de la Economía Social Solidaria (OESS) y personas físicas a través de productos como pignoración y bonos. Para fortalecer este enfoque el Banco Popular cuenta con tres fondos especiales y FODEMIPYME que se adaptan a diferentes necesidades:

**Fondo Especial de Vivienda (FEVI):** dirigido a aquellos segmentos poblacionales interesados en adquirir vivienda propia.

**Fondo Especial de Desarrollo (FEDE):** atiende a organizaciones de la Economía Social que canalizan los recursos a pequeños y medianos empresarios que por su condición están en sector informal o no bancarizable.



**Fondo de Avals para Vivienda (FAVI):** apoya a poblaciones que quieren adquirir una vivienda y que carecen de la prima necesaria para concretar la compra.

**FODEMIPYME:** atiende a pymes con actividades económicas como industria, comercio y servicios, así como actividades agropecuarias. El Banco Popular brinda avales para el financiamiento de empresas que tienen insuficiencia de garantía para gestionar sus créditos bancarios.

Asimismo brinda apoyo a:

**Comisión Nacional de Préstamos para la Educación (CONAPE):** es una institución orientada a apoyar en servicios de préstamos educativos con enfoque social, facilitando condiciones accesibles a estudiantes que requieren apoyo económico, para realizar estudios de educación superior y técnica.

**Comisión Nacional de Emergencias (CNE):** es la institución pública rectora en lo referente a la coordinación de las labores preventiva de situaciones de riesgo inminentes de mitigación y de respuesta a situaciones de emergencias adscrita a la Presidencia de la República.



## Cartera de crédito 2016, según Fondo:

FEVI	2016
Saldo cartera	¢18.140.020.887,13
Mora	4%
Monto colocado	¢4.080.014.634,00
Cantidad	111

FAVI	2016
Monto colocado Aval	¢946.537.052,71
Cantidad	150

FEDE	2016
Saldo cartera	¢2.507.814.106,86
Mora	0%
Monto colocado	¢1.515.000.000,00
Cantidad	8

FODEMIPYME 2016		
INSTRUMENTO	N.º OPERACIONES	MONTO MILLONES
Avales FODEMIPYME	241	¢5.633.220.000,00
Fondo de Crédito FODEMIPYME	48	¢4.037.190.000,00



Banco Popular

2475-7600

### TOTAL DE AVALES 2016

PROVINCIA	MUJERES	HOMBRES	JURÍDICAS	CANTIDAD	MONTO
San José	11	22	43	76	¢1.986.812.246,89
Alajuela	7	16	24	47	¢1.055.560.562,25
Guanacaste	8	12	10	30	¢686.777.984,51
Cartago	7	15	7	29	¢686.556.757,57
Heredía	6	7	10	23	¢584.346.508,62
Puntarenas	14	10	4	28	¢415.604.637,75
Limón	1	3	4	8	¢217.563.099,00
<b>Total general</b>	<b>54</b>	<b>85</b>	<b>102</b>	<b>241</b>	<b>¢5.633.221.796,59</b>

### RELACIÓN ENTRE AVALES OTORGADOS Y TAMAÑO DE LA EMPRESA

TIPO DE EMPRESA	ACUMULADO						CANTIDAD	PORCENTAJE
	2011	2012	2013	2014	2015	2016		
Micro	1.047	129	201	147	124	156	1.804	72,00%
Pequeña	270	17	75	44	40	56	502	20,00%
Mediana	88	13	36	18	18	29	202	8,00%
<b>Total</b>	<b>1.405</b>	<b>159</b>	<b>312</b>	<b>209</b>	<b>182</b>	<b>241</b>	<b>2.508</b>	<b>100,00%</b>



Colocación histórica de los fondos y beneficiarios:

### PROGRAMAS ESPECIALES DE IMPACTO SOCIAL / ACUMULADO AL 2016

FONDOS ESPECIALES	BENEFICIARIOS 2004 A 2016	FONDOS DESTINADOS MILLONES
FEVI	1.226	26.002
FEDE (*)	1.258	9.446
<b>Subtotal</b>	<b>2.484</b>	<b>35.448</b>

(\*) Se incorporaron los beneficiarios a través de banca de segundo piso.



## Existimos por ustedes, nuestros clientes

Para el correcto diseño y oferta de productos y servicios financieros, el Banco Popular cuenta con el “Manual de Productos y Servicios” para clientes, que contiene el estándar de información para cada uno de los productos crediticios.

Popular Seguros cuenta con el “Lineamiento sobre Prácticas Justas con Consumidores”, instrumento para oferta de productos y servicios financieros que orienta y regula lo relacionado al servicio al cliente, los productos, el mercadeo, la comunicación, las relaciones públicas y el Marco Competencial.

## Resultados de encuestas de satisfacción de clientes

Auditorías de Cliente Externo Promedio de Calificaciones Totales  
Año 2016



	RESULTADO
Banco Popular	84,00%
Popular Pensiones	81,00%
Popular Seguros	85,11%
Popular SAFI	91,47%
Popular Valores	92,77%

Durante el año 2016, el Banco Popular realizó una evaluación de productos y servicios para promover mejoras en materia de salud y seguridad, así como en un sistema de gestión que permita obtener dicha información. Se espera tener estos procesos consolidados durante el año 2017.

La Dirección de Banca Social y Fodemipyme en coordinación con la Dirección de Capital Humano. Durante el año 2016 apoyó las capacitaciones al personal en materia de Economía Social Solidaria y sus beneficios con el fin de implementar políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.

Este programa se desarrolla con el objetivo de mejorar el servicio a nuestros clientes.

Los clientes pueden plantear sus inquietudes en todas las oficinas del Banco a través de:



(506) 2104-7136



contraloriaservicios@bp.fi.cr



Contraloría de Servicios lo centraliza y dirige a las áreas pertinentes para la atención en tiempo y forma

## Reclamaciones

0

casos recibidos por incumplimiento de la normativa de comunicaciones y mercadotecnia.

12

reclamaciones recibidas sobre privacidad de datos.

3

multas por incumplimiento de normativa y legislación en el suministro y uso de productos y servicios, las multas fueron canceladas.

