



Memoria de
Desempeño Social
y Ambiental
Banco Popular
2021

**Mensaje de la
Gerencia General**

Pág. 4

Quienes Somos

Pág. 6

Desempeño Social

Pág. 8

Responsabilidad Social

Pág. 12

**Finanzas verdes y
Finanzas inclusivas**

Pág. 18

Gobierno Corporativo

Pág. 22



**Objetivos de Desarrollo
Sostenible**

Pág. 24

**Orgullosos con
nuestra labor para
el crecimiento de la
economía hondureña**

Mensaje de la Gerencia General



Julio C. Herbas G.
Gerente General

Tras el segundo año a nivel global de convivir con los efectos e impactos de la pandemia Covid19, nuestras sociedades volvieron a resaltar la importancia de ser conscientes de los problemas externos, que de no ser atendidos comprometeríamos el futuro social y económico de las siguientes generaciones. Resulta, por tanto, manifestar la necesidad de incrementar la resiliencia ante la presencia de este tipo de crisis de salud, fenómenos naturales, violencia, corrupción, impunidad, desigualdad, entre otros; más en países como el nuestro.

Por más de 14 años, Banco Popular S.A. viene cumpliendo su firme misión: “Satisfacer las necesidades de las familias de los sectores económicos micro emprendedores, promoviendo la inclusión financiera, generando un impacto positivo a la sociedad hondureña, siendo un referente a nivel nacional e internacional en este sector especializado”.

Hoy en día, es fundamental complementar los esfuerzos desplegados durante años afianzando el

trabajo de complementar metas y objetivos financieros del Banco, los clientes y colaboradores, con aquellos relacionados al Desempeño Social de los mismos.

La búsqueda de trabajar de manera firme en precautelar el respeto a las personas, la igualdad de género y social, el cuidado del medio ambiente y por supuesto disponer de un entorno de Gobierno Corporativo que apoye y siga esta otra parte del desarrollo vital en nuestra institución y sus actores vitales.

En este entorno, es de mi grato compartir los esfuerzos realizados en el periodo 2021 por Banco Popular SA, dirigidos a lograr mejorar su Desempeño Sostenible; esfuerzos sustentados en un marco social, ambiental y económico. Los resultados obtenidos en la gestión 2021 son motivantes, nos dejaron claros indicadores de mejora en el acceso a la inclusión financiera como resultado del lanzamiento de soluciones claras y específicas, ampliando el alcance de nuestras gestiones para estar más cerca de nuestros clientes, brindando mayores beneficios e incorporando distintas iniciativas para el beneficio de clientes y colaboradores.

El Banco mantuvo durante la gestión como prioridad en su estrategia el desarrollo y rol de todos nuestros objetivos Desarrollo Sostenible, se logró la adopción de diferentes estándares y metodologías internacionales a nuestra gestión social y ambiental, permitiendo la ejecución de evaluaciones sociales, fomentando la transparencia ante los diferentes grupos de interés. Nos convertimos en 2021 en la primera institución de microfinanzas dentro de la Global Alliance for Banking with Values (GABV), que logró realizar una medición de gases de efecto invernadero en su portafolio de créditos, permitiendo la divulgación de su primer reporte GEI como una acción ante el clima; ratificando el compromiso de Banco Popular SA ante la comunidad global.

Julio C. Herbas G.
Gerente General
Banco Popular S.A

**14 Años
comprometidos
con ser un ente
de cambio para
Honduras**

Quienes Somos



Banco Popular nace con la iniciativa de ser el primer Banco especializado en microfinanzas en Honduras, creando un modelo de banca inclusiva y finanzas responsables que nos mantienen fieles a nuestra misión de promover activamente el desarrollo social y ambiental en Honduras.

La Gobernanza, planta Ejecutiva y demás colaboradores estamos comprometidos en la construcción de productos y servicios que generen valor agregado a nuestros clientes, que promuevan su crecimiento y cultiven la relación basada en la confianza a través de tres pilares que sustentan nuestro modelo de negocio.

**Desempeño
Financiero**

**Desempeño
Ambiental**

**Desempeño
Social**

Nuestra Misión

Somos un banco especializado en satisfacer las necesidades de las familias de los sectores económicos populares de Honduras, promoviendo activamente el desarrollo social y el uso responsable de los recursos naturales del país.

