



**108 AÑOS  
DEJANDO HUELLA  
EN COSTA RICA**



BN SOSTENIBILIDAD



BANCO  
NACIONAL

## Índice de contenidos

Mensaje de las  
máximas autoridades

3

Logros destacados  
2022

9

Hechos de una banca  
responsable

13

Perfil del  
conglomerado

17

Gobernanza

31

Un negocio  
sostenible

42

Transformación  
digital

68

Finanzas  
sostenibles

80

Colaboradores,  
la Gente BN

112

Generamos valor  
a la sociedad

125

Dimensión  
ambiental

138

Anexos

145

## Acerca del reporte

El Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica (CFBNCR) le presenta con gran satisfacción a todas sus partes interesadas el sexto Reporte Anual de Sostenibilidad, que reporta la gestión e impactos positivos y negativos del CFBNCR durante el 2022.

El reporte está basado en la metodología de reportes de la Iniciativa Global de Reportes (GRI por sus siglas en inglés) y para este año presenta una gran novedad: aplica las pautas internacionales de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1) y World Wide Web Consortium (W3C). Es por lo tanto un documento que garantiza accesibilidad digital para personas ciegas o con alguna discapacidad visual.

Este Reporte incluye un resumen con los datos más relevantes que estará en bri bri, lengua indígena de las comunidades de Talamanca, con el objetivo de que pueda ser accesible para esta población.

Adicionalmente, la información presentada en el siguiente informe está basada en la contribución al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, los Principios de Banca Responsable, las políticas de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y el Plan Nacional de Desarrollo.

En caso de consultas o dudas al respecto, por favor comunicarse con Margarita M<sup>a</sup> Murillo Vargas, especialista en Sostenibilidad del Banco Nacional.

Correo electrónico: [mmurillo@bnrcr.fi.cr](mailto:mmurillo@bnrcr.fi.cr)

Puede ver los detalles del Reporte de Sostenibilidad 2022 en

[VER REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2022](#)



# MENSAJE DE LAS MÁXIMAS AUTORIDADES

**108 AÑOS**  
DEJANDO HUELLA  
EN COSTA RICA



# Carta de la Presidencia

## Junta Directiva General



**Marvin Arias Aguilar**  
Presidente  
Junta Directiva General  
Banco Nacional de Costa Rica

### Un negocio basado en la confianza

En nombre de quienes conformamos la gran familia BN me es grato darles una cordial bienvenida al sexto reporte anual de sostenibilidad del Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica (CFBNCR) y a la primera presentación de este ejercicio de rendición de cuentas en uno de los lenguajes indígenas autóctonos más importantes de Costa Rica, el Bri bri. Esta es la primera vez que una organización como el BN toma la decisión de garantizar el derecho a la información de uno de los grupos étnicos originarios más numerosos del país, en su propia lengua.

Adicionalmente, este informe fue validado por personas con discapacidad visual, por medio de la herramienta Contrast Ratio validada por la Web Content Accessibility Guidelines 2.1 (WCAG 2.1.) lo cual lo convierte, además, en un reporte accesible.

A continuación, haremos un recorrido por los principales resultados de nuestra gestión de negocios del año 2022, un año en el que tuvimos la oportunidad de caminar al lado de todas aquellas personas quienes depositaron su confianza en nosotros, en los productos y en los servicios que diseñamos en procura de la protección de los ecosistemas nacionales, el bienestar de las personas y el fortalecimiento de la economía nacional.

Gracias a la confianza de todos nuestros grupos de interés logramos alcanzar resultados importantes en eficiencia y rentabilidad; sin embargo, aún nos queda camino por recorrer. El mundo financiero se mueve a una velocidad vertiginosa y por ello priorizamos mecanismos de transformación que nos permitieron competir como los mejores bancos del mundo.

Diciembre del 2021 marcó un punto de inflexión en la operación del negocio. Quienes conformamos la Junta Directiva General tomamos una de las decisiones más importantes en la historia del Conglomerado, pues a pesar de ser una organización con más de una centuria de operar de manera rentable decidimos romper con ese modelo tradicional de hacer negocios para incorporar factores de sostenibilidad que nos permitiera alcanzar un equilibrio entre la rentabilidad financiera, la generación de bienestar para la sociedad y el uso responsable de los recursos naturales.

Los resultados del 2022 evidencian que tomamos la decisión correcta. En la Junta Directiva nos dimos a la tarea de mantener una estricta vigilancia, seguimiento y control durante todo el año para apoyar la implementación y el desarrollo del marco estratégico y las iniciativas diseñadas con un enfoque de sostenibilidad; esto nos permitió alcanzar mayores

niveles de eficiencia, mejorar nuestra participación en el mercado y nuestra capacidad de innovar en todo terreno, actividad económica o segmentos.

El principal capital del CFBNCR ha sido, es y será siempre el humano, la Gente BN que día a día trabaja con pasión y compromiso para estar a la altura de los más elevados estándares de la industria financiera internacional. En este último procuramos impactar efectivamente la calidad de vida de nuestros colaboradores fortaleciendo iniciativas como el teletrabajo, las condiciones tecnológicas necesarias para el desempeño de sus funciones y el equilibrio entre el tiempo laboral y el tiempo personal. Creemos que un equipo humano motivado es un equipo con mayor capacidad para ofrecer un servicio memorable para nuestros clientes. De esta forma somos consecuentes con el nuevo enfoque cliente céntrico de los negocios.

Nuestro propósito es escuchar a nuestros grupos de interés para brindarles soluciones financieras que les haga la vida más fácil. Por esta razón evolucionamos nuestro pensamiento colocando a las personas y al planeta en el centro de nuestras operaciones. Antaño nos poníamos la camiseta del Banco, hoy nos ponemos la camiseta de nuestros clientes para comprenderlos y para adaptar nuestra propuesta de valor a sus necesidades y expectativas; de manera que nos permitiera construir

una experiencia memorable de servicio para nuestros clientes.

Tenemos una gran responsabilidad con Costa Rica, porque desde nuestra fundación nos hemos convertido en el principal motor que ha movido la economía del país a través de 108 años de historia. El compromiso de la Junta Directiva y la Administración; el ímpetu, fuerza, enfoque y tenacidad de nuestra Gente BN; las decisiones que tomamos y la actitud que adoptamos de cara al futuro son en definitiva las claves para que el país siga progresando y para que todas las personas gocen de una mejor calidad de vida.

Por todo lo anterior, pusimos a disposición de Costa Rica un gran equipo humano y una estructura de gobierno corporativo sólida caracterizada por la ética y la transparencia. Con esta fórmula construimos nuestra visión estratégica y en ella colocamos la confianza que nos han brindado porque nos permitió superar los retos que el mundo nos impuso en el último año. Creemos que al término del 2022 pudimos llegar más allá de las expectativas que se nos asignó como entidad financiera; así que nuestro anhelo es mantener su confianza para continuar este camino juntos y así seguir edificando valor social, económico y ambiental que garantice un futuro sostenible para nuestra patria.

# Carta del Gerente General

## Gerencia General

### Un año de cambios efectivos

Estimados amigos,

Les invito a hacer un recorrido por el año 2022, el cual estuvo caracterizado por el proceso de recuperación de los efectos de la crisis sanitaria y económica causadas por el COVID-19 y las secuelas de la guerra entre Rusia y Ucrania. Es satisfactorio mencionar que, a pesar de las condiciones internacionales adversas que se vivieron, Costa Rica alcanzó un crecimiento superior al 3 % del PIB gracias al buen desempeño económico y a la salud del sector exportador. Adicionalmente, el crecimiento de la tasa de inflación bajó en los últimos meses estimulando el desarrollo de impactos positivos.

A esos graves sucesos del 2020 y 2021 les siguieron reacciones esperadas tales como el descenso abrupto de las tasas de interés, las fuertes inyecciones de dinero en la economía y la disruptión en las cadenas de suministros. En el 2022 se revirtieron algunas de esas acciones y se aplicó una política monetaria más contractiva; por lo que nos esperan algunos retos en el 2023 tales como la colocación de crédito, la mora, y las presiones que la inflación pueda aún ejercer en la eficiencia. A pesar de ello, tenemos un mandato claro de la Junta Directiva General, y es seguir trabajando con pasión y compromiso para transformar el Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica (CFBNCR) en la organización más sostenible, obteniendo de paso el reconocimiento de tal característica por parte de nuestros principales grupos de interés.

**Bernardo Alfaro Araya**  
Gerente General  
Banco Nacional de Costa Rica



Congruentes con el camino trazado podemos afirmar con satisfacción que nos encontramos en la ruta correcta, ya que el 2022 fue un año de cambios positivos; veamos algunos de ellos: después de la pandemia la nota promedio del Net Promotor Score (NPS) -calificación que otorgan los clientes- de los bancos en el mundo fue de 29; mientras que en nuestro caso obtuvimos una nota de 33 en el 2022 gracias a una buena gestión, lo cual nos permitió estimar el nivel positivo que conceden los clientes a nuestro manejo de negocios sostenibles.

Por otro lado, rompimos con el enfoque tradicional de hacer banca y adoptamos, en diciembre del 2021, un marco estratégico con enfoque sostenible que nos permitió dar un giro al negocio, pues el BN venía perdiendo participación de mercado de forma paulatina; sin embargo, ya en el 2022 logramos revertir ese comportamiento al ganar siete puntos básicos de participación.

Este modelo de negocios sostenibles se tornó muy importante para nosotros en el BN y los resultados lo demuestran; por ejemplo, participamos en el 100 % de los proyectos de energía renovable de Costa Rica. Al financiar este tipo de proyectos nos convertimos en un actor protagónico de los resultados ambientales del país; no solo por el financiamiento sino también por los procesos de inversión. Es decir, no solo fuimos la tercera entidad en América Latina en emitir bonos verdes en el mercado internacional en el 2015, también lanzamos al mercado el primer fondo de inversión temático de BN Fondos en el 2022, cuyos resultados fueron gratamente satisfactorios ya que la captación esperada del fondo era de \$15 millones con una meta de 15 000 participaciones; al final, se

recibieron ofertas que superaron las 33 000 participaciones alcanzando un poco más de \$33 millones. Cabe señalar que por medio de este fondo está en construcción el Centro de Datos del BN, una edificación totalmente sustentable la cual se proyecta inaugurar en el 2023.

