

Primer reporte

# Principios de Banca Responsable



Octubre 2023



## Contenido

### 03 Presentación



Mensaje del  
Gerente General

### 47 Principio 04



Partes Interesadas



### 04 Principio 01



Alineamiento



### 17 Principio 02



Impacto y establecimiento  
de objetivos



### 38 Principio 03



Clientes



### 53 Principio 05



Estructura de Gobernanza



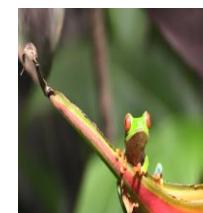
### 64 Principio 06



Transparencia y  
Responsabilidad



### 68 Anexos



# Presentación



**Bernardo Alfaro Araya**  
Gerente General

Como Gerente General del Banco Nacional, me complace presentarles nuestro primer informe bajo los Principios de Banca Responsable, iniciativa impulsada por la Organización de las Naciones Unidas.

Nuestro compromiso desde la firma como signatarios ha sido alinear nuestras actividades empresariales con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Acuerdo París sobre el cambio climático.

Somos un Banco con propósito, cuyo gran objetivo en nuestro plan estratégico de negocios, es generar valor para el desarrollo económico, social y ambiental del país y tener la oportunidad de ser el motor de financiamiento hacia la descarbonización de Costa Rica y hacia una sociedad más justa y sostenible.

Nuestro reto ha sido avanzar hacia una estrategia de financiación climática que incorpore la creación de productos verdes, un análisis de riesgos ambientales y sociales

(SARAS) en nuestra cartera crediticia y un marco de gestión de riesgos ASG (ambientales, sociales y de gobernanza), así como las pruebas de estrés de riesgo climático.

Atender y responder a la creciente expectativa de la comunidad inversora de que la banca, lejos de actuar de forma reactiva, puede liderar la adaptación a nuevos criterios: como las modalidades de financiación verde, desde los bonos a otros tipos de inversión e instrumentos de crédito sostenibles.

Somos el primer Banco del Estado en formar parte de esta relevante Alianza y eso nos permite tener ventaja competitiva y ser el aliado de la transición a una economía resiliente.

Banco Nacional es el banco preeminente de Costa Rica (aspiración) y para el cumplimiento de los objetivos estratégicos incorpora factores ASG dentro de la gestión del negocio, transformando así la Banca hacia una banca humana, cercana y sostenible.

Con este primer informe al 2022, las áreas de impacto trazadas son estrategia climática (motor de financiamiento) y la salud e inclusión financiera (empoderando a nuestras partes interesadas a concientizar sobre Finanzas responsables)

Con miras al 2023, vamos a potenciar nuestra estrategia climática con una cartera de productos sostenibles, estamos comprometidos con la promoción y apalancamiento del desarrollo sostenible con el fin de contribuir con el mercado, mediante una visión novedosa de hacer negocios promoviendo inversiones y financiamiento en proyectos con un alto impacto económico, social y ambiental, es por eso que impulsamos la inversión en proyectos enfocados en el crecimiento y descarbonización de la economía, así como la reducción de las desigualdades del país.

## Principio 01



# Alineamiento



En el BN procedimos a alinear nuestra estrategia comercial para generar valor consistente y de esta forma contribuir a ofrecer respuestas a las necesidades de los individuos y los objetivos de la sociedad, según lo plantean los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo Climático de París, así como los acuerdos nacionales y marcos regionales.

## Modelo de negocios

Describa (de alto nivel) el modelo de negocio de su banco, incluidos los principales segmentos de clientes atendidos, tipos de productos y servicios prestados, principales sectores y tipos de actividades en las principales geografías en las que su banco opera o proporciona productos y servicios.

# Nuestro Modelo de Negocio

La Junta Directiva General del Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica (CFBNCR) aprobó, en diciembre del 2021, el plan estratégico denominado Juntos somos humanos, cercanos y sostenibles 2022-2025. Bajo la premisa de generar valor para el desarrollo económico, social y ambiental del país se construyó un marco estratégico fundamentado en cuatro perspectivas, estas son impulsadas por el propósito del Conglomerado, el cual es escuchar a nuestras partes interesadas para hacerles la vida más fácil.

Las perspectivas del marco estratégico están compuestas por objetivos que derivan metas y métricas que miden el cumplimiento de estos. Lo que diferencia el nuevo modelo de negocios de otros anteriores es la incorporación de factores de sostenibilidad en sus objetivos, de forma que su integración es completamente transversal abarcando todas las dependencias del Conglomerado.

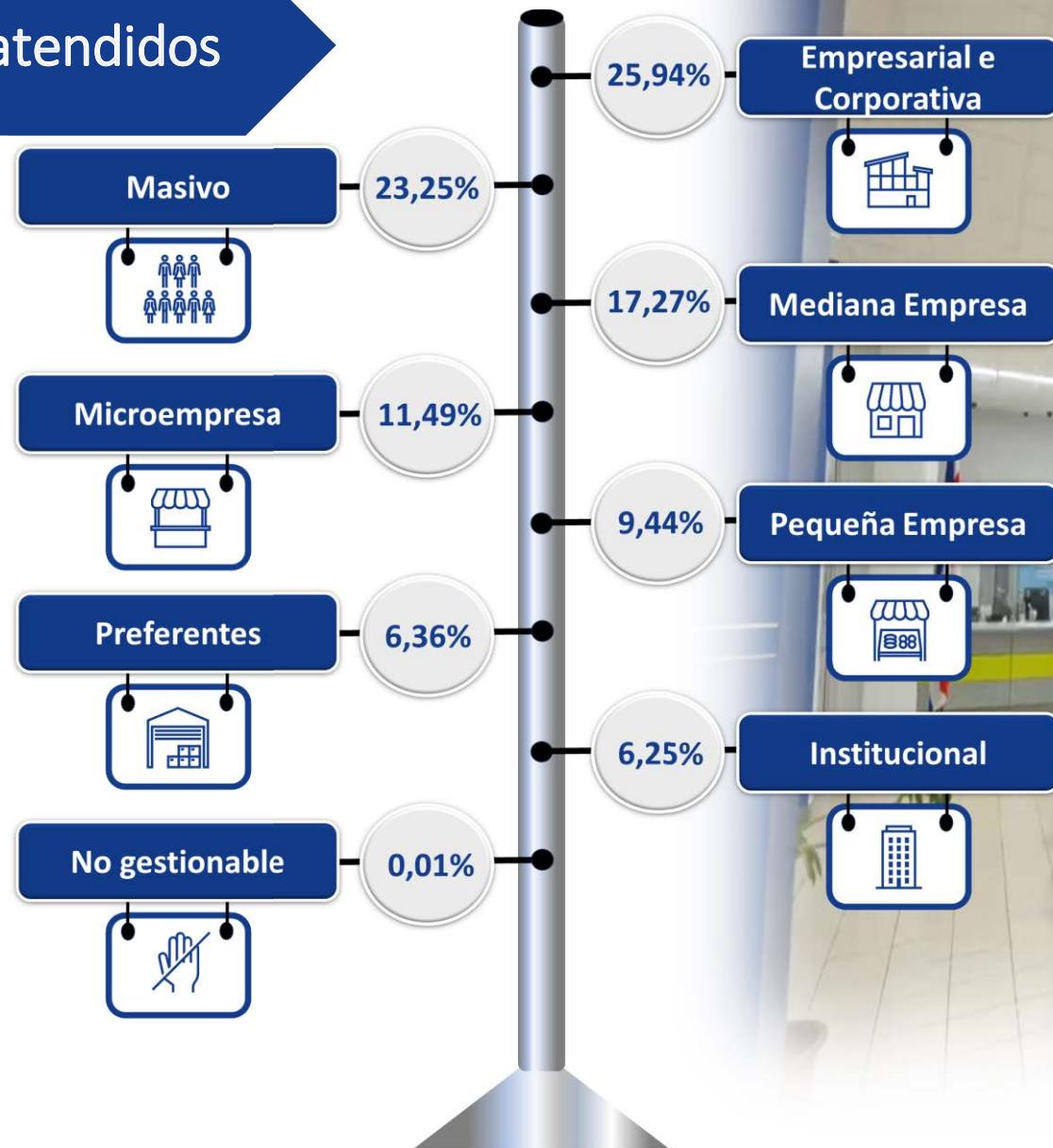
Los factores de sostenibilidad están focalizados en la generación de valor económico, ambiental y social para el desarrollo sostenible de Costa Rica y del Conglomerado BN. Se han

planteado de forma que se consideran las necesidades de los grupos de interés como punto de partida para diseñar los productos y servicios con un enfoque sostenible y digital adaptados a estas necesidades. De esta forma, el modelo de negocio gira en torno a un eje clientecéntrico, donde las personas y el planeta se ubican en el centro del modelo de negocios para plantear soluciones a los retos que enfrenta la humanidad, tales como: el bienestar social, opciones de crecimiento equitativo, igualdad de oportunidades, combate al cambio climático, consumo responsable y protección de los ecosistemas nacionales.

La reforma a la estructura del banco permitió un mejor enfoque para atender en forma ágil las prioridades estratégicas que son:



## Segmentos atendidos





## Tipos de productos y servicios prestados



Atender las necesidades de las comunidades con nuestra oferta de productos y servicios es una Prioridad; por ello, apoyamos diversas actividades y segmentos económicos en todo el territorio nacional.



### Personas

- ▶ Cuentas
- ▶ Cuenta juvenil
- ▶ Ahorro e inversión
- ▶ Financiamiento
- ▶ Tarjetas
- ▶ Digital
- ▶ BN Mujer



### PYMES

- ▶ Cuentas
- ▶ Ahorro e inversión
- ▶ Financiamiento
- ▶ Tarjetas y medios de pago
- ▶ Digital
- ▶ Otros servicios
- ▶ Apoyo empresarial



### Corporativo

- ▶ Cuentas
- ▶ Cobros
- ▶ Pagos
- ▶ Inversión
- ▶ Financiamiento
- ▶ Expansión a otros mercados
- ▶ Digital
- ▶ Otros servicios



▶ Seguros de  
Protección Robo y  
Fraude para tarjetas



▶ Seguros de  
Desempleo para  
tarjetas



▶ Seguros de  
Desempleo para  
créditos



▶ Seguros de Gastos  
Médicos



▶ Seguros de Vida  
individuales



▶ Seguros de Vida  
para Saldos  
Deudores



▶ Seguros de  
Accidentes  
Personales



▶ Seguros de Incendio  
Comercial o Todo  
Riesgo



▶ Seguros de  
Automóviles



▶ Seguros para Casas  
de habitación



▶ Seguros de  
Bicicletas



#### Fondos Financieros

- ▶ BN Diner Fondo
- ▶ BN Súper Fondo
- ▶ BN Súper Fondo Plus



#### Fondos Internacionales

- ▶ BN Liquidez
- ▶ BN Valor



#### Fondos no Financieros

- ▶ BN Fondo de  
Inversión de  
Desarrollo de  
Proyectos de  
Infraestructura  
Pública
- ▶ BN Fondo de  
Inversión de  
Desarrollo de  
Proyectos BN



#### Intermediación bursátil

- ▶ Para ejecutar la compra  
y venta de instrumentos  
financieros por orden  
expresa del cliente sin que  
medie asesoría por parte  
del Puesto de Bolsa o sus  
representantes.



#### Asesoría inversión

- ▶ Un asesor de inversión  
trabaja junto al cliente para  
especificar y cuantificar los  
objetivos y restricciones  
de inversión con una  
estrategia de inversión para  
administrar el patrimonio  
del cliente.



#### Gestión de activos

- ▶ Por medio de la gestión  
de activos se administra la  
cartera de inversión de los  
clientes de acuerdo con sus  
objetivos y restricciones de  
inversión.



#### Planes

- ▶ Régimen Obligatorio de  
Pensiones Complementarias  
(ROP)
- ▶ Fondo de Capitalización Laboral
- ▶ Plan Voluntario
- ▶ Plan de Pensión Colectivo  
Empresarial
- ▶ Planes de Beneficios



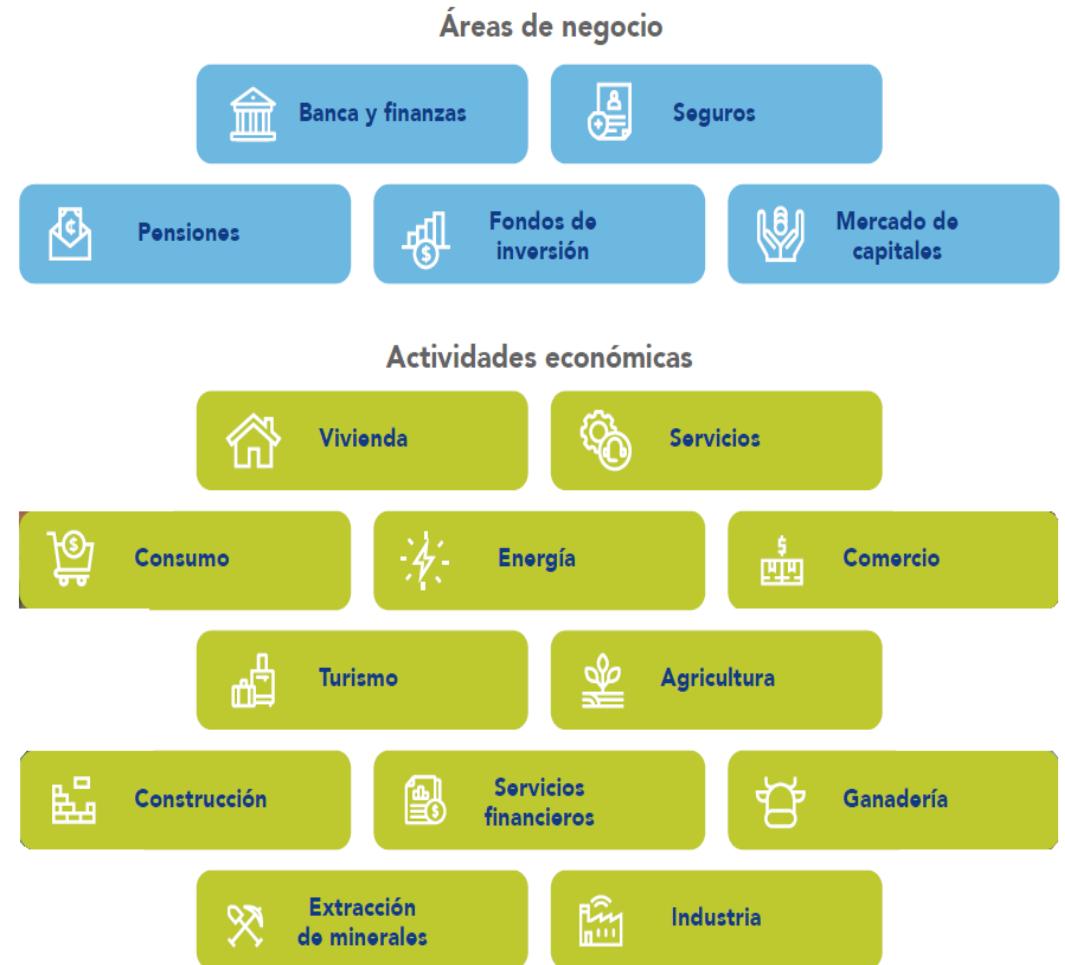
#### Servicios

- ▶ Estados de cuenta
- ▶ Estimación de la pensión
- ▶ Disminución de impuestos
- ▶ Formularios en línea



## Principales sectores y tipos de actividades

### SECTORES Y ACTIVIDADES ECONÓMICAS DEL CFBNCR

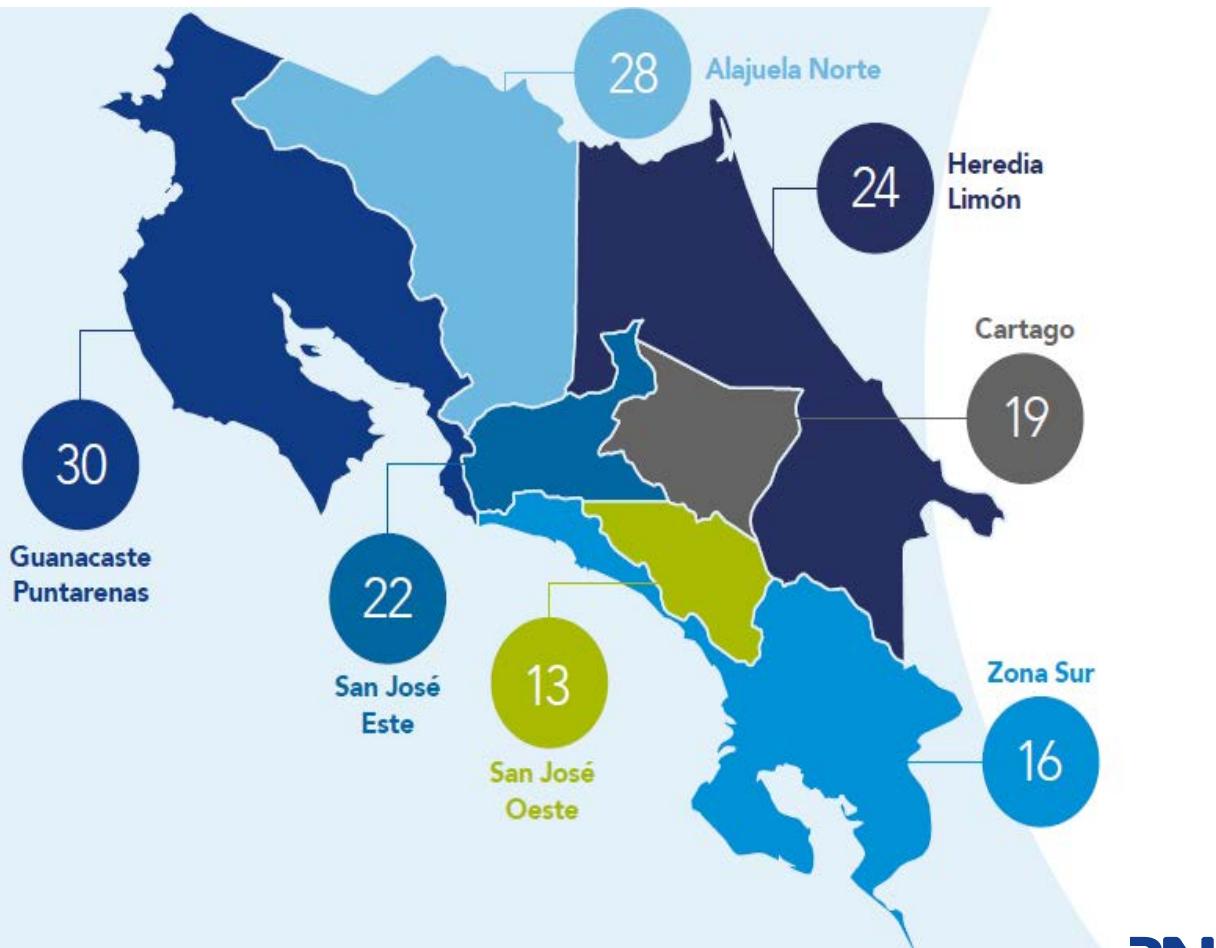


## Ubicación de las oficinas



## Principales zonas geográficas en las que el banco opera

Durante el periodo de reporte contabilizamos 152 oficinas ubicadas en las siete provincias de Costa Rica. La distribución de las oficinas se plantea con base en la organización comercial del BN.