Nuestra Visión

Siempre, el primer banco especializado en microfinanzas, modelo a nivel nacional e internacional por su contribución en la mejora de la calidad de vida de las familias hondureñas.

Nuestros Valores

Compromiso: con nosotros mismos, los clientes, el Banco y Honduras mediante una atención personalizada, responsable, de calidad y con voluntad.

Trabajo en equipo: orientado al logro integral en todas las áreas que generen ventaja competitiva al Banco para lograr la rentabilidad y auto sostenibilidad del mismo.

Confianza: en todos los espacios que permitan brindar seguridad a través de una atención personalizada a nuestros clientes.

Actitud de Servicio: hacia el cliente interno y externo, denotando nuestro interés por resolver sus problemas y entender sus necesidades.

Esfuerzo: por alcanzar plenamente las metas de la organización y cumplir a cabalidad las responsabilidades recibidas.



Número de colaboradores:

584



Porcentaje de colaboradores mujeres:

31%

Porcentaje de colaboradores hombres:

69%

Edad promedio:

33 años



Desempeño Social

Nos proyectamos como un Banco sólido, confiable, que brinda cercanía y abre sus puertas a todas las personas, mantenemos nuestro compromiso de brindar productos y servicios ágiles y digitales que acompañen el progreso de nuestros clientes y los motiven a realizar sus sueños.



Indicadores del Porqué:

175 mil clientes Bancarizados 2021.

3,254,642,977 millones de lempiras de créditos concedidos.

Indicadores del Quién:

Género:



Mujeres:

55%

Hombres:

45%



Clientes en Áreas Rurales y Urbanas:

Total clientes:

175 mil



Clientes área Rural:

20%

Clientes área Urbana:

80%

Edad:

Cantidad:

Porcentaje:

18 a 28 años

13,994

22%

29 a 39 años

19,003

30%

40 a 50 años

16,025

26%

51 a 61 años

9,733

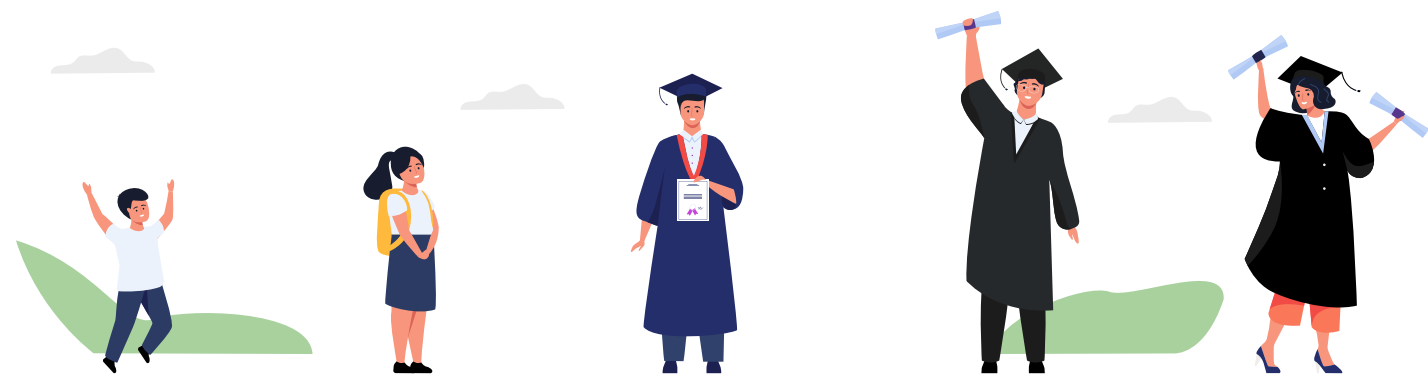
16%

62 a 72 años

3,541

6%

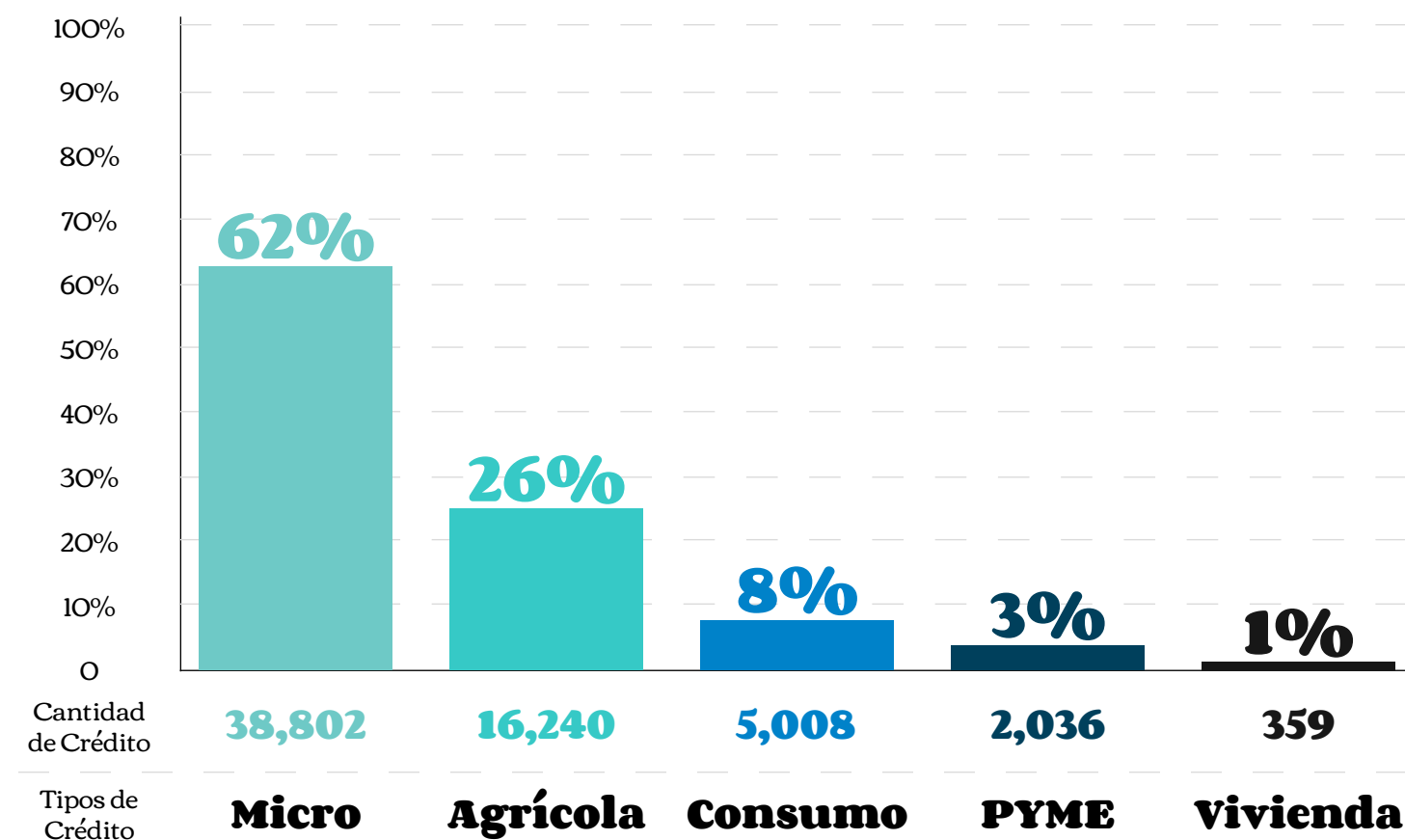
Nivel de Educación Clientes:



Básico	Primario	Secundario	Universitario	Post-Grado
20,200	32,359	8,754	1,098	34
32%	52%	14%	2%	0.1%

Indicadores del Cómo:

Servicios financieros ofrecidos



9,528

Canales alternos de atención a nivel nacional

Tiempo de Desembolso

24

Horas



89

quejas recibidas



Responsabilidad Social

Como parte de nuestra ideología de ser individuos responsables con un enfoque íntimamente ligado al compromiso y servicio a la comunidad, clientes y colaboradores, se desarrollan actividades que buscaban informar nuestros resultados y brindar conocimientos que sean de utilidad a diferentes grupos de interés.