Por otro lado, el ámbito social es otro de los ejes del modelo de negocios que adquiere relevancia y que va intrínsecamente relacionado con el ámbito económico en nuestras operaciones. Nuestra cartera de préstamos representa el 20 % del total de préstamos del sistema bancario costarricense, un reflejo del aporte que hacemos al PIB del país y a las actividades comerciales que activan la economía nacional; pues la agricultura, el turismo y los sectores industriales tienen el mismo peso en nuestra cartera que en el PIB. El 80 % de los créditos que se otorgan al sector turismo son canalizados mediante el Banco Nacional, lo que evidencia nuestra fortaleza en el sector servicios y en esta misma línea destacamos el trabajo que realizamos junto a las 558 887 Mipymes que forman parte de los empresarios que depositan su confianza en nosotros.

Enmarcada en esa dimensión social destacamos el aporte que hace el BN a la inclusión financiera en Costa Rica. Estructuramos esta contribución con una visión integral. Por un lado, brindamos productos y servicios de elevada calidad, con las mejores condiciones de comisiones y tasas de interés gracias a la amplia gama de depositantes que tenemos y al bajo costo de fondos; también nos ocupamos de construir una cultura que nos encamine hacia una libertad o independencia financiera mediante un completo programa de capacitación dirigido a los públicos con los que nos relacionamos, especialmente clientes,

proveedores y colaboradores.

Por último, procuramos gestionar la consecución de recursos que apoyen al desarrollo socioeconómico y ambiental del país mediante la formalización de alianzas con organizaciones de renombre internacional como el BID, BID INVEST, FINDEV Canadá, Agencia Francesa para el Desarrollo (AFD) y la Unión Europea. Gracias a los fondos aportados por ellos más los recursos propios del Banco Nacional se cuenta con un total de \$377 millones a colocarse en 4 años. Gracias a estas alianzas se lanzó al mercado el primer bono social del país diseñado para beneficiar a las PYMES, especialmente a aquellas lideradas por mujeres. Más del 50 % de nuestra clientela es población femenina. También se trabaja el soporte a proyectos alineados con el combate al cambio climático.

La ruta que nos hemos trazado hacia una banca más sostenible nos la han marcado los públicos con quienes transitamos esta senda y la hemos logrado desarrollar gracias al esfuerzo diario de nuestro equipo humano. A la familia que conforma la Gente BN les agradecemos la pasión y compromiso que le impregnán a su trabajo para continuar nuestro trabajo, fundamentado en un modelo de negocios sostenibles más humano, cercano y sostenible. Escuchar, comprender y adecuarnos a las necesidades y expectativas de todos nuestros grupos de interés, marca el norte que define nuestro actuar para el año 2023.

# LOGROS DESTACADOS 2022

108 AÑOS  
DEJANDO HUELLA  
EN COSTA RICA



# Logros destacados 2022



Adquisición de un **galardón internacional** que reconoce a los mejores bancos del mundo.

Obtención del premio **"El Banco del Año 2022 en Costa Rica"**, por la revista británica: "The Banker".



Adquisición de la certificación del **Sistema de Ejecución de la Estrategia**, por International Best Practice Competition.

Obtención del premio Bolsa Nacional de Valores **"Mayor volumen transado"**.



Obtención del premio **Great Place to Work por sexto año consecutivo**.



**Primer lugar Corredurías Bancarias,** otorgado por Aseguradora Lafise.



Obtención del premio Bolsa Nacional de Valores para empresas cuya alta gerencia o junta directiva se encuentra compuesta por al menos un **50 % de mujeres**.

## GESTIÓN DE RIESGOS ASG

Desarrollo de pruebas de **estrés de capital** por impacto del riesgo por cambio climático.

Obtención del **mejor resultado** en el ejercicio de Pruebas Bottom Up Stress Testing (BUST).

Desarrollo de un plan de trabajo de capacitación y concientización en temas de **cultura de riesgos**.



## GOBERNANZA

Desarrollo de **42 capacitaciones** para la formación de las Juntas Directivas del CFBNCR.

Alcance de un **100 %** en la Matriz de Transparencia y Cumplimiento Legal.

**Cero** casos de discriminación reportados.

## GENERACIÓN DE VALOR

**Mejor banco** público de Costa Rica por utilidades.

**Duplicación** de las utilidades con respecto al año anterior, a pesar de las condiciones macroeconómicas que afectaron al país.



Elaboración de la campaña Institucional en Materia de **derechos humanos**.



# Logros destacados 2022

## UN NEGOCIO SOSTENIBLE



Elaboración de un **Plan Estratégico** para el periodo 2022-2025.

Recuperación de **nuestra participación en el mercado.**

Incremento de dos puntos en la **productividad y eficiencia** según el Net Promoter Score.

Digitalización de **más del 75 %** de nuestros procesos.

Eliminación de barreras, se resolvieron **más de 50 puntos de dolor.**

Reducción de un **28 % en el tiempo de las llamadas.**

Primer banco público de Costa Rica en ser firmante de **Los Principios de Banca Responsable y UNEP FI.**

Vinculación del **33 % de nuestra estrategia** con las metas totales de los ODS.

Obtención de un **98,5 %** en la puntuación del **Balance de Sostenibilidad.**

## TRANSFORMACIÓN DIGITAL



Alcance superior al **94 %** del parque tecnológico.

Alcance de un **53 %** en el score de seguridad.

Disponibilidad del **100 %** en la protección de usuarios y acceso a recursos con la implementación de soluciones de autenticación.

Disminución en la presencia de amenaza digital de más de un **40 %.**

Crecimiento de un **17,5 %** en el uso de plataformas digitales.

Inversión de **€395 millones** en infraestructura tecnológica.

## FINANZAS SOSTENIBLES



Crecimiento de **₡18 165** millones en la utilidad neta con respecto a la del 2021.

Duplicación del ROE, pasando de 2,6 en el 2021 a **5,42** en el 2022.

Crecimiento de las subsidiarias al aportar un **30,01 %** de las utilidades finales del CFBNCR.

BN Valores obtuvo las comisiones más altas y el ROE **más alto de la industria.**

Aumento de **₡42 368** millones en los ingresos operativos, lo que generó mayor rentabilidad.

Reducción de **₡33 590** millones en gastos por estimaciones.

Financiamiento de seis viviendas **ecoamigables.**

Crecimiento interanual de un **74 %** en la cartera sostenible con enfoque ambiental.

**primer lugar** del mercado costarricense en administración de Fondos de Inversión Financieros.

# Logros destacados 2022

## INFRAESTRUCTURA



Colocación de cargadores para **vehículos eléctricos** y espacios de parqueos para bicicletas.

Renovación de equipos de **consumo eléctrico, iluminación LED** e implementación de dispositivos de bajo consumo de agua.

Colocación de **paneles fotovoltaicos** en la oficina de Tilarán y Guadalupe.

**Tratamiento de aguas residuales** en las Oficinas de Jacó, Flamingo y La Uruca

## INCLUSIÓN FINANCIERA



Alcance de **452 251** personas por medio de proyectos en educación financiera, superando el del año anterior que fue de 355 130.

## DIMENSIÓN SOCIAL



**Paridad laboral** en los puestos de trabajo de BN Fondos.

Desarrollo de **12** programas para el bienestar del colaborador.

Evaluación del desempeño del **100 %** de las personas colaboradoras.

Alcance del decil superior en materia de salud ocupacional con una calificación de **83**.

Alcance del decil superior en materia de liderazgo con una calificación de **91**.

**Cero**

accidentes laborales en BN Seguros y en BN Fondos.

## ACCESIBILIDAD FINANCIERA



Ofrecimiento de **\$28 millones** en BN créditos a nuestros clientes gracias a su comportamiento en captación.

## DIMENSIÓN AMBIENTAL



Ubicación del Conglomerado dentro del top cinco de instituciones con **nota máxima** de excelencia.

Identificación **de fallas** en procesos generales de las oficinas a través del PGAI.

Disminución de **5174,4 m³** en el consumo de agua, lo que equivale a 2,07 piscinas olímpicas.

Reducción del consumo energético en **198 999 kWh**.

Reducción de **18 320,5 kg** de residuos.

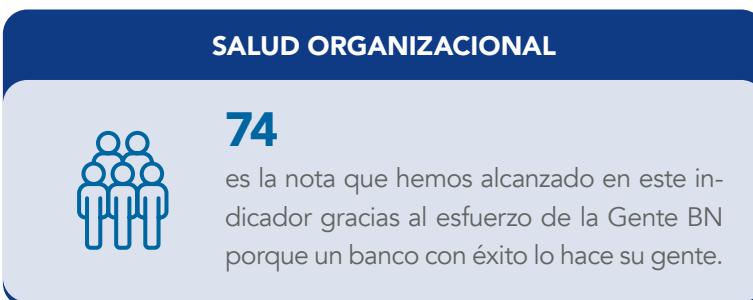
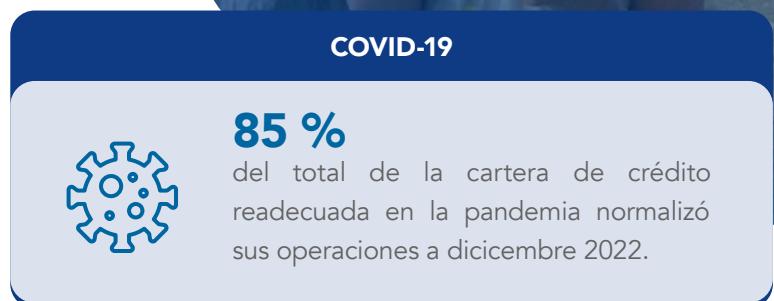
# HECHOS DE UNA BANCA RESPONSABLE

108 AÑOS  
DEJANDO HUELLA  
EN COSTA RICA



## Humana e inclusiva:

Diseñamos nuestros servicios y productos con un enfoque clientecéntrico, que incluye factores de sostenibilidad con el propósito de adaptarnos a las necesidades de nuestros grupos de interés con soluciones financieras que bancaricen y generen prosperidad al mayor número de personas.