Costo total de las reclamaciones. Año 2016

¢8.123.000,00

## Sociedades Anónimas

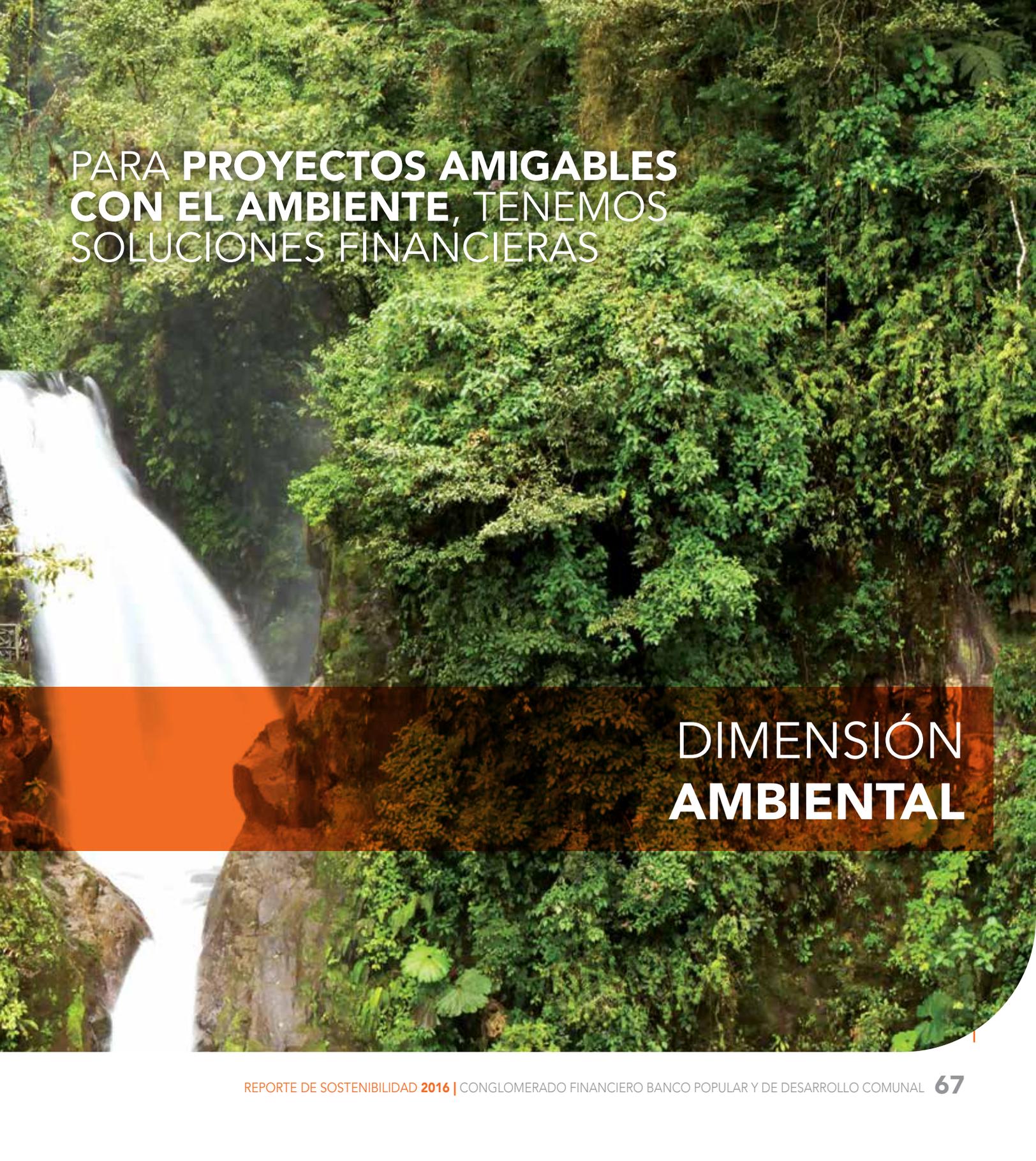
0

reclamaciones por temas de privacidad de datos

En relación a los aspectos de: competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia, ninguna de las entidades del Conglomerado Financiero Banco Popular recibió demandas ni multas por incumplimiento de estos temas, durante este período.



Fotografía Carlos León



**PARA PROYECTOS AMIGABLES  
CON EL AMBIENTE, TENEMOS  
SOLUCIONES FINANCIERAS**

**DIMENSIÓN  
AMBIENTAL**

Como parte de nuestro compromiso con la Sostenibilidad, el Conglomerado Financiero Banco Popular asume su responsabilidad con el medio ambiente, empezando por "casa". Este compromiso lo hemos llevado a toda nuestra operación y poco a poco el Conglomerado Financiero Banco Popular, ha venido diseñando y ejecutando acciones que generan cambios necesarios para minimizar los impactos ambientales de nuestra operación.

A continuación presentamos los resultados de nuestra gestión ambiental para este período. Es importante aclarar que todas estas acciones se enmarcan en nuestra política ambiental, que se materializa a través de la sensibilización permanente del personal en esta materia, en la incorporación de la perspectiva ambiental en el análisis de riesgo y tomando en consideración las necesidades y expectativas de los grupos de interés. En materia ambiental estamos promoviendo productos verdes, la rendición de cuentas y la incorporación de este tema en toda la cadena de valor.

## Principales cifras del desempeño ambiental



### Consumo energético interno

**BANCO  
POPULAR**

Número de edificios  
medidos

**93 oficinas**

Consumo anual

**12,558,768  
KWh**

Total de oficinas: **103 en todo el país**

### CONSUMO ENERGÉTICO AÑO 2016

	CONSUMO ANUAL KWH AÑO 2015	CONSUMO ANUAL KWH AÑO 2016	PORCENTAJE REDUCCIÓN
Banco Popular*	9.473.124	9.310.112	1,7 %
Popular Pensiones	390.480	391.560	-0,3 %
Popular Seguros	115.476	115.708	-0,2 %
Popular Valores	146.359	152.396	-0,04 %

\* 62 oficinas de los edificios con datos completos anuales.



### Consumo de agua

#### CONSUMO ANUAL DE AGUA AÑO 2016

SOCIEDAD	CONSUMO ANUAL m <sup>3</sup> AÑO 2015	CONSUMO ANUAL m <sup>3</sup> AÑO 2016
Banco Popular*	50.585,00 m <sup>3</sup>	45.992,00 m <sup>3</sup>
Popular Pensiones	711,00 m <sup>3</sup>	1.153,00 m <sup>3</sup>
Popular Seguros	340,84 m <sup>3</sup>	403,57 m <sup>3</sup>

\*57 oficinas medidas en Banco Popular.



## Emisiones directas de gases de efecto invernadero 2016

### BANCO POPULAR

- Compra de **dos vehículos híbridos** más en la flotilla y la sustitución de vehículos, con unidades más eficientes. En la actualidad se cuenta con 8 vehículos híbridos.
- Capacitación de conducción eficiente, a los colaboradores que se mantienen autorizados para manejar la flotilla institucional.



**D** Diesel   **G** Gasolina   **T** Total

#### Banco Popular

Consumo anual de combustible para los años 2015-2016

2015	CONSUMO LITROS		
	<b>D</b>	<b>G</b>	<b>T</b>
	89.081,0	20.174,0	109.255,0
2016	CONSUMO LITROS		
	<b>D</b>	<b>G</b>	<b>T</b>
	79.864,0	19.650,0	99.514,0
Variación <b>V</b>	9.217,0	524,0	9.741,0
Porcentaje <b>%</b>	10,35%	2,60%	8,92%

#### Sociedades Anónimas

Consumo anual de combustible para el año 2016

SOCIEDAD ANÓNIMA	2015	2016
Popular Pensiones	9.400	--
Popular Seguros	225	287
Popular Valores	3.350	2.428



## Emisiones directas de gases de efecto invernadero



### Banco Popular

Producción anual de Gases de Efecto Invernadero (toneladas por tipo de combustible y por vehículo) Año 2016

Combustible	Litros	Factor	Total tCO <sup>2</sup>	Q vehículos	tCO <sup>2</sup> x vehículo
Diésel	79.864,00	0,02442	212,75	68	3,12
Gasolina	19.650,00	0,02211	45,94	20	2,29
Total	99.514,00		258,69	88	

## POPULAR PENSIONES

### PRODUCCIÓN ANUAL DE GASES DE EFECTO INVERNADERO AÑO 2016

EMISIONES POR ALCANCE	NIVEL DE CONSUMO SEGÚN INDICADOR	CANTIDAD DE DIÓXIDO DE CARBONO CO <sub>2</sub> (TON CO <sub>2</sub> /L)	HFC	METANO (TON CH <sub>4</sub> /L)	ÓXIDO NITROSO (TON N <sub>2</sub> O/L)	CANTIDAD DE TON CO <sub>2</sub> E
<b>Alcance 1</b>						
Emisiones de combustibles	11.689.785 litros por año	30,8425		0,0159	0,0016	30,86
Emisiones por el uso de lubricantes	20,24 litros de aceite					0,03
Emisiones por uso de a/c	21,83 kg de líquido refrigerante liberado anualmente	60,25	60,25			60,25
Emisiones por uso de extintores	63 kg de agente extintor liberado anual	63				0,063
<b>Alcance 2</b>						
Emisiones por utilización de energía eléctrica	406.760,00 Kwh utilizados anualmente	15,49				15,49
Total de emisiones						106,69



Cuarto año consecutivo certificado con la Norma INTE:12-1-06 2011 para demostrar la carbono neutralidad.



