

# Informe de Gobierno Corporativo del CFBPDC



---

**AÑO 2023**

Popular  
PENSIONES

Popular  
VALORES

Popular  
SEGUROS

Popular  
FONDOS DE INVERSIÓN

Banco  
Popular  
Y DE DESARROLLO COMUNITARIO

55 AÑOS  
Entre todos

# Tabla de contenido

<b>1.</b>	<b>NUESTRO BANCO</b> .....	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>ANÁLISIS DEL ENTORNO AÑO 2023</b> .....	<b>3</b>
2.1	Economía Internacional .....	3
2.2	Economía Nacional.....	5
<b>3.</b>	<b>ESTRATEGIA CORPORATIVA CFBPDC 2019-2023</b> .....	<b>7</b>
3.1	Elementos Estratégicos .....	7
3.2	Misión y Visión del CFBPDC .....	8
3.3	Contribución de las Subsidiarias a la Misión y Visión del CFBPDC.....	8
3.4	Valores del Conglomerado .....	9
3.5	Objetivos estratégicos.....	9
<b>4.</b>	<b>MODELO DE NEGOCIO CON ENFOQUE AL CLIENTE</b> .....	<b>12</b>
4.1	Red de Oficinas Comerciales con Criterio Social .....	12
4.2	Nuestros canales .....	13
4.3	Una Banca con impacto social.....	14
<b>5.</b>	<b>ESTADO DE LA GOBERNANZA EN EL CFBPDC</b> .....	<b>17</b>
5.1	Sobre el Informe de Gobierno Corporativo 2023 del CFBPDC.....	17
5.2	Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras: .....	18
5.3	Junta Directiva Nacional: .....	20
5.4	Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas .....	22
5.5	Alta Gerencia .....	23
5.6	Rendición de cuentas de las estructuras de autoridad .....	24
<b>6.</b>	<b>REPORTES DE GESTIÓN</b> .....	<b>30</b>
6.1	Gestión Financiera.....	30
6.1.1	Banco Popular y de Desarrollo Comunal .....	30
6.1.2	Sociedades Anónimas del Conglomerado .....	31
6.2	Gestión de Riesgo .....	34
6.3	Gestión del Talento Humano .....	35
<b>7.</b>	<b>ANEXO</b> .....	<b>39</b>

## “INFORMACION DE USO PÚBLICO.

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”

# 1. NUESTRO BANCO

Nuestro Banco, el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, tiene más de cincuenta y cuatro años, desde su fundación el 11 de julio de 1969. Es una entidad pública no estatal que surgió como una opción para las personas, especialmente trabajadoras, las cuales, estaban excluidas en esa época de la Banca Comercial tradicional, no eran sujetos de crédito, por lo que estaban sin opciones bancarias y financieras o quedaban a expensas de opciones usureras. De hecho, dentro de los altos y nobles objetivos encomendados por la Sociedad Costarricense, a través de su Ley Orgánica, el combate de la usura es una de las principales, al tener como su misión procurar el bienestar económico de las personas y procurar el desarrollo comunal.

A lo largo de estos casi 55 años, se ha constituido en un ejemplo a nivel mundial, como una Banca con un modelo de negocio muy particular, propiedad de los trabajadores y trabajadoras, exitoso comercialmente, pero con un enorme compromiso social, con la Bancarización de amplios sectores excluidos de la Banca. Además, ha estado siempre atento a las necesidades de los habitantes del país y ampliamente comprometido con el desarrollo nacional, en su integralidad, como con el desarrollo de las comunidades, las regiones, las micro, pequeñas y medianas empresas, las empresas de la economía social, entre otros.

Producto de su compromiso y el éxito en su modelo diferenciado, a lo largo de estos años ha forjado una profunda relación con la gente, con los formadores de opinión pública, con los sectores sociales y económicos más relegados, ocupando hoy un lugar especial en el corazón de Costa Rica y deviniendo un ejemplo del “buen hacer las cosas” de nuestra centenario vida en democracia, representando una opción estrechamente vinculada con el logro del alcance de nuestra Carta Magna, en particular, su artículo 50, en el cual, se plasma el compromiso del Estado costarricense procurando el mayor bienestar de los habitantes del país, el fomento de la producción, el adecuado reparto de la riqueza y la defensa del medio ambiente, como derecho inalienable de las personas.

Ese compromiso ha llevado a esta Institución, hoy convertida en un Conglomerado Financiero compuesto por un Banco, un Puesto de Bolsa, una Operadora de Pensiones Complementarias, una Empresa Corredora de Seguros, una Sociedad Administradora de Fondos de Inversión y una empresa de Servicios Compartidos, recientemente creada, a explorar nuevos mercados, a brindar nuevos servicios que permitan atender las diferentes necesidades del mercado; todas estas empresas cuentan con un liderazgo que nos permita continuar comprometidos en garantizar una adecuada sostenibilidad y un balance idóneo entre lo económico, lo social y lo ambiental, siendo esos elementos la triple línea base de la cual nos ocupa.

Convencidos de nuestra misión y visión, de nuestros valores, de la importancia para Costa Rica de nuestra existencia, tenemos la firme convicción de seguir siendo fundamentales en la construcción de un país cada vez más desarrollado, comprometido con el desarrollo social, la protección del medio ambiente, las iniciativas productivas, emprendimientos de las personas, sus micro, pequeñas y medianas empresas, sus organizaciones de economía social, de las empresas costarricenses en general, del desarrollo de las comunidades, mujeres y regiones, así como con el desarrollo nacional en su conjunto.

#### “INFORMACION DE USO PÚBLICO.

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”

## 2. ANÁLISIS DEL ENTORNO AÑO 2023

### 2.1 Economía Internacional

Los informes de los principales organismos internacionales a saber el Banco Mundial, Fondo Monetario Internacional, la OCDE concuerdan en que la inflación mundial continúa desacelerándose y, en algunos casos, se aproxima al objetivo de los bancos centrales, aunque el ajuste ha sido más lento de lo previsto. Su descenso impulsado principalmente por la moderación en los precios de la energía y alimentos, la normalización de las cadenas globales de suministro y la reducción de las presiones inflacionistas en los demás bienes y servicios.



La inflación general medida por el Índice de Precios al Consumidor para todos los Consumidores Urbanos (IPC-U por sus siglas en inglés) y este mismo índice excluyendo alimentos y energías, fue de 3,35% y 3,93% al cierre de diciembre 2023. Sobresale, la estabilidad en dicho indicador después de un rebote registrado a partir del mes de septiembre de 2023 y la tendencia a la baja en el indicador si se excluye el efecto de alimentos y energías.



Los efectos del cambio climático en el funcionamiento del canal de Panamá, junto con las crecientes tensiones políticas en Oriente Medio, introducen costos en las cadenas de suministro, debido a que algunas compañías navieras han optado por rutas comerciales alternas, lo cual ha aumentado el precio mundial del transporte marítimo de contenedores.

El tono restrictivo de la política monetaria se mantiene a nivel global, aunque se prevé que las economías avanzadas iniciarán en el 2024 los ajustes a la baja en sus tasas de interés de referencia. En particular, el Comité Federal de Mercado Abierto del Sistema de la Reserva Federal de Estados Unidos, en su reunión del 30 y 31 de enero, dejó sin cambios el rango de la tasa de interés de referencia en 5,25% y 5,50%. Este Comité considera que la actividad económica se ha estado expandiendo a un ritmo sólido, el aumento del empleo se ha visto afectado desde principios del año pasado, pero sigue siendo fuerte, y la tasa de desempleo se ha mantenido baja. La inflación ha disminuido durante el año 2023, pero sigue siendo elevada, aunque los riesgos para lograr el nivel de empleo y los objetivos de inflación están avanzando hacia un mejor equilibrio. Las perspectivas económicas son inciertas y este Comité sigue muy atento a los riesgos de inflación.

Por parte en la zona del euro en la reunión del 25 de enero de 2023, el Consejo de Gobierno ha decidido mantener sin variación los tres tipos de interés oficiales del BCE. La decisión considera un efecto de base alcista sobre la inflación general relacionado con la energía, la tendencia a la baja de la inflación subyacente ha continuado y las subidas anteriores de los tipos de interés siguen transmitiéndose con fuerza a las condiciones de financiación. Las restrictivas condiciones de financiación están frenando la demanda, lo que está ayudando a reducir la inflación.

#### "INFORMACION DE USO PÚBLICO.

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular"

Las economías emergentes, particularmente latinoamericanas, empezaron ese proceso de reducción gradual de la tasa de interés en el 2023, comportamiento que algunas continuaron en enero del presente año.

Por otra parte, los mercados financieros internacionales y principalmente en EUA evidencian que el impulso de las acciones puede continuar, mientras la inflación se enfría y la Reserva Federal se prepara para recortar las tasas. Las acciones tecnológicas llevaron al S&P 500 a máximos históricos consecutivos, mientras que la percepción de riesgo medida a través del VIX se mantiene estable.

El contexto sigue mostrando alta incertidumbre, inflación persistente y endurecimiento de las condiciones financieras, la economía mundial sigue en desaceleración, aunque a diferente ritmo según región o país.

En lo que respecta a la actividad económica, su desaceleración continuó en el tercer trimestre del 2023, aunque con algunas excepciones. Cuando se estimaba que la actividad económica global entraría en recesión, debido al tono restrictivo de la política monetaria de la mayoría de los bancos centrales, esto no se materializó y varias economías lograron acelerar su crecimiento.

Los indicadores de crecimiento económico de corto plazo dan señales mixtas. A modo de referencia, el Índice de gerentes de compra mantuvo, para el mundo en forma agregada, valores por arriba de 50 en diciembre, pero no así para el subgrupo de economías avanzadas y, en particular, en la zona del euro, que se ubicó en terreno de contracción por séptimo mes consecutivo.

En síntesis, el entorno internacional evidencia:

- Mayor incertidumbre debido a la intensificación de las tensiones geopolíticas, los problemas en las cadenas globales de suministro (mar Rojo, canal de Panamá), los efectos del cambio climático, la mayor fragmentación económica, la elevada deuda en muchas economías y las elecciones en el 2024 en varios países, entre ellos Estados Unidos, Rusia e India.
- Los riesgos de mayor relevancia para los mercados y la economía mundial son los relacionados con la geopolítica, sobre todo por las dos principales guerras en curso: una en Europa (Ucrania-Rusia) desde el 24 de febrero del 2022 y otra en Oriente Medio (desde el 7 de octubre del 2023), a las que se unen las tensiones en África Occidental, en particular, en la región del Sahel, y las vigentes entre China y Taiwán. Una de las mayores preocupaciones es que una eventual intensificación de los eventos geopolíticos aumente el precio del petróleo.
- Incremento en el costo del transporte marítimo, que surge de las tensiones en el mar Rojo y los problemas de sequía que afectan el tránsito por el Canal de Panamá, lo que a su vez genera presiones inflacionarias.
- Persistencia de niveles de inflación global por encima del objetivo de los bancos centrales.
- Política monetaria con enfoque restrictivo más tiempo de lo esperado.
- Mercados financieros internacionales, con relativa estabilidad pese a eventos recientes de tensión.
- Se mantienen riesgos relacionadas con el calentamiento global y el impacto que este fenómeno pueda generar en la oferta productiva.

**"INFORMACION DE USO PÚBLICO.**

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular"

## 2.2 Economía Nacional



Para noviembre del año 2023, el Índice Mensual de Actividad Económica (IMAE) apuntaba a un crecimiento interanual de 5.3% en la actividad, muy cercano al 5.5% que sugiere la variación de los promedios de doce meses, así como al 5.0% proyectado por el Banco Central de Costa Rica en el Informe de Política Monetaria del pasado mes de octubre.

Se mantiene la tendencia de desaceleración que se acentuó desde el tercer trimestre 2023, luego de que la variación interanual del índice lograra un máximo de 6.4%, esto debido principalmente a la moderación de las actividades de servicios profesionales y de informática, así como la construcción.

Con respecto a los regímenes de producción, el definitivo creció 3.7% en términos interanuales, comportamiento explicado por las actividades comerciales, transporte y almacenamiento, así como la manufactura. Por su parte, los regímenes especiales crecieron 12.3%, moderándose desde las variaciones superiores a 20% que se observaron entre 2022 y 2023.

En cuanto a las principales actividades, las que más sobresalieron respecto a noviembre del año anterior fueron las actividades profesionales, industria y transporte. El crecimiento de las actividades profesionales (8.4% a noviembre) representó un 41% de la variación del sector de servicios, impulsado por mayores actividades de consultoría y apoyo a empresas en regímenes especiales, así como publicidad del régimen definitivo y servicios de agencias de viajes. El transporte se vio dinamizado por mayor movilidad de personas, flujos de mercancías vinculados al comercio exterior y servicios de aeropuerto.

En el último trimestre, las tasas de desempleo y subempleo se ubicaron en 7.2% y 4.3%, menores en 4,4 p.p. y 5,8 p.p. a las observadas doce meses atrás. La reducción en el desempleo ocurre simultáneamente con una menor participación laboral (53.2%, comparado con 60% en noviembre de 2022) y que, según indican los encuestados, responde a factores como el cambio demográfico (reflejado en la salida del mercado laboral de personas de sesenta años y más), la atención de obligaciones familiares (principalmente mujeres) y la asistencia al sistema educativo (particularmente en el grupo de 15 a 25 años).

Con respecto al ingreso de los trabajadores, los salarios reales aumentaron 4.6% en términos interanuales, aunque su nivel aún está por debajo del registrado previo a la pandemia. La recuperación difiere según sector institucional y nivel de calificación.