La comunicación nos permite ser un Banco más cercano a la comunidad, nuestros diversos medios de comunicación y participación, nos permite fortalecer este vínculo, así como la frecuencia de contacto. A continuación, se enlistan los diversos medios:

Grupo de Interés	Medio de Comunicación	Frecuencia de Contacto	
		Periódica	Constante
 Empleados	Sistema Integral de Denuncias. Linea Ética.	Trimestral	Semestral
 Clientes	Medios de comunicación en sucursales, medios digitales y publicidad, atención en oficinas, Contact Center y Redes Sociales. Programa de atención al usuario Financiero.	Periódica	Constante
 Autoridades reguladoras / Supervisores	Presentación y publicación de reportes acordes con la normativa. Publicación de información financiera y no financiera. Respuesta a cuestionarios.	Periódica	Constante
 Accionistas / Inversionistas	Informe Anual (Financiero). Informe para accionistas. Reporte de presentaciones con la información financiera.	Periódica	Constante
 Proveedores	Central de compras.	Periódica	Constante

En colaboración con:



y



se realizaron cursos y capacitaciones transmitidas en vivo a través de redes sociales, que ofrecían temas de educación financiera, administración y finanzas, ventas y mejoramiento de vivienda para microempresarios.

Clientes Capacitados:

Colaboradores Capacitados:

90,200
Alcanzados



584
Capacitados



541,000
Horas de capacitación de educación financiera

36,900
Horas de capacitación de educación financiera



6
Horas de capacitación promedio por cliente



63
Horas de capacitación promedio por colaborador



En Banco Popular comprendemos que nuestros colaboradores tienen un papel fundamental para el cumplimiento de nuestra misión, su bienestar y crecimiento profesional son iniciativas que nos impulsan a implementar diversas estrategias para atraer y retener al mejor talento, así como hacerlos sentir motivados y orgullosos de adoptar nuestra cultura.

Graduación del “Programa Avanzado en Finanzas” en alianza con La Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC.

En 2017 Banco Popular, presentó a sus colaboradores la oportunidad de participar en un programa especial de nivel universitario, realizado en alianza con Unitec, una de las universidades más prestigiosas de la región. Los 15 compañeros que perseveraron obtuvieron en febrero 2021 su Certificado oficial del “Programa avanzado en Finanzas” logrando enriquecer grandemente su perfil profesional, con esta iniciativa cuya inversión total fue patrocinada por el Banco.

Alianza estratégica con la Universidad de Alcalá, España

Este año 2021 continuamos reforzando los conocimientos y preparación profesional de colaboradores a través de programas de becas para maestría y diplomados. En julio concluyó con la graduación de la primera generación de la maestría en Microfinanzas y Desarrollo Social en la Universidad de Alcalá España, un programa en el que 3 colaboradoras aprendieron nuevas técnicas y metodologías para el desarrollo de productos y servicios orientados al desarrollo de las microfinanzas. En septiembre arrancó la segunda generación con 14 participantes para que cuenten con los conocimientos necesarios para desarrollar proyectos estratégicos dentro de la organización.

Firma de convenio con la Universidad de Frankfurt - Alemania para desarrollar el Diplomado “Certificado Experto en Microfinanzas”

El programa de diplomado Experto en Microfinanzas impartido por la Universidad de Frankfurt- Alemania contó con 54 colaboradores para su primera generación, donde los temas impartidos promueven el desarrollo de conocimientos en la evaluación de créditos, análisis de riesgos, estrategias de marketing orientadas al segmento de microfinanzas.



Inicio del Programa de Desarrollo de Habilidades Gerenciales para el área comercial, en alianza con RFD de Ecuador

Se inició el programa de capacitación para el Desarrollo de Habilidades Gerenciales, con el objetivo de desarrollar competencias que contribuyan a promover el trabajo en conjunto para el cumplimiento de metas, contando con la participación de 38 colaboradores. Este programa en línea abarca conocimientos de Liderazgo, Mercadeo, Gestión de Equipos y Motivación que vienen a fortalecer la dirección estratégica del Banco y el desarrollo de los líderes de negocios. Finalizó en el mes de octubre con el certificado oficial extendido por la Red y Banco Popular.

Alianza con Global Consulting Group. Ecuador - Taller Gerencial de Negociación - Escuela de Gerencia

Programa implementado para conocer y desarrollar habilidades de negociación, donde se involucraron 30 participantes, actores claves que son líderes de diferentes áreas y Jefaturas Regionales de Negocios, Operaciones y Recuperaciones, los cuales fungirán como maestros implementando un esquema de capacitación que pretende desarrollar las habilidades de negociación de nuestros colaboradores a través de técnicas que identifiquen las oportunidades de brindar mejor servicio a nuestros clientes, el cual se replicará de manera gradual en nuestras agencias en el año 2022 compartiendo el conocimiento adquirido y replicándolo a nuestros 580 colaboradores a través de talleres presenciales a nivel nacional.