Tercer año certificado con el galardón Bandera Azul Ecológica, 5 estrellas categoría de cambio climático.

## POPULAR VALORES

Popular Valores	PRODUCCIÓN ANUAL 2015	PRODUCCIÓN ANUAL 2016	PORCENTAJE DE REDUCCIÓN
	26.53	11.50	56.65%

### Peso de residuos gestionados por el Conglomerado Financiero Banco Popular en kilogramos. Año 2016

La totalidad de los residuos de reciclaje de todas las oficinas del Conglomerado Financiero Banco Popular se entregan al Tecnológico de Costa Rica



Papel  
55.001,6



Cartón  
23.990,3



Tetra Brik  
172,8



Plástico  
10.176,5



Aluminio  
639,7



Vidrio  
1.101,1



Electrónico  
80,9



Cartuchos  
895,5

Total peso de residuos gestionados 2016: **92.058,4 kg**





## Inversiones ambientales

### Banco Popular

	DETALLE	MONTO DE LAS INVERSIONES
Recurso hídrico	Compra y cambio de piezas sanitarias por mingitorios ecológicos	¢48.062.912,80
Recurso energético	Compra e instalación de luminarias LED Compra e instalación de sensores de movimiento para pasillos y servicios sanitarios de las oficinas inauguradas en el 2016 Compra e instalación de sistemas fotovoltaicos	¢21.908.314,07
A/C	Compra e instalación de aires acondicionados	¢89.660.647,84
<b>TOTAL</b>		<b>¢159.631.874,71</b>

### Popular Seguros



Inversión de **\$1.000** en la gestión de residuos y promoción de la eficiencia en el consumo del suministro eléctrico.



Se estableció una alianza con la empresa dueña del edificio que Popular Seguros alquila para la sustitución de 3 unidades de aire acondicionado en tecnología amigable con el ambiente. Se hizo una inversión de **¢10.857.359**

## Nuevos proveedores examinados con criterios ambientales

**100%** de los proveedores del Banco Popular fueron examinados bajo criterios ambientales.

### Popular Seguros

- En el 2016 se identificaron y validaron los criterios ambientales para incluir en los procesos de adquisición de recursos en Popular Seguros.

### Popular Valores

- Se incluyeron requisitos ambientales dentro de los pliegos de procesos de compra y 24% de nuevos proveedores fueron examinados durante el período en Popular Valores.

## RECLAMACIONES AMBIENTALES

En ninguna de las entidades que componen el Conglomerado Financiero Banco Popular se presentaron reclamaciones ambientales derivadas de la operación diaria.







**ESTAMOS COMPROMETIDOS  
CON EL PAÍS Y  
CON EL BIENESTAR SOCIAL**

**DIMENSIÓN  
SOCIAL**



## Gente valiente y comprometida, nuestros colaboradores

Conscientes de que nuestro más valioso activo son nuestros colaboradores, el garantizarles su bienestar se convierte en un tema de relevancia. Por esta razón, las condiciones de trabajo y protección social, la seguridad y salud ocupacional, el diálogo social y el desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo son aspectos que se abordan diariamente en la organización.

## Conglomerado Financiero Banco Popular

- El 100% colaboradores del Banco Popular están cubiertos por la Convención Colectiva de Trabajo (excepto clase gerencial).
- En términos porcentuales no existen diferencias en los ajustes salariales incluyendo la plana gerencial.
- Salarios superiores al salario mínimo.
- Escala salarial según la ley.
- Actualmente la institución no cuenta con planes de jubilación.
- Los trabajadores gozan de libre asociación para que el personal sea representado por la organización sindical de su preferencia. La institución cuenta con dos sindicatos: SIBANPO y UNPROBANPO, así como con la Cooperativa del Banco Popular (COOPEBANPO) y la Asociación Solidarista del Banco Popular y de Desarrollo Comunal (ASEBANPO). Según la normativa SIBANPO, es la organización que representa a los trabajadores y trabajadoras y con ellos se realizan las negociaciones oficiales. Los acuerdos más relevantes en relación a la retribución quedan plasmados en la Convención Colectiva de Trabajo. Durante el 2016 finalizó la negociación correspondiente entre las partes y actualmente se está en el proceso de formalización del documento convencional ante el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

## CANTIDAD DE PERSONAL

### PERFIL DE NUESTRO EQUIPO DE TRABAJO



## Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal Distribución de población laboral por sexo y por contrato Año 2016

	POBLACIÓN TOTAL		FIJOS		INTERINOS		TEMPORALES		TOTAL
Banco Popular	1.986	1.805	1.373	1.407	443	315	170	83	3.791
Popular Pensiones	191	122	183	121	0	0	8	1	313
Popular Seguros	50	37	43	33	1	1	6	3	87
Popular SAFI	23	27	20	26	0	0	3	1	50
Popular Valores	30	41	30	41	0	0	0	0	71
<b>TOTAL</b>	<b>2.280</b>	<b>2.032</b>	<b>1.649</b>	<b>1.628</b>	<b>444</b>	<b>316</b>	<b>187</b>	<b>88</b>	<b>4.312</b>

## CONTRATACIONES Y ROTACIÓN MEDIA

### CONTRATACIONES AÑO 2016

	N.º DE CONTRATACIONES
Banco Popular	261
Popular Pensiones	42
Popular Seguros	24
Popular Safi	12

La rotación de personal para este período en el Banco Popular fue de un 3% y en Popular Seguros de un 18.4%.





## Plan de prestaciones Conglomerado Financiero Banco Popular

**100%** de las obligaciones cubiertas por la organización

**5,33%** se traslada por mes como aporte patronal al fondo constituido en las organizaciones sociales que administran la cesantía

**Prestaciones sociales.** En el Banco Popular, Popular Pensiones y Popular Seguros, el 100% del personal recibe las mismas prestaciones sociales sin ninguna distinción.

**Licencia por maternidad.** Para este período en el Banco Popular, el 100% de las personas que toman su licencia por maternidad se reincorporaron y se mantuvieron en el trabajo.



## Salud y seguridad ocupacional

### REPRESENTACIÓN EN COMITÉS FORMALES DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

BANCO POPULAR	POPULAR PENSIONES	POPULAR SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS	POPULAR FONDOS DE INVERSIÓN SAFI	POPULAR VALORES
46 subcomisiones de salud y seguridad ocupacional que representan el <b>10%</b> del total de colaboradores	Brigada de emergencias que representa un <b>3,61%</b> del personal ubicado en las oficinas centrales de la operadora	Equipo de Brigada de Emergencia conformada por el <b>10%</b> del total de colaboradores y representación de las diferentes áreas y departamentos	Comité de Seguridad constituido por el <b>4%</b> del total del personal	El <b>10%</b> del total de sus colaboradores están integrados en comités formales de salud y seguridad ocupacional

### ACCIDENTES Y ENFERMEDADES LABORALES. AÑO 2016

			TOTAL DÍAS INCAPACIDAD
BANCO POPULAR	32	32	991
POPULAR SEGUROS	6	3	238

\*Ver anexo 2.