Al mes de noviembre, el balance primario y financiero del Gobierno Central fue de 1.8% y -2.5% del PIB (2.2% y -2.0% en igual lapso del 2022); la desmejora respondió principalmente a la caída en los ingresos no tributarios, ya que el 2022 contempla la aplicación de la Ley 9524 (equivalente a 0.4 p.p. del PIB). Pese al bajo crecimiento de los ingresos tributarios, la contención del gasto público permitió continuar con la generación de superávit primarios.

El saldo de la deuda del Gobierno Central alcanzó en noviembre el equivalente a 61.5% del PIB (63.3% un año atrás). Pese a que ese saldo incluyó el efecto de las dos colocaciones de títulos de deuda externa realizadas en el 2023 (en conjunto por \$3.000 millones), para disminuir dicha razón ha pesado tanto la sostenibilidad del superávit primario como el dinamismo mostrado por las actividades económicas.

Como resultado del mejoramiento de cifras fiscales, la percepción de riesgo soberano ha disminuido significativamente, evidenciado tras la reciente mejora en la calificación de deuda soberana por parte de las agencias Standard & Poor's (de B+ a BB- el pasado 27 de octubre) y Moody's (de B2 a B1 el 3 de noviembre) así como en la baja del Índice de Bonos de Mercados Emergentes (EMBI). Ello ha permitido al Ministerio de Hacienda, acceder a financiamiento de menor costo. Los principales agregados monetarios

### "INFORMACION DE USO PÚBLICO.

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular"

reportan, al mes de diciembre (preliminar), una variación interanual de 13.2% para el medio circulante (M1), que sigue siendo impulsado por la recuperación de los depósitos en cuenta corriente (14.5%).

La cifra total de cuasidinero se muestra estancada (0%), con un efecto positivo de los depósitos en moneda nacional, contrarrestado por el efecto cambiario de los depósitos en moneda extranjera. En forma conjunta, ambos agregados conforman la liquidez total, que al mes de diciembre crecía 2.3% respecto a doce meses atrás.

Con respecto al saldo de crédito al sector privado, el total expresado en colones crece 2%, debido principalmente al dinamismo de la colocación en moneda extranjera, que a diciembre de 2023 presentaba una variación interanual de 11.1%, antes de colonizar el saldo (implica que la variación no contempla efecto cambiario, debido a que, dicho componente tiene un peso importante en las cifras totales de crédito). El saldo colocado en colones varió 4.7% (representa 68% del total).

De acuerdo con las cifras del mercado cambiario al 12 de enero, el promedio ponderado del tipo de cambio en mercado mayorista se ubicó en ¢520.19, para una variación anual de -10.77%. Lo anterior sugiere que llega a su final el comportamiento observado entre los meses de abril y noviembre, en que el tipo de cambio oscilaba dentro del rango de ¢530 a ¢550. Luego de una relativa moderación de los montos negociados en mercado cambiario, es evidente un repunte durante diciembre (así como mayores cifras de superávit de ventanillas bancarias), congruente con la mayor presión para que el precio de la divisa se ajuste a la baja.

El Banco Central se ha mantenido activo en Monex con la finalidad de atender los requerimientos del sector público no financiero, por más de \$3.000 millones, así como los propios, por casi \$2.000 millones. El saldo de reservas internacionales netas de \$13.187 (al 10 de enero) equivale a 15,2% del PIB, y a 132% del mínimo considerado como adecuado según la metodología sugerida por el Fondo Monetario Internacional.

Con base en los resultados finales del 2023, el Índice de Precios al Consumidor (IPC) cayó durante los pasados doce meses, llegando a 109,47, desde la cifra observada de 111,44 doce meses atrás, para una variación de -1,77% que implica un comportamiento ligeramente deflacionario. No obstante, dicha cifra se ha visto moderada respecto al mínimo de -3,28% (agosto), debido a efecto base, así como a un comportamiento menos deflacionario durante el último cuatrimestre de 2023.

En términos agregados y tomando en cuenta las ponderaciones dentro del IPC, los grupos de alimentos y bebidas, así como transporte (en conjunto 39% del índice) continúan siendo los principales responsables de una contracción de precios durante el año, merced a reducciones interanuales de 5,15% y 6,42%, respectivamente. En sentido contrario, los grupos de alquiler y servicios de la vivienda, así como la educación y los servicios de alojamiento son los que presentaron mayores incrementos en los precios de los servicios que están contemplados dentro de la “canasta” que engloba el IPC.

La Tasa de Política Monetaria (TPM) alcanzó un nuevo mínimo 6,00% el pasado 21 de diciembre, mientras que tanto la Tasa Básica Pasiva (TBP) como la Tasa de Referencia Interbancaria (TRI) han mantenido su tendencia a la baja en respuesta a los ajustes a la TPM, sin embargo, en menor magnitud.

Los rendimientos de la curva soberana presentaron, durante el año 2023, ajustes a la baja dentro del rango de 270 puntos base en el caso de plazos más largos, hasta los 360 puntos base para los plazos menores a 1 año. A pesar de lo anterior, es necesario mencionar que, así como en los casos de las tasas denominadas TPM, TBP y TRI, el ajuste durante el último trimestre fue mínimo.

#### “INFORMACION DE USO PÚBLICO.

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”

### 3. ESTRATEGIA CORPORATIVA CFBPDC 2019-2023

El Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, cuenta con un Plan Estratégico, el cual se ha denominado Estrategia Global 2019-2023, aprobado por la Junta Directiva Nacional en febrero del 2019. A partir de este instrumento se construye el Cuadro de Mando Integral, que será el que permitirá la medición y cumplimiento de las metas definidas; este fue aprobado en de octubre del 2019. Para el proceso de elaboración y operativización, se cuenta con normativa interna definida, la cual establece todos los lineamientos a seguir.

En la formulación de la estrategia participaron la Alta Gerencia y las Direcciones Ejecutivas del Banco y sus Sociedades Anónimas; con el apoyo técnico y profesional de la División de Planificación Estratégica y otras dependencias del CFBPDC. La aprobación estuvo a cargo de la Junta Directiva Nacional, en su función de Asamblea de Accionistas.

Como características generales el Plan Estratégico del CFBPDC está conformado por:

#### 3.1 Elementos Estratégicos



"INFORMACION DE USO PÚBLICO.

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular"

## 3.2 Misión y Visión del CFBPDC

El Conglomerado define su Misión y Visión, de acuerdo con la siguiente ilustración:



## 3.3 Contribución de las Subsidiarias a la Misión y Visión del CFBPDC

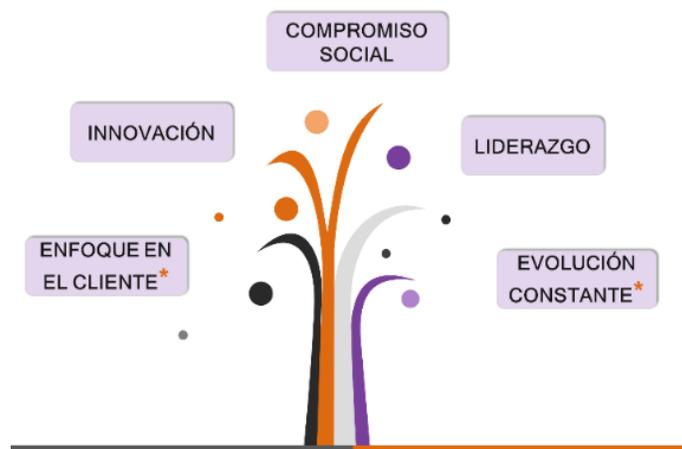


"INFORMACION DE USO PÚBLICO.

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular"

## 3.4 Valores del Conglomerado

Los valores orientan la conducta de las personas que trabajamos en el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, y, por ende, definen la cultura organizacional. Los principios para la banca responsable se establecen con un papel de enfoque al cliente y la responsabilidad del sector financiero en la Configuración de un futuro sostenible. Son el fundamento de la organización, a la gestión interna y a la acción externa en la sociedad costarricense.



## 3.5 Objetivos estratégicos

El Plan Estratégico del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal 2023-2025 ha planteado los retos estratégicos, mediante la definición de los objetivos que deben ejecutarse de manera transversal en todas las Unidades Estratégicas.

- Fortalecer una adecuada gobernanza, que asegure la disciplina del negocio y el control de la estrategia basado en una buena gestión directiva y gerencial que garantice el cumplimiento de los parámetros de alto rendimiento definidos en estos lineamientos.
- Consolidar una plataforma digital y el desarrollo de procesos que agilicen la perspectiva y respuesta al cliente.
- Lograr la rentabilidad financiera que impulse y sostenga el modelo de negocios para coadyuvar al propósito social, que procura el bienestar de los trabajadores y trabajadoras del país.
- Desarrollar y fortalecer el modelo de negocios propuesto para el bienestar social y económico de los trabajadores y trabajadoras del país mediante un adecuado sistema de gobernanza y rentabilidad orientado a resultados y sentido de logro.

Para todos los casos, se cuenta con metas definidas dentro de los años de vigencia del Plan. En cuanto a la divulgación de la estrategia, se cuenta con un Plan de Comunicación Interna a nivel de Conglomerado, formalizado ante la Gerencia General Corporativa en febrero 2020. Este documento propone una serie de actividades a desarrollar para comunicar los elementos que componen el Plan Estratégico a todo el personal del Conglomerado.

### Proceso de monitoreo y evaluación

A nivel de Conglomerado, las instancias encargadas del cumplimiento de la estrategia son la Gerencia General Corporativa y las Gerencias de las Sociedades Anónimas, las cuales deben hacer la rendición de cuentas ante la Junta Directiva Nacional y Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas.

"INFORMACION DE USO PÚBLICO.

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular"

## Resultados del Plan Estratégico

Según Informe de Evaluación del Plan Estratégico del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal 2019-2023 al 31 de diciembre de 2023; y dada la revisión sistemática de insumos aportados por las diferentes Unidades Estratégicas del CFBPDC sobre los indicadores definidos en el Cuadro de Mando Integral, se logra determinar el siguiente resumen de resultados:

Propósito Y Objetivos Estratégicos	BPDC	POPULAR PENSIONES	POPULAR VALORES	FONDOS DE INVERSIÓN	POPULAR SEGUROS
Construyamos bienestar y esperanza	88,89%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Desarrollar y fortalecer el modelo de negocios propuesto para el bienestar social y económico de los trabajadores y trabajadoras del país mediante un adecuado sistema de gobernanza y rentabilidad orientado a resultados y sentido de logro.	96,89%	100,00%	59,26%	100,00%	100,00%
Propósito Y Objetivos Estratégicos	BPDC	POPULAR PENSIONES	POPULAR VALORES	FONDOS DE INVERSIÓN	POPULAR SEGUROS
Lograr la rentabilidad financiera que impulse y sostenga el modelo de negocios para coadyuvar al propósito social, que procura el bienestar de los trabajadores y trabajadoras del país.	87,96%	100,00%	99,28%	100,00%	100,00%
Consolidar una plataforma digital y el desarrollo de procesos que agilicen la perspectiva y respuesta al cliente.	70,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Fortalecer una adecuada gobernanza, que asegure la disciplina del negocio y el control de la estrategia basado en una buena gestión directiva y gerencial que garantice el cumplimiento de los parámetros de alto rendimiento definidos en los lineamientos.	100,00%	100,00%	100,00%	95,56%	100,00%
	88,30%	100,00%	88,79%	99,69%	100,00%

## Actualización de la Estrategia

Con el ingreso de la actual Gerencia General Corporativa a partir de julio 2023, se valoraron los alcances del Plan Estratégico del CFBPDC 2023-2025 vigente; y se identificó que este requería de una definición de foco y priorización, para propiciar una verdadera transformación organizacional.

Por lo anterior, es que esta actualización del PECFBPDC 2.0 2024-2027 en todos sus componentes, fue aprobada por la Junta Directiva Nacional en su calidad de tal y actuando en funciones propias de Asamblea de Accionistas de Popular Valores Puesto de Bolsa S. A.; Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A., Popular Sociedad de Fondos de Inversión S. A. y la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S. A., en sesión ordinaria No. 6070 celebrada el jueves 14 de diciembre del 2023.

Los ajustes en el contexto estratégico se establecieron desde su razón de ser y su visión de largo plazo, a través del logro estratégico de cinco objetivos estratégicos, los cuales se visualizan en el repositorio oficial a través del siguiente enlace: <https://www.bancopopular.fi.cr/nosotros/>

### "INFORMACION DE USO PÚBLICO.

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular"

## Detalle del nuevo contexto estratégico 2024-2027

### Nuestra Misión:

**“Brindar protección económica y bienestar a las personas trabajadoras, sectores productivos y diferentes poblaciones del país”.**

### Nuestra Visión:

**“Ser el Conglomerado Financiero preferido que impulsa el bienestar, la seguridad financiera y el desarrollo económico, social y ambiental”.**

Los valores orientan la conducta de las personas del Conglomerado, y por ende, definen la cultura organizacional enfocada en:

- Cliente
- Liderazgo
- Innovación
- Evolución constante
- Compromiso económico social y ambiental
- Transparencia

“INFORMACION DE USO PÚBLICO.

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”

## 4. MODELO DE NEGOCIO CON ENFOQUE AL CLIENTE

Nuestros canales están pensados en brindar un excelente servicio a nuestros clientes, considerando una atención eficiente, cercana, con cobertura regional, tecnológica, según los perfiles de nuestros clientes, combinando la modernidad de los canales tecnológicos con oficinas comerciales, orientadas a distintos perfiles de clientes, buscando llegar a todo el país, brindando la posibilidad de la bancarización a través de toda nuestra infraestructura y diferentes canales electrónicos; así como los puntos de corresponsalía no bancaria con pequeños negocios distribuidos a lo largo del país o brindando opciones tecnológicas de servicio y pago a emprendedores y micro negocios, a través de la telefonía móvil o celular.