## Modelo de negocios

Cuantifique también la información revelando, la distribución de la cartera de su banco (%) en términos de geografías, segmentos (es decir, por balance y/o fuera de balance) o por dando a conocer el número de clientes atendidos

## Cantidad de Clientes

### Cantidad total de clientes del BN

 **2 620 767**

 **Total de Clientes Masculinos**  
**1 304 218 (49,7 %)**

 **Total de Clientes Femeninos**  
**1 316 549 (50,2 %)**

 **Total de Clientes MiPyme**  
**558 887 (100 %)**

 **Clientes BN Mujer Mipyme**  
**200 019**

35,7 % del total  
de clientes Mipymes

 **Total de Mujeres con crédito Mipyme**  
**85 597 (42,7 %)**

 **Cantidad total de clientes digitales**  
**1 208 714**

## Distribución de la cartera

## Comportamiento de la cartera de crédito

A pesar de la pérdida en participación de mercado que experimentó el Banco Nacional en los últimos años logró mantener su posición de liderazgo.

En materia de financiamiento se conserva en el primer lugar con un 18,85 % del total del pastel del mercado de crédito en Costa Rica. Las principales actividades económicas apoyadas por el Banco fortalecen la economía nacional, ya que son motores que dinamizan las oportunidades para generar fuentes de empleo o mejorar la calidad de vida de las personas



### Saldo por actividad económica

Actividad	Composición Dic. del 2021	Monto en colones Dic. del 2021	Composición Dic. del 2022	Monto en colones Dic. del 2022	Variación interanual
Vivienda	29,71 %	₡1 347 158 225 839,79	30,70 %	₡1 444 538 734 270,38	₡97 380 508 430,59
Servicios	23,01 %	₡1 043 436 571 257,24	23,27 %	₡1 095 059 447 030,29	₡51 622 875 773,05
Consumo	11,10 %	₡503 511 429 681,11	12,03 %	₡566 079 512 646,71	₡62 568 082 965,60
Energía	10,26 %	₡465 323 785 147,55	8,90 %	₡418 966 686 202,35	-₡46 357 098 945,20
Comercio	7,28 %	₡330 171 594 061,93	7,29 %	₡342 969 138 182,93	₡12 797 544 121,00
Turismo	5,91 %	₡268 107 946 786,58	5,72 %	₡269 338 328 273,62	₡1 230 381 487,04
Industria	3,49 %	₡158 415 565 843,12	3,80 %	₡178 994 270 718,79	₡20 578 704 875,67
Agricultura	2,57 %	₡116 562 814 806,78	2,20 %	₡103 712 943 914,58	-₡12 849 870 892,20
Construcción	2,06 %	₡93 491 037 959,13	1,31 %	₡61 758 622 976,50	-₡31 732 414 982,63
Servicios financieros	2,01 %	₡91 266 302 711,19	2,33 %	₡109 720 870 238,84	₡18 454 567 527,65
Ganadería	1,61 %	₡72 831 830 902,85	1,57 %	₡73 772 137 199,45	₡940 306 296,60
Transporte	0,96 %	₡43 598 161 061,29	0,86 %	₡40 346 931 587,70	-₡3 251 229 473,59
Extracción de minerales	0,01 %	₡455 324 659,77	0,01 %	₡398 427 532,15	-₡56 897 127,62
<b>Total general</b>	<b>100 %</b>	<b>₡4 534 330 590 718,33</b>	<b>100 %</b>	<b>₡4 705 656 050 774,29</b>	<b>₡171 325 460 055,96</b>

Fuente: Dirección de crédito. Periodos actuales dic – 2022.

### Operaciones por actividad económica

Actividad	Operaciones a diciembre del 2021	Operaciones a diciembre del 2022
Consumo	356 100	391 731
Vivienda	50 113	50 189
Servicios	17 237	17 238
Comercio	14 311	14 580
Agricultura y silvicultura	6714	6421
Ganadería, caza y pesca	5683	5709
Industria	2129	2143
Transporte, comunicación y almacenamiento	909	704
Turismo	843	818
Construcción	119	106
Servicios financieros	98	94
Energía	33	35
Extracción de minerales	5	6

Fuente: Dirección de crédito. Periodos actuales dic – 2022.

Al cierre de diciembre del 2022 el 38,2 % de la cartera de crédito se destinó al apoyo que necesitan las micro, pequeñas y medianas empresas para fortalecerse y crecer. El 32,19 % de la cartera de crédito fue destinada a financiar los proyectos de grandes empresas e instituciones, sin descuidar un importante segmento masivo, al cual le destinó el 23,25 % del total de la cartera de crédito al finalizar el 2022.

#### Saldo por segmento

Actividad	Composición Dic. del 2021	Monto en colones Dic. del 2021	Composición Dic. del 2022	Monto en colones Dic. del 2022	Variación interanual
Empresarial y corporativa	26,56 %	₡1 204 246 577 756,19	25,94 %	₡1 220 638 616 796,57	₡16 392 039 040,38
Masivo	23,24 %	₡1 053 931 393 312,72	23,25 %	₡1 093 916 962 955,58	₡39 985 569 642,86
Microempresa	14,66 %	₡664 751 223 727,91	11,49 %	₡540 910 636 295,10	-₡123 840 587 432,81
Mediana empresa	13,90 %	₡630 489 433 434,59	17,27 %	₡812 485 775 014,13	₡181 996 341 579,54
Pequeña empresa	10,54 %	₡477 806 824 725,35	9,44 %	₡444 087 753 387,46	-₡33 719 071 337,89
Preferentes	4,33 %	₡196 444 098 985,13	6,36 %	₡299 354 949 811,54	₡102 910 850 826,41
Institucional	6,76 %	₡306 601 624 698,45	6,25 %	₡293 926 373 161,22	-₡12 675 251 537,23
No gestionables	0,00 %	₡59 414 077,99	0,01 %	₡334 983 352,69	₡275 569 274,70
<b>Total general</b>	<b>100 %</b>	<b>₡4 534 330 590 718,33</b>	<b>100 %</b>	<b>₡4 705 656 050 774,29</b>	<b>₡171 325 460 055,96</b>

Fuente: Dirección de crédito. Periodos actuales dic – 2022.

#### Operaciones por Segmento

Actividad	Operaciones a diciembre del 2021	Operaciones a diciembre del 2022
Masivo	253 576	267 871
Microempresa	131 226	121 310
Pequeña empresa	40 612	44 975
Preferentes	17 742	35 763
Mediana empresa*	10 150	18 795
Empresarial y corporativa	724	801
Institucional	187	173
No gestionables	77	86
<b>Total</b>	<b>454 294</b>	<b>489 774</b>

Fuente: Dirección de crédito. Periodos actuales dic – 2022.

#### Saldo de la cartera y operaciones del segmento mipyme por zona geográfica

Comportamiento BN PYME por zona comercial	2022	
	Saldo	Operaciones
CIEN	₡645 820 446 250,17	6465
ZC HEREDIA LIMÓN	₡206 943 595 420,75	28 112
ZC ALAJUELA NORTE	₡200 167 826 228,78	33 374
ZC SAN JOSÉ ESTE	₡171 914 929 302,98	24 911
ZC PUNTARENAS GUANACASTE	₡163 294 461 600,12	26 069
ZC CARTAGO	₡156 470 447 077,19	26 509
ZC SAN JOSÉ OESTE	₡144 626 161 177,97	20 992
ZC SUR	₡108 246 297 638,73	18 648
ZC CENTRO CORPORATIVO	₡0,00	0
<b>Diciembre del 2022</b>	<b>₡1 797 484 164 696,69</b>	<b>185 080</b>
<b>Total</b>	<b>₡454 294</b>	<b>₡489 774</b>

Fuente: Dirección de crédito. Periodos actuales dic – 2022.

#### Saldo de la cartera y operaciones del segmento mujer mipyme por zona geográfica

Comportamiento BN Mujer por zona comercial	2021		2022	
	Saldo	Operaciones	Saldo	Operaciones
ZC CENTRO CORPORATIVO	₡297 166 084 523,97	173	₡232 095 774 993,83	188
ZC HEREDIA LIMÓN	₡166 300 596 647,03	27 048	₡182 312 056 070,64	30 118
ZC ALAJUELA NORTE	₡127 157 391 281,33	25 932	₡133 887 883 103,01	28 439
ZC PUNTARENAS GUANACASTE	₡95 824 572 001,01	19 143	₡97 769 894 036,57	21 107
ZC CARTAGO	₡100 667 489 267,67	17 422	₡113 459 427 787,79	18 980
ZC SAN JOSÉ ESTE	₡160 783 113 544,78	31 656	₡163 036 667 644,70	33 048
CIEN	₡163 628 966 480,40	1533	₡190 885 847 768,66	2006
SIN ZONA	₡0,00	0	₡114 180,57	3
ZC SUR	₡58 405 390 689,47	13 103	₡61 090 901 427,26	14 822
ZC SAN JOSÉ OESTE	₡185 642 678 099,42	34 751	₡198 936 861 132,33	36 989
<b>Total general</b>	<b>₡1 355 576 282 535,08</b>	<b>170 761</b>	<b>₡1 373 475 428 145,36</b>	<b>185 700</b>

Fuente: Dirección de crédito. Periodos actuales dic – 2022.



# Alineación de la estrategia

¿Su estrategia corporativa identifica y refleja la sostenibilidad como prioridad(es) estratégica(s) para su banco?



Sí



No

Describa cómo su banco ha alineado y/o planea alinear su estrategia para ser en consonancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo Climático de París, y marcos nacionales y regionales pertinentes.

La Junta Directiva General en ejercicio durante el año 2021 aprobó al cierre del año una nueva estrategia denominada Juntos Somos Humanos, Cercanos y Sostenibles. La estrategia incluyó factores de sostenibilidad dentro de los objetivos que se construyeron, los cuales por un tema de confidencialidad de la estrategia no se pueden publicar.

A partir de la estrategia se diseñó un plan de sostenibilidad que contiene líneas de acción que responden a cada una de las dimensiones de la sostenibilidad o los criterios ASG y se encuentren alineadas con los objetivos institucionales de la estrategia Juntos somos humanos, cercanos y sostenibles. Cada línea de acción refleja los compromisos asumidos con la sostenibilidad y su vinculación con la legislación nacional y los principios internacionales establecidos en el Acuerdo de París y los ODS

DIMENSIÓN ECONÓMICA	Financiamiento Sostenible	Movilización de capital propio y extranjero para impulsar proyectos sostenibles.	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Bono Social:</b> busca beneficiar a las Mipymes especialmente aquellas lideradas por mujeres.</li><li>• <b>Fondo Verde</b> para la creación de un data center y el Crédito Verde, para impulsar el desarrollo de proyectos que combatan el cambio climático.</li></ul>
	Riesgos ASG	Aumentar las ventas de productos y servicios sostenibles	<ul style="list-style-type: none"><li>• Incorporación de estándares ASG en el mapa de procesos.</li><li>• Operativizar la gestión de riesgos ASG en las finanzas sostenibles del BN.</li></ul>
Cadena de Valor	Programa Transformando Comunidades	Apoyo a Asociaciones de Desarrollo Integral para el desarrollo de proyectos productivos que generen fuentes de empleo en las comunidades donde el BN opera; así como el apoyo a Asadas para que inviertan en mejoras de los acueductos.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proveedores Sostenibles, acompañamiento y orientación.</li><li>• Compras sostenibles, implementación de pesos porcentuales en los criterios de evaluación.</li></ul>
EDUCACIÓN FINANCIERA	Programa Transformando Comunidades	Apoyo a Asociaciones de Desarrollo Integral para el desarrollo de proyectos productivos que generen fuentes de empleo en las comunidades donde el BN opera; así como el apoyo a Asadas para que inviertan en mejoras de los acueductos.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Transferencia de conocimientos.</li><li>• Uso efectivo de los productos del CFBNCR.</li></ul>
PÚBLICO INTERNO	Programa Carbono Neutro, emisiones, combate al cambio climático	Seguimiento de la aplicación del Índice de Pobreza Multidimensional Empresarial como programa de apoyo a la gestión de la Dirección de Desarrollo Humano.	<p>Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI) para la reducción de la huella y los impactos ambientales negativos</p>
DERECHOS HUMANOS	Derechos humanos	Política y proceso de sensibilización para el cumplimiento del respeto de los derechos humanos.	
PARTES INTERESADAS	Partes interesadas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estudios de materialidad y prácticas de relacionamiento e integración.</li><li>• Mejoras al índice de riesgo reputacional.</li></ul>	
GOBERNANZA	Alianzas	Formalización de proyectos y alianzas público-privadas.	
	Rendición de cuentas	Portal de Transparencia y Reporte Anual de Sostenibilidad del CFBNCR.	

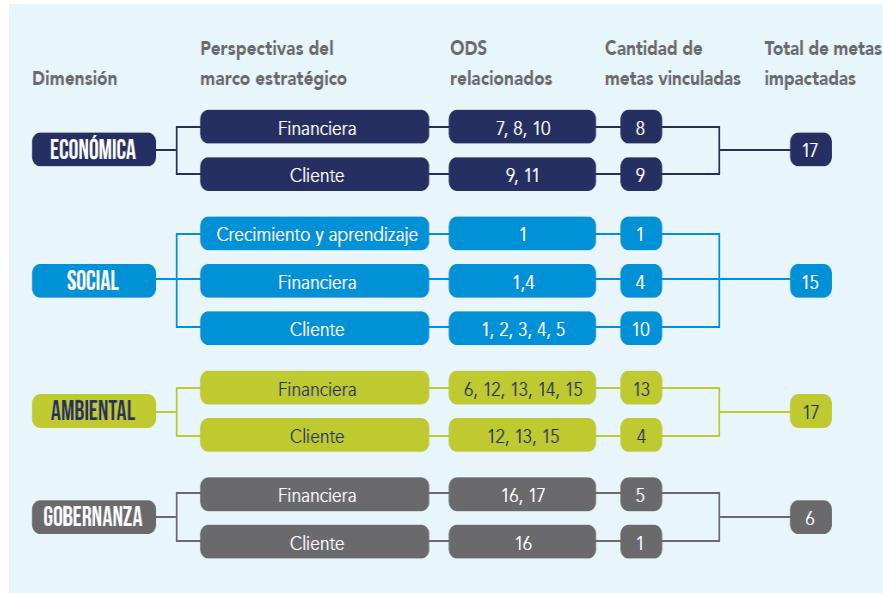


# Contribución con los ODS

El diseño de los objetivos del marco estratégico Juntos Somos Humanos, Cercanos y Sostenibles ha sido analizado en función de establecer su vinculación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y sus metas.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) guiaron el mapeo de nuestros impactos sociales, ambientales, económicos y de gobernanza en el Conglomerado. Para ello, se realizó una selección de aquellos con mayor nivel de impacto y así aumentar la especificidad y profundidad de la contribución a los ODS. Se coordinó la ejecución de una serie de talleres con diferentes representantes de las dependencias del Conglomerado y se evaluó la vinculación de las metas de los ODS con los objetivos institucionales de la estrategia de negocios sostenibles del Conglomerado BN.

Nuestra estrategia vincula 55 de las 169 metas de los ODS, lo que representa el 33 % de las metas totales. Nuestro objetivo es establecer un equilibrio clasificando e identificando las dimensiones donde radica nuestra mayor concentración. De esta manera, nuestra estrategia empresarial sostenible cuenta con objetivos específicos relacionados con 15 ODS en el ámbito social, 17 en el ámbito ambiental y económico y seis en gobernanza.



- Gobernanza ética y transparente
  - Derechos Humanos
  - Rendición de Cuentas
- Relacionamiento con grupos de interés



## Social

- Democratización de la economía
  - Inclusión social y financiera
- Reducción de brechas sociales



## Económico

- Finanzas sostenibles
  - Inversiones y financiamiento sostenibles
- Crecimiento económico
- Igualdad de posibilidades



## Amiental

- Descarbonización de la economía
  - Combate al cambio climático
  - Reducción de la huella



# Asuntos internacionales

¿Su banco también hace referencia a alguno de los siguientes marcos o marcos normativos de sostenibilidad? Requisitos de información en sus prioridades estratégicas o políticas para implementarlos?

- Principios Rectores de la ONU sobre Empresas y Derechos Humanos
- Convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo
- Pacto Mundial de la ONU
- Declaración de la ONU sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas
- Cualquier requisito reglamentario de información aplicable sobre evaluaciones de riesgos ambientales, por ejemplo, sobre riesgo climático; especifique cuáles
- Cualquier requisito de información reglamentario aplicable sobre evaluaciones de riesgos sociales, p. en esclavitud moderna - especifique cuáles: Idem SARAS
- Ninguna de las anteriores



En el BN asumimos un serio compromiso con la sostenibilidad para garantizarle a nuestras partes interesadas que caminamos juntos en el proceso de transición hacia una sociedad más humana y respetuosa del ambiente. Por esta razón nos hemos adherido a una serie de principios e iniciativas internacionales que nos permiten fortalecer nuestro modelo de negocios para gestionar con mayor eficiencia los asuntos ambientales y sociales con los que generamos impactos positivos para las personas y el planeta



## Principio 02

# Impacto y establecimiento de objetivos



Incrementaremos nuestros impactos positivos de manera paralela a la reducción de los negativos sobre las personas y el ambiente, fortaleciendo la gestión de riesgos vinculados con nuestras actividades, productos y servicios. Para ello, estableceremos y publicaremos objetivos procurando tener los impactos más significativos



# Análisis de impacto

Demuestre que su banco ha realizado un análisis de impacto de su/s cartera/s para identificar sus áreas de impacto significativas y determinar áreas prioritarias para el establecimiento de objetivos. El análisis de impacto se actualizará periódicamente y cumplirán los siguientes requisitos/elementos (a-d)

## A. Alcance

¿Cuál es el alcance del análisis de impacto de su banco?

Por favor, describa qué partes de las principales áreas de negocio del banco, productos/servicios en las principales geografías que en el que opera el banco (como se describe en 1.1) se han considerado en el análisis de impacto

## Análisis de impactos de acuerdo con los asuntos materiales

Tema material	Acciones implementadas
Ámbito Ambiental	Impactos ambientales directos de nuestras operaciones  Desarrollo de una cartera de productos sostenibles diseñada para que personas físicas y jurídicas se sumen en el proceso de mejorar las operaciones para contribuir con la descarbonización de la economía.
	Mejoras en los procesos internos, generación de ahorros económicos y de consumo de recursos institucionales, derivado de un uso responsable de ellos.
	Productos Financieros Verdes  Desarrollo de una cartera de productos verdes. Formalización de alianzas internacionales que atraen fondos para financiar proyectos ambientales.
	• Gestión de riesgos y oportunidades frente al cambio climático • Evaluación de riesgos ambientales y sociales de los financiamientos  Desarrollo del Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS). Fortalecimiento de la cultura de riesgo con la incorporación de criterios de riesgos ASG y climáticos.
Ámbito de Gobernanza	Gobierno Corporativo  Desarrollo de programas para el fortalecimiento de la gestión de la Junta Directiva General.
	Rendición de cuentas  Publicación de los resultados económicos, sociales, ambientales y de gobernanza en el Reporte de Sostenibilidad anual y los informes generados al Consejo de Gobierno de La República de Costa Rica.
	Ética y anticorrupción  Evaluación de la matriz de transparencia donde participan todas las empresas del Conglomerado, en el ámbito interno se construyen herramientas de control para fortalecer el proceso de debida diligencia.
	Condiciones laborales, salud y seguridad ocupacional, atracción y retención de talento, bienestar de colaboradores  Implementación de programas que buscan mejorar la salud organizacional, complementado con mejoras en la infraestructura de las oficinas y aplicación de medidas como el teletrabajo para mejorar la condición de salud de los colaboradores.
	Diálogo social  Ejecución del Programa Transformando Comunidades y del Análisis del Estudio de materialidad.
	Gestión de diversidad e inclusión y respecto a los derechos humanos  Fortalecimiento de la política de derechos humanos junto a procesos de capacitación y campañas de sensibilización.
	Debido proceso y evaluación del desempeño  Desarrollo de programas que fortalecen la gestión de la alta administración en procesos de control y debida diligencia.