## Cercana y accesible:

Año a año nos preparamos para estar al alcance de todos nuestros grupos de interés. Nos hemos propuesto estandarizar la calidad y accesibilidad de todos nuestros servicios y productos, de forma que estemos al alcance de todas las personas, ya sea de manera presencial o digital.



### PRIMERA SUCURSAL VIRTUAL

**¢1300**



millones fueron captados, así como y ¢1100 millones de colones fueron colocados en créditos en los meses de su operación piloto.

### PROGRAMA EDUCATIVO LABOR@

**13 006**



estudiantes aprenden de banca y de emprendimientos en 234 colegios técnicos con el BN Labor@, su banco virtual.

### PARTICIPACIÓN DE MERCADO

**18,85**

es el dato de un indicador que mejoró siete puntos básicos de participación con respecto al año anterior.

### CUPOS DE CRÉDITO

**¢18 000**



millones más \$28 millones en crédito fueron formalizados gracias al comportamiento de captación de los clientes.

### DIGITALIZACIÓN

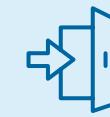
**1 208 714**



clientes digitales hacen uso de nuestras plataformas y canales, esto nos acerca a la cotidianidad del público.

### ACCESIBILIDAD A CRÉDITO

**85 597**



mujeres tuvieron acceso a crédito de Mipymes para empoderarlas como empresarias.

# Sostenible:

El plan estratégico vigente logró integrar factores de sostenibilidad en todas las perspectivas que lo componen. A partir de este nuevo planteamiento se rompió con el formato de una banca tradicional para construir una banca que genere valor social, ambiental y económico.



## EFICIENCIA



**64,5**

es la eficiencia del 2022. Ubica al BN como el primer banco público de Costa Rica.

## UTILIDADES



**₡37 317**

millones después de impuestos y parafiscales. Gracias a diversos factores se superaron casi al doble las utilidades del año anterior.

## FONDO VERDE



**\$33**

millones se obtuvieron al lanzar el fondo, debido a que se duplicó la cantidad de participantes proyectados.

## CARTERA DE CRÉDITO



**₡4,7**

billones conforman el saldo de la cartera de crédito con la cual se financian actividades que mueven la economía nacional.

## PYME



**₡1,7**

billones han sido destinados para apoyar a los micro, pequeños y medianos empresarios.

## UNEP-FI



**1°**

Banco público en Costa Rica en ser firmante de los Principios de Banca Responsable UNEP-FI de la ONU.

## CARBONO NEUTRALIDAD



**4**

años consecutivos se ha logrado mantener la certificación en el 100 % de las instalaciones del Conglomerado.

## PLAN ESTRATÉGICO



**1°**

marco estratégico que integra en su estructura factores de sostenibilidad dentro de algunos de los objetivos contenidos en sus cuatro perspectivas.

## MUJERES EMPRESARIAS



**200 019**

mujeres son clientes de BN Mujer dentro de la categoría de Mipymes lo que se traduce en oportunidades de participación en el mercado laboral.

## BONO SOCIAL



**\$2,3**

millones fueron canalizados en el 2022 mediante el primer bono social del país, su lanzamiento ha sido gracias a la coordinación entre el BNCR, BID, BID INVEST y FINDEV Canadá para movilización de recursos.

## FINANCIAMIENTO VERDE



**\$5**

millones fueron destinados en el 2022 para el financiamiento de proyectos que combaten el cambio climático y promuevan el uso de tecnologías limpias gracias al convenio BNCR, Agencia Francesa para el Desarrollo AFD y la Unión Europea.

## BN DÉBITO VERDE



**\$550 416**

han sido destinados al Fondo de Biodiversidad Sostenible gracias al uso que dan nuestros clientes a la tarjeta BN Débito Verde. Desde su creación en el 2010, se han pasado más de \$3 millones para apoyar proyectos ambientales.

# PERFIL DEL CONGLOMERADO

108 AÑOS  
DEJANDO HUELLA  
EN COSTA RICA



Nuestra historia inició en 1914 y con el paso del tiempo nuestra institución creció hasta convertirnos en un Conglomerado Financiero integrado por el Banco Nacional y cuatro sociedades anónimas.

*Durante el período reportado no tuvimos cambios significativos en la estructura de nuestro Conglomerado.*



Institución estatal autónoma de derecho público con personería e independencia administrativa. La Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional N.º 1644 define el quehacer jurídico y material, el Código de Comercio y el Código Civil rige su condición de empresa mercantil dedicada a la intermediación financiera.

**Ubicación de las oficinas centrales:** entre calles 2 y 4, Avenidas 1 y 3.

Entre las principales actividades se destacan la compra y venta de instrumentos financieros, la asesoría de inversión y gestión individual de carteras de inversión, así como colocación de emisiones. Empresa regulada por la Superintendencia General de Valores, la Superintendencia General de Entidades Financieras, la Contraloría General de la República y el Ministerio de Hacienda. Propiedad 100 % del Banco Nacional de Costa Rica.

**Ubicación de las oficinas centrales:** Centro Corporativo El Tobogán, Primer Piso, del Periódico La República, 300 metros norte y 50 este.

Se inscribe ante la Superintendencia General de Valores (Sugeval), autorizada por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero en la sesión 61-99. Propiedad 100 % del Banco Nacional de Costa Rica. Administra los fondos de inversión.

**Ubicación:** oficinas centrales del Banco Nacional, piso 11.

Se rige según lo dispuesto en la Ley sobre el Régimen Privado de Pensiones Complementarias puntualmente en el artículo tercero, inciso primero, y del artículo tercero, inciso segundo, de su Reglamento, y por los Reglamentos o disposiciones de carácter general emitidos por la Superintendencia de Pensiones. Propiedad 100 % del Banco Nacional de Costa Rica. Presta servicios de gestión y administración de planes privados de pensiones complementarias, administrar fondos de beneficios y comercializar planes de retiro.

**Ubicación:** oficinas centrales del Banco Nacional, piso 9.

Institución con naturaleza de intermediación en la venta de seguros según la Ley Reguladora del Mercado de Seguros. Está sujeta a la Ley de Seguros y regulada por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).

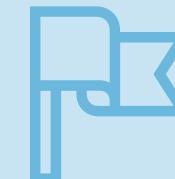
**Ubicación:** oficinas centrales del Banco Nacional, piso 11.

[IR AL SITIO WEB](#)

# Una cultura que nos une como Conglomerado

En el Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica contamos con una misión y con una visión que definen la dirección y el accionar de cada una de nuestras sociedades anónimas. Durante el 2022, en el Conglomerado caminamos de la mano con la siguiente filosofía organizacional:

## MISIÓN DEL BANCO NACIONAL



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

## VISIÓN DEL BANCO NACIONAL



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

## MISIÓN Y VISIÓN DE LAS SUBSIDIARIAS

**BN VALORES**



**BN FONDOS**



**BN VITAL**



**BN CORREDORA**

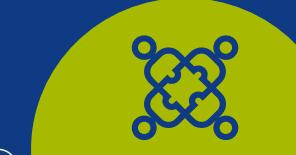


## VALORES DEL CONGLOMERADO

En el Conglomerado creemos firmemente que cada paso que damos debe ir acompañado de los valores que nos caracterizan.