## Riesgos de salud y seguridad ocupacional

**Banco Popular:** identificó al personal técnico de mantenimiento físico y al personal de la División de Infraestructura y Proyectos como el personal cuya labor tiene una incidencia elevada de enfermedad. Para manejar el riesgo se trabaja con:

- Capacitación al personal sobre el uso adecuado de equipos de seguridad.
- Un programa anual de prevención de riesgos, que incluye estudios físico-ambientales.
- Visitas a las áreas para prevención de riesgos laborales y mejora de las condiciones de trabajo y la salud.
- Servicio de atención médica gratuita, acompañado de campañas preventivas de salud y vacunación, así como una sala de lactancia.

**Popular Seguros:** identificó el estrés como la enfermedad que está relacionada con la labor de la institución. Para el manejo de este riesgo cuenta con los programas: "Cómo tratar el estrés laboral" y "La gestión del potencial individual para fortalecer el cambio organizacional".

**Clima laboral:** durante el 2016 se aplicó la evaluación de ambiente laboral a nivel del Conglomerado Financiero, siendo la primera vez que se incluyeron las Sociedades Anónimas en esta misma dinámica, con una participación del 98,7% de la población laboral, lo que permite estar entre los mejores estándares a nivel internacional. El resultado provocó el desarrollo de planes de mejora, los cuales se esperan rindan frutos para las próximas evaluaciones.

**Calificación obtenida: 83%**



## Desarrollo para las personas

El Banco Popular ofrece un programa de formación anual que, entre otros elementos contiene:

- Capacitación a todo el personal en los ejes definidos por el Banco.
- Los programas de formación y desarrollo son de acceso para el 100% del personal.
- Canales 100% accesibles.
- Temas orientados al mejoramiento de la calidad de vida laboral, así como la promoción de buenas prácticas laborales.
- Las actividades de capacitación están enfocadas en temas de género, discapacidad, LESCO, corresponsabilidad familiar, reconocimiento a pensionados, programas de prejubilación, teletrabajo, finanzas sanas, ética, valores y sostenibilidad, entre otros. Actualmente no se cuenta con programas específicos que permitan la conclusión de carreras profesionales.
- Se cuenta con convenios con universidades y opciones de financiamiento para la conclusión de estudios mediante créditos especiales del Banco o de las organizaciones sociales: Asebanpo y Coopebanpo.
- Los trabajadores tienen la posibilidad de participación en planes de sucesión y en programas de entrenamiento en puestos clave en oficinas comerciales como en áreas de soporte.
- Cada año se reciben estudiantes practicantes que en su mayoría tienen la oportunidad de ser posteriormente contratados.



En el 2016:

- Se ejecutó el programa “Equipos de mejora” cuyo objetivo principal fue preparar a personal clave como facilitador para la construcción de la nueva cultura orientada a mejorar los ambientes laborales.
- Se llevaron a cabo talleres formativos dirigidos a la totalidad de jefaturas de clase gerencial de las oficinas comerciales y áreas de soporte (alrededor de 280 personas). Estos estuvieron orientados al fortalecimiento de habilidades gerenciales y directivas, que incluían la gestión por competencias, ventas, liderazgo, ética, trabajo en equipo, entre otros.
- Se continúa con la capacitación constante a través de la Plataforma Virtual de Aprendizaje que se basa en un modelo Corporate TV de la Organización World of Business Ideas-WOBI.

## Promedio de horas de capacitación anual por sexo Año 2016

**BANCO  
POPULAR**



**7.372  
HORAS**  
Cantidad de horas  
anuales de capacitación

**1.914** **1.936**  
Cantidad de participaciones

	HORAS DE CAPACITACIÓN		
			TOTAL
Popular Pensiones	783	771	1.554
Popular Seguros	2.620	2.337	4.957
Popular Valores	815	838	1.653

## Gestión de habilidades

**Popular Seguros:** a partir de un diagnóstico, Popular Seguros determinó la necesidad de trabajar en un cartel para la gestión de un Técnico en Seguros, para que el 35% de los empleados del área de seguros pueda respaldar su trabajo con un título técnico. Esto apoya la profesionalización de los empleados, les motiva y mejora su desempeño. Este iniciará en el 2017.

## Evaluación del desempeño y desarrollo profesional

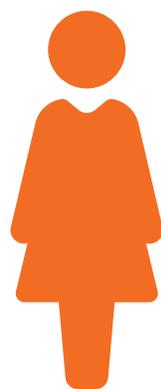
Durante el 2016 el Banco Popular realizó la evaluación del desempeño que permite reconocer el esfuerzo adicional del personal y promover una cultura de excelencia.



## Evaluación del desempeño

### Cantidad de personas sujetas de evaluación del desempeño por sexo y tipo de categoría.

Año 2015\*



Nivel gerencial

5

Jefatura

73

Personal general

1.693

Total

1.771

Mujeres



Nivel gerencial

5

Jefatura

150

Personal general

1.557

Total

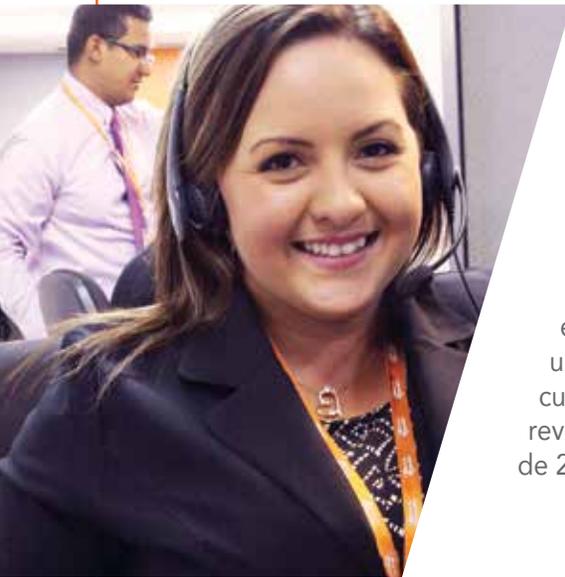
1.712

Hombres

Total de personas evaluadas:

**3.483 personas**

\*La información suministrada tiene corte a diciembre del 2015, por lo tanto a la edición de este reporte no se contaba con los datos oficiales a diciembre del 2016.



## Diferencia de salario hombres y mujeres

En Banco Popular, Popular Pensiones y Popular Valores, la diferencia entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres es **cero**.

**Popular Seguros:** se identificó en el 2016 que las mujeres en promedio tuvieron salarios 27% por debajo del salario promedio de los hombres, para el mismo período reportado. Los resultados de este indicador han definido un estudio a profundidad del tema por parte del área de Recursos Humanos cuyos resultados se compartirán con la Gerencia General para su respectiva revisión y toma de decisiones. Dicho estudio se realizará en el primer trimestre de 2017.



## Generamos empleo

Empleos generados o protegidos de Banca Empresarial



### Persona física

Cantidad de clientes

**8.079**

Empleos

**24.237**

Porcentaje

**35,00%**

### Persona jurídica

Cantidad de clientes

**2.636**

Empleos

**44.812**

Porcentaje

**65,00%**

### Total

Cantidad de clientes

**10.715**

Empleos

**69.049**

Porcentaje

**100,00%**

Promedio de empleados por empresa: 17 empleados.

Promedio de empleados por microempresa: 3 empleados.