Tabla 1 de análisis de impacto según materialidad y acciones implementadas

El BN realiza un análisis de materialidad aproximadamente cada 2 años y se ejecuta con representantes de los diferentes grupos de interés con los que se relaciona el Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica. De acuerdo con la consulta realizada a estos públicos se obtiene una la lista de los principales temas o asuntos materiales y a partir de ellos se realiza un análisis de impactos vinculado a cada tema material.

El análisis considera tanto los impactos positivos que se gestionan dada la aplicación o ejecución del tema material como los impactos negativos que pudieran materializarse.



¿Describa también qué áreas aún no se han incluido y por qué?

Tema material	Acciones implementadas
<b>Ámbito Económico</b>	Fortalecimiento de la cultura de riesgos mediante la incorporación de las categorías de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza, prestando especial atención a los riesgos climáticos.
	Inversión para la mejora de los sistemas y desarrollo de programas de capacitación en plataformas digitales, poniendo especial atención al grupo de públicos vulnerables.
	Desarrollo e implementación del Programa de Proveedores Sostenibles.
	Incorporación de factores de sostenibilidad en los procesos de compras públicas.
	Inversión en sistemas de monitoreo y validación de sitios de riesgos
	Incorporación de herramientas financieras de inversión al catálogo de productos sostenibles, tales como el bono social o los fondos verdes.
<b>Ámbito Social</b>	Implementación de programas de capacitación donde abordan temas financieros y de desarrollo humano.
	Formulación de programas de empoderamiento de la mujer.
	Aplicación del estudio de pobreza multidimensional empresarial.
	Desarrollo e implementación de la estrategia denominada Libertad Financiera, una propuesta de educación financiera acompañada de programas como BN Labor®, BN Gimnasio Financiero y Abuelitos Tecnológicos.
	Desarrollo del Bono Social construido a partir de la alianza entre el BN y organizaciones internacionales que buscan beneficiar a las PYMES, especialmente aquellas lideradas por mujeres, mediante la canalización de recursos propios del BN y externos aportados por las multilaterales.
	Desarrollo de productos fundamentados en criterios de sostenibilidad y de digitalización para aumentar los niveles de alcance y accesibilidad como las plataformas digitales y los cajeros automáticos programados en lenguajes indígenas de Costa Rica.

## Temas en proceso

### Aplicación de las normas

#### NIIF S1 & S2

Desde la perspectiva de materialidad en el segundo semestre del 2022 se aplicó un nuevo estudio de materialidad en el cual se aplicó la doble materialidad con miras a comenzar a preparar a la organización al ejercicio de rendición de cuentas de acuerdo con las nuevas normas NIIF S1 & S2. Los resultados del nuevo estudio de materialidad se completan hasta el 2023.

**Tabla 2 de análisis de impacto según materialidad y acciones implementadas**



## B. Composición de la cartera

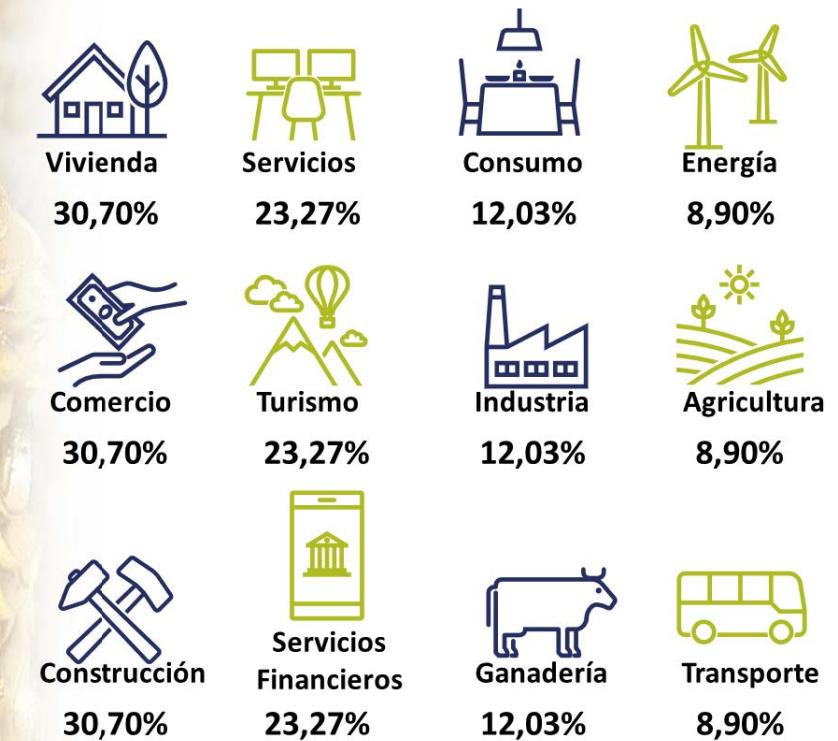
¿Ha considerado su banco la composición de su cartera (en %) en el análisis?

- Proporcione la composición proporcional de su cartera a nivel mundial y por ámbito geográfico.
- Por sectores e industrias para carteras de banca comercial, corporativa y de inversión (es decir, exposición sectorial o desglose de la industria en %), y/o por productos y servicios y por tipos de clientes para banca de consumo y minorista portafolios



## Distribución de la cartera de crédito del BN

Composición de la cartera de crédito por actividad económica



Si su banco ha adoptado otro enfoque para determinar la escala de exposición del banco, por favor elaborar, para mostrar cómo ha considerado donde el negocio principal del banco/actividades principales radican en términos de industrias o sectores

## Participación en mercado de crédito:

El crecimiento del 3,78 % del CFBNCR en el mercado crediticio estuvo ligeramente por encima del crecimiento general para todo el mercado, que fue de 3,43 %. Esto nos permitió consolidar nuestra posición de liderazgo

Entidad	Dic. 2021		Dic. 2022		Var % saldo
	Saldo en colones	Participación	Saldo en colones	Participación	
BNCR	₡4 534 330 590 666,00	18,79 %	₡4 705 656 050 770,00	18,85 %	3,78 %
BCR	₡3 193 889 504 725,00	13,23 %	₡3 298 222 308 876,00	13,21 %	3,27 %
BAC SAN JOSE	₡3 313 523 432 511,00	13,73 %	₡3 533 216 960 064,00	14,15 %	6,63 %
POPULAR	₡2 617 293 337 311,00	10,84 %	₡2 824 019 218 637,00	11,31 %	7,90 %
SCOTIABANK	₡1 554 808 077 597,00	6,44 %	₡1 476 854 626 345,00	5,92 %	-5,01 %
DAVIVIENDA	₡1 509 892 668 395,00	6,26 %	₡1 527 972 627 982,00	6,12 %	1,20 %
Resto SFN	₡7 413 159 346 949,00	30,71 %	₡7 600 100 597 727,00	30,44 %	2,52 %
<b>Total general</b>	<b>₡24 136 896 958 154,00</b>		<b>₡24 966 042 390 401,00</b>		

Fuente: Dirección de Análisis Económico / SUGEF

## Participación en mercado de captación:

Las captaciones crecieron un 4,13 % en el 2022. El Conglomerado CFBNCR tuvo un desempeño por debajo de este promedio, al permanecer su registro casi igual al del año anterior; pese a esta condición su posición de liderazgo no se vio erosionada conservando una cuarta parte del total de captaciones.

Entidad	Dic. 2021 (miles de colones)	PM Dic. 2021	Dic. 2022 (miles de colones)	PM Dic. 2022	Var. porcentual
BN	₡5 965 493 755 667,00	24,99 %	₡5 971 828 510 972,00	24,02 %	0,11 %
BCR	₡4 595 900 641 742,00	19,25 %	₡4 691 855 488 958,00	18,8 %	2,09 %
BAC SAN JOSE	₡3 487 976 692 277,00	14,61 %	₡3 918 782 855 229,00	15,6 %	12,35 %
POPULAR	₡1 671 984 317 874,00	7,00 %	₡1 843 172 675 428,00	7,41 %	10,24 %
SCOTIABANK	₡1 374 289 479 669,00	5,76 %	₡1 346 969 970 836,00	5,42 %	-1,99 %
DAVIVIENDA	₡1 135 075 846 573,00	4,75 %	₡1 298 786 668 845,00	5,22 %	14,42 %
OTROS	₡5 641 128 803 794,00	23,63 %	₡5 787 665 503 791,00	23,28 %	2,60 %
<b>Total general</b>	<b>₡23 871 849 537 596,00</b>		<b>₡24 859 061 674 059,00</b>		

Fuente: Dirección de Análisis Económico / SUGEF

## Participación de mercado

El BN mide su posición en el mercado nacional de acuerdo con la distribución que hace la Dirección de Análisis Económico / SUGEF de la participación de los bancos en el país.

En el presente informe se encontrará la información año 2022 comparado con el 2021





## Participación de mercado en Ahorros:

Durante el 2022 el CFBNCR consolidó su posición de líder absoluto, con un crecimiento de un 9% con respecto al monto del año anterior. Esto supera el crecimiento general de este indicador, que fue de 6,91 % en el año.

Entidad	Dic. 2021		Dic. 2022		Var % saldo
	Saldo en colones	Participación	Saldo en colones	Participación	
BNCR	₡2 049 250 666 697,00	33,29 %	₡2 235 282 084 991,00	33,97 %	9,08 %
BCR	₡188 245 224 091,00	17,68 %	₡1 201 141 469 952,00	18,25 %	10,37 %
BAC SAN JOSE	₡1 003 981 124 100,00	16,31 %	₡1 060 192 631 528,00	16,11 %	5,60 %
POPULAR	₡542 921 000 341,00	8,82 %	₡532 783 997 992,00	8,10 %	-1,87 %
SCOTIABANK	₡143 651 026 099,00	2,33 %	₡136 973 327 945,00	2,08 %	-4,65 %
DAVIVIENDA	₡70 211 934 873,00	1,14 %	₡67 034 424 026,00	1,02 %	-4,53 %
Resto SFN	₡1 256 623 082 191,00	20,42 %	₡1 347 002 375 676,00	20,47 %	7,19 %
<b>Total general</b>	<b>₡6 154 884 058 392,00</b>		<b>₡6 580 410 312 110,00</b>		

Fuente: Dirección de Análisis Económico / SUGEF

## Participación de mercado en Cuentas corrientes:

El 2022 resultó muy complicado en el área de cuentas corrientes que registró, en general, una caída del 3,72 %. El CFBNCR tuvo también una baja; sin embargo, representa cerca de una tercera parte de esta actividad.

Entidad	Dic. 2021 (miles de colones)	PM Dic. 2021	Dic. 2022 (miles de colones)	PM Dic. 2022	Var. porcentual
BN	₡280 685 115 875,00	29,17 %	₡2 043 303 492 671,00	27,14 %	-10,41 %
BCR	₡2 273 166 980 463,00	29,07 %	₡2 175 464 270 557,00	28,90 %	-4,30 %
BACSANJOSE	₡1 365 153 150 321,00	17,46 %	₡1 458 506 495 123,00	19,37 %	6,84 %
SCOTIABANK	₡460 763 543 256,00	5,89 %	₡407 826 426 601,00	5,42 %	-11,49 %
DAVIVIENDA	₡274 144 309 542,00	3,51 %	₡291 078 787 311,00	3,87 %	6,18 %
POPULAR	₡33 709 713 094,00	0,43 %	₡56 220 524 222,00	0,75 %	66,78 %
OTROS	₡1 131 839 765 516,00	14,47 %	₡1 096 144 022 075,00	14,56 %	-3,15 %
<b>Total general</b>	<b>₡7 819 462 578 067,00</b>		<b>₡7 528 544 018 560,00</b>		

Fuente: Dirección de Análisis Económico / SUGEFF



## Participación de mercado en certificados de depósito a plazo:

Los depósitos a plazo se mostraron como la actividad más dinámica del mercado crediticio, con un crecimiento de sus montos en un 8,6 %. Es también la más competitiva (ningún banco representa más de un 20 % del total) y en ella el CFBNCR mantuvo el liderazgo, a pesar de que su crecimiento en el 2022 estuvo por debajo del promedio general.

Entidad	Dic. 2021 (miles de colones)	PM Dic. 2021	Dic. 2022 (miles de colones)	PM Dic. 2022	Var. porcentual
BN	₡1 635 557 973 096,00	16,52 %	₡1 693 242 933 309,00	15,75 %	3,53 %
BCR	₡1 318 752 537 179,00	13,32 %	₡1 456 198 586 872,00	13,55 %	10,42 %
POPULAR	₡1 095 353 604 439,00	11,07 %	₡1 254 168 153 213,00	11,67 %	14,50 %
BACSANJOSE	₡1 034 578 317 865,00	10,45 %	₡1 259 134 890 154,00	11,71 %	21,71 %
SCOTIABANK	₡843 314 001 540,00	8,52 %	₡872 109 120 209,00	8,11 %	3,41 %
DAVIVIENDA	₡717 280 510 932,00	7,25 %	₡870 734 553 589,00	8,10 %	21,39 %
OTROS	₡3 252 665 956 086,00	32,86 %	₡3 344 519 106 043,00	31,11 %	2,82 %
<b>Total general</b>	<b>₡9 897 502 901 137,00</b>		<b>₡10 750 107 343 389,00</b>		

Fuente: Dirección de Análisis Económico / SUGEF

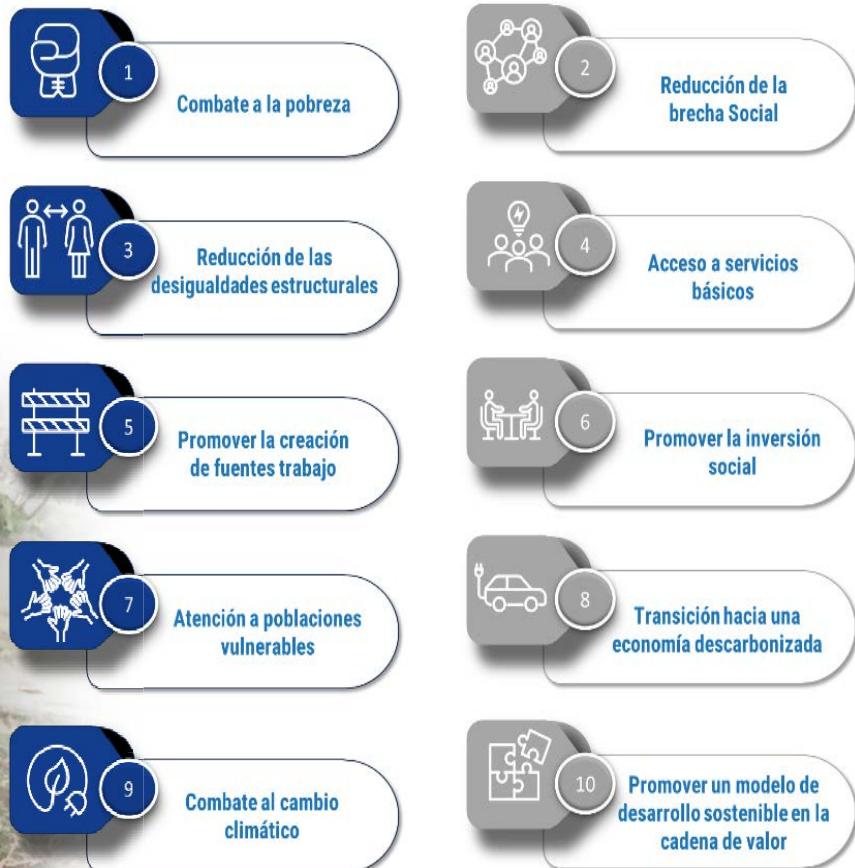
## C. Contexto

¿Cuáles son los principales desafíos y prioridades relacionados con el desarrollo sostenible en los principales países/regiones en los que opera su banco y/o sus clientes?

Describa cómo se han considerado, incluidas las partes interesadas que ha involucrado para ayudar a informar este elemento del análisis de impacto. Este paso tiene como objetivo poner los impactos de la cartera de su banco en el contexto de las necesidades de la sociedad.

## Desafíos que enfrenta la banca

En el BN se construyó la estrategia Juntos Somos Humanos, Cercanos y Sostenibles con el propósito de escuchar a las personas para tratar de ofrecerles soluciones financieras que les permita hacer sus vidas más fáciles, pero para lograrlo se consideran no solo sus expectativas sino también los desafíos sociales y ambientales a los que Costa Rica y el mundo debe prestar atención. Entre los principales desafíos se plantean los siguientes:



## Temas Materiales

- 1  Impactos ambientales
- 2  Productos financieros verdes
- 3  Gestión de riesgos sociales y ambientales de los financiamientos frente al cambio climático
- 4  Gestión de riesgos ASG
- 5  Transformación digital e innovación
- 6  Promover la sostenibilidad en la cadena de valor
- 7  Prácticas justas de mercadeo
- 8  Ciberseguridad
- 9  Inversión para el desarrollo sostenible
- 10  Gobierno corporativo
- 11  Rendición de cuentas
- 12  Innovación
- 13  Ética y anticorrupción

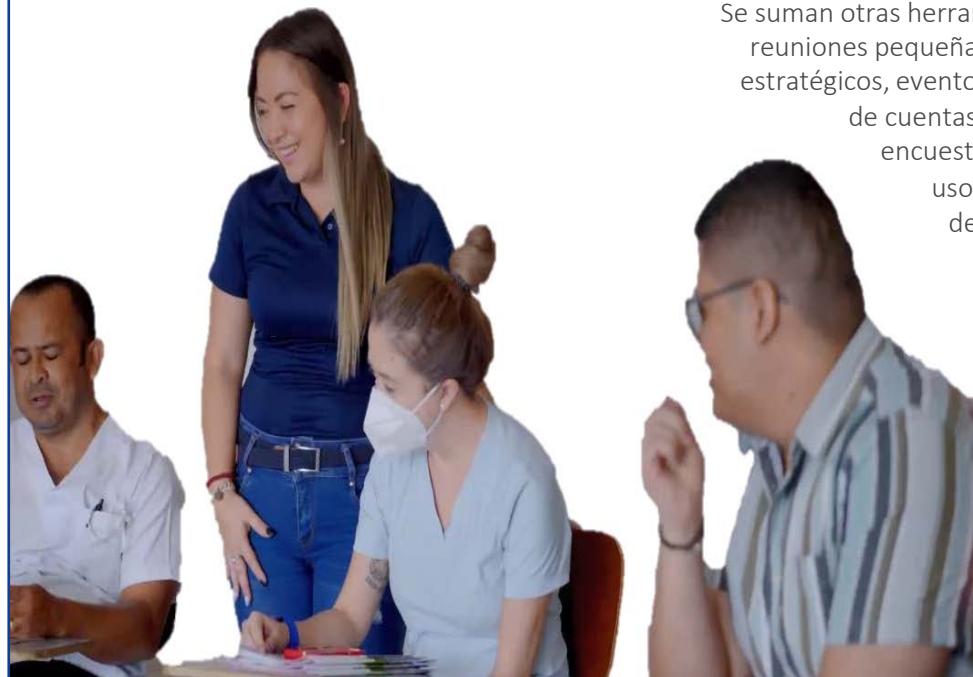
- 14  Condiciones laborales
- 15  Salud y seguridad ocupacional
- 16  Respeto a los derechos humanos
- 17  Diálogo social
- 18  Debido proceso y evaluación de desempeño
- 19  Desarrollo humano
- 20  Atracción y retención de talento
- 21  Bienestar del colaborador
- 22  Gestión de diversidad e inclusión
- 23  Igualdad de género en el lugar de trabajo
- 24  Reducción de pobreza multidimensional
- 25  Educación financiera
- 26  Inclusión financiera

## Consideración con las partes interesadas

El Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica ha realizado estudios de materialidad que han sido utilizados para el desarrollo de una estrategia de sostenibilidad y un modelo de negocio que incorpora la sostenibilidad en todos los aspectos de la empresa. De este estudio derivan temas materiales que influyen en la dirección de las operaciones del negocio.