Creación de la serie #AprendamosJuntos ConBancoPopular

En enero 2021, apoyando la capacitación de sus clientes y emprendedores a nivel nacional, Banco Popular dio inicio al programa #AprendamosJuntosConBancoPopular, una serie de videos cortos educativos compartidos a través de redes sociales, que brindan consejos prácticos de administración, mercadeo, ventas y finanzas.

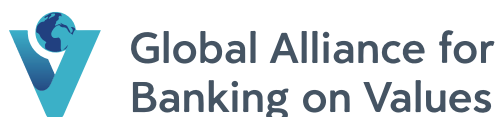
<https://bancopopular.hn/aprendamos-juntos/>



Somos el **Primer**

miembro del compromiso por el cambio climático del Global Alliance for Banking Values (GABV) en Latinoamérica y únicos en Honduras en contar con una medición de emisión de gases de efecto invernadero (GEI) a su cartera de créditos del sector agropecuario en conformidad al Standard Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF).

www.bancopopular.hn



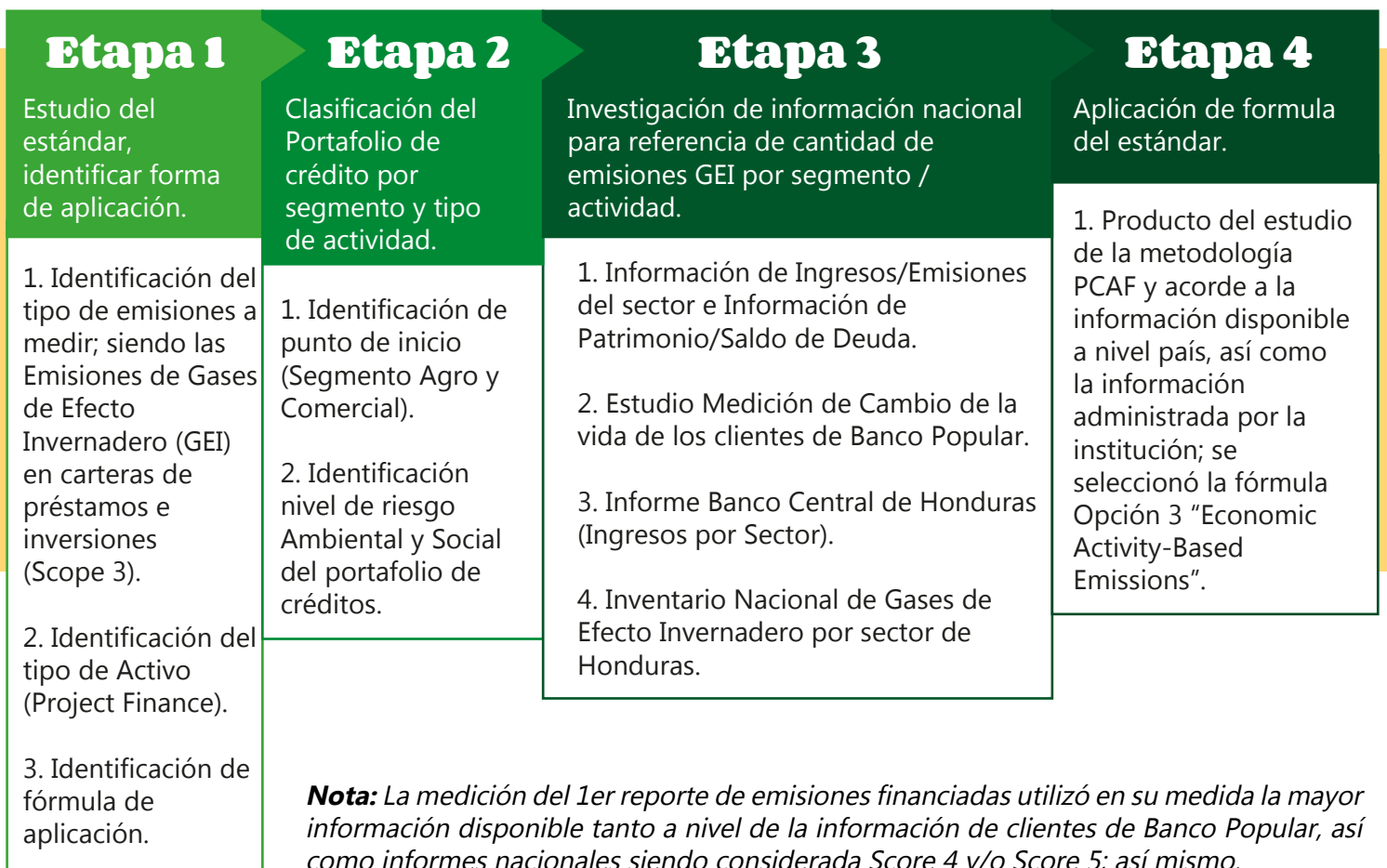
Banco Popular se convierte en pionero y un referente nacional al convertirse en el único Banco de Honduras en formar parte de la comunidad del Climate Change Commitment que es liderado por la Global Alliance for Banking on Values (GABV) y el PCAF Platform for Carbon Accounting Financial, para la aplicación estándar global de contabilidad de carbono para la industria financiera del Acuerdo de París.