### DATOS ESTIMADOS DE EMPLEOS GENERADOS O PROTEGIDOS

Cartera acumulada	69.049
Año 2015	8.251
Año 2016	9.995

**AÑO 2016** **2.275** EMPLEOS GENERADOS MEDIANTE:

Fondo FEDE y proyectos de Banca Social y FODEMIPYME

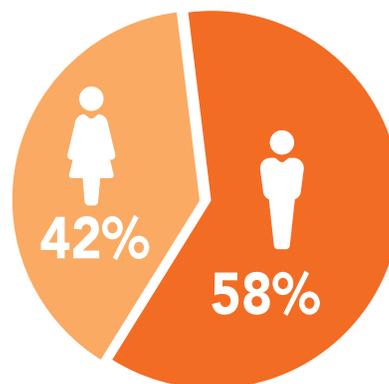
#### FEDE EMPLEO TOTAL

FEDE	96
FEDE asociados	210
FEDE banca segundo piso	266
<b>Total</b>	<b>572</b>

#### FODEMIPYME EMPLEO

Crédito	390
Avales	1.256
Transferencias	57
<b>Total</b>	<b>1.703</b>

### BANCO POPULAR GENERACIÓN Y PROTECCIÓN DE EMPLEO POR SEXO



La gestión realizada por parte de la Dirección de Banca de Desarrollo Social y FODEMIPYME benefició en la generación y protección de empleo, en mayor grado a los hombres (58%).

\*Ver anexo N.º 5.



## Valoramos a los proveedores que construyen con nosotros un mejor país

El proceso para la adquisición de bienes y servicios inicia según la siguiente cadena:



Conscientes de la responsabilidad y el compromiso que tenemos de crecer en el tema de sostenibilidad junto con nuestros proveedores, el Banco Popular estableció el "Apartado de Responsabilidad Social", el cual se incorpora en cada uno de los carteles de licitación. Además la organización cuenta con un instructivo de conducta del proveedor, el cual es parte de los requisitos de inscripción de proveedores. Se está en el proceso de formalización de los instrumentos de fiscalización de estos temas con los proveedores.

## Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores

**100%** de los proveedores en el Banco Popular, en Popular Pensiones y en Popular Seguros se evalúan al participar en los concursos de Contratación Administrativa. En Popular Valores se evaluó el 22% de los proveedores en función de criterios relativos a prácticas laborales.

**0** impactos negativos y conflictos relacionados con incumplimientos en prácticas laborales con proveedores en Popular Seguros, en el 2016.

## Nueva modalidad de contratación de proveedores por región

El Banco Popular incursionó en una modalidad de contratación de trabajos de mantenimiento por montos menores; con un registro de proveedores domiciliados en cada una de las regiones, se agilizó la asignación y ejecución de trabajos de mantenimiento. Esta modalidad de contratación se denomina "Instructivo de trabajo" y permite de esta manera distribuir valor económico hacia proveedores regionales.



### Banco Popular Contratación de proveedores Modalidad Instructivo de Trabajo por región Año 2016

Región	Gasto	Cantidad de proveedores
Administración Central	¢96.685.978,30	12
Región Atlántico	¢34.231.657,22	5
Región Central	¢62.743.432,77	23
Región Norte	¢143.978.183,14	11
<b>Total</b>	<b>¢337.639.251,43</b>	<b>51</b>

## Progreso para todas las personas

Los derechos humanos son parte importante de las buenas prácticas de responsabilidad social de la organización y de sus grupos de interés. Justamente es a partir de esta visión que el Conglomerado Financiero Banco Popular hace negocios de manera diferente, generando respeto y oportunidades para quienes muchas veces no tienen acceso digno a empleo de calidad, a negocios transparentes y a un trato justo y respetuoso. El trabajo en género con las mujeres, tomando en cuenta la equidad y la atención adecuada a las personas adultas mayores y a quienes tienen alguna discapacidad son solo algunos ejemplos de la materialización de este compromiso.

## Derechos humanos

**2009**

firma del  
compromiso con el  
Pacto Mundial



**2016**

La Junta Directiva  
aprueba la **Política para  
la promoción del  
cumplimiento de los  
derechos humanos**



**2016**

Gerencia General  
aprueba **plan  
para promover  
su cumplimiento  
a partir del 2017**



### Personas capacitadas en el Banco Popular

300

sobre políticas y procedimientos de derechos humanos y con herramientas para compartir con el resto del personal temas como valores, finanzas sanas y prevención de acoso sexual y laboral.

100%

del personal de Popular Valores capacitado en el 2016 sobre las políticas y procedimientos relacionados con aspectos de derechos humanos.



### Casos de discriminación

Para supervisar este cumplimiento, desde el 2004, se integraron políticas de contratación que definen un apartado de responsabilidad social. En este proceso se integran temas de acoso laboral, hostigamiento sexual, trabajo infantil y otros. Se establece una serie de requerimientos orientados a cumplir todas las medidas de derechos humanos que eviten la discriminación en todos sus ámbitos. **Banco Popular y Popular Seguros no han recibido denuncias por este tema.**

### Reclamaciones y denuncias del personal interno en materia de derechos humanos



3 denuncias por acoso sexual

1 denuncias por acoso laboral

Las 4 denuncias fueron atendidas conforme a las disposiciones normativas y procedimentales definidas para estos casos.

## Oficinas en zonas de escasa densidad

El Banco Popular se enfoca en hacer llegar sus productos y servicios a grupos desfavorecidos, principalmente en regiones donde hay pocas facilidades en servicios bancarios.

### OFICINAS COMERCIALES EN REGIONES CONSIDERADAS DE ESCASA DENSIDAD

La Cruz, Nosara, Paquera, Jicaral, Juntas de Abangares, Upala, Pocosol, Aguas Zarcas, Guatuso, Sarapiquí, Guácimo y San Vito de Coto Brus.

### BANCA EMPRESARIAL CORPORATIVA

17 centros empresariales distribuidos en 7 regiones, que dan accesibilidad a todo el parque empresarial del país.

### BANCA SOCIAL Y FODEMIPYME

8 ejecutivos que atienden proyectos viables en Pérez Zeledón, San Ramón y San Carlos.

### SERVICIO DE CRÉDITO PIGNORATICO

14 oficinas comerciales en todo el territorio nacional.

En relación a las iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros para las personas en desventaja social, el Banco Popular desarrolló las siguientes iniciativas:

#### PRODUCTO DE EMERGENCIAS

Financiamiento para obras y compra para normalizar la vida después de la afectación de un fenómeno natural ocurrido en Costa Rica.

#### PROGRAMAS FINANZAS SANAS

Dirigido a trabajadores de la institución.

#### PROGRAMAS Y LÍNEAS DE CRÉDITO DIRIGIDO A SECTORES NO BANCARIZADOS

En el 2016 se consolidación del FODEMIPYME.

#### PROGRAMA DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS NACIONALES

Ofrece herramientas financieras y acompañamiento empresarial a beneficiarios de la Ley 9274.

#### ALIANZAS ESTRATÉGICAS

Se establecen alianzas estratégicas con organizaciones de las empresas de la Economía Social Solidaria que permitan atender emergencias nacionales.

#### FONDO ESPECIAL DE DESARROLLO (FEDE)

Busca atender a segmentos de la población considerada vulnerable económica y socialmente.

#### FONDO ESPECIAL PARA VIVIENDA (FEVI)

Busca facilitar el acceso a vivienda digna a personas que por su condición económica no han podido cubrir esta necesidad.



## Popular Seguros

Ofrece el servicio de asesoría individualizada a poblaciones desfavorecidas. Durante el 2016 se realizaron **67 visitas de asesoría individualizada** a organizaciones de la Economía Social Solidaria: Asoproconcepción, Coopelacteos, Coopealianza, Asohtrauma, Asegosep, Transportes Turísticos Arenal, Aventuras Arenal Azul y asociaciones de desarrollo, asociaciones solidaristas, asadas y cámaras.