La definición de dichos temas es un proceso que se construyen gracias a un diálogo con las diferentes partes interesadas donde se conocen sus expectativas y necesidades. Este tipo de mecanismos forman parte de las principales acciones con las que el BN cuenta para considerar las expectativas de las partes interesadas.

Se suman otras herramientas como reuniones pequeñas con públicos estratégicos, eventos de rendición de cuentas, aplicación de encuestas, así como el uso de los canales de la Controlaría de Servicios



Con base en estos primeros 3 elementos de un análisis de impacto, ¿qué impacto positivo y negativo áreas ha identificado su banco? ¿Cuáles (al menos dos) áreas de impacto significativas priorizó? para seguir su estrategia de establecimiento de objetivos (ver 2.2) Por favor divulgue.

# Análisis de impactos ambientales



## Resultados de los impactos identificados

Oferta financiera que promueven la descarbonización de la economía

Mejora la eficiencia de las operaciones

Positivos

### Impactos directos de las operaciones

#### Negativos

Pérdida de participación de mercado

Aumento del volumen de los gastos operativos

Demanda de herramientas que favorecen una descarbonización de la economía

Positivos

### Productos financieros verdes

#### Negativos

Pérdida de participación de mercado en los casos de ausencia de instrumentos financieros que elijan los consumidores

# Análisis de impactos económicos



## Gestión de riesgos y oportunidades frente al cambio climático

Pérdida de participación de mercado en caso de no anticipar las oportunidades de negocios derivadas del cambio climático

Tendencia a descarbonizar los procesos en las organizaciones y a impulsar la generación de negocios asociados

## Financiamiento e inversiones sostenibles

Aumento de problemas sociales y ambientales

Reducción del desarrollo socioeconómico del país

Impulsa el crecimiento de triple utilidad conjunto entre la organización y los públicos con los que se relaciona

## Promover la sostenibilidad en la cadena de valor

Debilitamiento de uno de los grupos con los que la organización se desarrolla, afectando su operación y desempeño económico



# Análisis de impactos Sociales

Grupos de interés identificados, conocimiento de sus expectativas y la toma de decisiones que impactan los negocios

## Diálogo social

Pérdida de confianza y credibilidad en la organización por desconocimiento de los grupos con los que se vincula

Pérdida de negocios potenciales por la no interacción con los grupos de interés

Construcción de una cultura financiera saludable

## Educación e inclusión financiera

Sobreendeudamiento

Aumento de problemas sociales

Alineamiento de las tendencias internacionales

## Respeto por los derechos humanos

Pérdida de licencia social para operar

Pérdida de reputación

## D. Medición del desempeño

Para estas (mín. dos áreas de impacto priorizadas)

¿Qué sectores, industrias y tipos de clientes financiados o invertidos están causando los impactos reales positivos o negativos más fuertes?

Describa cómo se ha evaluado el desempeño de estos, utilizando indicadores relacionados con áreas de impacto que se aplican a su banco. Al determinar áreas prioritarias para el establecimiento de objetivos entre sus áreas de mayor impacto, debe considerar los niveles de rendimiento actuales del banco, es decir, cualitativo y/o indicadores cuantitativos del impacto de triple utilidad, impactos resultantes de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios.

Si ha identificado el clima y/o la salud e inclusión financiera como sus principales áreas de impacto, consulte también los indicadores aplicables en el Anexo.

Si su banco ha adoptado otro enfoque para evaluar la intensidad del impacto resultante de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios, por favor describalo.

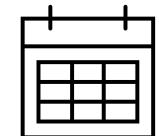
### Desafíos que enfrenta la banca

¿Cuál de los siguientes componentes del análisis de impacto ha completado su banco para identificar las áreas en las que su banco tiene sus impactos positivos y negativos más significativos (potenciales)?

<u>Alcance</u>	<input checked="" type="radio"/> Sí	<input type="radio"/> En curso	<input type="radio"/> No
<u>Composición de la cartera</u>	<input checked="" type="radio"/> Sí	<input type="radio"/> En curso	<input type="radio"/> No
<u>Contexto</u>	<input checked="" type="radio"/> Sí	<input type="radio"/> En curso	<input type="radio"/> No
<u>Medición del desempeño</u>	<input checked="" type="radio"/> Sí	<input type="radio"/> En curso	<input type="radio"/> No

¿Qué áreas de impacto más significativas ha identificado para su banco, como resultado del análisis de impacto?

- Mitigación del cambio climático
- Educación e inclusión financiera



Información del 2022

01

### Estrategia Climática



02

### Inclusión y salud financiera



## CONFIGURACIÓN DE DESTINO

### PASO CLAVE 2

Demuestre que su banco ha establecido y publicado un mínimo de dos objetivos que abordan al menos dos áreas diferentes de mayor impacto que identificó en su análisis de impacto.

Los objetivos deben ser específicos, mensurables (cualitativos o cuantitativos), alcanzables, pertinentes y sujetos a plazos (SMART). Indique los siguientes elementos de la configuración de objetivos (a-d), para cada objetivo por separado:

#### A. Alineación

¿Qué marcos de políticas internacionales, regionales o nacionales para alinear la cartera de su banco ha identificado como relevantes? Mostrar que los indicadores y metas seleccionados están vinculados e impulsan la alineación y una mayor contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible apropiados, los objetivos del Acuerdo de París y otros marcos internacionales, nacionales o regionales relevantes

Puede basarse en los elementos de contexto de la sección 2.1.

# 01



## Estrategia Climática

En el Banco Nacional estamos comprometidos con la promoción y apalancamiento del desarrollo sostenible con el fin de contribuir con el mercado, mediante una visión novedosa de hacer negocios promoviendo inversiones y financiamiento en proyectos con un alto impacto económico, social y ambiental, es por eso que impulsamos la inversión en proyectos enfocados en el crecimiento y descarbonización de la economía, así como la reducción de las desigualdades del país, a continuación unos de los hitos más importantes del año en materia de financiación climática:

Revisión y  
alineamiento de  
productos  
financieros verdes a  
taxonomías  
internacionales

Proceso de  
construcción de  
taxonomías Banco  
Nacional para  
financiación  
climática

Proceso de  
alineamiento de la  
cartera de crédito  
con triple utilidad  
según taxonomías  
internacionales

Promoción y  
colocación de  
fondos sostenibles  
en el mercado

Planificación de la  
estrategia de  
financiación  
climática

Proceso de  
planificación de  
una nueva oferta  
verde del Banco  
Nacional

Proceso de  
construcción de  
indicadores de  
impacto para la  
financiación sostenible

## B. Línea de base

¿Ha determinado una línea de base para los indicadores seleccionados y ha evaluado el nivel actual de alineación? Indique los indicadores utilizados, así como el año de la base. Puede basarse en la medición del rendimiento realizada en 2.1 para determinar la línea de base para tu objetivo.

Se ha desarrollado un paquete de indicadores para la mitigación del cambio climático y la salud e inclusión financiera para guiar y apoyar a los bancos en su viaje de establecimiento e implementación de objetivos.

Si su banco ha priorizado la mitigación climática y/o la salud e inclusión financiera como (uno de) sus áreas de impacto más significativas, se recomienda encarecidamente informar sobre los indicadores en el Anexo, utilizando una tabla general como la siguiente que incluye el área de impacto, todos los indicadores y los códigos de los indicadores correspondientes:

En caso de haber identificado otros indicadores y/o adicionales como relevantes para determinar la línea de base y evalúe el nivel de alineación hacia los objetivos pulsados por el pacto, divulgue estos

El BN mantiene un Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio actualizado, con el fin de reducir el impacto de un evento disruptivo en los procesos críticos del negocio

La organización cuenta con una metodología, que le permite llevar a cabo un ejercicio de análisis que permite identificar los procesos críticos del negocio y estimar el impacto de eventos disruptivos y/o crisis a la organización. Con la ejecución regular de este proceso, se obtienen la clasificación de los procesos y subprocesos del CFBNCR de acuerdo con su criticidad, mediante un modelo que permite clasificar según el alineamiento estratégico, aquellos procesos que son esenciales para la Continuidad del Negocio y que son la base del Sistema de Gestión.

Los riesgos físicos asociados al cambio climático tienen afectación en distintos aspectos de la operativa del BN, esto porque abarca desde elementos operativos y de continuidad del negocio, que puede afectar el brindar el servicio a nuestros clientes y atender las necesidades que tengan, situaciones como el no aperturar una oficina, que se presenten daños en instalaciones.

Inclusive una forma más directa de afectación en nuestros clientes es que se occasionen pérdidas económicas en sus bienes, alterando sus actividades generadoras de ingresos y hasta afectando su capacidad para hacer frente a sus obligaciones

Dados todos estos elementos asociados al impacto a nivel climático se trabajó en buscar la vinculación de riesgos tradicionales como mercado, operativo, y crédito, por lo cual durante el 2021 realizamos por primera vez las pruebas de estrés de riesgo climático con impacto a nivel de Capital, este ejercicio nos ha permitido cuantificar los impactos de posibles eventos climatológicos y su efecto directo en la Institución

**Durante el año  
2022 se  
programaron y  
ejecutaron  
pruebas de estrés  
climático**

## C) Objetivos SMART

(incluidos indicadores clave de rendimiento (KPI))

Divulgue los objetivos para su primera y segunda área de impacto más significativo, si ya existen (así como otras áreas de impacto, si existen). ¿Qué KPI está utilizando para monitorear el progreso hacia el logro del objetivo? Por favor divulgue

## D) Plan de acción:

¿Qué acciones, incluidos los hitos, ha definido para cumplir con los objetivos establecidos? [\[EU1\]](#) Por favor describa

Demuestre que su banco ha analizado y reconocido) impactos indirectos (potenciales de los objetivos establecidos en otras áreas de impacto así como las acciones relevantes para evitar, mitigar o compensar los posibles impactos negativos.

## Objetivos

En los últimos años, los Gobiernos de la República de Costa Rica, se ha propuesto asumir un rol de liderazgo en temas de cambio climático ya que el país se ubica en una de las regiones más vulnerables del planeta, por lo que las acciones que se tomen deben ser contundentes para poder enfrentarlo. De esta forma surge el Plan Nacional de Descarbonización cuyo objetivo es “Reducir los impactos sociales, ambientales y económicos del cambio climático y tomar ventaja de las oportunidades, promoviendo el desarrollo sostenible mediante el crecimiento económico, el progreso social y la protección ambiental por medio de iniciativas de mitigación y acciones de adaptación, para que Costa Rica mejore la calidad de vida de sus habitantes y de sus ecosistemas, al dirigirse hacia una economía carbono neutral competitiva para el 2021. Esta responsabilidad compartida se debe dar por medio del desarrollo de capacidades y la legitimidad para incidir tanto en la Agenda Nacional como la Agenda Internacional”

La estrategia ha definido sectores de intervención prioritarios sobre los que se trabaja la identificación de las fuentes de emisión y las oportunidades de reducción ya que el objetivo es reducir la cantidad de emisiones de GEI por fuente en cada uno de estos 8 sectores

Fundamentados en la estrategia país nos propusimos trabajar en los siguientes objetivos

1

Movilización de recursos propios e internacional para sumarnos al cumplimiento del plan nacional de descarbonización

2

Creación de una oferta de valor sostenible para financiar personas y empresas en la transición hacia una economía baja en carbono

3

Modificar los procedimientos internos de manera que se disminuya la huella climática e la identificación de oportunidades de negocio

4

Fortalecer la cultura de riesgos mediante la incorporación de riesgos ASG y la implementación del sistema de evaluación SARAS

5

Medir la huella de emisiones en la cartera de crédito para generar una estrategia de financiación climática



Energía



Transporte



Industrial



Agropecuario



Residuos Sólidos



Turismo



Hídrico



Uso del suelo

Sectores prioritarios

## CONFIGURACIÓN DE DESTINO

### PASO CLAVE 2

Demuestre que su banco ha establecido y publicado un mínimo de dos objetivos que abordan al menos dos áreas diferentes de mayor impacto que identificó en su análisis de impacto.

Los objetivos deben ser específicos, mensurables (cualitativos o cuantitativos), alcanzables, pertinentes y sujetos a plazos (SMART). Indique los siguientes elementos de la configuración de objetivos (a-d), para cada objetivo por separado:

#### A. Alineación

¿Qué marcos de políticas internacionales, regionales o nacionales para alinear la cartera de su banco ha identificado como relevantes? Mostrar que los indicadores y metas seleccionados están vinculados e impulsan la alineación y una mayor contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible apropiados, los objetivos del Acuerdo de París y otros marcos internacionales, nacionales o regionales relevantes

Puede basarse en los elementos de contexto de la sección 2.1.

# 02



## Inclusión y Salud Financiera

### BN Libertad Financiera

Es el nombre dado a la estrategia de educación financiera, la cual ha alcanzado en los últimos años un crecimiento importante en cuanto a la población que participa en las diferentes líneas de acción de la estrategia

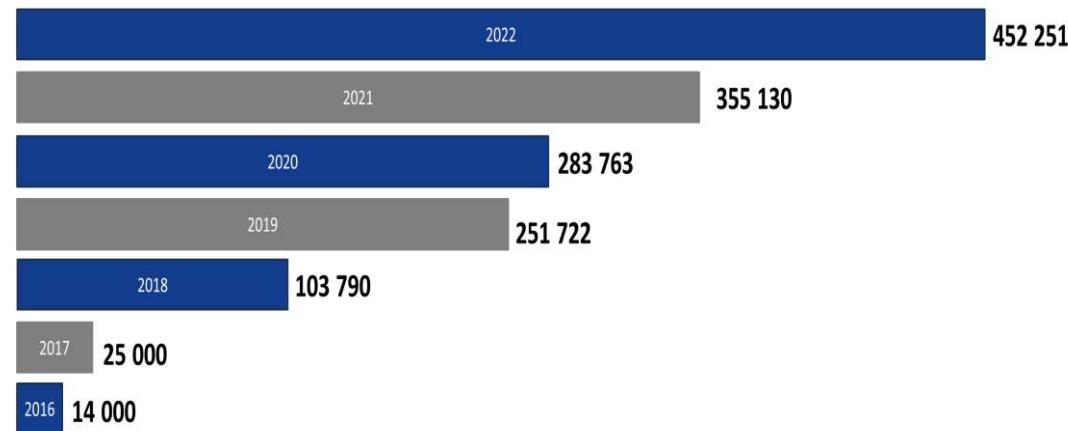


### VISIÓN DE LARGO PLAZO

Creemos en una ciudadanía que entiende y maneja conceptos, servicios y productos financieros, adoptando decisiones que mejoren su calidad de vida y permitan su desarrollo económico. Por ello, desarrollamos un programa que busca construir una cultura financiera sana fundamentada en el conocimiento y prácticas responsables del uso y relación con el dinero

Tema abordados	Cantidad de personas impactadas
Ciberseguridad	138,816
Pensiones cultura de Bienestar y vejez digna	113,632
Alfabetización TIC'S, Bn Móvil , sinpe móvil	84,211
Herramientas para ahorrar y facilidades de inversión	28,550
Rehabilitación Financiera Cobro Responsable	20,075
Seguros cultura de Prevención	16,836
Relación Emocional con el dinero	14,847
Finanzas para Jóvenes BN Juvenil	22,858
Mercado de Valores, riesgos y beneficios	9,850
Finanzas para niños, videojuegos y compras en línea	1,081
Inversiones cómo utilizar BN Fondos	1,059
Finanzas para adultos mayores	436
	452,251

1 485 656 Personas que han participado en el programa



## B. Línea de base

¿Ha determinado una línea de base para los indicadores seleccionados y ha evaluado el nivel actual de alineación? Indique los indicadores utilizados, así como el año de la base. Puede basarse en la medición del rendimiento realizada en 2.1 para determinar la línea de base para tu objetivo.

Se ha desarrollado un paquete de indicadores para la mitigación del cambio climático y la salud e inclusión financiera para guiar y apoyar a los bancos en su viaje de establecimiento e implementación de objetivos.

Si su banco ha priorizado la mitigación climática y/o la salud e inclusión financiera como (uno de) sus áreas de impacto más significativas, se recomienda encarecidamente informar sobre los indicadores en el Anexo, utilizando una tabla general como la siguiente que incluye el área de impacto, todos los indicadores y los códigos de los indicadores correspondientes:

En caso de haber identificado otros indicadores y/o adicionales como relevantes para determinar la línea de base y evalúe el nivel de alineación hacia los objetivos pulsados por el pacto, divulgue estos

El programa de Libertad Financiera está alineado con otros programas que forman parte de la estrategia de educación financiera. Cada uno de estos programas establecen sus indicadores y métricas por medio de las cuales se determina el alcance del cumplimiento de sus metas



## C) Objetivos SMART

(incluidos indicadores clave de rendimiento (KPI))

Divulgue los objetivos para su primera y segunda área de impacto más significativo, si ya existen (así como otras áreas de impacto, si existen). ¿Qué KPI está utilizando para monitorear el progreso hacia el logro del objetivo? Por favor divulgue

## D) Plan de acción:

¿Qué acciones, incluidos los hitos, ha definido para cumplir con los objetivos establecidos? [\[EU1\]](#) Por favor describa

Demuestre que su banco ha analizado y reconocido) impactos indirectos (potenciales de los objetivos establecidos en otras áreas de impacto así como las acciones relevantes para evitar, mitigar o compensar los posibles impactos negativos.

# Objetivos

**Convertir al BN en aliado estratégico del gobierno y la población costarricense en materia de Salud Financiera.**

## Objetivos secundarios

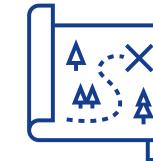
Incrementar el empoderamiento de nuestros públicos de interés, para que comprendan los costos, riesgos y beneficios asociados a los productos y servicios financieros.

Fomentar el desarrollo de habilidades que posibiliten aumentar el bienestar personal, familiar y comunal.



## Contribuimos a:

1. Fortalecer las capacidades financieras de los costarricenses, aprendiendo a planificar y tomar decisiones que promuevan el desarrollo personal, familiar y comunal.
2. Que los costarricenses entiendan el funcionamiento del sistema económico y financiero nacional, cuáles son sus derechos y como pueden obtener orientación institucional para mejorar su salud financiera
3. Promover una mayor coordinación entre actores, potenciando sinergias y desincentivando duplicaciones.
4. Impulsar buenas prácticas y desarrollar contenidos y canales de difusión considerando la diversidad costarricense.
5. Promover la investigación y evaluación de las diferentes actividades derivadas del programa en busca de la mejora continua.
6. Empoderar a los funcionarios del Banco Nacional a través de recurso metodológico y didáctico para que los objetivos puedan pernecer transversalmente en la organización.



## Plan de acción:

1. Continuidad al proyecto de índice de bienestar financiero para clientes BN.
2. Fortalecimiento de programa AULA LABORA educación financiera y emprendimiento en 234 colegios técnicos.
3. Fortalecimiento del Programa BN Embajadores de Libertad Financiera, 420 funcionarios especialistas.
4. Campañas Internas y externas de comunicación en salud financiera.
5. Fortalecimiento de los programas de educación financiera a poblaciones vulnerables.
6. Fortalecimiento de las acciones de educación financiera para jóvenes y niños a través de la estrategia FLY

# Autoevaluación



¿Cuál de los siguientes componentes del establecimiento de objetivos en línea con los requisitos de PRB ha completado su banco o está actualmente en un proceso de evaluación para su...

**Alineamiento**

Primera área de impacto más significativo: ... (por favor nombrelarlo) ...

Segunda área de impacto más significativo: ... (por favor nombrelarlo) ...