A finales de 2021 realiza su 1er ejercicio de medición de emisiones de CO2 de los portafolios de crédito, las etapas del proceso para la contabilización de emisiones CO2 conlleva un Estudio del estándar, identificar forma de aplicación (Nivel de Scope, Tipo de Activo, Identificación de fórmula), Clasificación del Portafolio de crédito por segmento, tipo de actividades a través de nivel de riesgos social y ambiental de los créditos, investigación nacional para referencia de cantidad de emisiones CO2 por segmento/actividad y Aplicación de fórmula del estándar.

El análisis del ejercicio del estándar PCAF dio como resultado que Banco Popular es responsable de **0.02 toneladas de CO2 por cliente**. * Ejercicio realizado con clientes del segmento Agro.

Este es el comienzo que nos brinda una línea base de referencia en lo que se refiere al conteo de emisiones de CO2 de los portafolios de crédito y la dirección a seguir en la protección del ambiente.

Etapas del ejercicio del estándar PCAF



Banco Popular continuará realizando esfuerzos para mejorar la calidad de las estimaciones en sus futuros reportes de GEI Financiadas.

Finanzas verdes y Finanzas inclusivas



Constantemente nos preocupamos por ofrecer alternativas que brinden oportunidades de inclusión financiera a la población hondureña.

En mayo 2021 sale al mercado la Tarjeta de Débito Banco Popular, que proporciona el servicio de realizar retiros de efectivo y compras en diferentes establecimientos a nivel nacional e internacional.

Al cierre del año 2021 se logró el siguiente alcance:



2,732

Clientes



30,629

Compra en POS



7,660

Retiros en ATM



24,230,456

Monto total de compras realizadas

10,995,201

Monto total de retiro de efectivo



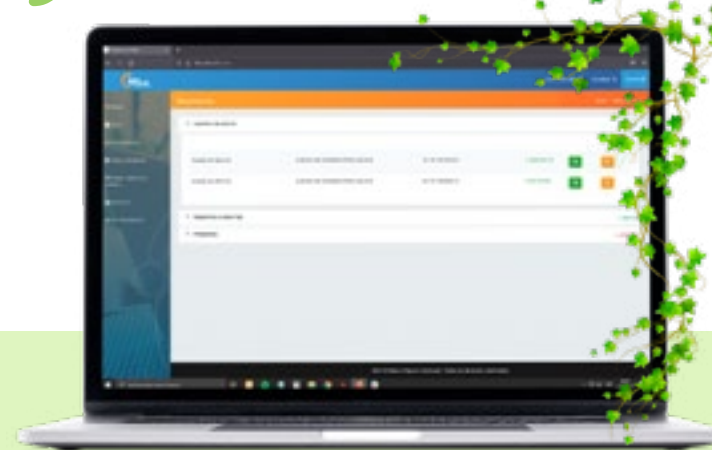
Este mismo año desarrollamos nuestra propia plataforma electrónica y aplicación móvil, que ofrece diversidad de transacciones bancarias a través de internet, de una forma segura y ágil. A partir del mes de noviembre se implementa la estrategia de acompañar a nuestros clientes a la afiliación de nuestro nuevo servicio, brindando asesoría en descarga de aplicación, creación de usuarios y consultas frecuentes de uso del servicio.