**Escuchamos**



**Trabajamos colaborativamente**



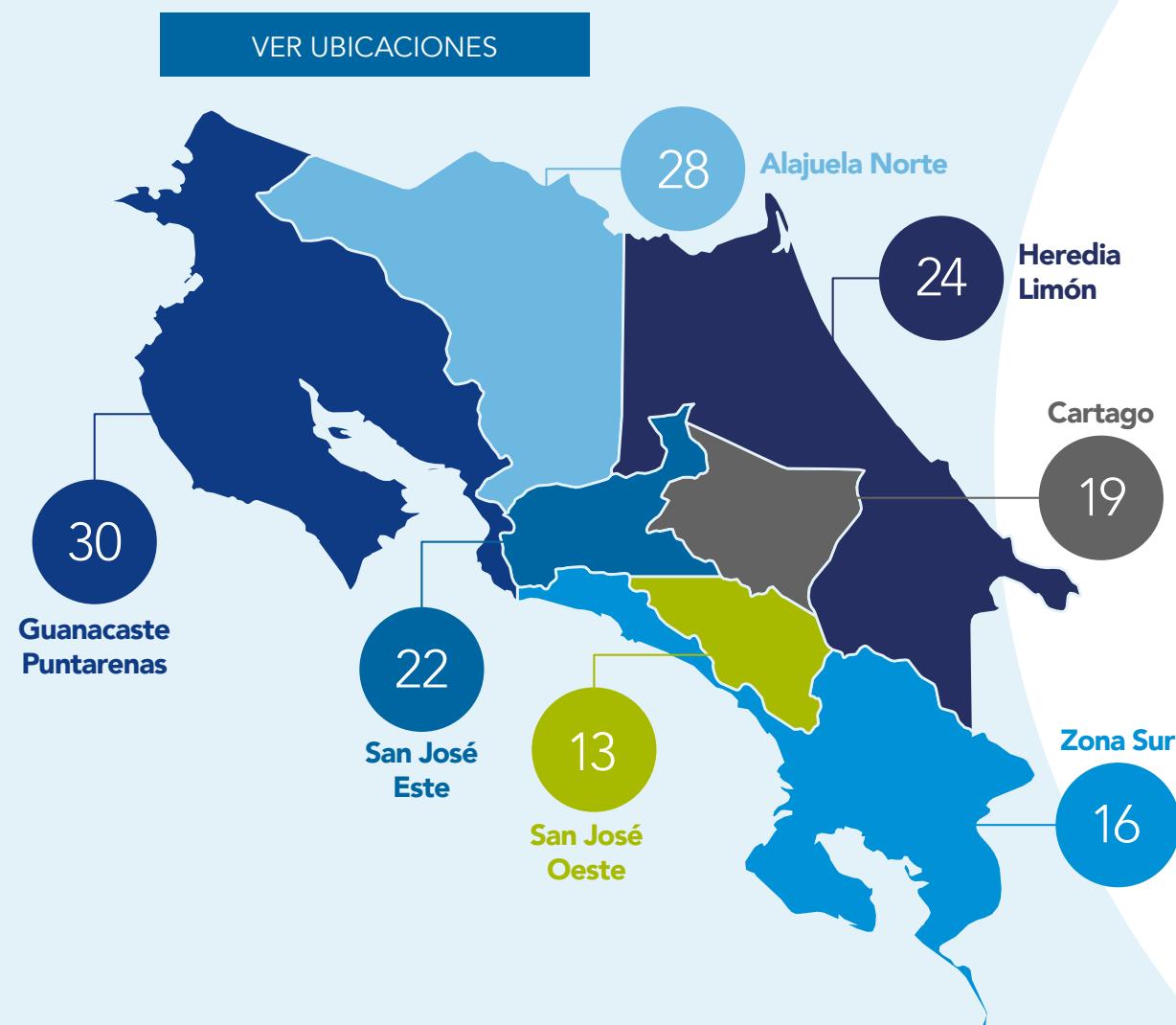
**Innovamos**



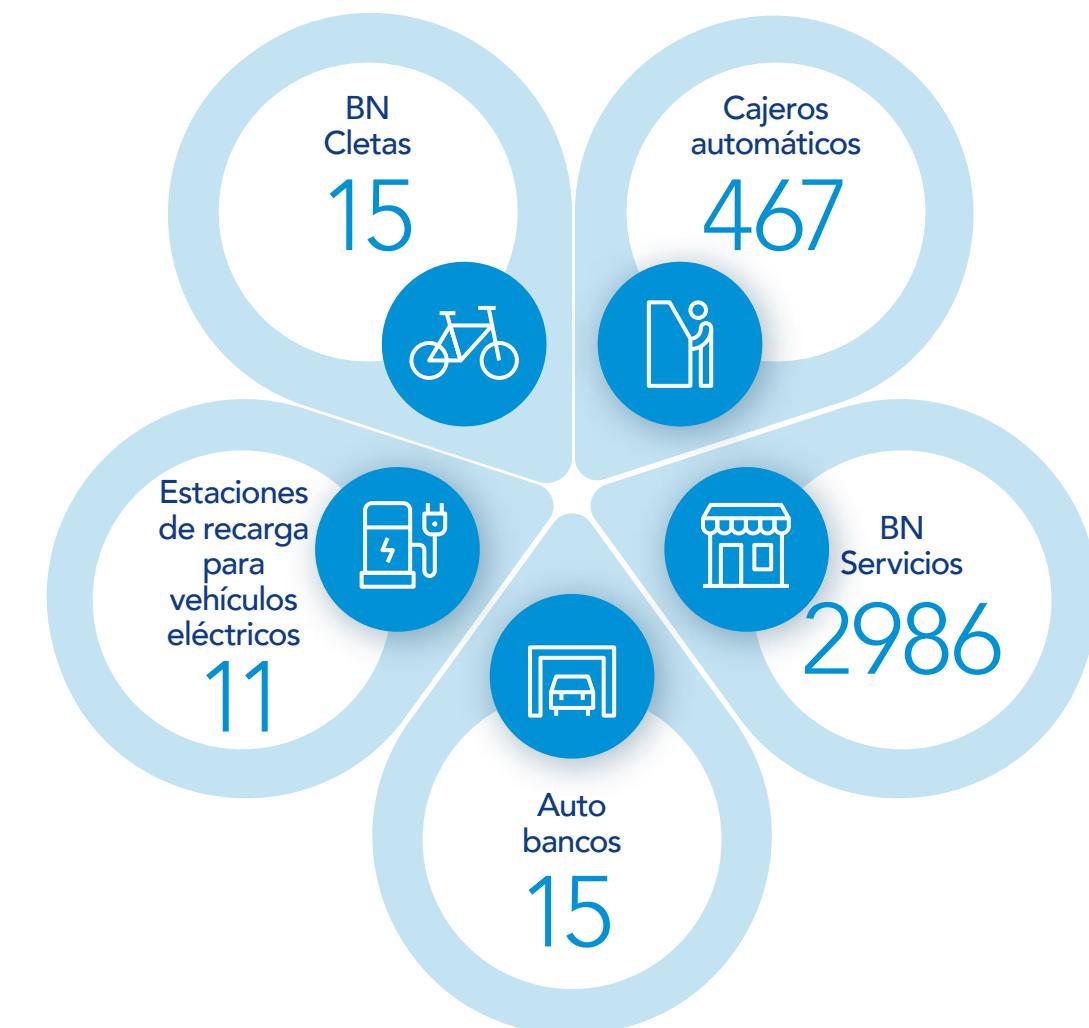
**Hacemos negocios sostenibles y responsables**

## Presencia nacional

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. Para conocer cada una puede ingresar al siguiente enlace:



Coherentes con el objetivo de llegar a cada rincón del país, nos enfocamos en impactar positivamente con la presencia de diferentes cajeros automáticos, BN Servicios, BN Cletas, auto bancos y cargadores de vehículos eléctricos.



# Detalle de nuestros productos, servicios y cadena de valor

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.



## SECTORES Y ACTIVIDADES ECONÓMICAS DEL CFBNCR

### Áreas de negocio



**Banca y finanzas**



**Seguros**



**Pensiones**



**Fondos de inversión**



**Mercado de capitales**

### Actividades económicas



**Vivienda**



**Servicios**



**Consumo**



**Energía**



**Comercio**



**Turismo**



**Agricultura**



**Construcción**



**Servicios financieros**



**Ganadería**



**Extracción de minerales**



**Industria**



El CFBNCR ofrece productos y servicios diseñados según las necesidades de los grupos de interés, con el objetivo de abrir las posibilidades de bancarizar a la población mediante una banca inclusiva y accesible.



#### 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 Agrícolas



- ▶ Seguros de Incendio Comercial o Todo Riesgo



- ▶ Seguros de Gastos Médicos



- ▶ Seguros de Vida individuales



- ▶ Seguros de Vida para Saldos Deudores



- ▶ Seguros de Accidentes Personales



- ▶ Seguros de Automóviles



- ▶ Seguros para Casas de habitación



- ▶ Seguros de Bicicletas

## **BN Fondos**



### **Fondos Financieros**

- ▶ BN Diner Fondo
- ▶ BN Fondepósito
- ▶ BN Súper Fondo
- ▶ BN Redifondo
- ▶ BN Súper Fondo Plus
- ▶ BN Crecifond



### **Fondos Internacionales**

- ▶ BN Liquidez
- ▶ BN Suma
- ▶ BN Valor
- ▶ BN Crece



### **Fondos no Financieros**

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

## **BN Valores**



### **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.



### **Complemento a su inversión**

- ▶ Se proveen servicios complementarios a la administración de la cartera de inversión, tales como servicios de información contable, de riesgos, tributaria, de desempeño de la cartera, entre otros; transacciones bursátiles de los clientes en el marco de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

## **BN Vital**



### **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

## Certificaciones

En línea con nuestros valores hemos potenciado la sostenibilidad como parte de nuestra misión, gracias a ello logramos obtener diferentes reconocimientos en el 2022:



- ★ Reconocimiento al **Programa Mujeres 360** de BN Mujer por la Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo (ALIDE).
- ★ Certificación **Carbono Neutral Plus**, que otorga el Ministerio de Ambiente y Energía (Minae).

### **Access to Finance Champion Award 2022**

Reconoce el apoyo que hemos dado a empresas dirigidas por mujeres con el financiamiento que necesitan, así como nuestro papel en la defensa de la economía femenina.

- ★ **“Sello Vivir la Integración”** de la sede en Costa Rica del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR).

- ★ Premio **“El Banco del Año 2022 en Costa Rica”**, por la revistabritánica: “The Banker” .

### **Premios Bolsa Nacional de Valores:**

#### **Primer bono social de Costa Rica.**

- ★ Reconocimiento por lograr **equidad de hombres y mujeres** en puestos de alta administración y por constituir un equipo administrativo en donde participan un porcentaje del **50 % de mujeres**.



- ★ **Bandera Azul** en planos Centro de Datos, otorgado por el MINAE.

- ★ Compromiso de BN Fondos en la lucha por la **erradicación de la violencia contra las mujeres** por el Instituto Nacional de la Mujer (INAMU).

- ★ Reconocimiento del INAMU por generar prácticas empresariales de respuesta a la pandemia que **reconocen las necesidades diferenciadas de mujeres y hombres**.

- ★ Premio Bolsa Nacional de Valores para empresas cuya alta gerencia o junta directiva se encuentra compuesta en al menos un **50 % por mujeres**.



- ★ **Galardón 2021 Categoría Cambio Climático.**

- ★ Programa **Sello de la Calidad Sanitaria 2021**.

- ★ Certificación **Sistema de Gestión de calidad INTE/ISO 9001:2015**.

- ★ **Primer lugar** Corredurías Bancarias, otorgado por Aseguradora Lafise.



- ★ Premio **Great Place to Work 2022 por sexto año consecutivo**.

Única operadora de pensiones del país en recibir este galardón.



- ★ Certificación del **Sistema de Ejecución de la Estrategia**, por International Best Practice Competition

- ★ Certificación **Sistema de Gestión de calidad INTE/ ISO 9001:2015** otorgado por el Premio Bolsa Nacional de Valores: “Mayor volumen transado”.





## Alianzas

Contamos con diferentes aliados estratégicos para maximizar los alcances de las operaciones.

- 1 Agencia de protección de datos de los habitantes (Prodhab).
- 2 Agencia Francesa para el Desarrollo AFD.
- 3 Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED).
- 4 Asociación Aseguradoras Privadas de Costa Rica (APP).
- 5 Asociación Bancaria Costarricense (ABC).
- 6 Asociación Cámara Intermediarios de Seguros de Costa Rica.
- 7 Asociación Costarricense de Operadoras de Pensiones (ACOP).
- 8 Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo (ALIDE).
- 9 Banco Central de Costa Rica (BCCR).
- 10 Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE).
- 11 Banco Interamericano de Desarrollo BID.
- 12 BID INVEST.
- 13 Bolsa Nacional de Valores (BNV).
- 14 Caja Costarricense de Seguro Social.
- 15 Calificadora de Riesgos Centroamericana S.A.
- 16 Cámara Costarricense de la Construcción.
- 17 Cámara de Bancos de Costa Rica.