(Si está estableciendo objetivos en más áreas de impacto) ... su tercera (y subsiguientes) área(s) de impacto: ... (por favor nombrelarlo)

**Línea Base**

<input checked="" type="radio"/> Sí	<input type="radio"/> En progreso	<input type="radio"/> No
<input checked="" type="radio"/> Sí	<input type="radio"/> En progreso	<input type="radio"/> No
<input checked="" type="radio"/> Sí	<input type="radio"/> En progreso	<input type="radio"/> No
<input checked="" type="radio"/> Sí	<input type="radio"/> En progreso	<input type="radio"/> No
<input checked="" type="radio"/> Sí	<input type="radio"/> En progreso	<input type="radio"/> No
<input checked="" type="radio"/> Sí	<input type="radio"/> En progreso	<input type="radio"/> No

**Objetivos Inteligentes**

<input checked="" type="radio"/> Sí	<input type="radio"/> En progreso	<input type="radio"/> No
<input checked="" type="radio"/> Sí	<input type="radio"/> En progreso	<input type="radio"/> No
<input checked="" type="radio"/> Sí	<input type="radio"/> En progreso	<input type="radio"/> No
<input checked="" type="radio"/> Sí	<input type="radio"/> En progreso	<input type="radio"/> No
<input checked="" type="radio"/> Sí	<input type="radio"/> En progreso	<input type="radio"/> No
<input checked="" type="radio"/> Sí	<input type="radio"/> En progreso	<input type="radio"/> No

**Plan de Acción**

<input checked="" type="radio"/> Sí	<input type="radio"/> En progreso	<input type="radio"/> No
<input checked="" type="radio"/> Sí	<input type="radio"/> En progreso	<input type="radio"/> No
<input checked="" type="radio"/> Sí	<input type="radio"/> En progreso	<input type="radio"/> No
<input checked="" type="radio"/> Sí	<input type="radio"/> En progreso	<input type="radio"/> No
<input checked="" type="radio"/> Sí	<input type="radio"/> En progreso	<input type="radio"/> No
<input checked="" type="radio"/> Sí	<input type="radio"/> En progreso	<input type="radio"/> No

IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE  
OBJETIVOS  
PASO CLAVE 2

Para cada objetivo por separado: Demuestre que su banco ha implementado las acciones que había definido previamente para cumplir con el objetivo establecido. Informe sobre el progreso de su banco desde el último informe hacia el logro de cada uno de los objetivos establecidos y el impacto que tuvo su progreso, utilizando los indicadores y KPI para monitorear el progreso que ha definido en 2.2.

O, en caso de cambios en los planes de implementación (relevante solo para el segundo informe y los posteriores): describa los cambios potenciales (cambios en áreas de impacto prioritarias, cambios en indicadores, aceleración/revisión de objetivos, introducción de nuevos hitos o revisiones de planes de acción) y explique por qué esos cambios se han vuelto necesarios

En el año 2022 definimos metas de crecimiento en bancarización e inclusión fortaleciendo la vinculación y la educación financiera con los siguientes grupos de interés: mujeres, niños, jóvenes

# 01 Estrategia Climática



En 2022 realizamos diversas pruebas de estrés y la movilización de recursos económicos como base para construir una estrategia de financiación climática que conduzcan a la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero

# 02 Inclusión y Salud Financiera



## Principio 03

# Clients



Trabajamos de manera responsable con nuestros clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas que crean prosperidad para las generaciones actuales y futuras

## Compromiso

¿Tiene su banco una política o un proceso de compromiso con los clientes para fomentar prácticas sostenibles?

Si  No  En proceso

¿Tiene su banco una política para los sectores en los que ha identificado los mayores impactos negativos (potenciales)?

Si  No  En proceso

Describa cómo su banco ha trabajado y/o planea trabajar con sus clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir una economía sostenible.

Debe incluir información sobre políticas relevantes, acciones para apoyar la transición de los clientes, indicadores seleccionados sobre la participación del cliente y, cuando sea posible, los impactos logrados.

Debe estar en consonancia con el análisis de impacto, el establecimiento de objetivos y los planes de acción establecidos.

## Enfoque Clientecéntrico

**Buscamos generar valor económico, social y ambiental para impulsar el desarrollo sostenible de Costa Rica**



**52%**

De toda la población nacional está bancarizada por medio del BN

En el 2022 estructuramos una dirección de analítica de datos para extraer el valor de esa información. Los clientes del BN efectúan millones de transacciones por lo que a partir de su comportamiento se abre un mundo de posibilidades que nos permite mejorar su atención.

A partir de esta analítica de datos se diseñó el producto Cupos de Crédito y por medio de este se colocaron 18 mil millones de colones y 28 millones de dólares en tarjetas de crédito. Con esa misma analítica y aprovechando el desarrollo de modelos logramos una segmentación que antes no habíamos realizado mejorando la metodología de capacidad de pago e inclusive desarrollamos score de captación, pudimos ofrecerles a nuestros clientes créditos no por su comportamiento de crédito sino por su comportamiento en captación.



## Principales acciones que fomentan prácticas sostenibles con miras a construir una economía sostenible

- **Mapeo de grupos de interés:** se hace un análisis de cuáles son los principales públicos con los que el BN se relaciona, se identifica y se agrupan conforme el nivel de relacionamiento e impactos
- **Materialidad:** se trabaja con representantes de todos los grupos de interés para definir los temas o asuntos materiales para el BN en los que se vinculan las expectativas y necesidades de los públicos
- **Programa Libertad Financiera:** se trabaja con diversos sectores de la población para sensibilizarlos en torno a la administración de sus finanzas personales, la relación emocional con el dinero, programación de presupuestos, uso y maximización de los productos que ofrece el BN para su aprovechamiento y beneficio, entre otras temáticas
- **Asesoría Financiera:** se cuenta con un grupo de asesores denominados Embajadores Financieros quienes se encargan de brindar consejos e impulsar el desarrollo de capacidades y habilidades en el uso de los productos y servicios del BN
- **Estrategia de relacionamiento con partes interesadas:** se construye una estrategia compuesta por líneas de acción que favorecen el acercamiento y comunicación con los diferentes grupos de interés del BN
- **Acompañamiento a públicos por impacto de las operaciones:** se brinda un acompañamiento personalizado a diversos públicos que requieren un tratamiento especializado ya sea por verse impactados de forma negativa por las operaciones del negocio o bien por sucesos que se susciten en las oficinas del BN que puedan afectar a los clientes
- **Acompañamiento Técnico:** se ofrece a los clientes mipymes
- **Capacitación Técnica:** se ofrece a clientes de BN Pymes y BN Mujer

## Oportunidades del negocio

Describir qué oportunidades estratégicas de negocio en relación con el incremento de los positivos y reducción de los impactos negativos que su banco ha identificado y/o cómo ha trabajado en estos en el período del informe.

Proporcionar información sobre productos y servicios existentes, información sobre productos sostenibles desarrollados en términos de valor (USD o moneda local) y/o cómo % de su cartera y en qué ODS o áreas de impacto se esfuerza por tener un impacto positivo (por ejemplo, hipotecas verdes – clima, bonos sociales – inclusión financiera, etc.).

# Modelo de Negocios de triple utilidad

## Movilización de Recursos

El principal objetivo del modelo de negocios es generar valor económico, social y ambiental para el desarrollo sostenible de Costa Rica, consecuentes con este objetivo fortalecimos alianzas con organizaciones internacionales que nos han facultado la movilización de recursos propios e internacionales para incrementar el valor socioeconómico y ambiental mediante los negocios que se gestionan en el BN

Establecimos dos líneas de acción, una que busca generar impactos ambientales positivos gracias al financiamiento de proyectos que combatan los desafíos del cambio climático y otro que busque dar respuesta a necesidades de la sociedad actual beneficiado a las pymes, especialmente aquellas lideradas por mujeres

### Fondos Propios



\$ 237 Millones

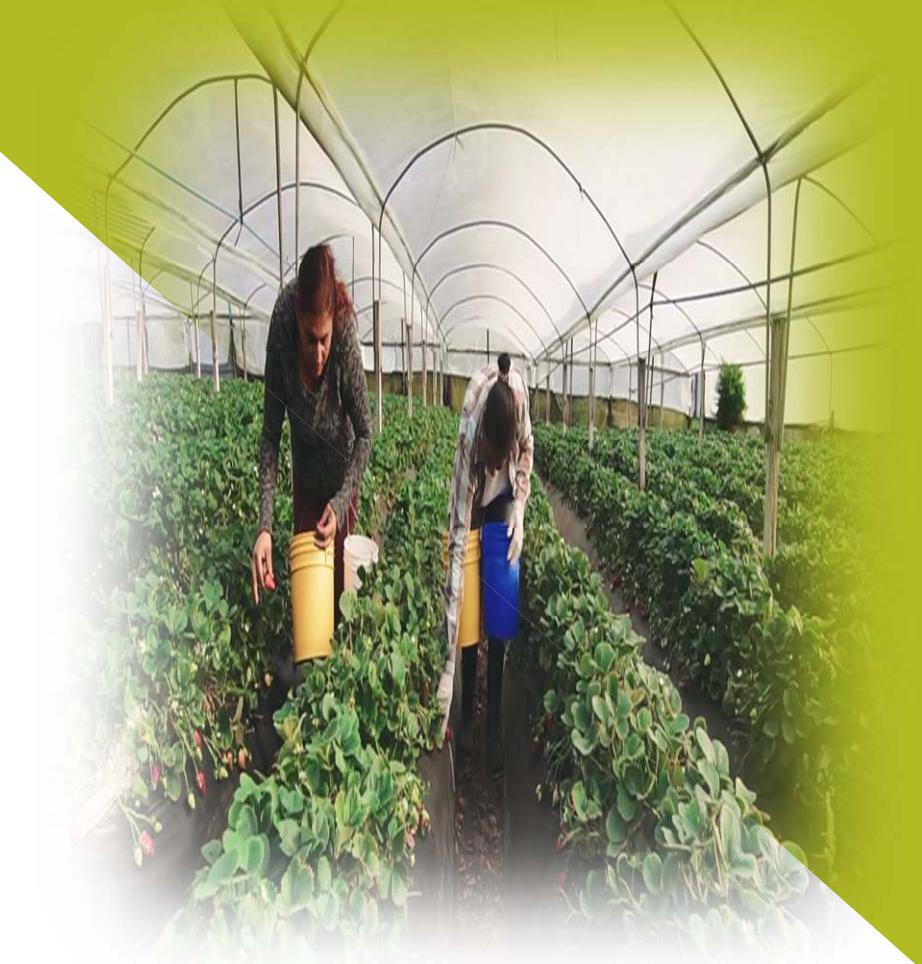
### Fondos Internacionales



\$ 65 Millones



\$ 75 Millones



Como resultado de la movilización de recursos se trabajó el

### Primer Bono Social

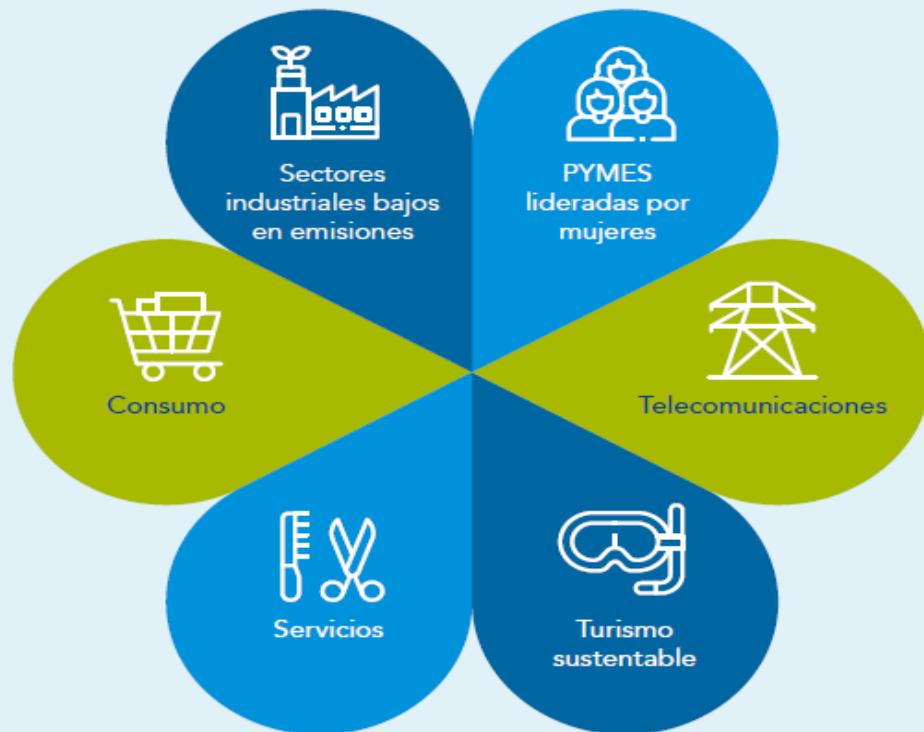
### Fondo Verde

### Bono Verde

### Financiamiento de triple utilidad

## Bono Social

Tanto para la estrategia de empoderamiento de las mujeres como para el apoyo a las micros, pequeñas y mediana empresas, diseñamos una herramienta financiera fundamentada en una alianza formalizada entre el Banco Nacional, el Banco Interamericano para el Desarrollo BID, BID Invest y FIDEV Canadá. Se trata del bono social creado para financiar proyectos sostenibles alineados con el combate a la pobreza y para empoderar a las mujeres y a las PYMES, especialmente aquellas lideradas por ellas.



Al cierre de diciembre del 2022 se ha colocado la siguiente cantidad:

**\$2,3 millones**  
en 45 créditos de Mipyme

Partimos del criterio de selección, monitoreo y evaluación de proyectos alineados con los principios de bonos sociales de la Asociación Internacional de Mercados de Capitales (ICMA, en sus siglas en inglés). El Banco está alineado a esa metodología, al ser el primer banco en emitir un bono social en Costa Rica.



## Financiamiento Verde

Gracias a la alianza entre el Banco Nacional y la Agencia Francesa para el Desarrollo AFD y la Unión Europea se canalizaron \$65 millones para ser destinados al desarrollo de proyectos que combatan el cambio climático y la construcción de diversas líneas de crédito que permitan construir una cartera climática. Hacemos referencia a inversiones para la adaptación y mitigación al cambio climático como:



Al cierre de diciembre del 2022 se ha colocado la siguiente cantidad:

**\$5 millones**



## Cajeros en lenguas indígenas

Mantenemos cajeros automáticos programados en lenguajes Bribri y Cabécar para mejorar la atención de dos grandes poblaciones indígenas en el país, de un total de ocho pueblos distribuidos en 25 territorios indígenas.

Turrialba

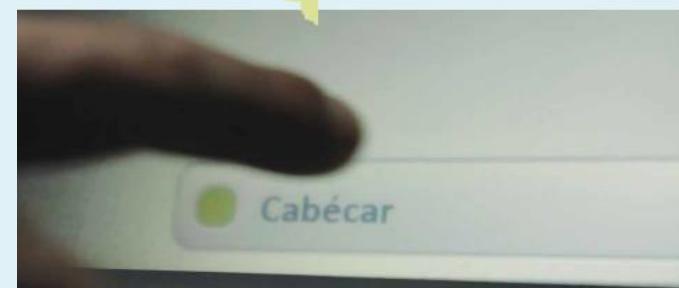


Cajeros Automáticos en Cabécar  
Personal capacitado para comunicarse en Cabécar.

Bribri



Cajeros Automáticos en Bribri, Talamanca.





## Acompañamiento a Mipymes

Trabajamos permanentemente para intensificar los beneficios que aportan las PYMES con tres ejes importantes:

### Financiamiento



### Capacitación



### Asistencia Técnica



Como resultados destacamos la fidelización, una tasa de repago en los créditos y un aumento de vinculación en las relaciones comerciales de largo plazo.

1

Acompañamiento empresarial como eje clave del modelo comercial de atención a clientes PYMES.

2

Contribuir al logro de los resultados comerciales con acciones que potencien estos servicios y lograr permanencia empresarial, acercamiento, identificación de necesidades, fidelización y retención a clientes con buena relación comercial y/o aumento de la vinculación.

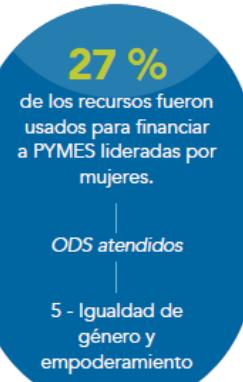
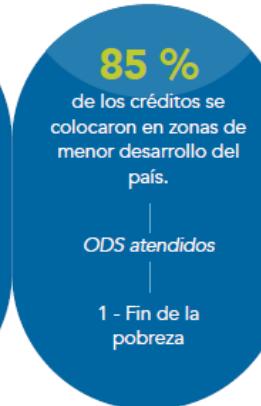
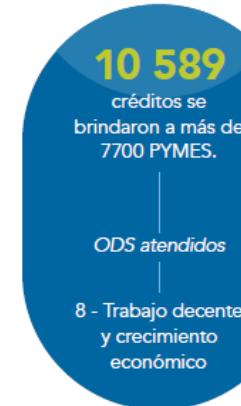
3

Posicionar al Banco Nacional como líder del sector y seguir impulsando nuestro compromiso de atención integral al sector de micro y pequeña empresa.

El crecimiento que tuvo la cartera de crédito destinado a las micro, pequeña y mediana empresa fue de 1 pp por encima del Sistema Financiero Nacional (SFN).

BNCR	Creció en desarrollo un 14 %
SFN	Creció en desarrollo un 13 %

### Impulsamos el desarrollo sostenible



# Tarjeta Verde



**Primera tarjeta ambiental**  
que aporta un porcentaje de sus utilidades a  
proyectos de conservación ambiental y  
beneficio social



Gracias al programa que  
desarrolla el FBS se protege  
la flora y la fauna nacional

Recursos  
trasladados al  
Fondo de Biodiversidad Sostenible

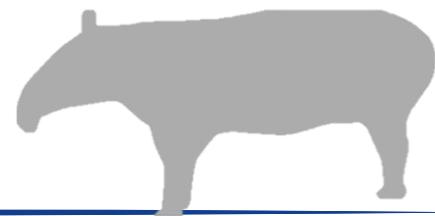
**\$3 438 554,92**

**2010 - 2022**

**113**  
Fincas en el  
programa

**10 000**  
Hectáreas  
beneficiadas

**120**  
Familias  
impactadas





## Digitalización de la banca

Como parte del máximo aprovechamiento de las tecnologías desplegadas se logró ampliar la capacidad de alcance del monitoreo y aseguramiento de los dispositivos del CFBNCR con procesos automatizados logrando un alcance superior al 94% del parque tecnológico, la constante expansión permitirá completar el ciclo en el 2023.

Se mejoró la postura de Seguridad del CFBNCR por medio de la atención proactiva de alertas, caza de amenazas, gestión y seguimiento de corrección de vulnerabilidades identificadas, así como maximizando la capacidad de inteligencia en las detecciones integrando procesos de autoaprendizaje permanente, correlación de eventos, y consulta activa de fuentes de información en línea para detener el avance de amenazas desde etapas tempranas logrando una métrica del 53% en el score de Seguridad a Diciembre 2022.

Se logró un avance importante en la protección de usuarios y acceso a recursos con la implementación de soluciones de autenticación moderna como el doble factor de autenticación, acceso sin contraseña(passwordless), alcanzando una disponibilidad del 100%.