Los canales tradicionales y las modernas tecnologías responden a un compromiso fundamental con el desarrollo económico, social y ambiental del país, considerando lo nacional, lo regional y lo local, promoviendo la bancarización como instrumento de oportunidades y mecanismo permanente para la materialización de nuestro compromiso fundamental con Costa Rica.

A diciembre de 2023, nos honran con su confianza un total de 2.742.326 clientes y clientas, para quienes hemos puesto a disposición múltiples formas de contacto y acceso a la información.

En la línea de una mejora continua: Trabajamos en una ruta hacia la transformación digital de nuestro modelo de gestión.

### 4.1 Red de Oficinas Comerciales con Criterio Social



Desde su nacimiento, el Banco Popular y de Desarrollo comunal ha tomado decisiones pensando en el impacto social, en la contribución al desarrollo nacional, al desarrollo local y regional y buscando acercar la banca a todo el país, promoviendo muy efectivamente la inclusión financiera, en tiempos en los cuales, los canales electrónicos e informáticos no existían ni estaba a disposición de la población costarricense. Así, las primeras sucursales bancarias se rigieron por el aporte social que brindaban, más que por un análisis de retorno financiero, tal cual lo realiza la Banca Tradicional, la Banca Comercial.

Al día de hoy, el banco cuenta con más más de 95 oficinas comerciales, en las cuales, brinda sus servicios, en horario diurnos, vespertinos y nocturnos, con atención los fines de semana, incluyendo en algunas de ellas, atención dominical.

El servicio ofrecido incluye elementos modernos como: lobby 's tecnológicos, RTS (Cajeros de Atención Remota, por sus siglas en inglés), servicio de telebanking, banca por Internet, múltiples Puntos BP, corresponsalías no bancarias, distintas aplicaciones, entre otros avances modernos importantes.

La ubicación de las oficinas del Banco Popular y de Desarrollo Comunal muestra una clara diferencia con la Banca Tradicional, ya que le ofrece oficinas bancarias en zonas rurales con importantes oportunidades de desarrollo económico y social.

"INFORMACION DE USO PÚBLICO.

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular"

El Banco Popular y de Desarrollo Comunal posee cerca del 50% de sus oficinas en zonas rurales, algunas de las cuales hoy, son atractivas plazas financieras, varias décadas después de que el BPDC abrió la primera oficina de esa localidad, dándole así acceso a los servicios bancarios y financieros a las poblaciones de varios cantones de Guanacaste, Puntarenas y Limón, de la Zona Sur y la Zona Norte, entre otras.

Pero no solamente damos acceso a la Banca por medio de una oficina, además ofrecemos una oferta diferenciada, acorde con los segmentos poblacionales que habitan esas comunidades, en la forma de microcrédito, de pequeños créditos, de créditos en condiciones especiales, con recursos provenientes de los Fondos Especiales constituidos con nuestras propias utilidades.

Tenemos la convicción que el Banco brinda a esas regiones rurales y sus poblaciones un enorme aporte social, generando rentabilidad social y facilitando el acceso a la banca a la mayoría de las personas del territorio nacional, cumplimiento al compromiso Constitucional contenido en el artículo 50 de nuestra Constitución Política, el cual establece la obligación del Estado de procurar el mayor bienestar de los habitantes del país, el fomento de la producción, el adecuado reparto de la riqueza y la defensa del medio ambiente, como derecho inalienable de las personas.

## 4.2 Nuestros canales

### Canales Alternos

Más allá de nuestra red de oficinas comerciales, las cuales, como señalamos supra, está conformada por 95 oficinas Bancarias a lo largo y ancho del país, ofrecemos a nuestros clientes una red de 426 cajeros propios y en alianza con nuestros socios comerciales, así como una serie de canales alternativos y participativos para continuar bancarizando y aportando al desarrollo social y económico de Costa Rica, mediante los cuales, cubrimos todo el territorio nacional:



Para ampliar en detalle nuestros canales ver **anexo 1** de este documento

"INFORMACION DE USO PÚBLICO.

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular"

## 4.3 Una Banca con impacto social

En el mes de agosto 2023 se inició un proceso de diagnóstico del alcance que tenía la Banca Social, tanto a nivel interno como externo, a fin de construir una propuesta que permitiera el robustecimiento del modelo definido. Concluida esta etapa, en el mes de diciembre 2023 se presenta y aprueba por parte de la Junta Directiva Nacional la propuesta denominada “*Fortaleciendo la Banca Social: Rumbo a la inclusión financiera*”, mediante la cual se determina el rumbo estratégico de la Banca Social para el siguiente periodo, constituyéndola como la plataforma insigne que promueve el desarrollo comunal, fortaleciendo y consolidando el tejido empresarial en los distintos territorios del país, favoreciendo los entornos económicos, ambientales y sociales; a través de la transformación del Modelo de Negocios Social hacia la inclusión financiera con una oferta asequible y oportuna que facilite la calidad de vida de las personas, sus familias y la escalabilidad.

En el documento antes mencionado, se define la misión y visión de la Banca Social:

- *Misión: “Promovemos la Inclusión Financiera de las poblaciones vulnerables y el desarrollo del sector productivo en los territorios del país, mediante una oferta integral de productos y servicios financieros y no financieros.”*
- *Visión: “Ser reconocida como la principal banca inclusiva y solidaria que genera desarrollo y bienestar económico, social y ambiental.”*

### Resultados al cierre del año 2023

Los resultados se presentan por Área, iniciando con una descripción breve del mismo y continua con los datos generados por la colocación de los recursos y otras operaciones, en el año 2023 bajo los siguientes apartados:

#### a. Área de Productos Bienestar

Los Fondos Especiales fueron creados mediante el Art.40 de la Ley Orgánica del Banco Popular de Desarrollo Comunal. Al presente, están constituidos por los siguientes fondos:

1. Fondo Especial de Desarrollo (FEDE)
2. Fondo Especial de Vivienda (FEVI)
3. Fondo Avales Especiales (FAE)

A continuación se presenta el cumplimiento de las metas de colocación para el año 2023:

META	LOGRO	% CUMPLIMIENTO
Colocar 1.500 millones en recursos Fondos Especial de Desarrollo (FEDE)	¢1 361 300 000,00	91%
Colocar 2.000 millones en recursos Fondos Especial de Vivienda (FEVI)	¢2 909 149 189,00	145%
Presentar una propuesta de Programa para el Fondo Avales Especiales (FAE)	Propuesta presentada	100%

“INFORMACION DE USO PÚBLICO.

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”

## b. Área Pignoración

En el Área de Pignoración se ofrece una línea de crédito sobre alhajas de aprobación inmediata, que permite a los clientes tener acceso a un sistema de financiamiento ágil y oportuno con excelentes beneficios a una tasa de interés atractiva. Al cierre del año 2023 se registra un total de 2350 operaciones de crédito sobre alhajas por un monto de ¢2 113,1 millones de colones, lo cual se muestra en el siguiente imagen:

META	LOGRO	% CUMPLIMIENTO
Colocar 2.000 millones en crédito Pignoraticio	¢2 113,10	106%

## c. Área Productos Vivienda Social

El Área de Vivienda de Interés Social ofrece el servicio de Postulación de Bonos de Vivienda ante el BANHVI en modalidad de Bono /Crédito, Bonos Ordinarios y otras modalidades permitidas por la Ley del Sistema Financiero de la Vivienda. Al cierre del año 2023, se formalizó un total de 262 operaciones por un monto total entre crédito y bono de ¢7 591,4 millones de colones, lo cual se muestra en el siguiente imagen:

COLOCACION AREA PRODUCTOS VIVIENDA SOCIAL			
Año 2023			
Fondo	Cantidad	Monto Crédito	Monto Bono
Banco Popular		119 3 436 289 999,00	884 214 000,00
Solo Bono		143 -	3 270 972 128,00
<b>Total</b>	<b>262</b>	<b>3 436 289 999,00</b>	<b>4 155 186 128,00</b>

## d. Modelo Atención de OES

Mediante la Estrategia para la atención integral de las Organizaciones de Economía Social (OES) representadas en los Sectores de la Asamblea de Trabajadoras y Trabajadores del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y otras que impactan el desarrollo comunal se busca atender y satisfacer las necesidades de estas, procurando el desarrollo económico y social en las comunidades a través del modelo operativo de negocios de fuerzas de ventas con un equipo ejecutivo de alto nivel y las Juntas de Crédito Local (JCL) para alcanzar la máxima relación de negocios e integración de productos y servicios. Referente a la Tercera Etapa 2021-2023 la población en atención corresponde a la siguiente:

Cant.	OES	Población	Asociados-Agremiados
19	Asociaciones y Cooperativas de mujeres	Jefas de hogar	548
7	Centros Agrícolas Cantonales	Pequeños productores	742
11	Asociación de Desarrollo Integral	Vecinos (productores y emprendedores)	1145
15	Cooperativas	Artesanos y comerciantes	753
31	Asociaciones	Artesanos, pescadores, turismo y areneros	2812
4	Fundaciones	Población riesgo social y adulto mayor, sobrevivientes de cáncer	3581
1	Asociación indígena	17 territorios indígenas	203
2	Cámaras	Artesanos y pescadores	357
<b>90</b>			<b>10141</b>

### "INFORMACION DE USO PÚBLICO.

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular"

### e. Plan BP Bienestar Social

Cuyo objetivo es que por medio de la aportación de recursos institucionales y recursos económicos de los Fondos Especiales se aumente el bienestar de los trabajadores y las trabajadoras costarricenses en condición de sobreendeudamiento por medio soluciones de crédito para la unificación de deudas que les permita mejorar el ingreso líquido disponible.

Este Plan está dirigido a las personas trabajadoras en condición de sobreendeudamiento (ingreso líquido mensual igual o inferior a 225 mil colones, o con un endeudamiento igual o mayor al 75% de su ingreso total). El objetivo de esta medida es que dichas personas puedan, por medio de la unificación de deudas, mejorar su ingreso líquido disponible. Si bien es cierto, la coordinación institucional para la implementación de este Programa se da a partir del año 2022, se inicia con la colocación de los recursos el pasado 14 de febrero 2023 y al cierre del año 2023, se cuentan con los siguientes datos:

COLOCACION PLAN BP BIENESTAR SOCIAL		
AÑO 2023		
FONDO	CANTIDAD DE OPERACIONES	MONTO COLOCADO
Recursos Fondos Especiales	358	¢9 311,00
Recursos Banco Popular	378	¢7 240,00
<b>TOTAL</b>	<b>736</b>	<b>¢16 551,00</b>

#### "INFORMACION DE USO PÚBLICO.

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular"

## 5. ESTADO DE LA GOBERNANZA EN EL CFBPDC

### 5.1 Sobre el Informe de Gobierno Corporativo 2023 del CFBPDC.

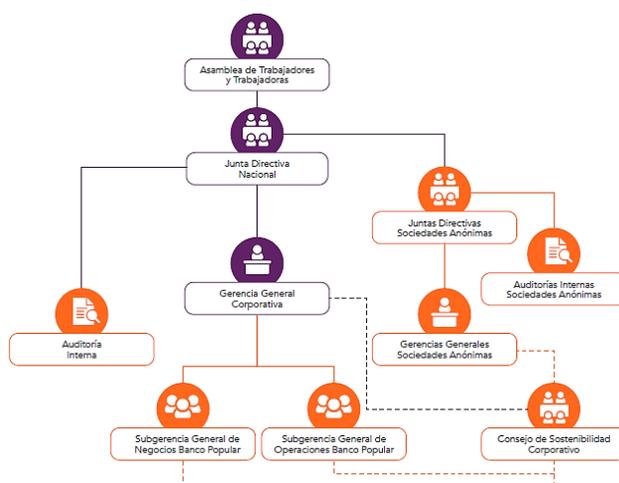
Este apartado consolida la información relevante correspondiente al ejercicio de las funciones realizadas durante el año 2023 por parte de las Estructuras Gobernanza del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, las cuales están conformadas por las empresas: Banco Popular y de Desarrollo Comunal; Popular Valores Puesto de Bolsa S. A., Popular Sociedad Fondos de Inversión S.A.; Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del BPDC, Popular Seguros Corredora de Seguros S.A. y -en Popular Servicios Compartidos S.R.L. (en proceso de implementación), la cual tendrá como objetivo la prestación de servicios de procesamiento en el área de tecnología en todo el CFBPDC.

El propósito estratégico del Conglomerado es el fomentar el BIENESTAR económico-financiero, social y ambiental para nuestros CLIENTES y demás habitantes del país, mediante el acceso a productos y servicios financieros que satisfagan sus necesidades y expectativas. El CFBPDC tiene antecedentes que nos diferencian de otras instituciones financieras estatales del país, al ser las personas trabajadoras las dueñas de la institución. Nuestra historia nos permite contar con una visión social que nace con el objetivo de dar protección económica y bienestar a las personas trabajadoras, artesanas y pequeños productores, mediante el fomento del ahorro y la satisfacción de sus necesidades de crédito.

La Ley N° 4.351, Ley Orgánica del BPDC, en sus artículos 1 y 2, establece un régimen de propiedad social y es la base fundamental de un modelo de gobernanza único y particular, en el que las personas trabajadoras son copropietarias, ejercen el control de la institución y definen sus pautas y orientaciones estratégicas, dirigidas a cumplir el propósito, la misión y los fines por los que se creó nuestra institución.