Usuarios

3,826

Operaciones

58,541



492,890,225

Importe Transaccionado



Implementamos mejoras en el servicio Protección Popular que ofrece asistencia para la salud de los hondureños, tiene coberturas de medicamentos de primera dosis, consulta con médico general, pediatra y ginecólogo, exámenes de la vista, próstata, ultrasonidos, mamografías, citologías, limpieza y atención de urgencias dentales, asistencia funeraria, seguro por muerte accidental.



62,164

Clientes con Seguro de Vida



28,534

Personas con asistencia en salud

28,534

Clientes con cobertura de gastos funerarios y vida

El Banco a otorgado más de **32 Millones de lempiras** en indemnizaciones de seguros pagadas a los beneficiarios de nuestros clientes.

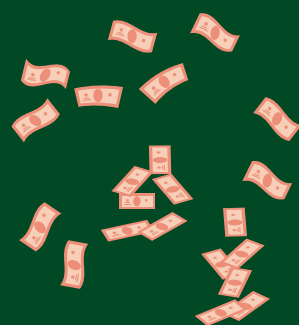
A través de créditos enfocados en saneamiento de agua y mejoras de vivienda ofrecemos a los clientes la oportunidad para que puedan mejorar sus condiciones de vida y mejorar las condiciones de su hogar; la construcción de baños dignos, sistemas de drenaje de agua, almacenamiento de agua, ampliaciones y reparaciones de vivienda, brinda a nuestros clientes seguridad, confianza y satisfacción de estar protegiendo a su familia. Para el año 2021 logramos un alcance de:

4,273

Clientes que han mejorado sus condiciones

60,539

Monto promedio de crédito



258,744,729

De lempiras entregados para mejoramiento

Comprometidos con la salud de tu familia y el medio ambiente

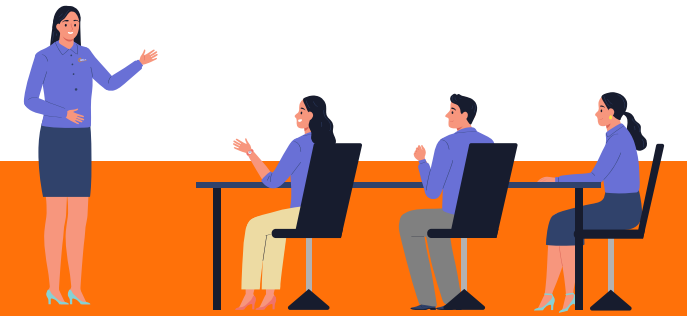


Gobierno Corporativo

Nuestro Gobierno Corporativo está comprometido en ser un agente de cambio para Honduras, la comunicación eficaz y transparente sobre el desempeño y los resultados del Banco son el motor fundamental que nos enlazan directamente con nuestros grupos de interés. Día a día se realizan monitoreos y seguimientos de las operaciones realizadas, para que cumplan con las políticas, normativas y requerimientos estipulados por el Banco y por entes reguladores.

La adecuada administración de toda la institución está enmarcada por iniciativas significativas, marco de apetito de riesgo, cultura de riesgos, aprobación de la estrategia y plan de negocios, así como vigilar a la Alta Gerencia y los controles internos de la institución.

Mensualmente se realizan Comités, reunión de Asambleas para la presentación de resultados obtenidos en el mes en curso, se evalúa el cumplimiento de objetivos y se determinan estrategias a seguir.