Popular Seguros implementa una serie de acciones para facilitar el acceso a los servicios brindados, iniciando a nivel interno y procurando luego acciones externas:

- **Concursos de seguros autoexpedibles** con personal de Banco Popular y clientes, para llegar a clientes de bajos recursos con productos más económicos y de fácil acceso.
- **Patrocinio a actividades ligadas al área salud y apoyo en temas de inclusión:** IV Carrera y Caminata del Turismo, Campañas de Gastos Médicos en redes sociales, un *stand* en actividad Feria de Empleo Inclusiva para Personas con Discapacidad, participación en el XXX Congreso Nacional Solidarista, Feria Instituto Costarricense de Turismo, Expo Detallistas 2016 y patrocinio de la “Expo Persona Adulto Mayor 2016” y campaña “65 Más”.

## En Banco Popular promovemos la educación financiera

### PROGRAMA DE FINANZAS SANAS

- Creación de nuevos conceptos para el desarrollo de actividades de capacitación por parte de las oficinas comerciales en sus comunidades.
- Asesoría en inversiones de forma personalizada.
- Campañas de los productos *KIDS* y *02* con rediseño de imagen para motivar a la juventud al ahorro.

### BANCA SOCIAL Y FODEMIPYME

- 4 reuniones educativas para brindar herramientas en temas como el emprendedurismo y planes de negocios.
- Asesoría internas relacionadas con el accionar de la Banca Social y FODEMIPYME.

### PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO FINANCIERO

- ¢87.581.239,00 recursos no reembolsables para apoyar programas tendientes a fortalecer y desarrollar micro, pequeñas y medianas empresas, y empresas de la Economía Social.
- Capacitación, asistencia técnica, innovación, investigación, transferencia tecnológica e investigaciones de actividades productivas.

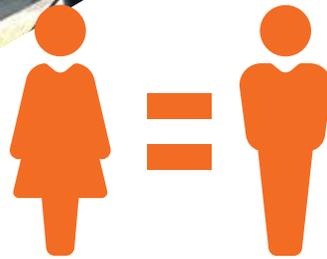


## Hitos y reconocimientos

A partir de su naturaleza de servicio financiero y social, el Banco Popular implementa iniciativas con impacto social, pero siempre relacionadas con su negocio. En virtud de este accionar, diferentes organizaciones han reconocido sus esfuerzos.



## Igualdad de género



2011



Primera institución financiera en obtener el sello otorgado por el INAMU

2016



Inicio de proceso de renovación de la certificación

2016



Actualización de Política de Género

## Modelo de Atención de la Persona Adulta Mayor (MAPAM)

Es una estrategia de servicio y de negocios concebida por el área de Responsabilidad Social Corporativa del Banco Popular. Ésta tiene como objetivo fortalecer e innovar el servicio diferenciado que se brinda a las personas pensionadas durante el día de pago de su pensión. Esta atención se implementa gracias al voluntariado de ex funcionarios y funcionarias pensionados del Banco Popular.





## Modelo de Atención de la Persona Adulta Mayor (MAPAM)

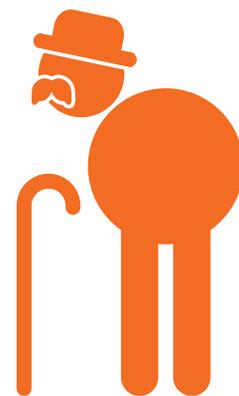
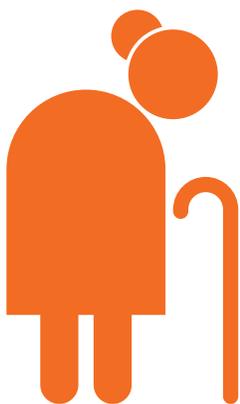
### 2014

Reconocimiento del Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (CONAPAM).

### 2016

Continuación del Programa, con los servicios:

- Apertura más temprana (45 minutos antes del horario normal) en 24 oficinas BT TOTAL.
- Habilitación de plataformas de cajas, recepción y bienvenida por parte de los gerentes de los BP Totales y personas especializadas.
- Servicio de refrigerio.
- Habilitación de aliados estratégicos.
- Programa de voluntariado con ex funcionarias pensionadas del Banco Popular, como guías y orientadoras de los adultos y adultas mayores.





## Reconocimiento Costa Rica Incluye

Esta es una iniciativa de la Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED) en alianza con el Sistema de Naciones Unidas de Costa Rica, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, y el Consejo de Rehabilitación y Educación Especial (CNREE). El programa incentiva y socializa buenas prácticas empresariales desde el enfoque de derechos humanos. El tema de accesos para personas con alguna discapacidad es importante para el Banco Popular; por esta razón, se adaptan sus instalaciones, productos y servicios. Estas acciones han hecho al Banco merecedor de este reconocimiento en el año 2014 en las categorías de Accesibilidad en el Espacio Físico, Servicio al Cliente Inclusivo, Productos inclusivos y Excepcional.

El apoyo al desarrollo de las poblaciones con discapacidad ha sido durante el año 2016 uno de los ejes sociales de atención prioritaria, donde el Banco Popular se ha comprometido a trabajar, como parte de su responsabilidad, con toda la población trabajadora y los sectores más vulnerables de la sociedad.

### PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD:

- 2 líneas de financiamiento para remodelación o ampliación de vivienda y para compra de equipo médico.
- 157 cajeros con escritura braille en sus teclas y sistema de voz o parlante.
- Oficinas Kioscos de servicios adaptados acorde a la Ley 7600.
- Personal capacitado como intérprete del Lenguaje de Señas Costarricense (LESCO).
- Capacitación de al menos una persona por oficina para que ejerza las funciones de guía de servicio.
- Señalización interna en todas las oficinas del BANCO POPULAR acorde a la Ley 7600.



## Tarjeta de débito y crédito con las siglas en braille



Banco Popular es la primera entidad financiera en Latinoamérica en tener una tarjeta inclusiva.

Esta tarjeta utiliza lenguaje braille, de modo que puede ser leída por personas no videntes.

## Alianzas exitosas por el progreso y la inclusión social

### Programas Empléate y Empléate Inclusivo

El programa Empléate es una iniciativa del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social que opera en alianza con organizaciones y empresas del sector productivo como el Banco Popular, así como con centros de formación públicos y privados. Tiene como objetivo apoyar la capacitación técnica-ocupacional de acuerdo a las necesidades del mercado y está dirigida a la población en un rango de edad entre los 17 y 24 años, que no estudia ni trabaja y que se encuentra en una condición socioeconómica desfavorable que le impide estudiar. El programa tiene la modalidad "Empléate inclusivo", que está dirigido a personas con discapacidad en el rango de los 17 a los 35 años.



### Programa Nacional de Empleo PRONAE

El Programa Nacional de Empleo es una iniciativa del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social que apoya el mejoramiento de las condiciones de vida de la población que se encuentra en riesgo de pobreza o en pobreza.

Banco Popular tiene una alianza con este programa que brinda ayuda económica temporal por medio de la incorporación de estas personas a proyectos de interés comunal, procesos de capacitación o soporte a grupos de personas con ideas o proyectos productivos.