La gobernanza de nuestro Conglomerado está alineada con el respeto, la integridad y la transparencia que, junto a los valores y principios éticos, definen nuestra forma de actuar y de relacionarnos con todas las partes interesadas. Con más de 54 años en el mercado financiero, hoy somos un Conglomerado Financiero sólido y fiel a su esencia social. Procuramos ofrecer productos y servicios ajustados a las necesidades de la población del país, las empresas, las organizaciones de base asociativa, con el propósito de contribuir al desarrollo de Costa Rica, contando con una posición sólida en el sector financiero del país, con presencia en todas las provincias y en la gran mayoría de cantones del país, así como en muchos.

La estructura de Gobierno del Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal se muestra a continuación:



"INFORMACION DE USO PÚBLICO.

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular"

## 5.2 Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras:

El artículo 14 de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, establece que la orientación de la política general del Banco corresponderá a la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras; su definición, a la Junta Directiva Nacional, y la administración, a la Gerencia General.

La Asamblea será un órgano representativo de los trabajadores y las trabajadoras y estará integrada por doscientos noventa delegados y delegadas procedentes de los sectores y movimientos de trabajadores y deberán estar integradas por un cincuenta por ciento (50%) de mujeres, como mínimo.

Es así como se materializa nuestro modelo especial de gobernanza, a partir de la representación activa, participativa y paritaria de estos sectores. La Asamblea, define las pautas y orientaciones estratégicas que guían el quehacer diario del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Los siguientes son los sectores por medio de los cuales se hacen representar los propietarios y propietarias del Conglomerado BPDC, así como la cantidad actual de delegados y delegadas de cada uno de ellos:



La Asamblea a su vez, nombra un Directorio Nacional, que está conformado como se muestra a continuación:

Nombre	Directorio Nacional		Paridad	
	Cargo en el Comité	Sector	Mujeres	Hombres
Hugo Lenín Hernández Navas	Presidencia	Sindical Confederado	2	2
Vivian Arlet Rodríguez Araya	Secretaría	Cooperativo Tradicional	50%	50%
Orietta María Zúñiga Vargas	Vocal I	Comunal		
Marco Vinicio Flores Arroyo	Vocal II	Profesional		

Cada año, la Asamblea de los Trabajadores y Trabajadoras se reunirá ordinariamente y, extraordinariamente, cuando lo soliciten el presidente o un veinticinco por ciento (25%) de sus miembros. En todos los casos, la convocatoria será pública y se hará con quince días de anticipación.

"INFORMACION DE USO PÚBLICO.

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular"

El quórum para las sesiones de primera convocatoria estará conformado por la mitad más uno de los delegados. De no haber quórum a la hora indicada, la sesión se celebrará una hora después con los delegados presentes. La Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras para su funcionamiento nombrará de su seno un Directorio Nacional, que estará integrado por un presidente o una presidenta, un secretario o una secretaria y dos vocales; todos ellos permanecerán en sus cargos un año. Todos los cargos del Directorio se desempeñarán ad honórem.

El Banco brindará el apoyo administrativo y logístico para la realización de las sesiones de la Asamblea.

A continuación, se muestra la conformación de los Órganos de apoyo al Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de Desarrollo Comunal:

Tribunal Electoral			Comisión de Integración		
Nombre	Cargo en el Comité	Sector	Nombre	Cargo en el Comité	Sector
Carlos Retana López	Presidencia	Profesional	Edel Reales Noboa	Presidencia	Cooperativo tradicional
Georgina García Rojas	Vicepresidencia	Profesional	María Yorgina Alvarado Díaz	Vicepresidencia	Sindical confederado
Silvia María Rodríguez Cerdas	Secretaría	Comunal	Sofía Naranjo Jiménez	Secretaría	Artisanal
Wilson Roberto Villalobos Mota	Vocalía I	Sindical Confederado	Marvin Esteban Ruiz Rodríguez	Integrante	Comunal
María Elizabeth Morales Rivera	Vocalía II	Cooperativo Tradicional	Margarita Cognuch González	Integrante	Cooperativo de autogestión
José Francisco Matamoros Bonilla	Suplencia	Profesional	Esteban González Hernández	Integrante	Magisterio Nacional
Yenni González Hernández	Suplencia	Sindical Confederado	Arnoldo Segura Santiesteban	Integrante	Profesional
Alexander Villegas Rojas	Suplencia	Cooperativo Tradicional	Cynthia Roxana Leandro Peralta	Integrante	Sindical no confederado
Erika Vanessa Chaverri Palma	Suplencia	Profesional	Natalie Carolina Fonseca Loaiciga	Integrante	Solidarismo
Ana Julitsa Pérez Gutiérrez	Suplencia	Comunal	Luis Carlos Núñez Herrera	Integrante	Trabajadores independientes

Comité de Vigilancia			Comisión Permanente de la Mujer		
Nombre	Cargo en el Comité	Sector	Nombre	Cargo en el Comité	Sector
Marcos Vinicio Rodríguez Castillo	Presidencia	Sindical confederado	María Gabriela Cascante Zúñiga	Presidencia	Sindical confederado
Fiorella Jazmín Elizondo Vargas	Vicepresidencia	Profesional	Wendy María Fernández Segura	Vicepresidencia	Solidarismo
Dora Emilia Loría Sánchez	Secretaría	Profesional	Martha Eugenia Rojas Rojas	Secretaría	Comunal
Dinieth Cristina Rodríguez Porras	Titular	Cooperativo tradicional	Rosa Claudia Soto Soto	Titular	Cooperativo tradicional
Adrián Rodolfo Montoya Loría	Titular	Comunal	María Auxiliadora Zúñiga Corea	Titular	Profesional
Fresia Cecilia Hidalgo Hurtado	Suplente	Cooperativo tradicional	Dary Parra Juarez	Suplente	Profesional
Roberto Aguilar Abarca	Suplente	Profesional	Laura María Méndez Monge	Suplente	Sindical no confederado
Bolívar Ávalo Cisneros	Suplente	Sindical confederado	Andrea Viviana Marín Milanés	Suplente	Sindical no confederado
Silvia Milena Vargas Montero	Suplente	Cooperativo tradicional	María Sidey Arguedas Oviedo	Suplente	Solidarismo
Aurora Rodríguez Barboza	Suplente	Comunal	Francia Elena Briceño Vargas	Suplente	Sindical confederado

Las funciones de la ATTBPDC se pueden consultar en el siguiente enlace:  
<https://www.bancopopular.fi.cr/asamblea-de-trabajadores-y-trabajadoras/>

**"INFORMACION DE USO PÚBLICO.**

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular"

## 5.3 Junta Directiva Nacional:

La Junta Directiva es la responsable de definir las políticas y los reglamentos, en concordancia con las pautas institucionales y los objetivos estratégicos generales, a su vez es el máximo jerarca en su condición de Junta Directiva y cumple, además, con las funciones de la Asamblea de Accionistas de las Sociedades del Conglomerado, tal y como lo establece nuestra Ley Orgánica en su Artículo 15.

La Junta Directiva Nacional estará integrada por, tres directores nombrados por el Poder Ejecutivo, al menos uno de los cuales deberá ser una mujer, cuatro directores designados por la Asamblea de los Trabajadores y Trabajadoras y ratificados por el Poder Ejecutivo, de los cuales al menos dos deberán ser mujeres.

El Poder Ejecutivo deberá integrar la Junta Directiva Nacional al menos con un cincuenta por ciento (50%) de mujeres, y deberá existir alternabilidad entre hombres y mujeres. La lista de directivos y directivas que designe la Asamblea de los Trabajadores y Trabajadoras deberá estar integrada al menos por un cincuenta por ciento (50%) de mujeres. (Así reformado por ley No. 8322 de 21 de octubre del 2002, Ley Democratización de las Instancias de Decisión del Banco Popular y de Desarrollo Comunal).

En concordancia con lo anterior, su conformación es la siguiente:

Integrantes Junta Directiva Nacional Banco Popular y de Desarrollo Comunal Año 2023				Paridad de la JDN	
Nombre	Cargo en la JDN	Periodo de Nombramiento		Mujeres	Hombres
		Desde	Hasta	6	4
Genoveva Chaverri Chaverri	Presidenta	19 de setiembre 2022	28 de setiembre 2023	60%	40%
Iliana González Cordero	Vicepresidenta	19 de setiembre 2022	19 de diciembre 2023		
Vilma María Campos Gómez	Directora	19 de setiembre 2022	31 de julio del 2026		
Jorge Eduardo Sanchez Sibaja	Director	19 de setiembre 2022	31 de julio del 2026		
Eduardo Navarro Ceciliano	Director	16 de enero del 2023	19 de diciembre 2023		
Raul Espinoza Guido	Director	19 de setiembre 2022	19 de diciembre 2023		
Shirley González Mora	Directora	19 de setiembre 2022	19 de diciembre 2023		
Eduardo Navarro Ceciliano	Director	16 de enero del 2023	19 de diciembre 2023		
María Clemencia Palomo Leyton	Directora	08 de marzo del 2023	31 de julio del 2026		
Nidia Solano Brenes	Directora	19 de setiembre 2022	31 de julio del 2026		

### Notas:

1. En virtud de la renuncia del señor Abel Salas, el Poder Ejecutivo nombro a partir del 16 de enero del 2023 al señor Eduardo Navarro Ceciliano.
2. En virtud de la renuncia de la señora Vilma Campos Gómez a partir del 1 de marzo del 2023, el Poder Ejecutivo nombro a la señora María Clemencia Palomo Leyton.
3. A raíz de los cambios en la conformación de la Junta Directiva por el nombramiento de don Eduardo Navarro, en la sesión 5968 del 17 de enero del 2023, se nombra a doña Genoveva Chaverri Chaverri como Presidenta e Ileana González Cordero como vicepresidenta para concluir el periodo que se inició el 26 de setiembre del 2022 al 25 de setiembre del 2023.
4. Importante indicar que en Setiembre del 2023 se efectuó la elección del Presidente y Vicepresidente y se nombraron a: Presidente Jorge Eduardo Sanchez Sibaja para el periodo comprendido entre el 26 de setiembre 2023 al 25 de setiembre del 2024. Vicepresidente. Eduardo Ceciliano Navarro para el periodo comprendido entre el 26 de setiembre 2023 al 25 de setiembre del 2024.
5. Además, dada la renuncia de la señora Genoveva Chaverri Chaverri a partir del 28 de setiembre del 2023, su suplente Nidia Solano Brenes está en su lugar hasta tanto el Poder Ejecutivo nombre al Director propietario.

El detalle de los atestados de los miembros de la Junta Directiva Nacional, así como de la plana gerencial, se encuentra en el sitio WEB del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, en el siguiente enlace: [Estructura Orgánica Nosotros Banco Popular | Banco Popular - Web Comercial Corporativa](#)

### Atribuciones de la Junta Directiva Nacional

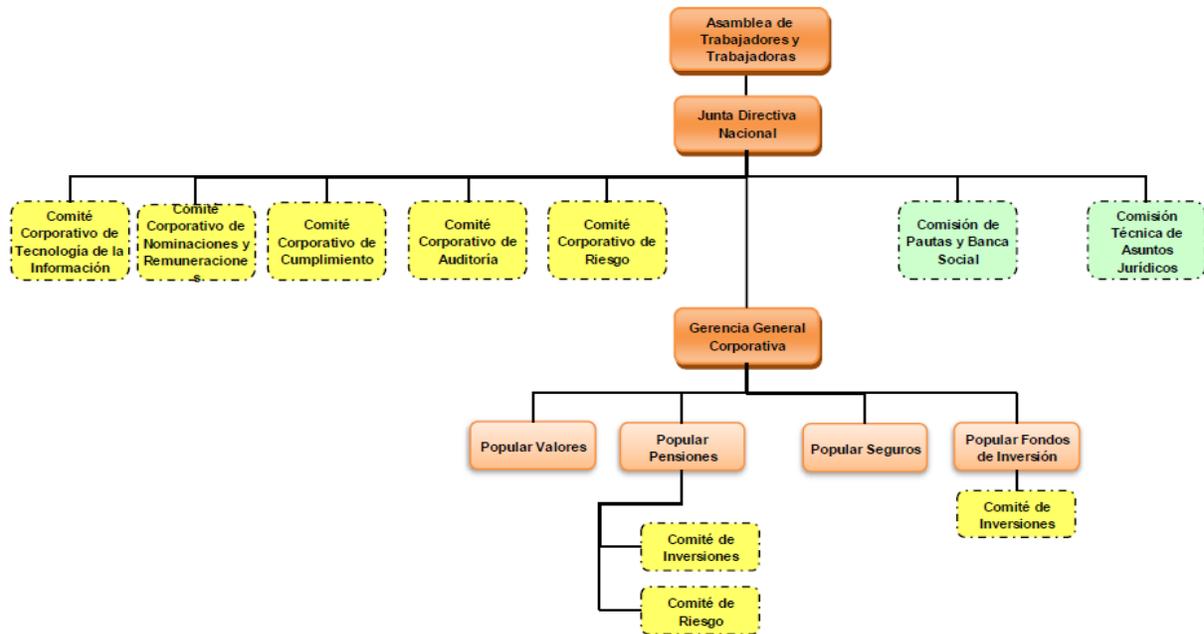
Las funciones y responsabilidades de la Junta Directiva Nacional se encuentran establecidas según lo indicado en el artículo 24 de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal; así como en el Código de Buen Gobierno Corporativo del CFBPDC, en su Artículos 14º. Funciones de la Junta Directiva Nacional y 15º. Funciones de la Junta Directiva Nacional como Asamblea de Accionistas. Dicha información se puede consultar en el siguiente enlace: <https://www.bancopopular.fi.cr/wp-content/uploads/2022/04/Codigo-de-Buen-Gobierno-Corporativo.pdf>

#### "INFORMACION DE USO PÚBLICO.

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular"

## Comités (Técnicos y de Apoyo) y Comisiones de la Junta Directiva Nacional y Administración

Con el fin de fortalecer la visión conglomerada, la Junta Directiva Nacional ha conformado la siguiente estructura de Comités y Comisiones para el funcionamiento de la gobernanza en el CFBPDC:



La conformación y funciones de Comité y la Comisión pueden ubicarlos en el siguiente enlace: <https://www.bancopopular.fi.cr/wp-content/uploads/2024/06/Comites-y-Comisiones-del-Conglomerado-Financiero-Banco-Popular-y-de-Desarrollo-Comunal-y-Subsidiarias.pdf>

"INFORMACION DE USO PÚBLICO.