## Alianzas

- 18 Cámara de Comercio.
- 19 Cámara de Fondos de Inversión CAFI.
- 20 Cámara de Industria de Costa Rica.
- 21 Cámara de Intermediarios Bursátiles y Afines.
- 22 Cámara de Turismo y Servicios de Cartago.
- 23 Cámara Nacional de Agricultura y Agroindustria (CNAAG).
- 24 CINDE.
- 25 Consejo Consultivo Nacional de Responsabilidad Social (CCNRS)
- 26 Consejo de Salud Ocupacional (CSO).
- 27 Consejo Nacional de Asuntos Indígenas (CONAI).
- 28 Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (Conapdis).
- 29 Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif).
- 30 Dirección Nacional de Desarrollo Comunitario (Dinadeco).
- 31 Federación Latinoamericana de Bancos (Felaban).
- 32 Findev Canadá.
- 33 Fondo Multilateral de Inversiones del Grupo BID (FOMIN).
- 34 Fondo Nacional de Financiamiento Forestal (Fonafifo).
- 35 Fundación Banco Ambiental (Funbam)
- 36 Fundación Dejando Huella.
- 37 Fundación Omar Dengo (FOD).
- 38 Fundación para la Sostenibilidad y la Equidad (Aliarse).
- 39 Gobierno de Costa Rica (Consejo de Gobierno).
- 40 Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica INTECO.
- 41 Instituto Nacional de Acueductos y Alcantarillados (AyA).
- 42 Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU).
- 43 Instituto Tecnológico de Costa Rica (TEC)
- 44 Intermediarios financieros y bursátiles: entidades públicas o privadas que ofrecen servicios de captación de recursos o de intermediación bursátil.
- 45 MASBENEFICIOS.
- 46 Master Card.
- 47 Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE).
- 48 Ministerio de Ciencia y Tecnología (MICIT).
- 49 Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC).
- 50 Ministerio de Educación Pública (MEP).
- 51 Ministerio de la Presidencia.
- 52 Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS).
- 53 Municipalidades.
- 54 Organización de las Naciones Unidas (ONU).
- 55 Programa de Gestión Ambiental Institucional del MINAE.
- 56 Promotora de Comercio Exterior (Procomer).
- 57 Sistema Banca para el Desarrollo (SBD).
- 58 Superintendencia de Pensiones (SUPEN).
- 59 Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
- 60 Superintendencia General de Seguros de Costa Rica (Sugese).
- 61 Superintendencia General de Valores (Sugeval).
- 62 Unión Europea (UE)
- 63 Universidad de Costa Rica.
- 64 VISA.

# Nuestra huella a través del tiempo

En nuestros 108 años de historia hemos dejado una huella que se mantiene a través del tiempo. Cada paso ha significado progreso en la gestión ambiental, social y económica del Conglomerado.



**Creación del Banco Interamericano de Costa Rica, Primer banco estatal del país.**



**Banco Nacional**  
Con la Ley N° 15 del 5 de noviembre de 1936 se llevó a cabo la reforma bancaria 110, con la cual el Banco Internacional de Costa Rica se reorganizó con el nombre de Banco Nacional de Costa Rica.



**Apoyo al sector vivienda**  
La entonces Junta Directiva General aprobó un nuevo Reglamento de los Préstamos para la Construcción de Casas de Habitación, punto de partida del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo.



## BN Valores

Se constituye como sociedad anónima propiedad del Banco Nacional de Costa Rica, aunque opera en el mercado bursátil costarricense desde 1976, cuando se fundó la Bolsa Nacional de Valores.



## BN Fondos

Fundada el 29 de abril de 1998 con el fin de administrar los fondos de inversión que se inscriban ante la Superintendencia General de Valores (Sugeval), autorizada por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema.



## BN Vital

Se constituye como la operadora de pensiones complementarias sociedad anónima, propiedad del Banco Nacional de Costa Rica como respuesta al crecimiento acelerado del sector de pensiones en el mercado nacional.

1914

1917

1936

1943

1944

1947

1998

2007

**Nacen las Juntas Rurales de Crédito Agrícola y la nueva Sección Hipotecaria del Banco.**

Se establecieron para facilitar crédito a pequeños propietarios.



**Apoyo al sector agrícola**  
La Ley N° 26 del 6 de noviembre de 1943 estableció la Sección de Fomento de la Producción Agrícola, la cual con los años se convirtió en el Consejo Nacional de Producción.



**Fomento al Cooperativismo**  
Se crea dentro del Banco la sección de Fomento de Cooperativas.



**Transformando Comunidades.**  
Creado para impulsar las economías locales mediante la creación de emprendimientos comunales pertenecientes a Asociaciones de Desarrollo Integral y Asadas. Desde su creación se han invertido más de ₡2 000 millones en el desarrollo de proyectos socio productivos y en mejoras de acueductos.



# Nuestra huella a través del tiempo



## **BN Corredora de Seguros**

En octubre del 2009, bajo el número de licencia SC-09-102, la Sugese otorga la licencia a BN Corredora de Seguros, dando pie al inicio de operaciones en el mes de abril del año 2010.



## **Tarjeta BN Débito Verde**

Se crea la primera tarjeta ambiental de Costa Rica que apoya proyectos de reforestación y protección de ecosistemas terrestres mediante la alianza con el Fondo de Biodiversidad Sostenible.

Desde su creación se ha aportado la suma de \$3 438 555,67.



## **BN Mujer**

Programa que promueve el desarrollo de las mujeres costarricenses en pro del cierre de la brecha de género, impulsando el empoderamiento e inspiración de las mujeres a través de herramientas financieras, educación y servicios de apoyo. Al cierre de 2022 la cantidad de clientes de BN Mujer fue de 1 316 549.

**2010**



**Primer bono verde en Costa Rica y Centroamérica**  
La Bolsa Nacional de Valores y el Banco Nacional participaron en el primer bono verde de Costa Rica como un instrumento de deuda mediante el cual se obtiene capital para financiar o refinanciar, parcial o totalmente un proyecto verde.



**Creación del Programa Libertad Financiera**  
Nace con el objetivo de incrementar las capacidades financieras y digitales de los públicos de interés del Conglomerado Banco Nacional, de manera que comprendan los costos, riesgos y beneficios asociados a los productos y servicios bancarios para un uso responsable.

**2016**



## **Carbono neutralidad**

Se logra obtener la condición de carbono neutralidad Plus en el 100 % de las oficinas del Conglomerado. Durante 4 años se ha mantenido esta condición.



## **Estrategia de negocios con enfoque sostenible**

Se aprueba la estrategia de negocios que integró factores de sostenibilidad en su estructura.

**2018**



## **Creación de los Consejo de Apoyo Rural**

Figura creada para emular las Juntas Rurales de Crédito. Facilitan la accesibilidad al crédito en zonas alejadas.

**2020**



## **Fondo Verde**

BN Fondos lanzó al mercado el primer Fondo Verde, por medio de este se financia la construcción del Data Center del BN.



## **Bono Social**

La alianza entre el BN, BID, BID INVEST y FINDEV Canadá fue el marco para crear el primer bono social, por medio del cual se canalizan \$75 millones que serán administrados para financiar proyectos de impacto social, donde se prioriza el apoyo a las PYMES, especialmente aquellas lideradas por mujeres.



## **Financiamiento verde**

La alianza entre el BN, la Alianza Francesa para el Desarrollo AFD y la Unión Europea ha sido la vía para canalizar la suma de \$65 millones para financiar proyectos de impacto ambiental, especialmente aquellos que se focalicen en el combate al cambio climático.

**2021**



**2022**

## Infraestructura del Conglomerado

Los edificios del Conglomerado están equipados y adaptados para ser accesibles a todas las personas. En la siguiente tabla se refleja el resultado del 2022.

	 Oficinas		 ATM		 BN Servicios		 Autobancos	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Alajuela – Zona Norte	28	<b>28</b>	78	<b>87</b>	560	<b>643</b>	2	<b>2</b>
Cartago	19	<b>19</b>	41	<b>48</b>	414	<b>468</b>	1	<b>1</b>
Heredia – Limón	24	<b>24</b>	65	<b>77</b>	414	<b>442</b>	5	<b>5</b>
Puntarenas – Guanacaste	30	<b>30</b>	56	<b>73</b>	438	<b>486</b>	2	<b>2</b>
San José Este	23	<b>22</b>	53	<b>73</b>	265	<b>279</b>	3	<b>3</b>
San José Oeste	15	<b>13</b>	28	<b>70</b>	276	<b>299</b>	2	<b>2</b>
Zona Sur	16	<b>16</b>	38	<b>39</b>	346	<b>369</b>	0	<b>0</b>
Total	155	<b>152</b>	359	<b>467</b>	2713	<b>2986</b>	15	<b>15</b>

Los proyectos más sobresalientes en materia de renovación de la estructura de la organización es la remodelación integral de las oficinas ubicadas en las cabeceras de cada provincia: la oficina de Cartago, Alajuela la Tropicana, San Ramón y la oficina de Limón.

Se generaron espacios más agradables y adecuados a las necesidades de nuestros clientes y colaboradores en cumplimiento con la Ley 7600, se colocaron cargadores para vehículos eléctricos y se habilitaron espacios de parqueos para bicicletas.



## Acciones desarrolladas en las oficinas del Conglomerado para disminuir el impacto ambiental

### Prácticas implementadas para mejorar la gestión del agua en las oficinas



**Tratamiento de aguas residuales** en las oficinas de:

- Jacó
- Flamingo
- La Uruca

**Duchas para colaboradores** en los espacios administrativos y oficinas.



Menor consumo de agua por la colocación de **servicios sanitarios de bajo consumo y mingitorios secos**.

Por el momento no se cuenta con sistemas de cosecha de agua.

### Prácticas implementadas para mejorar gestión de la electricidad en las oficinas



#### Sistemas de climatización

Parasoles o polarizados, aislantes térmicos, pintura reflectiva, uso de luz natural. Según las condiciones de cada lugar donde se ubican las oficinas y la infraestructura lo permita.



