

# Plan estratégico

**Juntos somos humanos,  
cercanos y sostenibles**

# 2022–2025



**Juntos somos  
progreso**



Es una institución estatal autónoma de derecho público, con personería jurídica e independencia administrativa. Se rige bajo el principio de legalidad en materia de gobierno, según lo disponen los artículos 188 y 189 de la Constitución Política.

Define su quehacer jurídico y material según la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional N°1644. Así mismo, su condición de empresa mercantil dedicada a la intermediación financiera, según artículo 3 de la Ley General de la Administración Pública, se rige de acuerdo con lo estipulado en el derecho privado, particularmente en el Código de Comercio y el Código Civil, los cuales regulan los préstamos, cuentas corrientes, fideicomisos, entre otros contratos bancarios.

Por otra parte, el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero y la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica N° 7558 establecen las reglas para el ejercicio de la actividad del Banco

A continuación, se presenta un  
resumen del plan estratégico de  
la organización correspondiente  
al periodo

2022–2025





**Melvin Garita**  
Subgerente General de Estrategia

Todo tipo de estrategia se plantea con un propósito el cual es alcanzar un beneficio específico para la empresa. De ahí que plantearse objetivos claros desde el inicio es vital para que la estrategia sea rentable para la organización.

En el caso del BN partimos de una exhausta revisión del entorno, donde analizamos tendencias nacionales e internacionales de la banca, el comportamiento del mercado, tipos y clases de productos y servicios que se ofrecen, pero sobre todo si se brindan las respuestas que requieren las necesidades de nuestros grupos de interés

De esta forma, el plan estratégico Juntos somos humanos, cercanos y sostenibles cimenta su importancia en la vinculación que tiene con los indicadores que miden los resultados de la gestión del negocio; es decir, en el cumplimiento de los objetivos y metas empresariales.

En la medida que obtenemos resultados positivos en el seguimiento de la estrategia planteada significa que estamos logrando afianzar las fortalezas que nos caracteriza, pero para lograr este escenario antes debimos realizar

un escrutinio de nuestros recursos, ya que de esta manera verificamos la necesidad de adquirir otros recursos, o implementar prácticas innovadoras como los criterios de sostenibilidad con las cuales ser más competitivos y especialmente reconocidos en el mercado gracias al valor económico, social y ambiental que generamos a partir de nuestra gestión de negocios

La definición del marco estratégico nos facilita la toma de decisiones y la tipificación de las falencias en la gestión, lo que con lleva un aumento en los controles en materia de riesgos y la identificación de las oportunidades de negocios con las cuales promovemos el crecimiento del BN, así como el crecimiento económico alineado al desarrollo sostenible del país.

Lo más importante de nuestra estrategia es el distintivo que nos otorga ser el banco humano, cercano y sostenible que requiere Costa Rica .



## Misión:

“Mejorar la calidad de vida de las personas, ofreciendo servicios financieros de excelencia que fomenten la creación sostenible de riqueza.”

## Visión:

“Ser el Conglomerado Financiero preeminente y más digitalizado de Costa Rica, ofreciendo la mejor experiencia al cliente, obteniendo niveles de rentabilidad suficientes para crecer y soportar el desarrollo del país y asegurando un excelente nivel de salud organizacional”

# Nuestros valores nos definen como organización



## Escucha

con empatía y proactividad para impulsar los sueños y facilitar la vida de nuestros clientes.



## Trabajo colaborativo

para que las cosas sucedan de manera fácil, simple y oportuna.



## Innovación

para poder acompañar a nuestros clientes y todos los demás grupos de interés



## Negocios Sostenibles

que generen valor económico, ambiental y social en un marco de un gobierno transparente





# Conceptualización del Marco Estratégico

## Aspiramos a:

Ser el conglomerado financiero preminente y más digitalizado de Costa Rica, ofreciendo la mejor experiencia al cliente, obteniendo niveles de rentabilidad suficientes para crecer y soportar el desarrollo del país y asegurando un excelente nivel de salud organizacional

## Nuestras prioridades son:

I

Recuperar el crecimiento de mercado

II

Aumentar la eficiencia

Habilitador

III

Construir el banco digital del futuro, clientecéntrico

IV

Elevar la salud organizacional

## Nuestros pilares o palancas son:

Eficiencia Comercial

1

Banca del Futuro

2

Procesos Clientecéntricos

3

## Soportado en:

4

Sostenibilidad Financiera

5

Calidad de la cartera

6

Salud Organizacional

## Valores

- Escuchamos: con empatía y proactividad para lograr los sueños y facilitar la vida de nuestros clientes
- Trabajamos colaborativamente para que las cosas sucedan de manera fácil, simple y oportuna
- Innovamos para acompañar a nuestros clientes
- Hacemos negocios sostenibles y responsables, por eso buscamos la excelencia y la eficiencia en todo lo que hacemos



En la estrategia nos hemos propuesto como  
objetivo principal

# Generar valor para el desarrollo





# Tenemos un Enfoque Clientecéntrico

Nuestras operaciones giran en torno a las personas porque ellas son el centro de nuestra gestión. Atender sus necesidades nos ha llevado a desarrollar procesos innovadores que nos permiten ofrecer soluciones personalizadas que bridan respuesta a los desafíos sociales y ambientales que vive la sociedad actual



## Personas + Planeta

Procuramos el bienestar de las personas trabajando por el bienestar del planeta, la preservación de los recursos naturales que garanticen el sustento de las generaciones futuras







La estrategia plantea una serie de indicadores preliminares de desempeño que se convierten en la herramienta para gestionar el logro de los objetivos y metas.









Juntos somos  
progreso