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular"

## 5.4 Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas

Según lo establecido en artículo 54 del Reglamento para la organización y funcionamiento de la Junta Directiva Nacional y de las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, las juntas directivas de las sociedades anónimas del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, estarán conformadas por cinco miembros: presidente, vicepresidente, secretario, tesorero y un vocal, quienes deberán cumplir con los requisitos que indique el ordenamiento jurídico y participarán con voz y voto en las sesiones de dicho órgano. Adicionalmente, la conformación incluirá un fiscal, quien tendrá a cargo la vigilancia de la sociedad y participará con voz, pero sin voto, en las sesiones de dicho órgano.

Para mayor detalle respecto a la estructura de la Gobernanza de las Sociedades Anónimas pueden abordarlo en los siguiente enlaces:

### JUNTAS DIRECTIVAS DE LA SOCIEDADES ANÓNIMAS

			
<a href="#">ENLACE</a>	<a href="#">ENLACE</a>	<a href="#">ENLACE</a>	<a href="#">ENLACE</a>

Para una debida gestión del Gobierno Corporativo en el Conglomerado se cuenta con el Código de Buen Gobierno Corporativo del CFBPDC, y tiene como fin definir la forma en que el Conglomerado está organizado, dirigido, controlado y se obliga a realizar sus actividades dentro de las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, bajo estrictos estándares de calidad en la gestión, definición y ejecución de los principios orientadores de la Arquitectura Empresarial (AE) y en el servicio a las personas con quienes se relaciona, así como de la Ética, conflicto de interés y de la transparencia.

De igual manera, se establecen las responsabilidades bajo un sistema de gestión de gobernabilidad, con el propósito de dar protección económica y bienestar a los integrantes de su grupo de interés, particularmente, a los trabajadores y trabajadoras de todo el país, preservando los derechos de estos(as) últimos(as) como dueños(as). Las disposiciones establecidas en el Código son de aplicación obligatoria para todo el personal del Conglomerado y para quienes no siendo empleados(as), integren sus órganos colegiados o sean sus Fiscales.

Adicionalmente se cuenta con el Código de Conducta cuyo objeto es establecer el conjunto de normas dirigidas a regular los comportamientos de las entidades del Conglomerado y sus Grupos de Interés con base en el propósito, visión, misión, valores y principios del CFBPDC, es de acatamiento obligatorio para las personas colaboradoras del Conglomerado, y en el caso de los proveedores en lo que corresponda.

Por otra parte, y siguiendo las buenas prácticas de Gobierno Corporativo, transparencia y revelación de información, en nuestra página web corporativa <https://www.bancopopular.fi.cr/gobierno-corporativo-banco-popular>, en la cual se encuentra la siguiente información:

- El Código de Gobierno Corporativo
- Código de Ética del Conglomerado
- Operaciones con partes vinculadas
- Actas de la Junta Directiva Nacional
- Responsabilidades de la Alta Gerencia
- Resumen del currículo de los miembros de Junta Directiva Nacional y Alta Gerencia.
- Política de Idoneidad del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal

#### "INFORMACION DE USO PÚBLICO.

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular"

## 5.5 Alta Gerencia

Según el artículo 26 de la Ley 4351 Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, a la Gerencia General le corresponde la Administración del Banco.

Asimismo, según el CAPITULO III De la dirección y Administración, en su artículo 14, de la Ley Orgánica del BPDC, a la Gerencia General le corresponde la Administración del Banco:

**ARTÍCULO 14.-** *La orientación de la política general del Banco corresponderá a la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras; su definición, a la Junta Directiva Nacional, y la administración, a la Gerencia General.*

Además, según el artículo 26 de la misma ley:

**ARTÍCULO 26.-** *La administración del Banco estará a cargo de un gerente general y de hasta dos subgerentes*

También establece esa ley las funciones generales asociadas al puesto de Gerente General Corporativo:

**ARTÍCULO 27.-** *La Junta Directiva Nacional, por mayoría no inferior a cinco votos, designará al gerente y a los subgerentes por un período de cinco años, los que podrán ser reelegidos. El gerente general tendrá a su cargo la ejecución de los acuerdos tomados por la Junta Directiva Nacional y las labores administrativas inherentes a su cargo. Además, tendrá la representación judicial y extrajudicial del Banco.*

Al cierre del año 2023, el siguiente es el cuerpo gerencial está, conformado por la Gerencia General Corporativa, la Subgerencia General de Negocios y la Subgerencia General de Operaciones:

Alta Gerencia del BPDC año 2023	
Nombre	Puesto
Gina Carvajal Vega	Gerente General Corporativo del BPDC
Mario Roa Gutiérrez	Subgerente General de Negocios del BPDC
Daniel Mora Mora	Gerente General de Operaciones del BPDC

Por su parte, cada una de las Sociedades Anónimas del Banco, estará a cargo, en la parte administrativa por un Gerente General, con las funciones propias de su cargo. Actualmente, las siguientes personas están a cargo de las respectivas Sociedades Anónimas del Banco:

Gerencias Generales de las Sociedades Anónimas del CFBPDC año 2023	
Nombre	Puesto
Mónica Ulate Murillo	Gerente General Popular Valores Puesto de Bolsa S.A.
Roger Porras Rojas	Gerente General Popular Pensiones Operadora de Pensiones Complementarias del BPDC S.A.
Johanna Montero Araya	Gerente General Popular Seguros, Corredora de Seguros S.A.
Dalianela Redondo Cordero	Gerente General Popular SAFI Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.

### "INFORMACION DE USO PÚBLICO.

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular"

## 5.6 Rendición de cuentas de las estructuras de autoridad

### Cantidad de Sesiones de los Órganos de Gobierno

Sesiones de JDN, Comités y Comisiones Año 2023	
Órgano	Cantidad Sesiones
Junta Directiva Nacional Banco Popular y de Desarrollo Comunal	104
Junta Directiva Popular Pensiones Operadora de Pensiones Complementarias S.A.	32
Junta Directiva Popular Valores Puesto de Bolsa S.A.	32
Junta Directiva Popular Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.	46
Junta Directiva Popular Seguros Corredora de Seguros S.A.	37
Comité Corporativo de Riesgo Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal	27
Comité Corporativo de Auditoría Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal	24
Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal	34
Comité Corporativo de Tecnología de Información Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal	28
Comité Corporativo de Cumplimiento Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal	25
Comisión de Pautas y Banca Social Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal	19
Comité de Inversiones Popular Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.	27
Comité de Inversiones Popular Pensiones Operadora de Pensiones Complementarias S.A.	19
Comité de Riesgos Popular Pensiones Operadora de Pensiones Complementarias S.A.	18

### Plan de Trabajo de los Comités y Comisiones

De conformidad con lo estipulado en el Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular Desarrollo Comunal y Subsidiarias el artículo 22 establece lo siguiente:

#### Artículo 22º. Plan de trabajo.

*Los Comités y las Comisiones deben elaborar un plan de trabajo que deberá ser aprobado en diciembre del año anterior a su vigencia.*

*Los planes de trabajo corporativos los aprueba la Junta Directiva Nacional y los correspondientes a un Comité de una sociedad su respectiva Junta Directiva.*

*Los Comités y Comisiones, tanto Corporativos como los internos del Banco y de cada una de las Sociedades, con el acompañamiento de las áreas de la Administración que correspondan, deberán revisar y verificar que las actividades programadas en sus planes de trabajo se encuentren alineadas con sus funciones y sus responsabilidades, deberán guardar congruencia con las prioridades definidas por la Junta Directiva Nacional, las Juntas Directivas de las Sociedades y las Gerencias. Asimismo, las actividades contenidas en los planes de trabajo de los Comités y Comisiones no deberán incorporar actividades operativas.*

"INFORMACION DE USO PÚBLICO.

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular"

Con el fin de ampliar respecto a las gestiones realizadas en cada comité se procede a detallar para cada uno:

### 1. Comité Corporativo de Auditoría

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento para la Organización y Funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, artículo veinticinco, el Comité Corporativo de Auditoría Interna tiene su fundamento en el Acuerdo SUGEF 16-16 "Reglamento de Gobierno Corporativo". Este Comité proporciona a la Junta Directiva Nacional y a las Juntas Directivas de las Sociedades una adecuada visión del funcionamiento del Sistema de Control Interno (SCI) del Conglomerado Financiero. El Comité Corporativo de Auditoría es el encargado de coordinar las actividades entre los distintos órganos integrantes del SCI, evitando la superposición o reiteración de procedimientos de los entes constituidos a tal efecto, a fin de obtener una utilización racional de los recursos.

Es inherente al desarrollo de sus funciones el hacer, conocer y reconocer en todo el ámbito del CFBPDC el respaldo a la labor de las Auditorías Internas, con respecto a la naturaleza y alcance de su misión.

#### Cumplimiento del Plan de Trabajo Anual del Comité Corporativo de Auditoría.

De las 22 actividades programadas, se atendieron 19 y 3 no aplicaron y están distribuidas por las de carácter operativo y estratégicas. Como resultado de lo anterior, las actividades plasmadas en el Plan de Trabajo para 2023, fueron cumplidas al **cien por ciento (100%)**. Adicionalmente durante el 2023, el Comité Corporativo de Auditoría sesionó en veinticuatro ocasiones (24 sesiones), durante las cuales se aprobaron un total de doscientos cincuenta acuerdos, para tales efectos se muestra la siguiente imagen:

Comité Corporativo de Auditoría			
	Cantidad de Sesiones	Cantidad total de Acuerdos	% de cumplimiento del Plan de Trabajo
Cantidad	24	250	100%

### 2. Comité Corporativo de Riesgo.

El Comité Corporativo de Riesgo tiene su fundamento en el Acuerdo SUGEF 2-10, Reglamento sobre la Administración Integral de Riesgos y debe apoyar y asesorar a la Junta Directiva Nacional en lo referente a la estrategia de gestión integral de riesgos del Conglomerado Financiero. Deberá proponer políticas, criterios y lineamientos destinados a establecer el apetito, tolerancia y la capacidad de riesgo. Asimismo, deberá velar porque el Conglomerado Financiero realice sus operaciones dentro de un marco controlado de riesgos, que garantice su sostenibilidad económica y operativa.

#### Cumplimiento del Plan de Trabajo Anual Comité Corporativo de Riesgo.

En relación con el Cumplimiento del plan de trabajo para el 2023 aprobado mediante acuerdo de Junta Directiva Nacional JDN-5981-Acd-264-2023-Art-16, su cumplimiento efectivo fue de un **cien por ciento (100%)**, por las dependencias correspondientes. Según la programación realizada en el Plan de Trabajo para dos mil veintitrés, se realizaron veintisiete sesiones de trabajo en las que se generaron un total de quinientos cuarenta y cuatro acuerdos, para tales efectos se muestra la siguiente imagen:

Comité Corporativo de Riesgos			
	Cantidad de Sesiones	Cantidad total de Acuerdos	% de cumplimiento del Plan de Trabajo
Cantidad	27	581	100%

"INFORMACION DE USO PÚBLICO.

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular"

### 3. Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones.

El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones tiene su fundamento en el Acuerdo SUGEF 16-16 “Reglamento sobre Gobierno Corporativo”, en el Acuerdo CONASSIF 15-22 “Reglamento sobre Idoneidad y Desempeño de los Miembros del Órgano de Dirección y de la Alta Gerencia de Entidades y Empresas Supervisadas”; en el Reglamento del Conglomerado sobre el sistema de evaluación del desempeño basado en el Cuadro de Mando Integral (CMI) y en el balance de desarrollo personal, emitido por la Junta Directiva Nacional en sesión N.º 5293 del 9 de julio de 2015 y publicado en La Gaceta del 11 de agosto de 2015, y en la demás normativa aplicable.

#### Cumplimiento del Plan de Trabajo Anual del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones 2023.

De las actividades programadas, solamente tres tuvieron un cumplimiento parcial bajo y otras dos fue necesario reprogramarlas para el dos mil veinticuatro (2024), mientras que las demás tuvieron un cumplimiento adecuado, según lo programado en el Plan de Trabajo. Como resultado de las adecuadas gestiones, el Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, obtuvo un cumplimiento aproximadamente del **noventa y cuatro por ciento (94.23%)** del Plan de Trabajo anual 2023, según se detalla en la siguiente imagen. Durante el dos mil veintitrés, el Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, realizó treinta y cuatro (34) sesiones, en las que se generaron doscientos diez acuerdos (210) acuerdos, para tales efectos se muestra la siguiente imagen:

Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones			
	Cantidad de Sesiones	Cantidad total de Acuerdos	% de cumplimiento del Plan de Trabajo
Cantidad	34	210	94,3%

### 4. Comité Corporativo de Tecnología de Información.

El Comité Corporativo de Tecnología de Información tiene su fundamento en el acuerdo SUGEF 14-17, Reglamento General de Gestión de Tecnología de Información. Debe orientarse principalmente a asegurar que las tecnologías de información sean consistentes con la estrategia del Conglomerado Financiero, y contribuyan en la consecución de los beneficios esperados, eficiencia, productividad y competitividad. Asimismo, debe velar por que los riesgos relacionados con las tecnologías de información sean debidamente conocidos y administrados. Este Comité debe velar por que los insumos de información y análisis que genera sean empleados para la toma de decisiones.