**Iluminación LED** en todas las oficinas.



**Colocación de paneles fotovoltaicos** en las oficinas de Tilarán y Guadalupe.



#### Aires acondicionados

Cambio de los equipos por otros con volumen de refrigerante variable (VRF), ya que estos permiten regular la velocidad del compresor, implementación de control central y apagados programados de manera automática.

### Prácticas implementadas para mejorar el transporte



**Reducción de consumo** de combustibles fósiles.



12 vehículos híbridos y **tres** eléctricos.

### Prácticas implementadas para la disposición de los bienes en desuso



*Convenio con el Instituto Tecnológico de Costa Rica (TEC), para remitir los desechos al Centro de Tratamiento y Transformación de Materiales, bajo procesos certificados.*

# GOBERNANZA

108 AÑOS  
DEJANDO HUELLA  
EN COSTA RICA



# Estructura de la Junta Directiva General y de las S.A.

## Junta Directiva General del Banco Nacional

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.



De izquierda a derecha: Rodolfo González Cuadra, Maricela Alpízar 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 Alpízar Chacón**  
Secretaria

**Rodolfo González Cuadra**  
Director

**Ruth Alfaro Jara**  
Directora

**Bernal Alvarado Delgado**  
Director

### Comités técnicos en los que participan:

Comité Corporativo de Auditoría

Comité Corporativo de Riesgos

Comité Corporativo de Compensación, Nominación y Gobernanza

Comité Corporativo de Tecnología de la Información

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.

### Representantes de las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas

#### BN Valores

- **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

#### BN Fondos

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

#### BN Valores

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

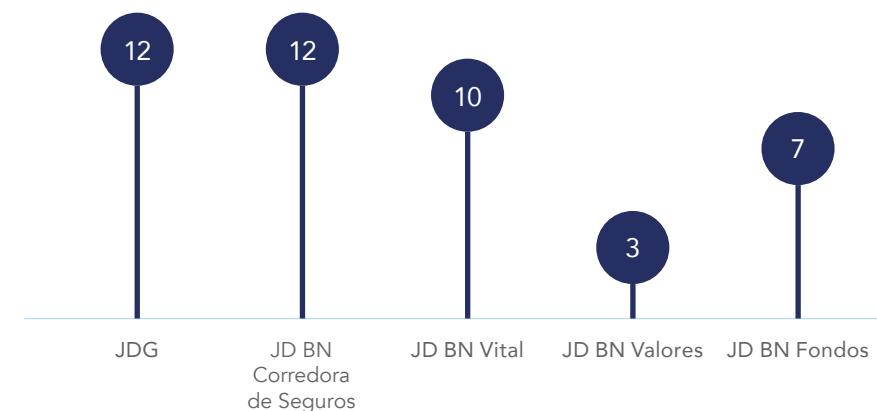
#### BN Corredora de Seguros

- **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

## Formación que reciben los directores

Como parte del plan anual de formación de las Juntas Directivas del CFBNCR, en el 2022 se impartieron **42 capacitaciones**, su distribución se grafica en el cuadro siguiente:

### Capacitaciones ejecutadas por la Junta Directiva (2022)

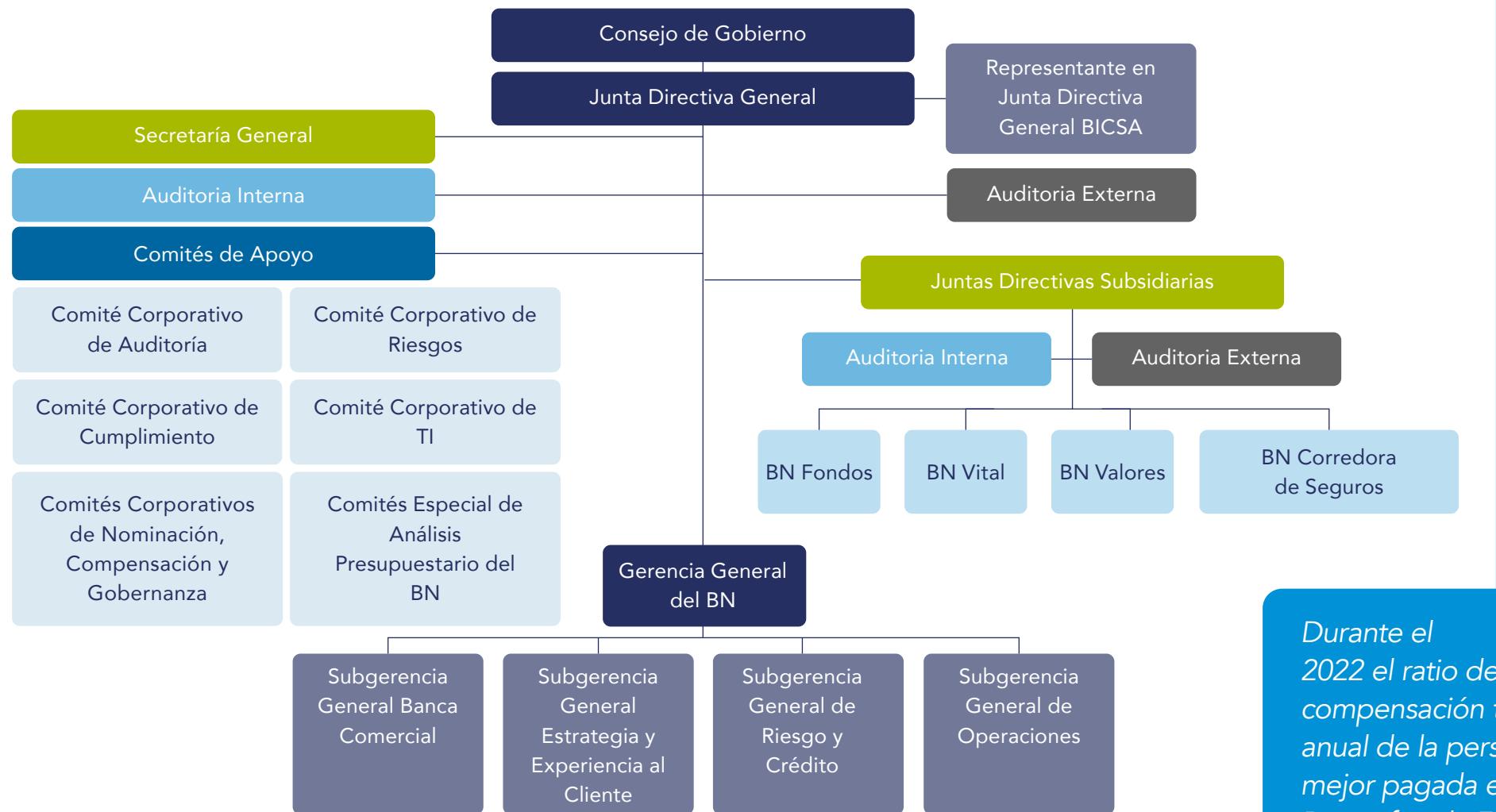


El tipo de capacitaciones impartidas abordaron temas que fortalecen la labor de los directores. Entre los principales se destacan:

- Riesgos
- Gestión comercial y corporativa
- Ley 8204
- Responsabilidades del Gobierno Corporativo.
- Productos de alto riesgo
  - Evaluación de transacciones con crypto activos.
  - Tratamiento y datos de transferencias del exterior
  - Datos de transacciones en efectivo
- Reportes de operación sospechosa enviados a la Unidad de Inteligencia Financiera

## 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:



*Durante el 2022 el ratio de compensación total anual de la persona mejor pagada en el Banco fue de 7,022.*

## 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.

# Administración superior

Durante el período reportado la estructura administrativa del Conglomerado estuvo conformada de la siguiente forma:

## Banco Nacional



**Bernardo Alfaro Araya**  
Gerente General



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



**Rosaysella Ulloa Villalobos**  
Subgerente General Comercial



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



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



**Reinaldo Herrera Arce**  
Director General de Finanzas



**Jaime Murillo Víquez**  
Subgerencia General  
Operaciones



**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

## 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



**María Brenes Quesada,**  
Directora General de  
Relaciones Institucionales y  
Sostenibilidad  
(Se integró a partir de octubre del 2022)



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



**Silvia Chaves Herra**  
Jefa de Sostenibilidad

# Transparencia

En el Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica 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.

## TRANSPARENCIA CONGLOMERADO



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 mayor compromiso del Conglomerado en el proceso de transparencia y el respeto a la normativa aplicable. Durante 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.



## Gestión de quejas e inquietudes

Coherentes con nuestra política de transparencia contamos con diferentes mecanismos para tratar casos de corrupción, denuncias, quejas e inquietudes a nivel interno y externo. La Contraloría de Servicios desempeña un papel fundamental al aplicar la debida diligencia para tramitar los casos.

Cada una de las S.A. cuenta con su propia contraloría de servicios.



*La Contraloría de Servicios fue creada de acuerdo con el artículo 27, Sesión de Junta Directiva No. 10 415 el 9 de diciembre de 1992. Su operación rige bajo una normativa y una política interna aprobada por la Junta Directiva General en el artículo 13, sesión N.º 12 223, celebrada el 26 de febrero del 2018.*

Escuchar a nuestras partes de interés es un compromiso que se asume con total seriedad, por ello se ponen a disposición de los públicos diversos canales de comunicación para la atención de sus requerimientos, tales como:

Página web  
[www.bncr.fi.cr](http://www.bncr.fi.cr)



Correo electrónico  
contraloria@bncr.fi.cr

Teléfono del Centro  
de Contacto:

2212-2000



800 BNCERCA  
800-23722



Entes  
Reguladores



Red de Oficinas  
Contraloría de Servicios

Cuando se identifica una disconformidad se gestiona la información mediante el Sistema de Control de Gestiones de la Contraloría de Servicios, donde los especialistas analizan y categorizan según el tipo de gestión, el producto, el servicio, el canal y la categoría de servicio. Se clasifican los casos para enviarlos a las dependencias correspondientes. Ahí verifican la veracidad de los hechos y se identifican las causas para brindarle una respuesta al cliente. Por último, se da seguimiento al nivel de satisfacción con respecto al desarrollo del caso, paralelo a la implementación de las acciones correctivas y preventivas.