## Programas Empléate y PRONAE Personas beneficiarias. Año 2016

**Empléate:** 7.944 jóvenes beneficiados    **PRONAE:** 9.735 personas beneficiadas



### Ferias inclusivas para mujeres, personas con discapacidad y MIPYMES

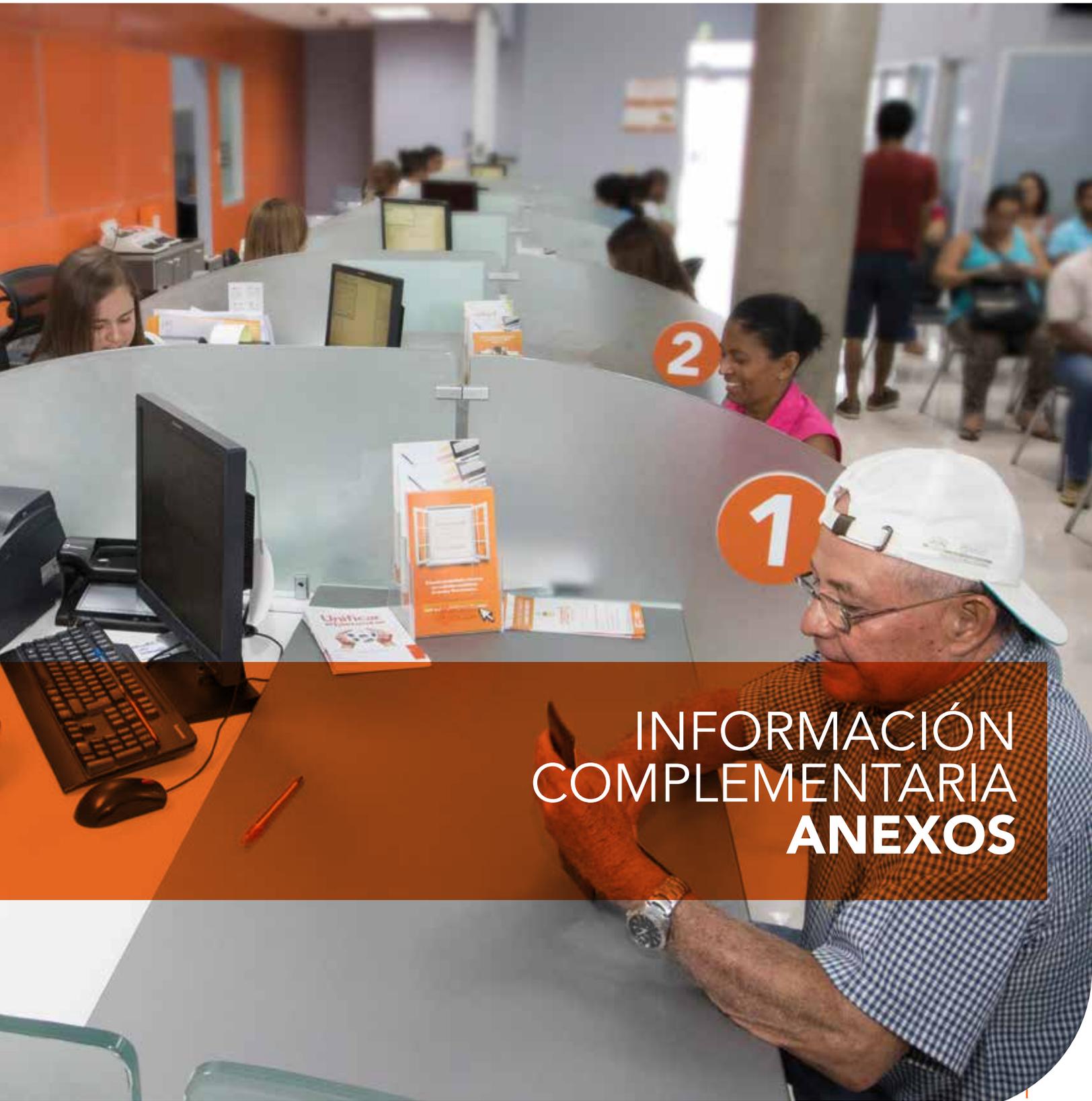
Por cuarto año se patrocina la Feria de Pequeños Artesanos con Discapacidad y las ferias inclusivas para mujeres que organiza el INAMU (Instituto Nacional de las Mujeres).

### Patrocinio a atleta paralímpico nacional

Desde el 2013 al 2016 se patrocina al atleta paralímpico nacional Oscar Alvarenga, quien logró medalla de oro en todas las categorías de los Juegos Paralímpicos Centroamericanos realizados en el 2016 en Costa Rica.

## POPULAR PENSIONES

- **Celebración del Mes del Ambiente en conjunto con el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA):** por invitación de la Comisión Ambiental del INA, se participó en dos actividades en San Ramón y Naranjo. En ambas actividades, Popular Pensiones compartió la experiencia de la gestión ambiental de la operadora con estudiantes, profesores y miembros de la comunidad.
- **Participación en la Feria Nacional del Ambiente organizada por el Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE).**
- **Dirección de Gestión de Calidad Ambiental (DIGECA), MINAE:** charla de concientización sobre la implementación del Programa de Gestión Ambiental en las instituciones públicas.
- **Participación en la Mesa de Ecoeficiencia Empresarial de la Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED):** charla sobre proceso de Programa Bandera Azul Ecológica y Carbono Neutralidad.



# INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA ANEXOS



# ÍNDICE GRI G4 – OPCIÓN ESENCIAL

Indicador	Página
G4-3/G4-5	3
G4-28/G4-30/G4-32	6
G4-1	7
G4-15	14
G4-6/G4-7/G4-8	17
G4-56	18
G4-56	19
G4-8	20
G4-4	21
G4-34/G4-38/G4-LA12	23
G4-LA12	24
G4-34/G4-35/G4-36	25
G4-42/G4-43/G4-44/G4-45/G4-49	25
G4-41/G4-56/G4-57	26
G4-57/G4-58	27
G4-SO4/G4-SO5	28
G4-24	33
G4-37/G4-45	34
G4-13/EC7	42
G4-9/EC1	51 - 54
G4-EC2/G4-FS7	55
G4-FS1/G4-FS6/G4-FS7	56
G4-FS2	57
G4-FS15/PR1	63
G4-PR5	64
G4-PR2/G4-PR4/G4-PR7/G4-PR8/G4-9/G4-SO7/G4-FS5	65
G4-EN3	68
G4-EN6/G4-EN8	69
G4-EN15	70-73
G4-EN23	73, 110-111
G4-EN31	74, 112-113
G4-EN32/G4-EN34	75
G4-HR4	78
G4-9/G4-10	79
G4-LA1	80
G4-LA2/G4 LA3	81
G4-LA5/G4-LA6	82, 109
G4-LA7	83
G4-LA10	84-85,87
G4-LA9	86
G4-LA11/G4-LA13	88
G4-EC8	89-90, 114
G4-LA14/G4-LA12/G4-LA15/G4-LA16	91
G4-EC9	92
G4-SO1	93
G4-FS-13/FS-14/FS-16	95-104

## ANEXO 1

### Datos de inversiones en infraestructura del Banco Popular

#### BANCO POPULAR: CUADRO DE UBICACIÓN Y COSTOS DE REMODELACIONES AÑO 2016

OFICINA	COSTO FÍSICO	COSTO ELECTROMECÁNICO	COSTO A/C	TOTAL
BP Total Cañas	¢ 75.495.867,71	¢ 12.785.558,57	¢ 48.020.000,00	¢ 136.301.426,28
BP Total Grecia	¢ 100.411.724,00	¢ 90.234.922,18	¢ 64.596.000,00	¢ 255.242.646,18
BP Total Pérez Zeledón	¢ 137.570.745,57	¢ 5.380.288,18	¢ 5.600.000,00	¢ 148.551.033,75
CE Turrialba	¢ 210.000.000,00			
Agencia Tilarán	¢ 52.640.000,00	¢ 42.617.375,43	¢ 14.313.600,00	¢ 109.570.975,43
Agencia Joissar	¢ 70.745.018,40	¢ 68.532.382,05	¢ 10.388.000,00	¢ 96.833.684,45
Palmar Norte	¢ 30.759.282,40	¢ 28.155.120,12	¢ 1.805.137,60	¢ 60.719.540,12
BP Total Nicoya	¢ 210.083.479,20	¢ 18.258.416,26	¢ 5.600.000,00	¢ 233.941.895,46