#### Cumplimiento del Plan de Trabajo Anual del Comité Corporativo de Tecnología de Información.

De acuerdo con el seguimiento que se hace a dicho plan de trabajo, se tiene que en el año 2023 se cumplió con la presentación y conocimiento **cient por ciento (100%)** de las actividades estratégicas definidas. Durante el 2023, este Comité sesionó en veintiocho ocasiones (28 sesiones), durante las cuales se aprobaron un total de doscientos ocho acuerdos, para tales efectos se muestra la siguiente imagen:

Comité Corporativo de Tecnología			
	Cantidad de Sesiones	Cantidad total de Acuerdos	% de cumplimiento del Plan de Trabajo
Cantidad	28	208	100%

“INFORMACION DE USO PÚBLICO.

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”

## 5. Comité Corporativo de Cumplimiento.

El Comité Corporativo de Cumplimiento tiene su fundamento en el acuerdo SUGEF 12-21, Reglamento para la Prevención del Riesgo de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, aplicable a los sujetos obligados por el artículo 14 de la Ley 7786. Este Comité debe brindar apoyo a la Junta Directiva Nacional en la vigilancia de la gestión eficiente del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.

### Cumplimiento del Plan de Trabajo Anual del Comité Corporativo de Cumplimiento.

Durante el año 2023 el Comité Corporativo de Cumplimiento realizó veinticinco sesiones y emitió 240 acuerdos, se dio seguimiento a los acuerdos vencidos mediante la revisión de un informe permanente en las primeras sesiones del mes, encontrándose uno vencido al 31 de diciembre, logrando con ello el análisis de los diferentes temas del Banco y de las sociedades anónimas del Conglomerado Financiero y la atención de todas las actividades programadas en el Plan de Trabajo de manera satisfactoria, conforme con los plazos establecidos. Como resultado de lo anterior, las actividades plasmadas en el Plan de Trabajo para 2023, fueron cumplidas en su totalidad, es decir el **cien por ciento (100%)**, para tales efectos se muestra la siguiente imagen:

Comité Corporativo de Cumplimiento			
	Cantidad de Sesiones	Cantidad total de Acuerdos	% de cumplimiento del Plan de Trabajo
Cantidad	25	240	100%

## 6. Comisión de Pautas y Banca Social.

La Comisión de Pautas y Banca Social tiene como objetivo planificar acciones relacionadas con los Fondos Especiales, el Fodemipyme, los emprendimientos, la pignoración, el crédito con Bono Familiar de la Vivienda y la Banca de Desarrollo Empresarial, mediante el análisis de temas y la propuesta de acuerdos que faciliten a la Junta Directiva Nacional y a otros órganos del Banco la información, el conocimiento y la toma de decisiones, así como el análisis y seguimiento de las pautas emitidas por la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

### Plan de Trabajo Anual Comisión de Pautas y Banca Social 2023 del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

La propuesta del Plan de Trabajo para dos mil veintitrés contenía veinte actividades por ejecutar, en ese sentido, doce actividades fueron atendidas cabal y adecuadamente, una con cumplimiento parcial y dos tuvieron un cumplimiento bajo, y cinco de las actividades fueron clasificadas como no aplica. Lo anterior, implica que, dado el grado de atención y volumen de las actividades propuestas, la clasificación para el cumplimiento del Plan de Trabajo Anual de la Comisión de Pautas y Banca Social para dos mil veintitrés es de aproximadamente un **noventa y cuatro por ciento (93,75%)**. Durante el dos mil veintitrés, el Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, realizó diecinueve (19) sesiones, en las que se generaron ciento treinta y cuatro (134) acuerdos. para tales efectos se muestra la siguiente imagen:

Comisión de Pautas y Banca Social			
	Cantidad de Sesiones	Cantidad total de Acuerdos	% de cumplimiento del Plan de Trabajo
Cantidad	19	134	93,7%

"INFORMACION DE USO PÚBLICO.

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular"

## Calendarización de Informes periódicos de la Junta Directiva Nacional durante 2023

De acuerdo con lo establecido en los acuerdos JDN-5624-ACD-183-2019-Art-16 y JDN-6022-Acd-848-2023-Art-7, en los que se aprobó la calendarización de los informes periódicos mínimos que se deben presentar ante la Junta Directiva Nacional, algunos de los cuales previo a su elevación al Órgano de Dirección, deberán de ser conocidos en primera instancia en los Comités de apoyo respectivos.

Contemplando los dos acuerdos de calendarización vigentes para dos mil veintitrés, la totalidad de los informes fueron presentados en tiempo y forma, de acuerdo con la calendarización establecida para su presentación.

## 5.7 Evaluación del Nivel de Madurez del Gobierno Corporativo del CFBPDC

El CFBPDC tiene contratada la aplicación anual de una Evaluación Externa Independiente del Nivel de Madurez de Gobierno Corporativo, la cual tiene el objetivo de evaluar el nivel de madurez de la gestión del gobierno corporativo del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal (en adelante "Conglomerado Financiero"), mediante la aplicación de la metodología definida por el Conglomerado Financiero para ese fin, a través de la cual se obtiene el índice de gobernabilidad.

El modelo de madurez ayuda a visualizar el estado actual del Conglomerado Financiero en una escala de madurez, a través de los siguientes seis elementos que conforman este modelo:



### Resumen de resultados

La referida evaluación señaló "El nivel de madurez ha sido determinado en función al estado actual de la gobernanza del Conglomerado Financiero. Por tanto, el nivel de madurez tiene una calificación de 3,29 de una nota máxima de 4. Dicho resultado permite concluir que actualmente el Banco se encuentra en un nivel de madurez **bueno**".

Así las cosas, en la evaluación aplicada en diciembre de 2023, se muestran avances importantes en esa materia, siendo lo más importante del resultado obtenido su evolución, la cual muestra una tendencia a la mejora; en la cual se obtuvo una calificación de 2,53, posteriormente de 3,08 en el 2022 y un 3,29 en el 2023.

En aras de continuar con el fortalecimiento de la Gobernanza Corporativa en el CFBPDC a finales de año se aprobó por parte de la Junta Directiva Nacional la creación de una dependencia que gestione las necesidades de Gobernanza de la entidades, considerando para ello lo establecido por la mejores prácticas en esta materia.

"INFORMACION DE USO PÚBLICO.

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular"

A continuación, se detalla los resultados de la evaluación del nivel de madurez implementada por la empresa consultora:



Fuente: Empresa consultora

"INFORMACION DE USO PÚBLICO.

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular"

## 6. REPORTES DE GESTIÓN

### 6.1 Gestión Financiera

#### 6.1.1 Banco Popular y de Desarrollo Comunal

##### Principales aspectos financieros relevantes:

- Se observa un crecimiento del Activo Total de 4.08% con respecto a diciembre del 2022. Como parte de la estrategia de optimización de la liquidez las Disponibilidades presentan una disminución de ¢119.943 millones (39.54%), recursos que permitieron aumentar el Portafolio de Inversiones Financieras en ¢136.084 millones (21.67%); El saldo de la cartera de crédito directa bruta consolidada presentó un aumento del 3,63% respecto a diciembre 2022.
- La estructura de financiamiento a diciembre de 2023 mantiene una alta concentración en captación a plazo del 58.86% y una baja participación del fondeo de bajo costo 22.47% en contraposición con la Industria 41.59% y 39.29% respectivamente.
- La Utilidad Neta acumulada a diciembre del 2023 es de ¢15.746 millones. Utilidad de las Sociedades por la suma de ¢9.849 millones con una participación sobre utilidad neta del 62.54%.
- En el periodo se han registrado en los resultados del Banco, ganancias de capital por ¢9.078 millones, el ingreso por desacumulación de estimaciones por ¢10.260 millones, ingreso por desacumulación de estimaciones colectivas de ¢4.888 millones, reversión provisión indemnización empleados por ¢3.434 millones y recuperación gastos y cargas sociales BSC y BDP por la suma de ¢1.576 millones. La utilidad neta obtenida por el Banco de ¢15.746 millones a diciembre del 2023 es inferior en 64.71% a los ¢44.625 millones de diciembre del 2022, con lo cual disminuye el indicador de rentabilidad a patrimonio de 5.49% a 1.80%.
- La utilidad de intermediación financiera se ha visto reducida significativamente en términos interanuales (-¢35.016 millones) por el efecto de un ingreso neto por interés reducido dadas las alzas en tasas de interés que se reflejan en gastos por interés más altos y que no se transfirieron en su totalidad a las tasas activas.
- La estructura del Gasto Administrativo presenta una alta participación de los Gastos de Personal (53.05%). El indicador de eficiencia medido por gastos de administración a utilidad operacional bruta continua en un nivel alto de 83.05% a diciembre del 2023 en comparación con un 67.24% más eficiente de diciembre del 2022.
- A nivel de gasto neto de estimación de cartera de crédito los resultados son mayores en el 2023 con un gasto a diciembre de ¢48.391 millones que supera al de diciembre 2022 que fue de ¢29.110 millones. No obstante, se muestra una disminución en su indicador de morosidad de 2.14% a 1.91% de diciembre del 2022 a diciembre del 2023 como resultado de las estrategias definidas para la calidad de la cartera y la gestión de cobro.

Se mantiene a diciembre 2023 un nivel de capitalización sólido reflejado en el indicador de Suficiencia Patrimonial del 24.05% el cual está por encima de los principales competidores lo cual le permite soportar crecimientos de cartera superiores al promedio de la industria y una mayor capacidad de absorción de pérdidas en un evento de deterioro.

##### "INFORMACION DE USO PÚBLICO.

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular"

## 6.1.2 Sociedades Anónimas del Conglomerado

Las sociedades anónimas que conforman junto al Banco el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, tienen un papel fundamental en la vida del Conglomerado. Seguidamente se presenta un resumen de la Gestión de cada Unidad Estratégica de Negocios.

### 1. Resultados de Popular Sociedad Anónima de Fondos de Inversión (SAFI)

Durante el año 2023, Popular Sociedad Anónima de Fondos de Inversión (SAFI), se consolidó como la tercera fuerza del mercado de Fondos de Inversión, alcanzando un 12% de la totalidad de mercado.

#### Logros de Popular Sociedad Anónima de Fondos de Inversión (SAFI) del 2023

- La meta de utilidades para el año eran 728 millones de colones, el resultado real obtenido fue de 1028 millones, superando la meta en 42.61%
- Implementación del 97% de los procesos de Popular SAFI (a excepción de los procesos de TI, debido a que se deben establecer en alineamiento a los objetivos de CONASSIF 5-17)
- Se realizó la evaluación sobre el nivel de satisfacción del proceso de Gestión de Calidad en su primer año, con un resultado del 82% en la implementación de procesos y un 84% en la gestión realizada.
- Se realizó la creación de fichas de procesos y sensibilización del personal, mediante capacitación y boletines informativos.
- Cambio en la estructura organizacional vinculada a temas de gestión por procesos.
- Finalización del proyecto para la implementación operativa y comercial de los nuevos Fondos Popular Crecimiento Mixto Colones y Dólares.
- Resultado de un 100% en la autoevaluación de Cumplimiento Normativo y Regulatorio 2023.
- Se mantuvo la Calificación de Riesgo del Fondo Inmobiliario FINPO y mejoró la Calificación del Fondo Inmobiliario ZETA.
- Al cierre del año, los dos fondos inmobiliarios tuvieron ocupaciones superiores a la industria.
- De los eventos de Riesgo Operativo Materializados en el 2023, no se generaron pérdidas monetarias asociadas, ni sanciones o amonestaciones por parte del Regulador
- El año concluyó con un cumplimiento de los umbrales de riesgo aprobados en el perfil de Riesgo de la SAFI y el VaR de Recursos Propios.
- Popular SAFI es la sociedad de fondos con mayor crecimiento interanual en materia de utilidades al cierre del 2023.

### 2. Resultados de Popular Seguros Corredora de Seguros S.A.



#### "INFORMACION DE USO PÚBLICO.

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular"

### 3. Logros Popular Valores Puesto de Bolsa S.A.

- Popular Valores logra una utilidad neta de ¢3.653 millones, cumpliendo en un 123,1% la meta interna y ubicándose a nivel de industria en este rubro en segundo lugar.
- Del dictamen de estados financieros y opinión de los auditores externos: opinión limpia como en años anteriores.
- A nivel de las otras dos aristas de la triple línea base, logramos un cumplimiento del Plan de Sostenibilidad del 100% y con esto los logros sociales y ambientales indicados.
- Cumplimiento del PEC 2019-2023: en un 88,79% según dato preliminar.
- Cumplimiento del PAO institucional 2023: 93,46%.
- Plan Anual de TI: cumplimiento del 98,26%.
- Cumplimiento Normativo y Regulatorio; prevención, detección, corrección.
- Autoevaluación de madurez: 98%.
- Cumplimiento de las diferentes encuestas y evaluaciones corporativas.
- Atendimos los requerimientos de los diferentes órganos supervisores y fiscalizadores.
- Se avanzó en iniciativas en innovación/transformación digital, como generación de podcast, herramienta de trazabilidad de documentos de seguimiento (Plataforma Evicertia - firmador), implementación del gestor documental y automatización de diferentes procesos, app de consulta y contratación para continuar con el CRM.