La página web del Banco Nacional ofrece la posibilidad de presentar cualquier tipo de denuncia. Una vez que la denuncia es gestionada, la recibe el área de Gestión de Riesgos y Cumplimiento Normativo para su trámite respectivo.

En el 2022 se presentaron 8208 denuncias, de las cuales se abordó el 100 %, tal y como se muestra en la siguiente tabla.

### Comparativo por tipo de gestiones ingresadas a la Contraloría de Servicios 2022 vs 2021

Sumas totales 2022	Variación 2022		Total		Variación	Porcentaje por gestión	
Semestres	Semestral	Anual	Interanual				
Tipo de gestión	I	II	I VS II	2022	2021	2022 vs 2021	
Consulta	216	391	175	607	461	146	7,43 %
Felicitación	82	124	42	206	194	12	2,53 %
Petición	653	1028	375	1681	1710	-29	20,50 %
Queja	1347	926	-421	2273	2538	-265	27,63 %
Reclamo administrativo	2288	867	-1421	3155	2090	1065	38,42 %
Sugerencia	110	176	66	286	192	94	3,49 %
Total general	4696	3512	-1184	8208	7185	1023	100 %

\*Fuente: Estadístico Maestro Solicituds 2022

## Ética y anticorrupción

La gestión de la ética demuestra que es un proceso organizado, incluyente, continuo y voluntario, el cual permite a las organizaciones sistematizar sus valores en su quehacer diario preservando su reputación y capital humano. Los sistemas de gestión ética están constituidos por diferentes instrumentos:



Es por esto que nuestra misión, visión y objetivos estratégicos consideran parámetros éticos, sociales y medioambientales. Algunos mecanismos que promueven el cumplimiento ético son:

- Las "Normas de Control Interno para el Sector Público" N-2-2009-CO-DFOE,
- La Política Conozca a su Empleado según Ley 8204 y su normativa conexa,
- Acuerdo SUGEF 16-16,
- Reglamento de Gobierno Corporativo al comunicado GG-119-18 sobre los Equipos y comisiones institucionales que tratan sobre la prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, esta política está contenida también en el reglamento de Gobierno Corporativo.

Entre las principales acciones desarrolladas se destacan:

- **Sistema de control interno**: mejora del subcomponente de la ética "ambiente de control".
- **Metodología de riesgo integral del personal**: alineamiento de las variables a las situaciones de riesgo real de las personas funcionarias y para casos propensos y de mayor exposición.
- **Evolución de indicadores**: definir más acciones mitigadoras derivadas de la mejora en la recolección de información y monitoreo de la evolución de los eventos de faltas a la ética.
- **Cultura y fortalecimiento de la ética**: desarrollo del plan anual, tarea permanente que permite generar cultura y dar visibilidad a los esfuerzos en materia de gestión ética.
- **Actualizaciones del Código de Conducta**: valorar de manera anual posibles actualizaciones a la situación real del Conglomerado.

## Principales mecanismos establecidos para promover la anticorrupción

Fieles a nuestro compromiso de un manejo óptimo, prudente, razonable y proporcional de la hacienda pública, impulsamos iniciativas como el Modelo Anticorrupción para fortalecer el desarrollo en la detección, prevención y la sanción de conductas que pudieran considerarse antiéticas.

*El 100 % del personal debe realizar todos los años un examen relacionado con temas anticorrupción donde se abordan lineamientos para conocer a los clientes y los procedimientos internos que deben practicarse en caso de enfrentarse a situaciones sospechosas.*

Este modelo estableció la presencia de mecanismos para el mejoramiento de la calidad ética y el diseño de iniciativas, herramientas, planes de trabajo, estándares, indicadores y recomendaciones para la administración superior. Con el compromiso superior del CFBNCR, este programa cumple con las "Normas de Control Interno para el Sector Público" y tiene como propósito servir como herramienta básica en la implementación del marco corporativo de gestión de la ética.

## Conflicto de interés

Cuando se presenta un conflicto de interés se informa de la situación al superior inmediato del funcionario que está involucrado para que este decida si considera o no procedente la causa. Si la situación se considera infundada se le notificará para que se pueda continuar con el caso. Esta temática será programada dentro del plan de capacitaciones para los miembros de la Junta Directiva General en el 2023.



## Cumplimiento legal y normativo

**Código de gobierno y comités corporativos**



Actualmente se cuenta con un código de gobierno corporativo, el cual establece los fundamentos y lineamientos generales de la estructura de Gobierno Corporativo del Conglomerado Financiero Banco Nacional. El objetivo es alcanzar el más alto desempeño a través de un comportamiento ético y responsable. Para la ejecución de las operaciones de la entidad, la observancia de la normativa aplicable y las normas de gobierno corporativo, se establecen comités de apoyo.

**Código de conducta**



Con el propósito de definir los principios y conductas que guían la actitud y el comportamiento de los integrantes de nuestro Conglomerado, contamos con un código de conducta que va de la mano con nuestros principios éticos y valores organizacionales.

## Derechos humanos

Además de respetar los derechos humanos, la equidad y la igualdad de oportunidades de crecimiento y desarrollo, en el Conglomerado Financiero Banco Nacional tenemos un enfoque centrado en el cliente que está relacionado con nuestra estrategia de negocios sostenibles.

*Contamos con una Política de Derechos Humanos que demuestra la determinación que tiene el Conglomerado Financiero Banco Nacional de cumplir con su responsabilidad de respetar y promover los estándares reconocidos internacionalmente en materia de derechos humanos.*

La política se complementa con el código de conducta y abarca toda la organización, las juntas directivas y personas colaboradoras del Conglomerado, con independencia de dónde residan o desarrollen su labor, así como a todos aquellos terceros que tengan una relación de negocio con el Banco Nacional. Por otra parte, cubre diversos públicos como:





Durante el 2022 desarrollamos diferentes capacitaciones sobre derechos humanos para identificar poblaciones vulnerables, conocer el proceso que se debe aplicar ante una violación de derechos humanos y cuáles son los mecanismos de denuncia. Un total de 144 personas colaboradoras participaron en las sesiones. Nuestros principales mecanismos de denuncia son el botón de reporte confidencial, ubicado en la intranet, o por medio de la Contraloría de Servicios.

Durante el periodo del reporte logramos la aprobación y ratificación de la Política de Derechos Humanos, por lo que se realizó una campaña institucional en materia de derechos humanos. En el 2022 se identificaron 19 casos relacionados con las leyes

7600 y 7935, por lo que el Conglomerado realizó las modificaciones necesarias en sus instalaciones para cumplir al 100 % con esta legislación.

Vinculado al cumplimiento de los derechos humanos, nos preocupamos por la inclusión financiera y atención de las personas indígenas; como prueba de ello mantenemos la presencia del Banco en todas las comunidades indígenas: un total de ocho en cuatro provincias del país. El detalle y ubicación de nuestras agencias en territorios indígenas se puede apreciar en el siguiente recuadro:

**Gracias a los esfuerzos realizados no reportamos ningún caso de discriminación.**

### Comunidades indígenas donde se ubican agencias del BN

Pueblo	Territorio Indígena	Agencia del BN
<b>Chorotega</b>	Matambú	Hojancha Guanacaste
<b>Maleku</b>	Guatuso	Guatuso
	*Guatuso	Upala
<b>Huetar</b>	Quitirrisí	Ciudad Colón- Puriscal
	Zapatón	Puriscal
<b>Brunca</b>	Boruca	Buenos Aires-Palmar Norte Ciudad Cortés
	Curré	Buenos Aires-Palmar Norte Ciudad Cortés
<b>Teribe</b>	Térraba	Buenos Aires-Palmar Norte Ciudad Cortés
	Osa	Puerto Jiménez
<b>Guaymi/ngobe</b>	Coto Brus	Ciudad Cortés -Palmar Norte- San Vito
	Conte Burica	Laurel
	Abrojos Montezuma	Laurel
	Altos de San Antonio	Laurel
<b>Cabécar</b>	Nairi Awari	Bribri
	Alto Chirripó	La Suiza - Turrialba
	Bajo Chirripó	Bribri- Puerto Viejo de Limón
	Tayní	Bribri- Puerto Viejo de Limón
	Telire	Bribri- Puerto Viejo de Limón
	Ujarrás	Buenos Aires
<b>Bribri</b>	Talamanca Cabécar	Bribri- Puerto Viejo de Limón
	China Kichá	Buenos Aires
	Kekoldi-Cocles	Bribri- Puerto Viejo de Limón
	Talamanca Bribri	Bribri- Puerto Viejo de Limón
	Salitre	Buenos Aires
	Cabagra	Buenos Aires

# UN NEGOCIO SOSTENIBLE

108 AÑOS  
DEJANDO HUELLA  
EN COSTA RICA



## Plan estratégico, un enfoque sostenible

La Junta Directiva General 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. Por tal motivo, la estrategia gira en torno a un eje clientecéntrico, ya que se colocan en el centro de las operaciones las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Al término del año 2022 recuperamos siete puntos básicos de participación de mercado después de experimentar una reducción de esta en los últimos años. Por otro lado, se aumenta la eficiencia operativa y uno de los principales resultados ha sido la mejora en la percepción de los clientes, quienes observaron al Conglomerado como una organización más presente y práctica. Este cambio cultural ha hecho que se aumente el nivel de productividad y eficiencia, acciones que son percibidas de manera positiva por los grupos de interés y que quedan reflejadas en el NPS (Net Promoter Score), al pasar de una nota de 31 en el año 2021 a un 33 en el 2022.

En materia de digitalización se avanzó hacia la conversión del 75 % de los procesos internos y hacia la mejora de la oferta digital para que los productos y servicios sean más accesibles. Adicionalmente, se cuenta con mejores y más eficientes medidas para enfrentar incidentes en los sistemas de atención al cliente, lo que ha mejorado significativamente el desempeño de la organización.

El 2022 fue un año en el que la incertidumbre, el aumento de precios y el alza de las tasas de interés afectaron la actividad económica; no obstante, se logró duplicar la rentabilidad financiera (ROE, Return on Equity), al ascender el registro de 2,6 a 5,4, gracias a una reestructuración de la organización ante la operación del plan estratégico aprobado en diciembre del 2021.