## ANEXO 2

### Banco Popular

Cuadro de reporte de accidentes laborales

REPORTE DE ACCIDENTES LABORALES AÑO 2016				
TIPO DE ACCIDENTE	SEXO		TOTAL	TOTAL DÍAS INCAPACIDAD
	HOMBRE	MUJER		
Acto personal inseguro	1	0	1	2
Atrapado	1	0	1	3
Atropello	1	0	1	3
Caída a desnivel	2	0	2	49
Caída a mismo nivel	5	7	12	416
Cortadura	0	1	1	4
Enfermedad laboral	1	3	4	0
Golpeado contra pared	2	3	5	11
Golpe general	0	2	2	2
Lumbagia	1	0	1	3
Otros	0	2	2	0
Resbalón	4	3	7	140
Sobre esfuerzo	6	7	13	172
Torcedura	6	4	10	186
Trauma	2	0	2	0
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>64</b>	<b>991</b>

## Popular Seguros

			TOTAL
Accidentes laborales	0	1	1
Enfermedades laborales	3	5	8
Días de incapacidad	206	32	238
Licencia de maternidad	3	0	3
Días por licencia de maternidad	169	0	169
Víctimas mortales	0	0	0

## ANEXO 3

### Peso total de residuos

#### BANCO POPULAR INFORMACIÓN ADICIONAL DE GESTIÓN AMBIENTAL AÑO 2016

MES	PAPEL	CARTÓN	TETRA BRICK	PLÁSTICO	ALUMINIO	VIDRIO	ELECTRÓNICOS	CARTUCHOS	TOTAL
Enero / Febrero	6.358,8	4.046,4	20,3	1.532,4	6,2	125,8	0,0	205,0	12.354,9
Marzo	3.641,0	1.848,7	16,7	630,4	25,5	83,9	0,0	43,5	6.289,7
Abril	4.971,7	1.825,7	52,0	804,8	22,0	134,5	0,0	15,8	7.826,5
Mayo	5.283,8	1.852,6	12,0	921,3	76,9	56,0	0,0	105,9	8.308,5
Junio	4.026,5	1.936,8	1,8	747,8	31,8	108,8	0,0	53,1	6.906,6
Julio	4.295,1	1.820,5	12,1	1.011,0	16,9	79,4	0,0	59,0	7.294,0
Agosto	4.862,2	1.890,8	13,9	863,4	70,5	37,1	0,0	219,8	7.957,7
Setiembre	3.128,2	1.491,2	0,0	522,9	42,5	55,8	30,0	21,7	5.292,3
Octubre	6.078,0	2.259,3	21,8	1.051,6	92,4	149,6	0,0	93,9	9.746,6
Noviembre	6.980,2	2.845,4	22,2	1.089,4	70,8	153,7	0,0	73,6	11.235,3
Diciembre	5.376,1	2.172,9	0,0	1.001,5	124,2	116,5	50,9	4,2	8.846,3
<b>Total</b>	<b>55.001,6</b>	<b>23.990,3</b>	<b>172,8</b>	<b>10.176,5</b>	<b>639,7</b>	<b>1.101,1</b>	<b>80,9</b>	<b>895,5</b>	<b>92.058,4</b>

## Popular Pensiones

### Peso total de residuos

#### REGISTRO DE RESIDUOS SÓLIDOS / POR MES / EN KG AÑO 2016

MES	NÚMERO EMPLEADOS	PAPEL	PLÁSTICO	VIDRIO	CARTÓN	ALUMINIO	OTROS	TOTAL
Enero	250	911,00	27,00	6,00	19,00	2,50	14,00	<b>979,50</b>
Febrero	250							
Marzo	250	169,00	11,00		151,00			<b>331,00</b>
Abril	250	498,00	33,00		233,00	3,00	9,00	<b>776,00</b>
Mayo	250							
Junio	250							
Julio	250	437,00	30,00		98,00	23,00	7,00	<b>595,00</b>
Agosto	250				122,00			
Setiembre	250	592,00	25,00			10,00	6,00	<b>755,00</b>
Octubre	250							
Noviembre	250							
Diciembre	250							
<b>Total</b>	<b>250</b>	<b>2.607,00</b>	<b>126,00</b>		<b>623,00</b>	<b>38,5</b>	<b>36,00</b>	<b>3.436,05</b>

## ANEXO 4

**Banco  
Popular**

### Datos adicionales de nuestra gestión ambiental

#### INVERSIONES EN RECURSO HÍDRICO AÑO 2016

OFICINA	INVERSIÓN
BP Total Alajuela	¢10.580.292,80
BP Total Cartago	¢16.727.872,00
BP Total Paseo Colón	¢20.754.748,00

#### INVERSIONES EN RECURSO ENERGÉTICO AÑO 2016

OFICINA	INVERSIÓN
Banco Popular (Compras de Mantenimiento)	¢2.190.000,00
Remodelación División Contratación Administrativa	¢7.109.033,79
Centro Empresarial Pérez Zeledón	¢1.884.500,00
Agencia Florencia	¢4.460.500,00
Remodelación BP Total Limón	¢1.130.000,00
Agencia Ciudad Colón	¢691.992,78
Edificio Tournón	¢1.618.365,50
Agencia La Uruca	¢215.000,00
Agencia Joissar	¢235.000,00
Agencia Tibás	¢258.000,00
BP Total Nicoya	¢4.792.492,00
BP Total Pérez Zeledón	¢1.783.930,00

### INVERSIONES EN AIRES ACONDICIONADOS AÑO 2016

OFICINA	INVERSIÓN
Edificio Tecnología Información	¢2.267.292,60
Agencia Florencia	¢13.945.800,00
BP Total Nicoya	¢2.960.315,29
Agencia Ciudad Colón	¢29.800.000,00
Agencia Jicaral	¢5.151.921,65
Agencia Buenos Aires	¢950.787,44
BP Total Limón	¢15.964.445,68
Pignoración	¢8.383.893,10
División Seguridad Bancaria	¢1.628.279,60
Agencia Joissar	¢4.227.880,80
BP Total Guápiles	¢4.380.031,68

## ANEXO 5

### Empleos generados o protegidos. Año 2016

#### EMPLEOS GENERADOS O PROTEGIDOS MEDIANTE LA ATENCIÓN DE PYMES Y PROYECTOS DE LA BANCA SOCIAL Y FODEMIPYME AÑO 2016

PROVINCIA	CRÉDITO	AVALES	FEDE	FEDE ASOCIADOS	FEDE BANCA SEGUNDO PISO	TRANSFERENCIAS	TOTAL
Alajuela	205	301	38	0	69	1	<b>614</b>
Cartago	45	564	23	210	3	0	<b>845</b>
Guanacaste	19	60	34	0	42	27	<b>182</b>
Heredia	43	75	0	0	0	0	<b>118</b>
Limón	0	70	0	0	15	0	<b>85</b>
Puntarenas	22	114	0	0	24	8	<b>168</b>
San José	56	72	1	0	113	21	<b>263</b>
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>1.256</b>	<b>96</b>	<b>210</b>	<b>266</b>	<b>57</b>	<b>2.275</b>



REPORTE DE  
**SOSTENIBILIDAD**  
CONGLOMERADO FINANCIERO BANCO POPULAR

20  
16