### 4. Principales Logros Popular Operadora de Pensiones Complementarias S.A.

#### Posicionamiento de Mercado

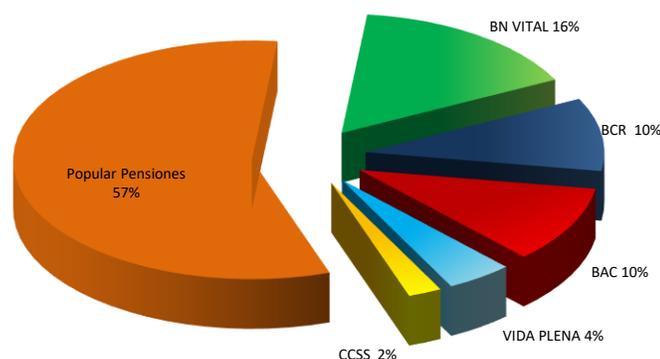
El año 2023, los Fondos administrados en colones alcanzaron un volumen cercano a los 4,705,000 Millones de colones, lo cual ha permitido alcanzar una generosa porción 38,69% del mercado de Fondos de Pensiones por volumen.

La adecuada gestión de la Administración de Fondos de Popular Operadora de Pensiones Complementarias S.A., ha permitido que superen sus propias proyecciones, permitiendo situarnos por encima de las metas de la Industria.

#### Libre Transferencia

En un mercado de libre transferencia, la preferencia por Popular Operadora de Pensiones Complementarias S.A., se hace notoria al alcanzar un total de setenta y siete mil ciento sesenta y nueve, siendo la segunda operadora en afiliaciones nuevas por libre transferencia, pero ubicándonos en el Primer lugar de Libre Transferencia Neta, con nueve mil novecientos cincuenta y seis traslados netos.

#### LÍDER EN CANTIDAD DE PERSONAS AFILIADAS RÉGIMEN OBLIGATORIO



#### "INFORMACION DE USO PÚBLICO.

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular"

## 5. Creación de la Sociedad de Servicios Compartidos

El año 2023, el Conglomerado obtuvo la aprobación y posterior inscripción de **POPULAR SERVICIOS COMPARTIDOS SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA**, la cual fue formalmente constituida el **11 de diciembre del 2023**, con cédula Jurídica: **3-102-892730**, la cual tiene como objeto lo siguiente:

*“(...) **prestar servicios** de procesamiento en el área de la tecnología, brindar soporte tecnológico, así como la adquisición, arrendamiento y mantenimiento de hardware y software, incluido además el desarrollo de software y la atención de las necesidades **relacionadas con el área de tecnología del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y sus subsidiarias**. Asimismo, como parte de su objetivo **podrá dar servicios en cualesquiera otras áreas, dentro de los alcances establecidos en el artículo 73, inciso 3 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional**, de acuerdo con la autorización que emitió la Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica, en el artículo 10 del acta de la sesión 6058 – 2022, celebrada el 28 de abril de 2022 y de conformidad con la autorización otorgada por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif), en el artículo 11 del acta de la Sesión 1801– 2023, celebrada el 29 de mayo del año 2023.” (La negrita e itálica no corresponden al original)*

Mediante esta nueva Sociedad se pretende dar un impulso en la mejora del el servicio en materia de tecnología de información a las empresas que conforman el CFBPDC.

“INFORMACION DE USO PÚBLICO.

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”

## 6.2 Gestión de Riesgo

La gestión de riesgos es un eje transversal a cada uno de los procesos que se realizan en el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, lo anterior, con el fin de potenciar una cultura organizacional enfocada en la gestión del riesgo implementando prácticas, procedimientos y metodologías que permita mantener una adecuada evaluación, administración y valoración de los posibles riesgos en cada uno de los campos en los que estamos involucrados.

Las Juntas Directiva Nacional es la responsable de establecer el apetito de riesgo del conglomerado y la Juntas Directivas de cada Sociedad definen los límites del perfil de riesgo del Conglomerado Financiero y aprobar una estrategia de gestión de riesgo con sus respectivas políticas y reglamentos.

Además, tiene la tarea de velar por el desarrollo de una Cultura de Riesgo, la formulación de la Declaración de Apetito de Riesgo y la definición de las responsabilidades sobre la gestión de riesgos

Las Juntas Directivas cuenta con el apoyo y asesoría del Comité Corporativo de Riesgos, la Dirección Corporativa de Riesgos y la Gerencia General. Cada uno de estos actores involucrados atiende objetivos y funciones específicas para asegurar una adecuada administración y control de los riesgos del Conglomerado Financiero y sus partes interesadas.

Principales riesgos asumidos por las actividades del CFCBPDC:

- Riesgo de Crédito
- Riesgo de Mercado
- Riesgo de Liquidez
- Riesgo Operativo
- Riesgo Tecnológico
- Riesgo Reputacional
- Riesgo de Proyectos
- Riesgo Estratégico
- Riesgo de Legitimación de Capitales
- Riesgo Conglomerado

Cabe destacar que cada línea de negocio se gestionará a través de niveles de alerta o límites, a saber: Apetito, Tolerancia y Capacidad Máxima. Vale señalar que la línea de negocio asociada a la gestión de las subsidiarias evalúa los riesgos de forma transversal y se incorporan al perfil de riesgo del conglomerado.

Por otra parte, se mantiene dentro de la metodología la asignación de la calificación de riesgo según el nivel de cobertura patrimonial o suficiencia, en donde este tiene un peso como parte de los componentes para definir el perfil de riesgo de la entidad, manteniendo dentro del criterio de esta metodología un criterio de solvencia que es fundamental para la gestión de riesgos.

Los riesgos identificados en el Perfil de Riesgo del Conglomerado se estructuran en tres niveles siendo que en el nivel 1 se tipifican los riesgos de crédito, de mercado y liquidez y el riesgo operacional, el nivel 2 se subdividen para el Banco y sus Subsidiarias, el nivel 3 valora los riesgos cualitativos, los cuales se subdividen en temas de Gobierno Corporativo, indicadores de riesgo fuera del apetito al riesgo, grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos, perfil de riesgo de proyectos, incumplimientos normativos, caídas de sistemas, reclamos, reputación y proyectos de ley que afecten la Institución.

### Declaratoria de apetito al riesgo:

La política de gestión de los riesgos del CFBPDC es mantenerse en un perfil de riesgo “medio-bajo” a través de una de una gestión prudente de las principales líneas de negocio que el CFCBPDC posee, con el objetivo de mantener una participación de mercado que permita la sostenibilidad en la institución.

Para ampliar en detalle respecto a la gestión de riesgo del CFBPDC puede consultar el siguiente enlace: <https://www.bancopopular.fi.cr/wp-content/uploads/2024/03/Informe-Anual-de-Riesgos-2023-CFBPDC.pdf>

“INFORMACION DE USO PÚBLICO.

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”

## 6.3 Gestión del Talento Humano

El Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal se ha convertido en una entidad de alto desempeño, gracias al talento y dedicación diaria de cada uno de nuestros trabajadores y trabajadoras. Por eso invertimos recursos y esfuerzos para brindar los beneficios que se merecen, ofrecer igualdad de oportunidades, proteger su salud, asegurar su capacitación continua y crear entornos laborales que fomenten su bienestar.

Actualmente, para las instituciones es indispensable en un entorno cambiante, perpetuar sus niveles de eficacia, eficiencia y calidad. Es por lo anterior, que se impone la necesidad de avanzar hacia una política orientada hacia la gestión de personas. Para lograr competitividad en entornos cambiantes hay que recurrir a las personas como factor clave para aportar la estabilidad, supervivencia y mejora organizacional.

En este contexto, el CFBPDC, reconoce al personal como su activo más importante, lo cual supone la necesidad de gestionar un conjunto de acciones encaminadas a desarrollar una serie de etapas que lleven a generar el impacto deseado en las personas. Así mismo, mantiene un firme compromiso y una visión sostenible de largo plazo, la cual se ve reflejada en la alineación de sus planes de acción, que se derivan de una estrategia social bien posicionada en aspectos congruentes con el cumplimiento de los derechos humanos, la promoción de las mejores prácticas laborales y otros esfuerzos encaminados a promover temas de accesibilidad, equidad e igualdad de oportunidades, así como la inserción laboral inclusiva.

La gestión del talento afirma el sentido de pertenencia e identidad institucional entre los colaboradores y colaboradoras que forman parte de la organización, basado en políticas claras de incorporación y permanencia, promoviendo los procesos de inducción de forma integral hacia el alto enfoque social que dio origen a la Institución, y promoviendo un paquete de beneficios económicos y emocionales competitivos. Esto permite a la población laboral tener confianza y transparencia en el respaldo de una Institución sólida y con gran trayectoria.

De acuerdo con los compromisos de nuestro Conglomerado, los siguientes son algunos de los beneficios con los que cuentan las personas trabajadoras:

- El 100% del personal del Banco Popular, con excepción de la Alta Gerencia, está amparado por la Convención Colectiva de Trabajo.
- Existe libertad de asociación para representación por la organización sindical de preferencia.
- No existen diferencias entre el personal fijo y el temporal en cuanto a prestaciones.
- Garantizamos estabilidad laboral para las trabajadoras y los trabajadores que no cuentan con una plaza en propiedad, hasta tanto la que esté ocupando sea objeto de concurso interno.
- Mantenemos una comunicación interna abierta, mediante diferentes mecanismos, como chats, encuestas, buzones de correo, entre otros.
- Generamos planes orientados a mejorar la calidad de vida del personal, por ejemplo, capacitaciones, promoción interna, empleabilidad y conciliación entre familia y trabajo.
- Contamos con organizaciones como Asociación Solidarista y Cooperativa, las cuales brindan acceso a beneficios adicionales en temas de salud, recreación, educación y otros.
- Organizamos campañas de educación financiera, salud integral y otros temas.

### “INFORMACION DE USO PÚBLICO.

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”

## Algunas consideraciones gestionar para el personal del CFBPDC:

### 1. Organizaciones internas a los que pueden afiliarse o asociarse las personas colaboradoras:

#### Asociaciones solidaristas:

- Asociación Solidarista de Trabajadores del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y Afines (ASEBANPO).
- Asociación Solidarista de Empleados Popular Pensiones S. A. (ASEPPSA).
- Asociación Solidarista de Empleados Popular Valores (ASEPVAL).

#### Cooperativa:

- Cooperativa del Banco Popular (COOPEBANPO).

#### Sindicatos:

- Sindicato del Banco Popular (SIBANPO).
- Sindicato Pro-Empleados del Banco Popular (SIPEBP).
- Sindicato de Profesionales, Técnicos y similares del Banco Popular (UNPROBANPO).

Las Organizaciones Sociales Productivas de Economía Social, atraen a los colaboradores y colaboradoras, siendo posible para ellos participar en ambas entidades. Así la Cooperativa de Empleados del Banco (Coopebanpo) cuenta con una afiliación del 57% del personal del Banco, mientras que la Asociación Solidarista de Empleados del Banco, cuenta con una afiliación de 2156 colaboradores y colaboradoras, para un 52% del total de empleados del Banco.

En ese caso, el SIBANPO es la organización de esta naturaleza con más afiliados (1776, representando un porcentaje de afiliación total del 43% y representando el 85% de quienes están afiliados a una organización sindical interna. La Unión de Profesionales del Banco, agrupa a 220 colaboradores(as), lo cual es el 10.5% de los afiliados sindicales y el 5% del total de colaboradores. El más reciente de entre ellos, SIPEBP, cuenta con 102 personas afiliadas, un 2% del total de la población laboral bancaria y un 4.85% del total de afiliados a una organización sindical.

### 2. Entorno laboral

El CFBPDC cuenta con 4,126 colaboradores y colaboradoras, con corte al 31 de diciembre de 2023 (4.566, para el Conglomerado en su conjunto). En su conformación, existe preeminencia del sexo femenino. Efectivamente, nos enriquecemos con el aporte diario de dos mil doscientas noventa y siete (2.297) mujeres, equivalentes a cerca de un 56% del acervo laboral, mientras que, en menor volumen, el género masculino suma 1.829 colaboradores, los que representan un 44.33% de nuestro potencial humano.

Según el grupo ocupacional correspondiente, tenemos que, del total de colaboradores, 1637 (39,68%) pertenecen al grupo Administrativos. De ese total, el cincuenta y cuatro por ciento (54%) corresponde a las mujeres en esa categoría (878), representando el 21,28% del total de la masa laboral del Banco, mientras que el cuarenta y seis por ciento (46%) de los puestos administrativos, se encuentran ocupados por hombres (759)



### 3. Decreto 39408 Reglamento de Comisiones y Oficinas o Departamentos de Salud Ocupacional

La Institución cuenta con un equipo técnico y profesional que desarrolla el plan de trabajo orientado al cumplimiento de las funciones establecidas en dicho decreto, tanto para las Comisiones de Salud Ocupacional "CSOs" como para la oficina de SySO. Al 31 de diciembre 2023 se mantenía el registro de 71 comisiones de salud ocupacional "CSO Locales", todas debidamente registradas en el portal del Consejo de Salud Ocupacional y con el informe anualizado del año 2023.

"INFORMACION DE USO PÚBLICO.