1 208 714

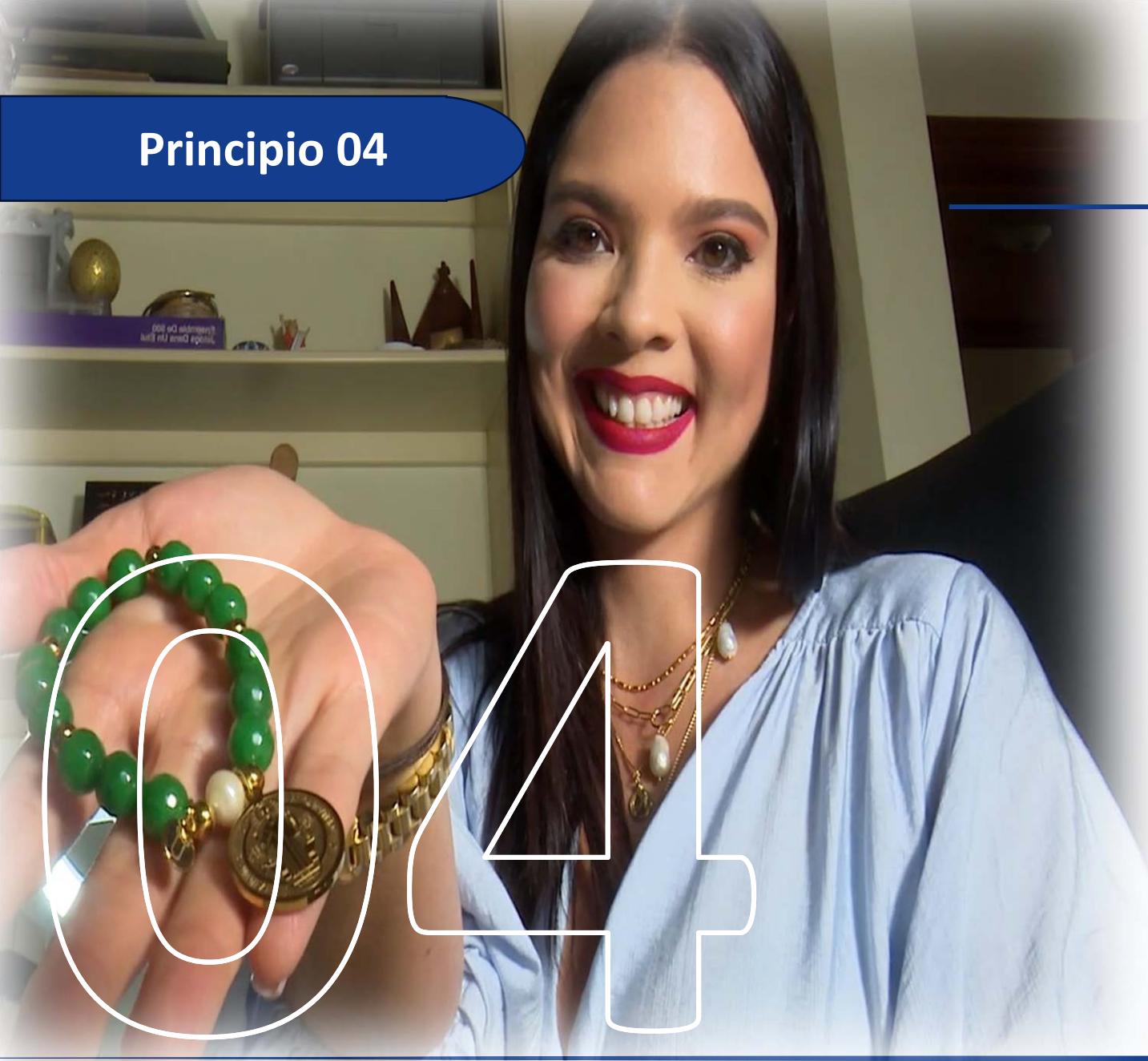
Cantidad total de clientes digitales



33%

De los clientes adulto mayor hacen uso de los servicios digitales

## Principio 04



# Partes Interesadas



Consultaremos, participaremos y nos asociaremos de manera proactiva y responsable con partes interesadas para lograr los objetivos de la sociedad

# Identificación

## Y consulta a partes interesadas

¿Cuenta su banco con un proceso para identificar y consultar regularmente, involucrar, colaborar y asociarse con partes interesadas (o grupos de partes interesadas) (13) que haya identificado como relevantes en relación con el proceso de análisis de impacto y establecimiento de objetivos?

 Si  No  En proceso

Describa qué partes interesadas (grupos/tipos) ha identificado, consultados, comprometidos, colaborados o asociados con el propósito de implementar Principios y mejorar los impactos de su banco. Debe incluir una descripción general de cómo su banco ha identificado a las partes relevantes, qué problemas se abordaron/resultados alcanzados y cómo se incorporaron al proceso de planificación de la acción.

## Matriz Institucional de Interacción de Partes Interesadas

El término “partes interesadas” se refiere a aquellas personas o grupos de personas que se ven afectados o se podrían ver afectados por las operaciones de una organización o empresa (ISO 26000).

Las organizaciones pueden tener muchos tipos de partes interesadas cada cual con diferente nivel de involucramiento o compromiso y, a menudo, con intereses diferentes.

En el 2022 se presentó la Guía Institucional de Interacción con Partes Interesadas que transitará por los siguientes apartados:

- a. Mapeo Institucional de la Parte Interesada
- b. Segmentación de Partes Interesadas e Interlocutor Institucional
- c. Procedimiento de Ejecución de la Matriz Institucional de Interacción con Partes Interesadas (MIIPI)
- d. Temporalidad de la Ejecución de la MIIPI
- e. Mecanismo de Reporte de Análisis

Producto de los resultados obtenidos en los análisis de materialidad y la posterior validación realizadas con las dependencias institucionales que mantienen relación directa con las distintas partes interesadas se generó una acercamiento concreto hacia la conformación del mapeo de las partes interesadas, no únicamente desde su nominación inicial, sino también respecto de los componentes que cada una de ellas evidencia, para derivar en el establecimiento de los interlocutores institucionales válidos en términos de la ejecución de la Matriz.

Para conocer las expectativas y necesidades de nuestras partes interesadas, contamos con mecanismos como estudios de materialidad y consultas que realizamos de manera constante. Por ello, en el segundo semestre del año 2022 realizamos un nuevo estudio de materialidad con los diferentes grupos de interés del CFBNCR para actualizar los temas materiales y estructurar una nueva estrategia de partes interesadas.

## Beneficios de la interacción con los grupos de interés

- (i) Facilitar una mejor gestión de riesgo y reputación,
- (ii) Permitir que las organizaciones aprendan de sus partes interesadas lo cual genera mejoras en los procesos, productos y servicios,
- (iii) Desarrollar la confianza entre una organización y sus partes interesadas,
- (iv) Posibilitar la comprensión del contexto de los negocios y la identificación de nuevas oportunidades estratégicas,
- (v) Informar y educar a las partes interesadas y al entorno empresarial para mejorar sus procesos de toma de decisiones,
- (vi) Conducir a un desarrollo social más equitativo y sostenible al brindarles la oportunidad de participar en los procesos de toma de decisiones
- (vii) Permitir la combinación de recursos (conocimiento, perspectivas, opiniones, etc.) que facilite el alcance de objetivos que las organizaciones no pueden lograr de forma independiente.

## Escuchamos a nuestras partes interesadas



En un ejercicio que buscó profundizar la identificación de las partes interesadas se hizo un mapeo de los públicos que son especiales para las sociedades anónimas de la organización.

#### Proveedores

- Seguridad
- Limpieza
- Soporte al negocio
- Entregas a tiempo
- Tecnología e información
- Construcción
- Mantenimiento
- Mercadeo y publicidad

#### Entes reguladores

- Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF)
- Superintendencia General de Valores (Sugeval)
- Superintendencia General de Seguros (Sugese)
- Superintendencia General de Pensiones (SUPEN)
- Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASIFF)
- Contraloría General de la República (CGR)
- Ministerio de Hacienda
- Banco Central de Costa Rica (BCCR)
- Bolsa Nacional de Valores
- Interclear Central de Valores (BN-Valores)

#### Colaboradores

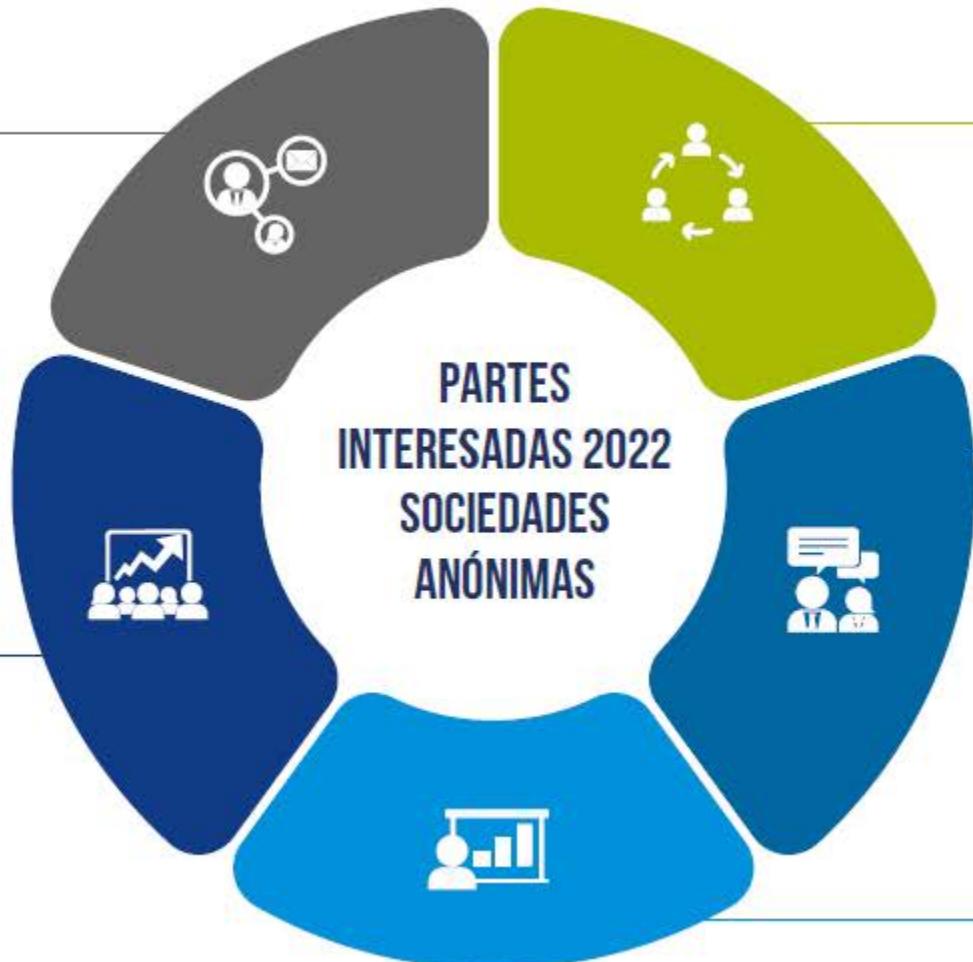
- Contrato fijo
- Contrato ocasional
- Practicantes colegiales
- Practicantes universidad

#### Clientes

- Corporativos
- Empresariales
- Institucionales
- Personas
- Microempresa
- Pequeña Empresa
- Mediana Empresa
- No gestionables (BN-Fondos)
- No institucionales (BN-Valores)

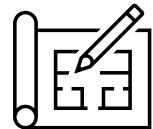
#### Competencia

- Corredurías Públicas (BN-Corredora)
- Corredurías Privadas (BN-Corredora)
- Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión (BN-Fondos)
- Peers (BN-Valores)
- Industria (ex. Peers) (BN-Valores)
- Operadoras (BN-Vital)





## Procedimiento de ejecución de la Matriz Institucional para la Interacción con Partes Interesadas



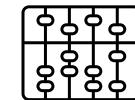
### Planificación de la aplicación

1. Analizar la "Segmentación de Partes Interesadas e Interlocutor Institucional" a fin de conocer cuales partes interesadas le corresponden a la dependencia en la cual trabaja.
2. Ejecutar el Mapeo de Partes Interesadas RE02-PR012RS01 con las partes interesadas que le corresponden a partir del resultado obtenido en el punto anterior.
3. Priorizar las partes interesadas con las cuales se trabajará.
4. Envía para valoración y aprobación de la Unidad de Sostenibilidad la propuesta de aplicación.
5. La Unidad de Sostenibilidad valida la propuesta y aprueba la propuesta de aplicación.



### Ejecución (aplicable para actividades grupales)

1. Convocatoria de los participantes mediante el formato (correo electrónico, carta, mensaje, etc.) que mejor asegure la participación de los convocados
2. Desarrollo del encuentro con los participantes de la parte interesada seleccionada atendiendo lo establecido en la Matriz respecto de los aspectos: Momento, Método y Meta.
3. Compleción de la bitácora de eventos que se estipula dentro de la Guía a fin de consolidar los temas y criterios atendidos en el encuentro.
4. Envío de la bitácora hacia la Unidad de Sostenibilidad a fin de ser valorada de acuerdo con lo esperado según la Guía.
5. Valoración de la bitácora entregada y estimación de su condición final (aprobada / ajustes necesarios) por parte de la Unidad de Sostenibilidad.



### Consolidado de Reportes

Establecimiento de documento que consolida los distintos reportes recibidos a partir de la ejecución de la Guía por parte de la Unidad de Sostenibilidad



## Mecanismos de Relacionamiento

### Informar

#### Portal de transparencia

Somos el único banco del sistema financiero nacional en pertenecer a la red nacional de transparencia

#### Sitios web

Tanto el Banco como sus subsidiarias poseen portales corporativos

#### Ejercicios de rendición de cuentas

Reporte de Sostenibilidad, boletines, volantes electrónicos, cajeros

#### Redes sociales

Principales redes sociales

### Consultar

#### Estudio de materialidad

Cada dos años se actualiza el estudio de materialidad para integrar sus necesidades y expectativas

#### Net Promoter Score

Validación de la percepción de los clientes

#### Herramientas de consulta

Encuestas, evaluaciones de calidad, validaciones cuestionarios vinculados con los servicios, formularios

#### Centro de contacto

Se construyen protocolos de contacto

### Dialogar

#### Reuniones presenciales

Se realizan actividades como desayunos o cafés con diferentes grupos de interés para realimentar la gestión según sus necesidades

#### Embajadores financieros

Grupo de colaboradores que impulsan el programa de educación e inclusión financiera

#### Web Chats

Procuran escuchar y atender las necesidades de los clientes

### Interactuar

#### Campañas institucionales

Se planifican campañas de acuerdo con fechas o eventos especiales

#### Guía de partes interesadas

Se aplica para identificar los grupos de interés, especialmente los preminentnes con miras a desarrollar estrategias especializadas y adecuadas a los públicos

#### Contraloría de servicios

Tiene como meta la conciliación de conflictos y ofrecer respuestas a las necesidades que plantean los clientes

## Principio 05



# Estructura de la Gobernanza



Implementaremos nuestro compromiso con estos principios a través de una gobernanza y la cultura de banca responsable.

# Gobernanza

¿Cuenta su banco con un sistema de gobierno que incorpore el PRB?

Si  No  En proceso

Describa las estructuras de gobierno, las políticas y los procedimientos relevantes que tiene su banco en lugar/está planeando poner en marcha para gestionar impactos significativos positivos y negativos (potenciales) y apoyar la implementación efectiva de los Principios. Esto incluye información sobre:

- Qué comité tiene la responsabilidad sobre la estrategia de sostenibilidad y los objetivos aprobación y seguimiento (incluida la información sobre el nivel más alto de gobierno del PRB).
- Detalles sobre el presidente del comité, el proceso y la frecuencia para que la junta tenga supervisión de la implementación de PRB
- Prácticas de remuneración vinculadas a objetivos de sostenibilidad

## Estructura de Gobierno Corporativo

Se cuenta con una estructura de gobierno corporativo que incluye los Principios de Banca Responsable dentro del Marco Estratégico. Esa estructura está compuesta de la siguiente manera



De izquierda a derecha: Rodolfo González Cuadra, Maricela Alpizar Chacón, José Manuel Arias Porras, Ruth Alfaro Jara, Marvin Arias Aguilar, Flora Montealegre Guillén y Bernal Alvarado Delgado

**Marvin Arias Aguilar**  
Presidente JDG

**Flora Montealegre Guillén**  
Vicepresidente

**Maricela Alpizar Chacón**  
Secretaria

**Rodolfo González Cuadra**  
Director

**Ruth Alfaro Jara**  
Directora

**Bernal Alvarado Delgado**  
Director

## Junta Directiva General

Es el máximo órgano de gobierno del Conglomerado. Está integrada por siete miembros quienes son designados por el Consejo de Gobierno, de conformidad con el artículo 20 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional. Sus lineamientos internos están establecidos en el artículo 5.1 del Código de Gobierno Corporativo y sus funciones están dictadas en el artículo 34 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, en el Acuerdo SUGEF 16-16 Capítulo II artículo 8º y en el Reglamento de Funcionamiento de la Junta Directiva General RG01GC01.

Durante el 2022 se realizaron elecciones presidenciales en Costa Rica, este cambio de gobierno implicó también un movimiento en la Junta Directiva General; es decir, al inicio de cada nuevo gobierno sale un grupo de directores e ingresan otros representando al gobierno entrante. En esa ocasión ingresaron cuatro nuevas personas a sustituir el grupo de directores cuyo nombramiento inició hace ocho años atrás.

La Junta Directiva General es la responsable de aprobar el marco estratégico que rige las operaciones del negocio, así como el seguimiento de los indicadores que miden el cumplimiento de las metas establecidas. Por otra parte, aprueban las políticas y las estructuras de principales de la administración



## Comités en los que participan los directores de la Junta Directiva General

Comité Corporativo de Auditoría

Comité Corporativo de Riesgo

Comité Corporativo de Compensación, Nominación y Gobernanza

Comité Corporativo de Cumplimiento

## Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas

Las Sociedades Anónimas cuentan con una Junta Directiva particular para cada una. Los lineamientos de sus funciones se encuentran definidos en el artículo 5.1 de las Juntas Directivas del Código de Gobierno Corporativo y en el Reglamento para el funcionamiento de las juntas directivas de las subsidiarias que conforman el Conglomerado.