Sesiones de los Comités de Apoyo

Comité	Sesiones por Regulación	Sesiones Celebradas
Riesgos	06	13
Auditoría	06	13
Tecnología y Seguridad Informática	04	04
Cumplimiento	04	04
Comité de Políticas de Selección de Personal y Ejecutivos Claves	04	05
Crisis	01	01
Créditos	01	01
Activos y Pasivos	12	13
Gobierno Corporativo	01	02

**Comités que han celebrado Sesiones Extraordinarias*

Responsabilidades de la Junta

1. Velar por que la información proporcionada por los sistemas contables de la institución sea íntegra, veraz y confiable;
2. Velar por que se proporcionen a los accionistas reportes periódicos sobre la situación financiera de la institución;
3. Velar por que la institución cuente con un sistema efectivo para la revelación de información;
4. Impedir la manipulación, difusión o utilización en beneficio propio o ajeno de la información privilegiada o confidencial de uso interno a la que tengan acceso;
5. Garantizar la aplicación de políticas de Gobierno Corporativo adoptadas por la institución;

44%



De los directivos son mujeres

44%



De mujeres en posiciones gerenciales

¿Cómo integra Banco Popular los ODS?

Nuestra Misión

Somos un banco especializado en satisfacer las necesidades de las familias de los sectores económicos populares de Honduras, promoviendo activamente el desarrollo social y el uso responsable de los recursos naturales del país.

Cobertura de Objetivos de Desarrollo Sostenibles

¿Quién?

Familias de los sectores económicos populares de Honduras.



¿Qué?

Banco especializado en microfinanzas.



¿Cómo?

- Promoviendo desarrollo social.
- Uso responsable de los recursos naturales del país.



¿Por qué?

Satisfacer las necesidades



INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL 2021

Indicador Objetivos de Desarrollo Sostenible (*)	Ejecución 2020	Ejecución 2021
1 FIN DE LA POBREZA Número Total de Clientes Promedio General de Crédito Participación Cartera Microcrédito Participación Cartera MiPe	163 mil L 43,300 42% 30%	175 mil L 52,100 40% 31%
2 HAMBRE CERO Cartera Agropecuaria - Rural Participación Cartera Agropecuaria	L 576 millones 20%	L 718 millones 22%
3 SALUD Y BIENESTAR Clientes con servicio de asistencia médica Indemnizaciones por seguros pagadas	25,700 L 10 millones	28,500 L 32 millones
4 EDUCACIÓN DE CALIDAD Clientes capacitados - Alcanzados Horas capacitación educación financiera Horas capacitación promedio por cliente Colaboradores capacitados Horas capacitación colaboradores Horas capacitación promedio por colaborador	52,600 210,000 4 573 22,600 40	90,200 541,000 6 584 36,900 63
5 IGUALDAD DE GÉNERO Porcentaje Número de Clientes mujeres Porcentaje Número de colaboradoras mujeres Porcentaje Mujeres en posiciones Gerenciales Porcentaje Mujeres en Consejo Directivo	54% 33% 40% 38%	55% 31% 40% 44%
6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO 7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE Participación Cartera mejora de vivienda, agua y energía sostenible Crédito promedio mejora de vivienda, agua y energía sostenible	5% L 47 mil	8% L 61 mil
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO Número de Colaboradores Generación de empleo directo de clientes Generación de empleo indirecto de clientes Contribución Fiscal	573 162 mil 269 mil L 19.9 millones	584 161 mil 268 mil L 45.4 millones
13 ACCIÓN POR EL CLIMA Porcentaje Cartera con impacto ambiental medio y bajo Emisión CO2 (Gases de efecto invernadero) por cliente	ND ND	89% 0.02 Toneladas

Calificaciones

Rating Financiero	A	MFR
Rating Social	BB+	MFR
Evaluación Desempeño Social	85%	SPTF Cerise SPI4
Transparencia de la Información Redcamif	A+	Redcamif
Smart Campaign	CERTIFICADO DE PROTECCIÓN AL CLIENTE	Smart Campaign
Medición Huella Carbono Standard PCAF	0.02 TONELADAS DE CO2 POR CLIENTE	Global Alliance for Banking on Values PCAF

Redes y Alianzas

ACCION	Red ACCION Investments in Microfinance
Redcamif	Red Centroamericana y del Caribe de Microfinanzas
Global Alliance for Banking on Values	Global Alliance for Banking on Values (GABV)
SPTF	Promoting standards & practices for responsible inclusive finance

(*) Indicadores universales estándar, establecidos por SPTF (Social Performance Task Force/Cerise SPI4) como recurso para todos los proveedores de servicios financieros (FSP) con objetivos sociales y complementarios a la Gestión del Desempeño Social y Ambiental (GDS). Avalada por las Naciones Unidas.



Memoria de
Desempeño Social
y Ambiental
Banco Popular
2021