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular"

- **Prevención de Riesgos Laborales:**

- Se realizan diagnósticos de riesgo periódicos (cada 2 años) en los Centros de Trabajo (BPTs, Agencias y edificios de soporte).
- Se revisa la conformación y el trabajo de las CSO Locales con base al plan de trabajo establecido puntualmente para estas.
- Se imparte cada 2 años, una asesoría a las CSO Locales orientada a fortalecer las funciones que deben desarrollar y los alcances normativos establecidos.
- Se coordinan actividades de capacitación en materia de riesgos de Salud y Seguridad Ocupacional con las áreas de Infraestructura, Seguridad y otras, a fin de establecer los controles tendientes a la mitigación de los principales riesgos identificados en los diagnósticos de riesgo.

- **Factores Psicosociales**

Se cuenta con un profesional en psicología y con amplia experiencia en riesgos psicosociales, quién forma parte del equipo multidisciplinario que atiende casos de factores psicosociales relacionados al trabajo.

- **Prevención, preparación y respuesta ante emergencias**

Dentro del Plan de Trabajo de Salud y Seguridad Ocupacional, se establecen diferentes actividades tendientes a la prevención, preparación y respuesta ante emergencias, tales como:

- Revisión y actualización anual de los planes de contingencia y procedimientos.
- Planificación y ejecución de 2 simulacros anuales (1 por semestre) con participación obligatoria de todos los Centros de Trabajo a nivel nacional.
- Evaluación y elaboración de los informes de resultados de los simulacros.

- **Plan de Capacitación Brigadas de Emergencias Locales**

Dentro del Plan de Trabajo de Salud y Seguridad Ocupacional, se establecen las actividades tendientes a la actualización anual del Plan de Formación y la gestión integral para la contratación de una empresa especializada que certifique al personal Brigadista según el plan de formación autorizado. Para el año 2023 se logró capacitar total o parcialmente en dicho plan, a un total de 170 brigadistas, distribuidos en todas las oficinas, administrativas como comerciales, a lo largo y ancho del país.

#### 4. Entrenamiento y desarrollo profesional

El plan de capacitación anual se elabora en base a un diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC) que se actualiza año a año y que responde a los objetivos estratégicos institucionales y está orientado a la disminución de brechas.

Durante el 2023, en el negocio se llevaron a cabo 2.655 horas de capacitación; en las áreas de soporte se impartieron 5.594 horas de capacitación y entrenamiento. Por su parte, al conjunto de las Sociedades Anónimas, se le impartieron 1.474 horas de capacitación. Adicionalmente, también se capacitó a las Juntas de Crédito Local con 132 horas de formación acorde a sus necesidades.

#### 5. Personas graduadas por el programa de Cursos Libres de la Universidad Corporativa del CFBPDC:

Programa	Cantidad	Porcentaje
Competencias	67	3,3%
Conocimiento Técnico General	337	16,7%
Eficiencia Operacional	1382	68,3%
Estrategia Comercial	237	11,7%
<b>Total</b>	<b>2023</b>	<b>100%</b>

De esta manera un total de 2023 colaboradores y colaboradoras se capacitaron en el Programa de Cursos Libres de la Universidad Corporativa, lo cual brinda a esos colaboradores (as) herramientas idóneas para un mejor desempeño, así como para fortalecer sus competencias y conocimientos de cara a la evolución de su carrera profesional.

#### “INFORMACION DE USO PÚBLICO.

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”

## 6. Ética

El compromiso con la gestión ética institucional se impulsa desde dos equipos de trabajo encargados de brindar seguimiento al cumplimiento de los planes en materia de ética; uno a nivel técnico integrado por representantes de diferentes áreas y el otro de alto nivel denominado “**Comité de Valores**” integrado por la plana gerencial que se encarga de definir lineamientos y estrategias que se deben integrar al Programa de Gestión Ética.

El programa de gestión ética fue implementado en su totalidad durante el año 2023. Las acciones contenidas en el Programa de Gestión Ética Institucional son las siguientes:

- a) Impartir la capacitación de reforzamiento del Código de Conducta con el objetivo de reforzar el conocimiento y sus alcances.
- b) Sensibilización a las jefaturas sobre el código de conducta y sus implicaciones, para que puedan ejercer el control y mitigación de las conductas impropias de los colaboradores (Plan de Mitigación Riesgos de la Ética)
- c) Realizar campañas de concientización y divulgación reforzando las conductas definidas en el código de conducta.
- d) Aplicar encuesta de percepción de aspectos Éticos
- e) Seguimiento de los indicadores del programa general de ética institucional
- f) Remitir Informes de gestión a JDN dos veces al año, en cumplimiento a lo establecido en el Código de Conducta.
- g) Divulgación de las actividades del programa de gestión ética
- h) Promover el uso del mecanismo de denuncias de acciones anti-éticas
- i) Brindar material sobre el Código de Conducta a las jefaturas para realizar repasos en las reuniones con los equipos de trabajo
- j) Aplicar una evaluación de conocimientos del curso virtual para el Personal del Conglomerado
- k) Coordinar sesiones de trabajo periódicas del Comité de Valores del Conglomerado

### “INFORMACION DE USO PÚBLICO.

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”

## 7. ANEXO

### Anexo #01; Canales Altaneros del CFBPDC

#### 01 Autobanco

Nuestros clientes cuentan con la posibilidad de hacer sus trámites en un Autobanco en dos de nuestras locaciones a nivel nacional. En los autobancos ofrecemos la posibilidad de realizar una serie de transacciones que facilitan las gestiones a nuestros clientes personales y empresariales

#### 02 Cajas de Autoservicios (RTS)

### Cajero Remoto (RTS)

Horario: L a V de 8:45 am a 6:00 pm y S de 8:15 am a 1:00 pm



Son plataformas de atención remota de corta distancia, las cuales trabajan mediante un sistema de tuberías.

1. BP Total Guápiles
2. BP Total Limón
3. BP Total Grecia
4. BP Total Pérez Zeledón

**Tipos de transacciones:**

- Cambio de cheques (hasta un máximo de c1.500.000,00).
- Compra y venta de dólares (hasta un máximo de c1.500.000,00).
- Depósitos y retiros a cuentas de ahorro y cuentas corrientes (colones y dólares hasta un máximo de c1.500.000,00).
- Pago de Préstamos y Tarjeta de Crédito.
- Pago de Servicios.
- Transferencias SINPE.



#### 03 Teléfono Naranja

### Teléfono Naranja

Dispositivo de comunicación con llamada preprogramada para brindar diferentes servicios de forma expedita en las **Oficinas Comerciales**.

**Teléfono Naranja Lobby** 34

Dispositivo de autoservicio del cliente, cuenta con **3 servicios** para gestionar diferentes trámites.

**Teléfono Naranja Salón** 70

Dispositivo que utiliza el cliente cuando el personal designado de la Oficina Comercial al conocer su necesidad lo redirecciona, cuenta con **10 servicios** para gestionar diferentes trámites.



#### 04 Lobbies Tecnológicos

Contamos con una amplia cobertura, brindando diferentes opciones alternativas como canales de interacción con y para nuestros clientes, entre ellas, Cajeros Automáticos, Punto BP, Teléfono Naranja y Lobbies Tecnológicos.

#### "INFORMACION DE USO PÚBLICO.

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular"

## 05 Cajeros Automáticos Lobbies Tecnológicos

### Cajeros Automáticos

#### 351 Convencionales

No se pueden realizar depósitos



#### Servicios en ambos tipos de cajeros:

- Retiros de efectivo en colones de cuentas propias.
- Transferencias de efectivo entre cuentas propias.
- Pago de préstamo propio en colones y dólares.
- Pago de tarjeta de crédito propia en colones y dólares.
- Adelanto de efectivo en colones de tarjeta de crédito.
- Afiliación / desafiliación SINPE Móvil
- Consulta de saldo de cuentas ligadas a la tarjeta de débito.
- Consulta de saldo de la tarjeta de crédito.

Banco Popular

#### 71 Multi Servicio

Se pueden realizar depósitos



## 06 Módulo de Cajas T24

### Módulo Cajas del Sistema T24

Banco Popular

#### Tipos de transacciones:



- Depósito de efectivo.
- Retiros de efectivo cuentas propias.
- Transferencias de efectivo entre cuentas propias y terceros.
- Transacciones SINPE.
- Pago de préstamos y tarjetas de crédito.
- Adelanto de efectivo de tarjeta de crédito.
- Pago de servicios públicos y privados.
- Compra y venta de dólares.
- Pago operadora de pensiones.
- Pago de cheques, certificados y cupones.

## 07 Punto BP

Los **Puntos BP** son establecimientos comerciales que permiten a nuestros clientes realizar transacciones bancarias, facilitando el acceso a servicios y productos financieros en todo el territorio nacional, a través de alianzas con Organizaciones de la Economía Social, Detallistas y Cadenas.

Los **Puntos BP** amplían la cobertura geográfica y brindan accesibilidad a los servicios financieros, bancarizan a poblaciones sensibles, fomentan la cultura del ahorro y ofrecen acceso a operaciones financieras en cualquier sitio del país, muy cerca de nuestros clientes.

#### “INFORMACION DE USO PÚBLICO.

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”

## 08 Conexión BP



### Conexión BP



Es el canal de adquisición del Banco Popular que permite la aceptación de pagos con Tarjetas de Débito y Crédito VISA y MasterCard con tecnología contactless (sin contacto) mediante un celular **Android**.

**Tap to Phone** 

Es una tecnología de pago sin contacto utilizando un dispositivo móvil Android habilitado para NFC (tecnología de comunicación inalámbrica de corto alcance y alta frecuencia) que permite la aceptación de Tarjetas Crédito y Débito de la marca VISA y MasterCard.

## 09 Link de Pagos

### Link de Pagos



Es una plataforma de pagos en línea (tarjeta no presente) dirigido a comercios que no tienen un sitio web de ventas con pago de tarjeta en línea, donde el comercio genera un link, mismo que el cliente final recibe pudiendo realizar el pago correspondiente a través de una tarjeta de crédito o débito marca VISA o MasterCard.

**Requisitos**

- Contar con una computadora, tablet o celular, con acceso a internet para ingresar al sitio del Link de Pagos

Tu Link de pago sería

<https://link.pay/links.com/merchPaymer/Qua779a32246a45aaf7208ba1310>










## 10 Botón de Pago

### Botón de Pago



Se realiza una Conectividad mediante el consumo de un API del Banco para habilitar el botón de pago en la Web de la empresa (reunión técnica, entrega de credenciales y guía de usuario para pruebas, certificación)

- Cero costo de implementación.
- La empresa podrá vender en línea y aceptar pagos con tarjeta de débito y crédito VISA y MasterCard.

- La empresa debe tener su contraparte técnica de administración de su sitio Web para la implementación del botón de pagos.




### “INFORMACION DE USO PÚBLICO.

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”

## Nuestra App Transaccional

Puede ser descargada en nuestro teléfono inteligente, directamente desde la tienda correspondiente o también, ser accedida en el Página Web, como un Canal Virtual.

En cualesquiera de sus dos versiones, la App transaccional del BPDC, le ofrece acceso a una gama importante de transacciones y dadas sus dos modalidades, puedes usarla desde el teléfono móvil, cuando la descargas de la tienda correspondiente o desde un dispositivo como una Tablet o Computadora portátil o de escritorio, cuando la accedes desde la página web.

Una gran noticia para nuestros usuarios lo representa el hecho de que nuestra App cuenta con tecnología antifraude de la mejor del mundo, siendo innovadores en su aplicación en Costa Rica, lo cual, implica un umbral de seguridad muy alto, dada la tecnología de última generación utilizada para prevenir, contener y mitigar el riesgo de fraude electrónico, la cual contiene autenticación con identificación biométrica, dactilar, ocular, facial, registro de dispositivos de confianza, biometría conductual, la cual aprende del comportamiento del cliente, establece categorías de riesgo y medidas adicionales en caso de detectarse riesgo de vulneración fraudulenta.

## Ciber Seguridad

Mejoras de seguridad –permite diferentes formas de autenticar, entre ellas biometría dactilar – ocular – facial, depende del dispositivo, registro de un dispositivo de confianza.

solución de biometría conductual, aprender del uso que hace el cliente de los canales, asignarle una calificación de riesgo.

No solo biometría – si la calificación de riesgo indica que existe una probabilidad alta de que el cliente está siendo suplantado – se le pedirán más medidas adicionales o no se le permitirá el ingreso.



## Otras herramientas modernas disponibles para nuestros clientes

En adición a las facilidades tecnológicas, el Banco ha puesto a disposición de la población costarricense modernas facilidades tales como herramientas para administrar sus tarjetas, la obtención remota de una cita y tiquete para la atención en ventanilla, SINPE Móvil, innovando en la presentación y acceso, con elementos como la obtención del número celular al que se realizará la transacción, directamente de la lista de contactos de los usuarios, entre otras innovaciones.

### Banca Fácil:

Es un centro de contacto con el cliente, mediante diversos canales de servicio y comercialización de productos del Banco. Efectivamente al servicio telefónico tradicional, se le ha agregado la línea e WhatsApp, Telegram, Messenger, X (anterior Tweeter), Redes Sociales como Instagram, entre otras.

Banca Fácil ofrece el servicio de crédito con el uso de mensajería o Popular Express; el cliente contacta telefónicamente, un asesor toma el caso, realiza análisis solicita documentación, se determina la oficina más cercana para su interés y se utilizan motorizados para el traslado de ida y vuelta de documentación relacionada. La oficina de elección en la GAM confecciona expediente, formaliza y realiza el giro del dinero.

### BP BOT

También hacemos uso de la Inteligencia Artificial por medio de un Bot para dar atención en canales de contacto e información para nuestros clientes.

#### “INFORMACION DE USO PÚBLICO.

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”



# Informe de Gobierno Corporativo del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal

**Año 2023**