- **Presidenta:** Flora Montealegre Guillén
- **Vicepresidente:** José Manuel Arias
- **Secretario:** Allan Calderón Mora
- **Tesorero:** Rodolfo González Cuadra
- **Vocal:** Luis Carlos Mora Oconitrillo
- **Fiscal:** Jéssica Borbón Guevara



- **Presidenta:** Maricela Alpízar Chacón
- **Vicepresidenta:** Ruth Alfaro Jara
- **Secretario:** Flora Montealegre Guillén
- **Tesorero:** Maximiliano Alvarado Ramírez
- **Vocal:** Numa Rodrigo
- **Fiscal:** Jéssica Borbón Guevara



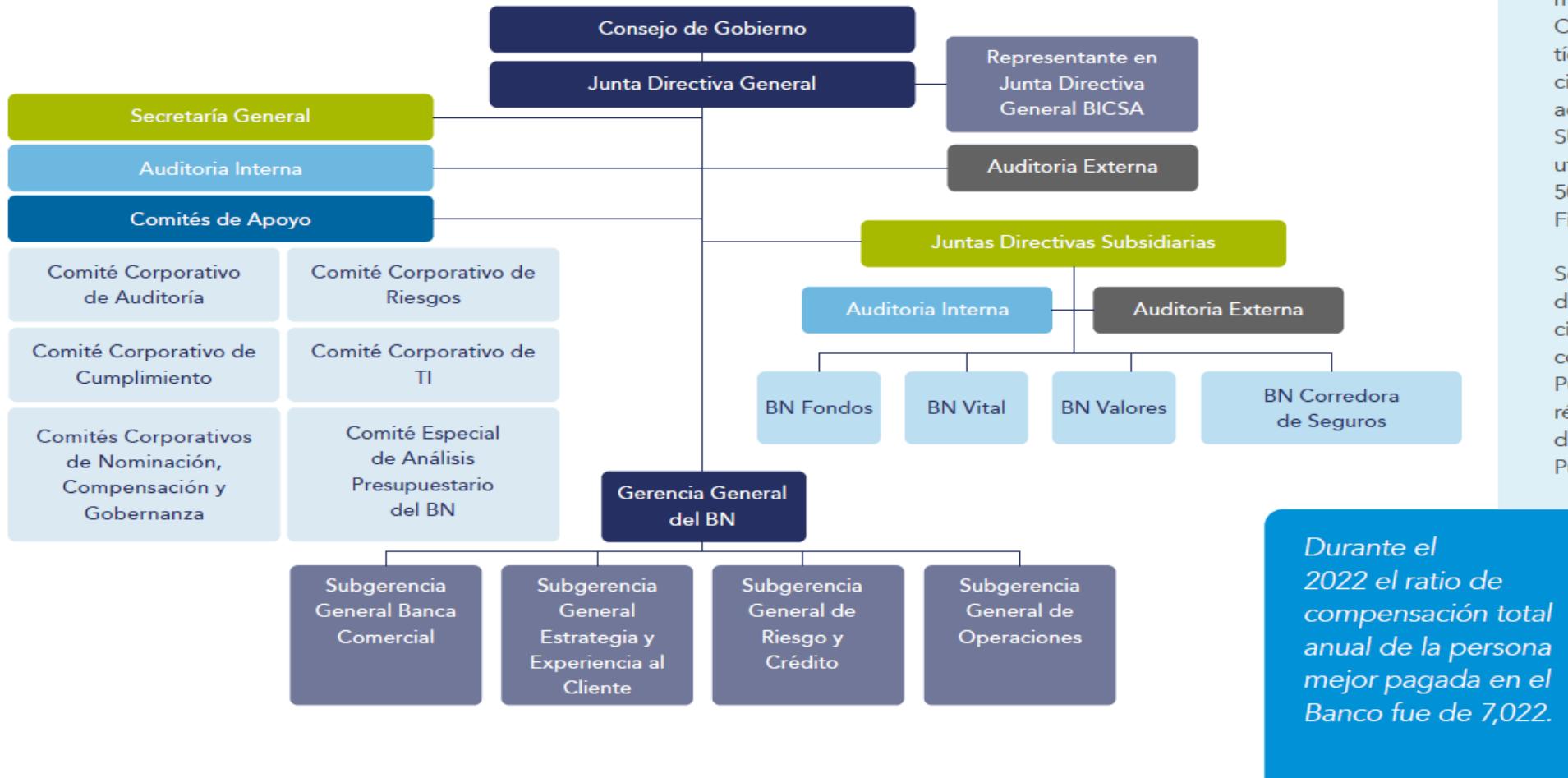
- **Presidente:** José Manuel Arias Porras
- **Vicepresidente:** Bernal Alvarado Delgado
- **Secretario:** Jimé Murillo Viquez
- **Tesorero:** Edgar Enrique Quirós Núñez
- **Vocal:** Ana Cecilia Rodríguez Quesada
- **Fiscal:** Adrián Eduardo Quirós Araya



- **Presidente:** Bernal Alvarado Delgado
- **Vicepresidenta:** Maricela Alpízar Chacón
- **Secretario:** Rosaysella Ulloa Villalobos
- **Tesorero:** Rodolfo González Cuadra
- **Vocal:** Andrea Isabel Vindas Lara
- **Fiscal:** Jessica Borbón Guevara

## Gobierno Corporativo

Los órganos a cargo de la gobernanza reciben una evaluación de su desempeño mediante la aplicación de una metodología de evaluación de los órganos colegiados, la cual se realiza de forma anual. La información resultante es compartida con los diferentes grupos de interés. En el 2022, el gobierno corporativo del Conglomerado estuvo conformado de la siguiente manera:



## Política de remuneración

La política de remuneración del Conglomerado se encuentra detallada en nuestro Código de Gobierno Corporativo, en el artículo 8.4 "Política de selección, capacitación y remuneración", la cual se define de acuerdo con los lineamientos del Acuerdo SUGE 16-16. Para los altos ejecutivos se utiliza como referencia salarial el percentil 50 (que aplica para todo el Conglomerado Financiero del Banco Nacional).

Según el artículo 44 de la Ley de Salarios de la Administración Pública, existen limitaciones legales que afectan a cuánto puede cobrar un funcionario de la Administración Pública, incluso si la entidad está sujeta a un régimen competitivo (según el artículo 44 de la Ley de Salarios de la Administración Pública). En cuanto a los miembros de la

Junta Directiva, solo podrán percibir las dietas previstas en sus políticas de remuneración, de acuerdo con el artículo 33 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional. Este se ejecuta internamente por el procedimiento de "Gestión Administrativa" y por el Reglamento de Funcionamiento de la Junta Directiva General.

El nivel de madurez de la sostenibilidad en el BN requirió la conformación de un equipo a nivel gerencial encargado de administrar los procesos de sostenibilidad y la integración de buenas prácticas de forma transversal

## Equipo de sostenibilidad

En el 2022 nuestro equipo de sostenibilidad presentó la siguiente estructura:



**Bernardo Alfaro Araya**  
Gerente General



**Allan Calderón Moya**  
Subgerente General de  
Estrategia y Experiencia al  
Cliente



**Jaime Murillo Víquez**  
Subgerencia General  
Operaciones



**Rosaysella Ulloa Villalobos**  
Subgerente General Comercial



**Kattia Ramírez González**  
Subgerente General  
de Riesgo y Crédito



**Silvia Chaves Herra**  
Jefa de Sostenibilidad

(Se integró a partir de octubre del 2022)

## Administración Superior

### Banco Nacional



**Bernardo Alfaro Araya**  
Gerente General



**Rosaysella Ulloa Villalobos**  
Subgerente General Comercial



**Kattia Ramírez González**  
Subgerente General de  
Riesgo y Crédito



**Jaime Murillo Víquez**  
Subgerencia General  
Operaciones



**Allan Calderón Moya**  
Subgerente General de  
Estrategia y Experiencia al  
Cliente



**María Brenes Quesada**  
Directora General de  
Relaciones Institucionales y  
Sostenibilidad



**Reinaldo Herrera Arce**  
Director General de Finanzas



**Marietta Herrera Cantillo**  
Directora General Jurídica

### Sociedades Anónimas



**BN Fondos:**  
**Pablo Montes de Oca Carboni**  
Gerente General



**BN Valores:**  
**Melvin Garita Mora**  
Gerente General



**BN Corredora:**  
**José Barrientos Solano**  
Gerente General



**BN Vital:**  
**Hermes Alvarado Salas,**  
Gerente General

## Cultura

### de Banca Responsable

Describa las iniciativas y medidas de su banco para fomentar una cultura de banca responsable entre sus empleados (por ejemplo, desarrollo de capacidades, e-learning, capacitaciones de sostenibilidad para clientes-roles enfrentados, inclusión en estructuras de remuneración y gestión del desempeño y comunicación de liderazgo, entre otros).

## Modelo de negocios de triple utilidad

En el 2021 se presentó a la Junta Directiva General una nueva propuesta para actualizar la estrategia de negocios del BN. Compuesta de cuatro perspectivas básicas se plantearon objetivos para una de ellas en los que se consideraron factores de sostenibilidad que fueron integrados en el modelo de negocios

Gracias a este nivel de madurez la sostenibilidad se volvió parte integral del marco estratégico, lo que significa que se monitorea desde los indicadores gerenciales y desde el balance de sostenibilidad





## Cultura de Principios de Banca Responsable

### PRINCIPIO 1

Alineamos nuestra estrategia de Sostenibilidad 2022-2025 con los ODS y el Acuerdo de París. Nuestros esfuerzos se enfocan principalmente en los ODS: fin de la pobreza, igualdad de género, trabajo decente y crecimiento económico, industria, innovación e infraestructura. También producción y consumo responsables, acción por el clima y alianzas para lograr objetivos.

### PRINCIPIO 2

En el primer año trabajamos el impacto en el clima, la gestión ambiental y la educación e inclusión financiera en nuestra gestión social. Participamos en los workshops con todos los bancos firmantes para la fijación de metas.

### PRINCIPIO 3

Nuestros clientes tienen a disposición una gama de productos y servicios sostenibles que les permite adaptarse a un mundo cambiante que cada día se preocupa más por minimizar su huella ambiental (emisiones de carbono) y resguardar las generaciones futuras.

### PRINCIPIO 4

Se lleva a cabo un estudio de materialidad, en el cual consultar las expectativas de la opinión de públicos es clave para definir los asuntos materiales que pueden impactar en el negocio y viceversa.

### PRINCIPIO 5

Desde la administración del Conglomerado y sus comités ejecutivos hay un compromiso que permite que el equipo de sostenibilidad tome decisiones acertadas, dirigidas por el Gerente General del Banco Nacional y sus subgerentes, junto a un equipo multidisciplinario de diferentes departamentos.

### PRINCIPIO 6

Realizamos análisis de impactos y para el 2023 realizaremos nuestro primer reporte para Principios de Banca Responsable.

# Debida Diligencia

## Políticas y procesos

¿Cuenta su banco con políticas que aborden los riesgos ambientales y sociales dentro de su portafolio? Por favor describalo.

Describa qué procesos de diligencia debida ha instalado su banco para identificar y gestionar riesgos ambientales y sociales asociados a su cartera. Esto puede incluir aspectos tales como identificación de riesgos significativos/salientes, mitigación y definición de riesgos ambientales y sociales de planes de acción, seguimiento e información sobre riesgos y cualquier mecanismo de reclamación existente, así como las estructuras de gobierno que tiene para supervisar estos riesgos

En el BN contamos con una estrategia de negocio que protege a la entidad de factores ambientales, sociales y de gobernanza para que aún en condiciones adversas o extremas, contemos con las acciones necesarias para hacerle frente a nuestros compromisos.

Actualmente contamos con un Comité Corporativo de Riesgos, en el cual participan tres miembros de la Junta Directiva. Este órgano revisa y aprueba los temas más relevantes en la toma de decisiones, tales como el Informe Integral de Riesgos, modificaciones de políticas, entre otros

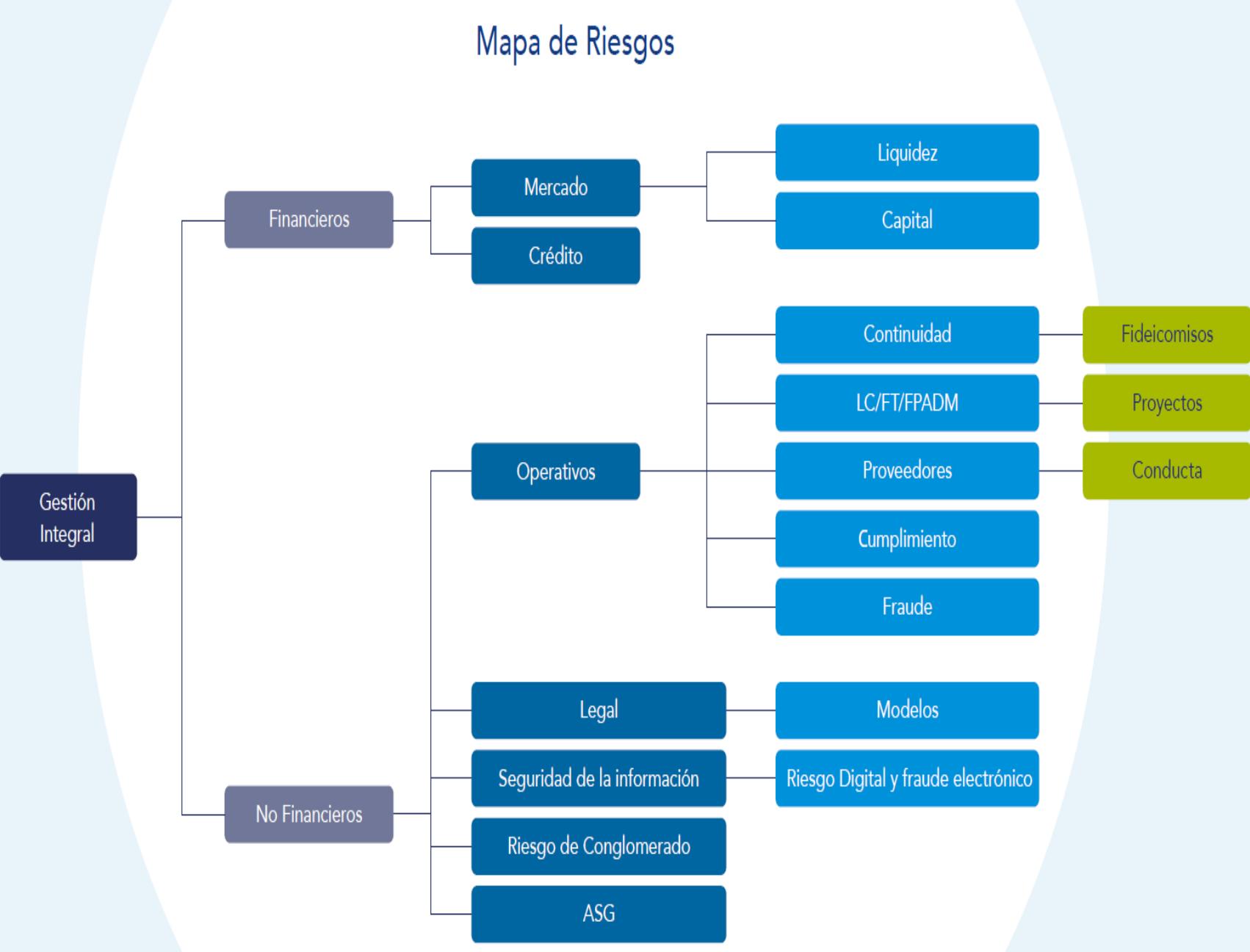


## Modelo de Gestión y Control de Riesgo

El BN cuenta con una estructura organizacional y de gobierno robusto que le permite gestionar los diferentes riesgos asociados al modelo de negocio con base en la delimitación del apetito por riesgo. Se fundamenta en una serie de pilares, que están alineados con la estrategia y el modelo de negocio

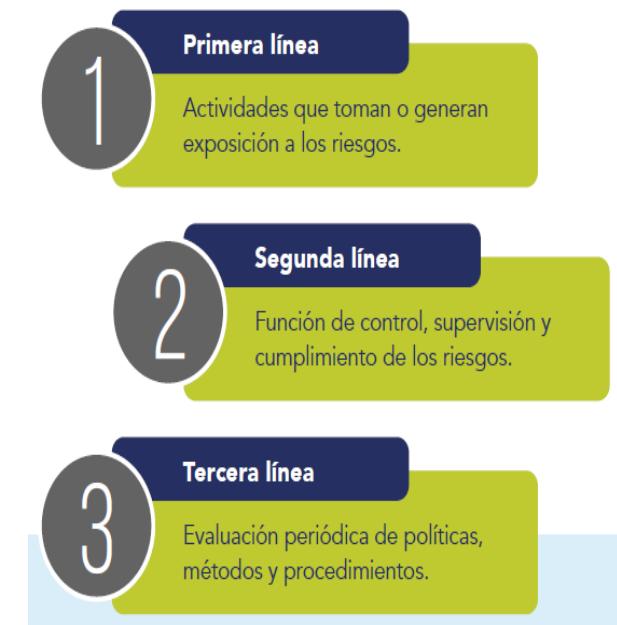


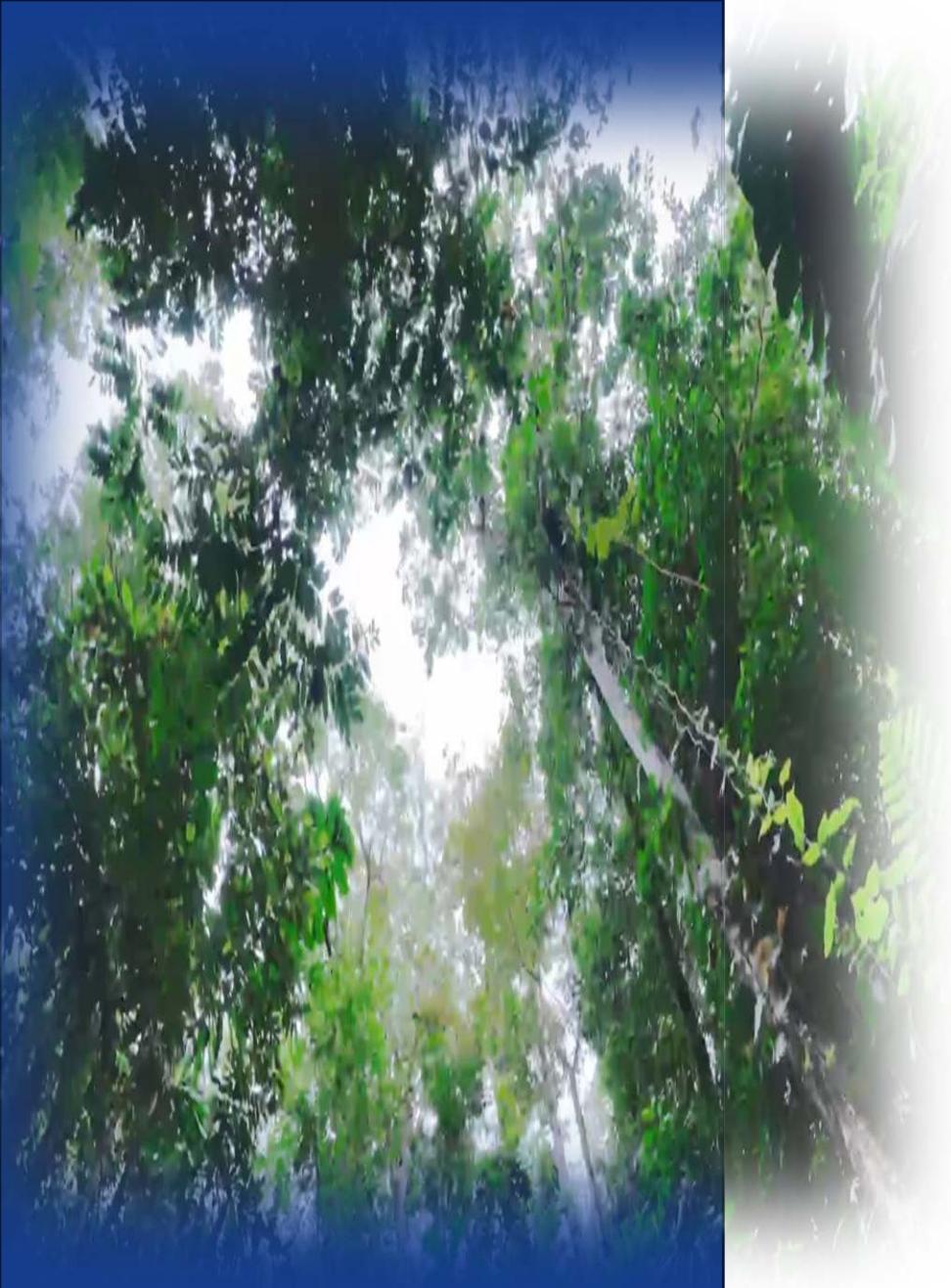
# Mapa de Riesgos



## Gobernabilidad

El CFBNCR sigue un modelo de control y gestión de riesgos basado en tres líneas de defensa:





- 
- Cambio climático
- Emisiones de gases de efecto invernadero
- Emisión de desechos
- Falta de eficiencia energética
- Inadecuado aprovechamiento de los recursos naturales
- 
- Violación a los derechos humanos
- Estándares mínimos de mano de obra
- Falta de seguridad e higiene en los centros de trabajo
- Falta de integración con la comunidad bajo un enfoque

#### TRANSVERSAL EN TODA LA GESTIÓN DEL CFBNCR

Las expectativas cambiantes de los clientes e inversores reflejan una nueva forma de pensar acerca de los ASG:



Principales acciones realizadas:

#### MARCO DE GESTIÓN DE RIESGOS ASG

Establecimiento de roles y responsabilidades  
Año 2021

#### APROBACIÓN PROGRAMA SARAS

Matriz de aprobación  
Año 2021

#### ESTRATEGIA Y PERFIL DE RIESGOS ASG

Alineamiento estratégico de la gestión de riesgos ASG  
CFBNCR  
Aspiración 2021-2025  
Año 2021

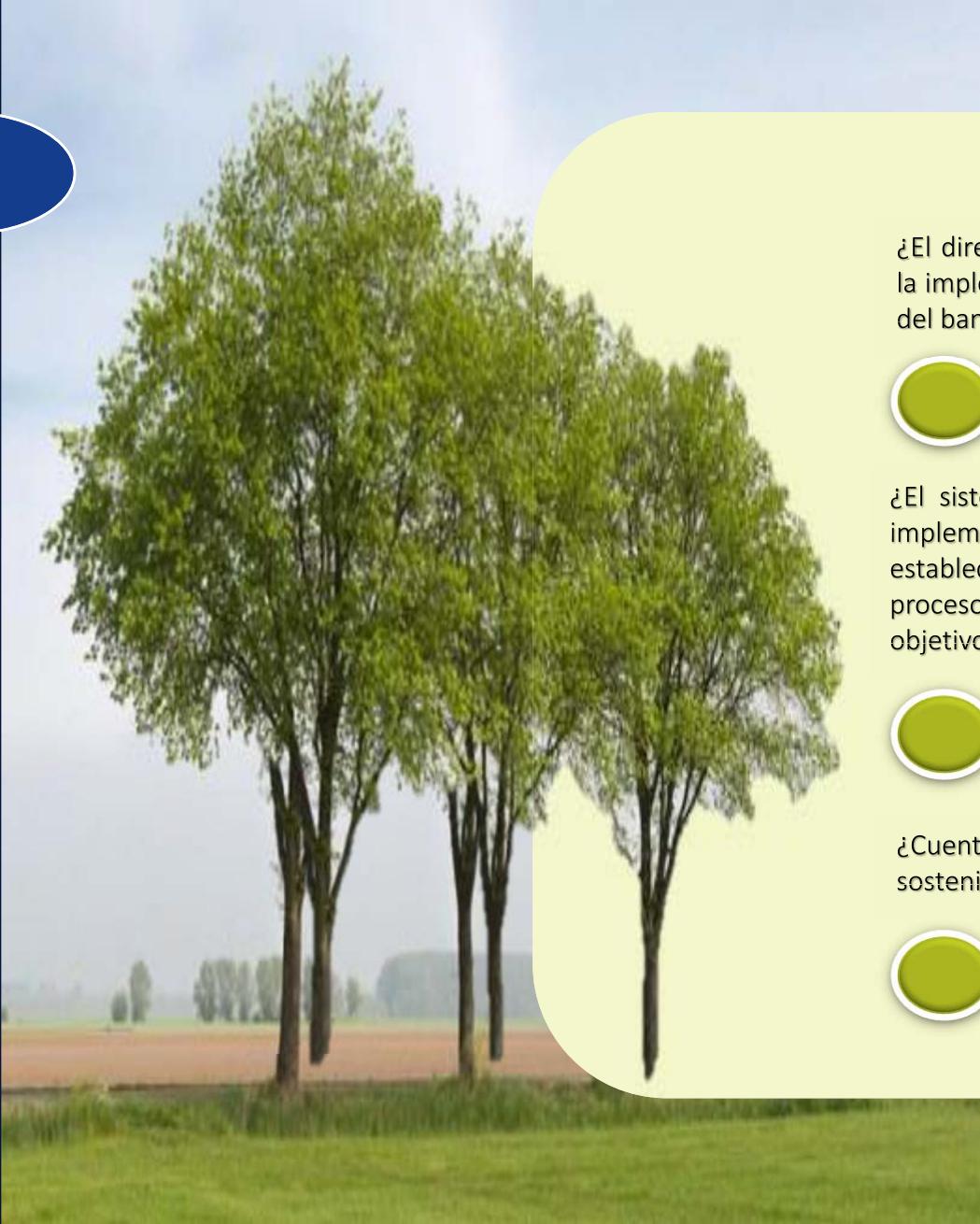
#### METODOLOGÍA DE RIESGO CLIMÁTICO

Determinación del impacto de factores climáticos y su impacto en la suficiencia patrimonial  
Año 2021

#### ESTABLECIMIENTO DE INDICADORES

Indicadores para brindar seguimiento  
Año 2022

## Autoevaluación



¿El director ejecutivo u otros funcionarios supervisan regularmente la implementación de los Principios a través del sistema de gobierno del banco?



Sí



No

¿El sistema de gobernanza incluye estructuras para supervisar la implementación de PRB (por ejemplo, incluye análisis de impacto y establecimiento de objetivos, acciones para lograr estos objetivos y procesos de acción correctiva en caso de que no se alcancen los objetivos/hitos o se detecten impactos negativos inesperados)?



Sí



No

¿Cuenta su banco con medidas para promover una cultura de sostenibilidad entre los empleados (¿cómo se describe en 5?2)?



Sí



No

## Principio 06

# Transparencia Responsabilidad



Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos Principios y ser transparentes y responsables de nuestros principios positivos y impactos negativos y nuestra contribución a los objetivos de la sociedad



## Garantía

¿Esta información divulgada públicamente sobre sus compromisos PRB ha sido asegurada por un asegurador independiente?

 Si  No  Parcialmente

## Informes sobre otros marcos

¿Divulga su banco información de sustentabilidad en alguno de los estándares y marcos?

 GRI  SASB

 CDP  TCFD

 IFRS  ODS

En el Banco Nacional evaluamos el cumplimiento normativo anualmente, por ello contamos con un grupo de personas colaboradoras encargadas de velar y administrar las normativas de nuestra organización para así identificar los potenciales incumplimientos y tomar las acciones correctivas necesarias en conjunto con las dependencias del Conglomerado que se encuentren relacionadas. Contamos con un Portal de Transparencia donde se publica la información vinculada con la normativa que rige las operaciones del Banco y de las sociedades anónimas como herramienta para garantizar el derecho que tienen los grupos de interés de tener acceso a la información principal de la gestión de la organización.

Constantemente revisamos el marco normativo de la Directriz 102 -MP “Política General sobre Transparencia y Divulgación de la Información Financiera y No Financiera para las Empresas propiedad del Estado, sus Subsidiarias e Instituciones Autónomas emitidas por el Poder Ejecutivo” para cumplir con el compromiso de hacer pública toda la información de valor para nuestras partes interesadas.

### Resultados de la Matriz de Transparencia Cumplimiento legal de la evolución por año



### Matriz de Transparencia y Cumplimiento legal Evolución de los integrantes del CFBNCR



Durante el período reportado todas las entidades evaluadas reflejaron una mejora significativa en el cumplimiento de la normativa, lo que evidencia un

## Garantía

**El reporte de la gestión del 2023 será revisado por un tercero**

mayor compromiso del Conglomerado en el proceso de transparencia y el respeto a la normativa aplicable. En el 2022 se trabajó en los procesos que estaban pendientes de cumplimiento para lograr alcanzar el 100 % del acatamiento de las normas vinculantes. Tanto el Banco como las S.A. cuentan con canales para comunicar los temas de transparencia

## Metodología GRI

**Cada año se reporta la operación del negocio, sus resultados e impactos para garantizar el acceso a la información**

## Perspectiva

¿Cuáles son los próximos pasos que emprenderá su banco en el próximo período de informe de 12 meses (particularmente sobre el análisis de impacto, el establecimiento de metas y la estructura de gobierno para implementar el PRB)?

### Pasos para el 2023



#### Finanzas Sostenibles

- Negocios sostenibles (financiamiento e inversión\*\*)
- Gestión de riesgos ASG\*\*
- Cultura institucional ASG (Capacitación-Creación habilidades)\*
- Cadena de valor (clientes-proveedores).



#### Decarbonización de la Economía

- Huella ambiental institucional
- Descarbonización de la cartera crediticia
- Descarbonización de las carteras de inversiones



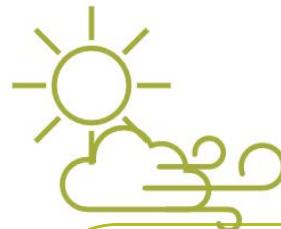
#### Democratización de la Economía

- Educación e inclusión financiera
- Igualdad de género
- Apoyo a comunidades



#### Gobernanza

- Marco de Gobierno
- Rendición de cuentas\*
- Métricas/indicadores\*
- Mejora continua
- Derechos humanos-bienestar del colaborador



### Estrategia Climática

Para el 2023 se tiene programa la construcción de la estrategia de financiación climática que aplicará el BN para impulsar la descarbonización de la economía

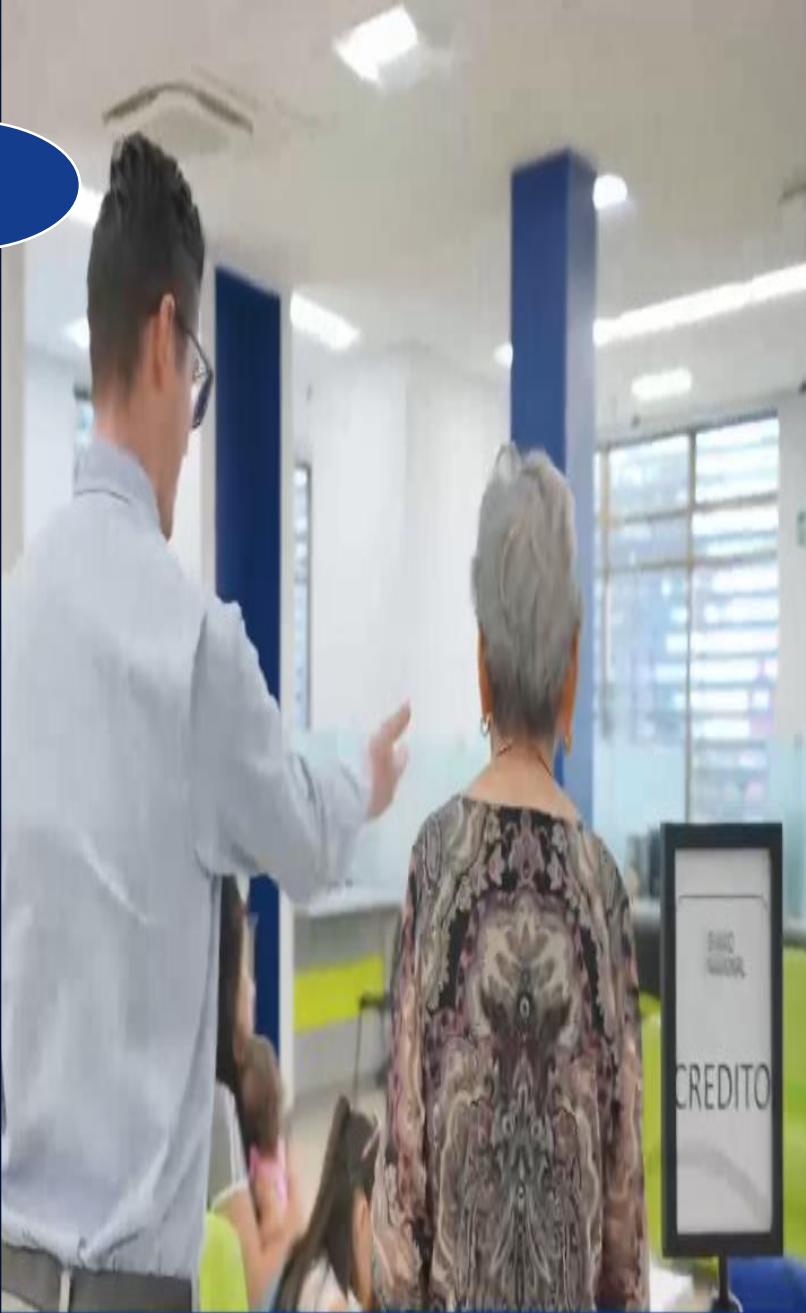


### Inclusión y salud financiera

Nuevas metas de bancarización se definen en el 2023 para aumentar la vinculación de los segmentos prioritarios en la estrategia de educación e inclusión financiera

## Desafíos

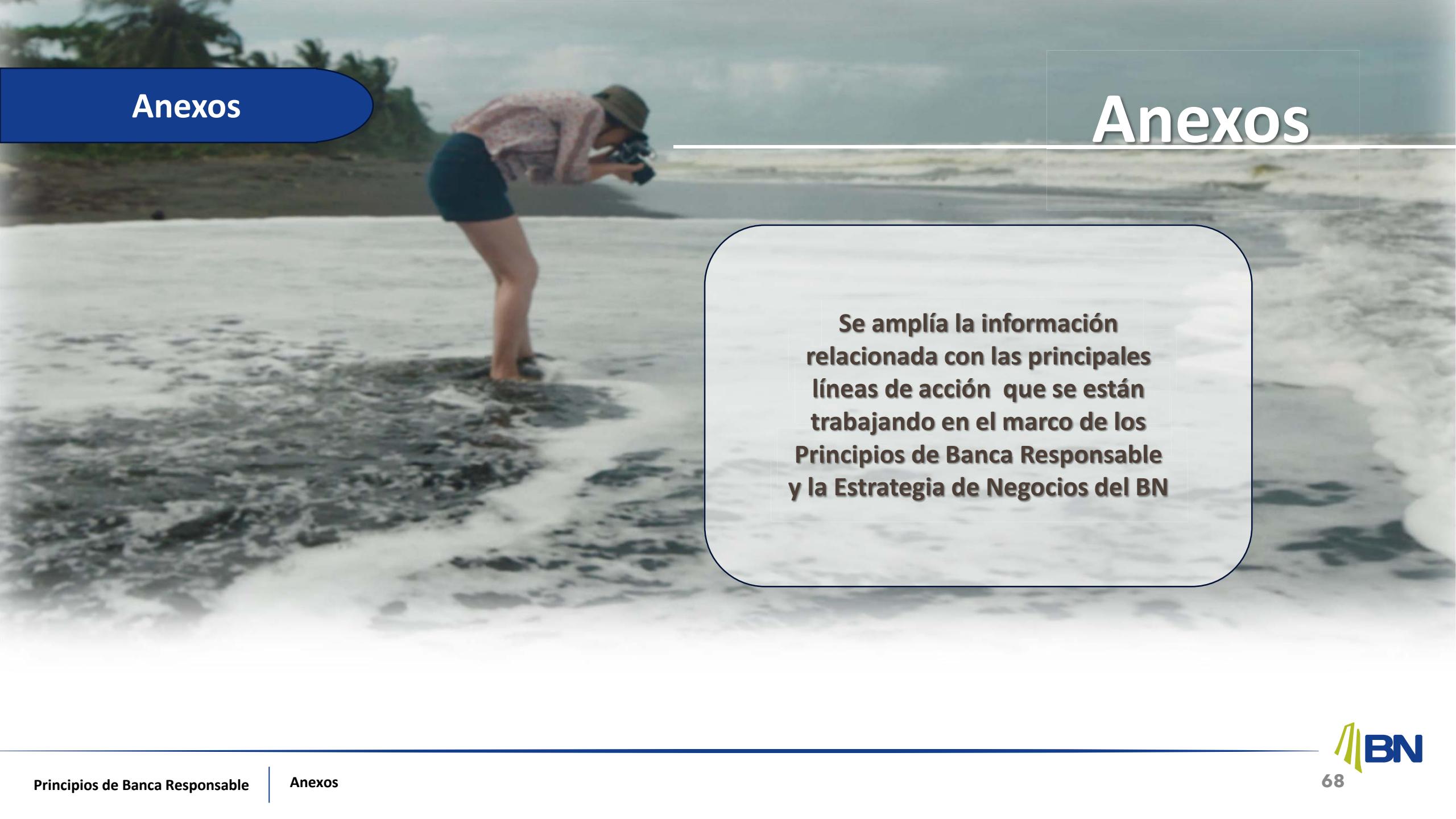
A continuación, se incluye una breve sección para conocer los posibles desafíos a los que se enfrenta su banco con respecto a la implementación de los Principios de Banca Responsable. Sus comentarios serán útiles para contextualizar el progreso colectivo de los bancos signatarios de PRB.



¿Qué desafíos ha priorizado abordar al implementar los Principios de Banca Responsable? Elija los que considere los tres desafíos principales que su banco ha priorizado abordar en los últimos 12 meses (pregunta opcional).

Si lo desea, puede dar más detalles sobre los desafíos y cómo los está abordando:

- Incorporar la supervisión de PRB en la gobernanza
- ➔ Ganar o mantener el impulso en el banco
- ➔ Primeros pasos: por dónde empezar y qué hacer centrarse en el principio
- ➔ Realización de un análisis de impacto
- ➔ Evaluar impactos ambientales y impactos sociales
- ➔ Elegir el rendimiento adecuado metodología/s de medición
- ➔ Establecimiento de objetivos
- ➔ Compromiso del cliente
- ➔ Compromiso de las partes interesadas
- ➔ Disponibilidad de datos
- ➔ Calidad de los datos
- ➔ Acceso a recursos
- ➔ Informes
- ➔ Garantía
- ➔ Priorización de acciones interna
- ➔ Otros...



## Anexos

## Anexos

**Se amplía la información relacionada con las principales líneas de acción que se están trabajando en el marco de los Principios de Banca Responsable y la Estrategia de Negocios del BN**

## Anexos



## Inclusión y salud financiera

### Indicadores definidos

Número de Productos con un enfoque de salud financiera  
% de colaboradores con entrenamiento efectivo  
# de alianzas activas para facilitar metas de salud/Inclusion financiera  
# de personas Beneficiadas con programa de inclusión financiera digital  
# de usuarios Nuevos  
# de usuarios con productos de Inclusión activos  
Indice de cartera vencida  
# de clientes que se sobregiran con la tarjeta de Crédito  
# de clientes que muestran incremento o cantidades estables en sus cuentas de ahorro, corrientes o inversión.  
# de clientes apoyados con programas/initiatives que incluyan asesoramiento  
% de clientes mujeres con programas de ahorro complementario para la vejez  
% de clientes hombres con programas de ahorro complementario para la vejez  
% de mora de cartera de crédito.  
# de adultos hombres con cuentas de ahorro  
# de adultas mujeres con cuentas de ahorro  
# de adultos hombres con tarjetas de crédito  
# de adultas mujeres con tarjetas de crédito  
Cantidad de pymes con créditos  
Cantidad de mypymes con créditos  
# De clientes con 2 o más productos de diferente categoría  
% de clientes con productos relacionados con planes de ahorro e inversión a largo plazo  
% de clientes cuyo gasto superó el 90% de las entradas durante más de 6 meses el año pasado, con el banco  
% de clientes con acceso efectivo a un producto bancario básico  
% clientes que usan activamente internet/ plataforma bancaria móvil/herramientas

## Anexos

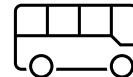
### Estrategia Climática

#### Sectores considerados en el plan de trabajo



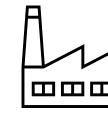
##### Energía

Fomentar el financiamiento para generar respuestas a los desafíos del cambio climático y fortalecer la generación de fuentes renovables



##### Transporte

Impulsar un cambio hacia un transporte bajo en emisiones de carbono



##### Industrial

Contribuir la eficiencia energética del país en la industria



Presentar una oferta de productos financieros que impulsen prácticas resilientes



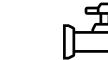
##### Residuos Sólidos

Mantener el paso que sigue el BN en materia de recuperación de residuos valorizables



##### Turismo

Fortalecer la cultura de riesgos mediante la incorporación de los riesgos ASG



##### Hídrico

Desarrollar acciones que protejan los mantos acuíferos de Costa Rica



Mantener las acciones que se vienen desarrollando para la protección de zonas boscosas