Con la reestructuración se conformó la Subgerencia General de Estrategia y Experiencia Cliente, en la cual se centralizan y coordinan los temas estratégicos del Conglomerado para permitir que las otras unidades se concentren en labores de ejecución.

### Prioridades estratégicas

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



Esta transformación propició un banco que se acerca más a sus clientes, una organización más proyectada al cambio y a la eficiencia, y mucho más ágil para reaccionar.

Entre los procesos que se acentuaron con la implementación del nuevo plan estratégico se destacan:



#### INCREMENTANDO LA RENTABILIDAD

Como parte de nuestros procesos para duplicar el ROE en el 2022, hay varias estrategias que fueron claves:



#### COBRO MÁS HUMANO

Basado en la analítica y en estrategia se aplicaron acciones de colaboración y empatía para mejorar la situación financiera de nuestros clientes. Como consecuencia se redujeron costos por procesos de cobro y estimaciones por pérdida de cartera. En 2021 se manejaba una mora de 2,8 % y en 2022 mejoró a un 2,63 %.



#### GENERACIÓN DE NEGOCIOS

Rutinas de contacto denominadas sistemática comercial, para que ejecutivos tengan un acercamiento más efectivo con los clientes. Se pasa de la visión reactiva a procedimientos que facilitan la asesoría a los clientes para beneficio de sus negocios, operaciones o necesidades.



#### MEJORA EN LA EFICIENCIA

A pesar de que las condiciones económicas más restrictivas impactaron la eficiencia financiera, en general, impulsamos acciones para contener su impacto:

- Reducir entre un 34 % hasta un 80 % los tiempos de respuesta en créditos online.
- Proceso de reducción de un 28 % en el tiempo de las llamadas.
- Eliminación de barreras, se resolvieron más de 50 puntos de dolor (experiencias insatisfactorias para clientes y colaboradores) durante el 2022.

En estos procesos también es oportuno resaltar el aumento en el indicador de la digitalización de clientes, el cual pasó de 75 % a un 79 %, consolidando así la visión de ser el Conglomerado financiero más digitalizado del país. Este resultado debe dimensionarse, ya que en el primer semestre se presentaron valoraciones muy críticas, especialmente por el desempeño y estabilidad de sistemas críticos, afectados por intentos de fraude de personas externas al banco que intentaron engañar a clientes. Esto provocó un impacto en este indicador; sin embargo, las gestiones realizadas promovieron respuestas que permitieron contener este tipo de problemas y corregirlos.

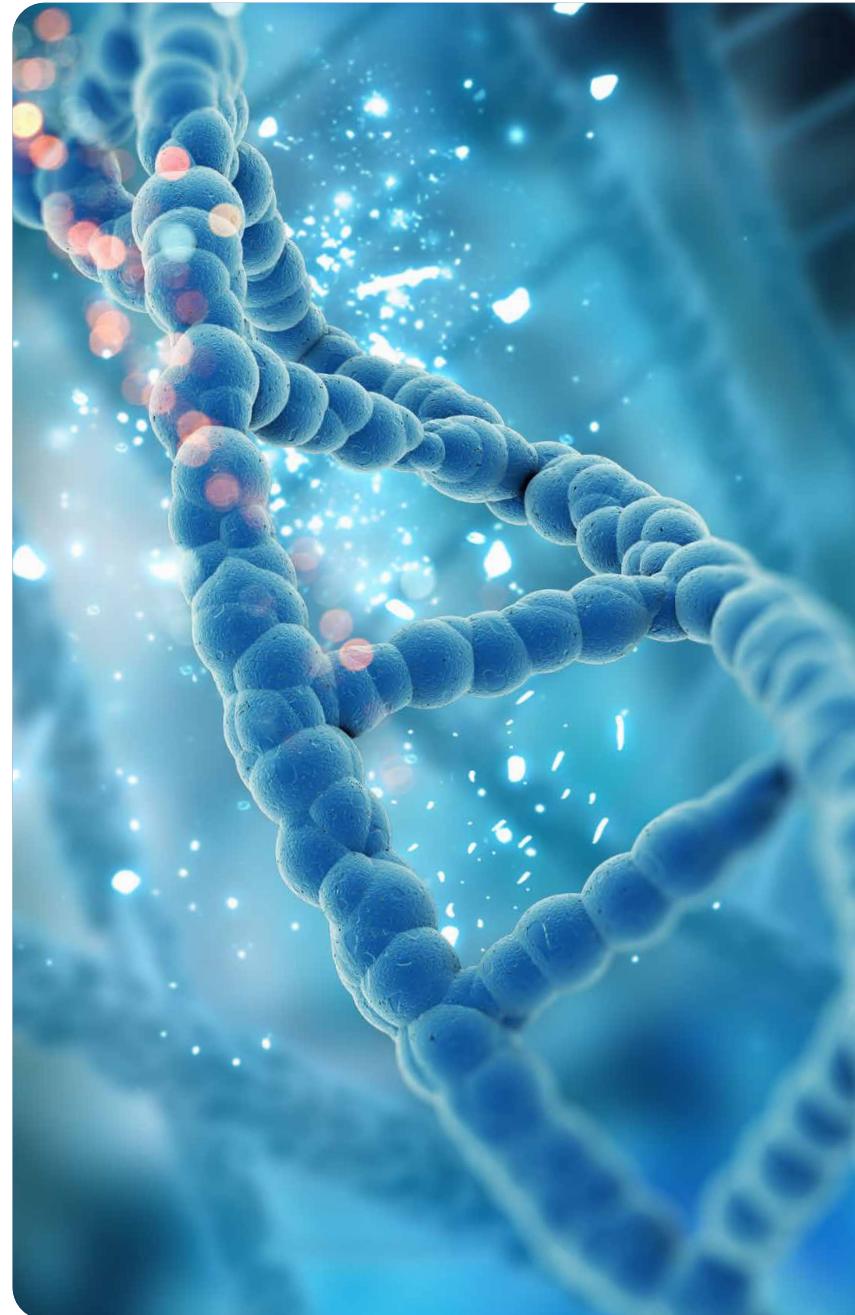
Para el 2023 se centralizarán los esfuerzos en nuevas iniciativas que permitan mejorar puntos claves para el banco, apalancados en la esencia de la organización, es decir, una banca humana, cercana y sostenible. Entre ellos cabe mencionar:



# Sostenibilidad como ADN de nuestro Conglomerado

Trabajamos para que el CFBNCR crezca con un enfoque de sostenibilidad, mediante un modelo de negocios que viene a romper la forma tradicional de hacer banca, siguiendo una trayectoria que iniciamos en el año 2005.

## Proceso de madurez de la sostenibilidad en el CFBNCR



## Principios de Banca Responsable

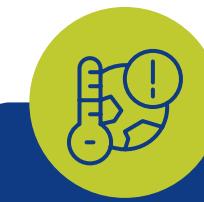
El compromiso con la sostenibilidad nos ha llevado a firmar los **Principios de Banca Responsable** y la **Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (Unepfi)**, este es el marco bancario sostenible más importante del mundo. Gracias a esta adhesión:



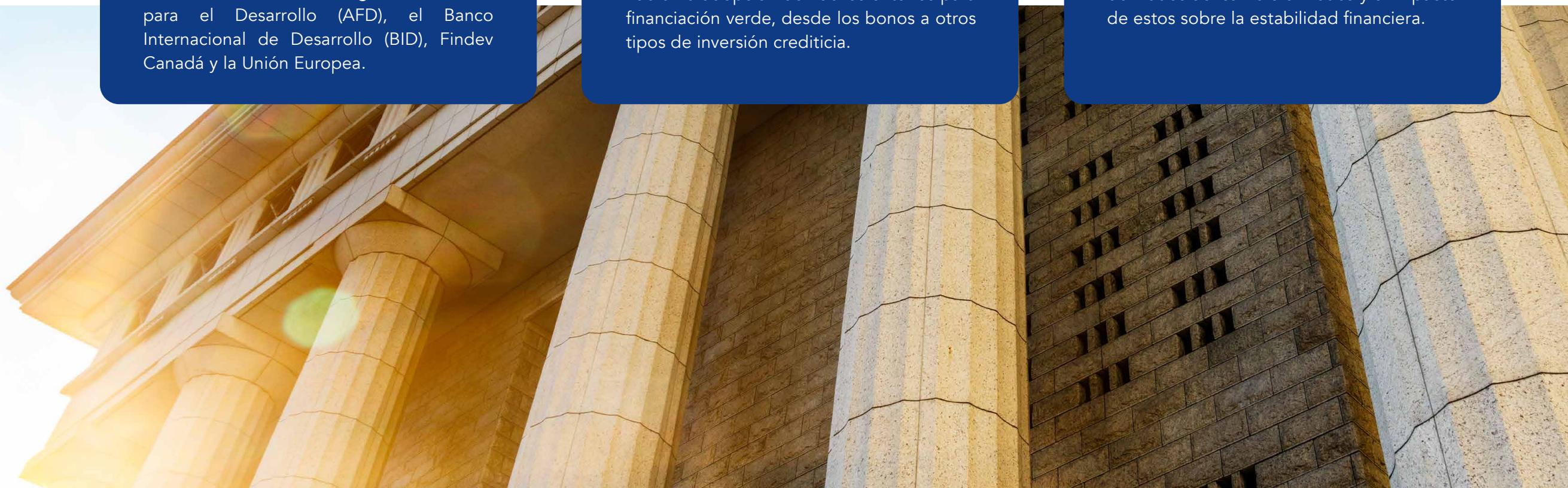
Contamos con compromisos oficiales para cerrar negocios sostenibles con multilaterales como la Agencia Francesa para el Desarrollo (AFD), el Banco Internacional de Desarrollo (BID), Findev Canadá y la Unión Europea.



Respondemos a la expectativa de la comunidad inversora de que la banca puede liderar la adopción de nuevos criterios para financiación verde, desde los bonos a otros tipos de inversión crediticia.



Tenemos la oportunidad de avanzar en el reto de integrar y evaluar los riesgos derivados del cambio climático y el impacto de estos sobre la estabilidad financiera.



Son seis principios que tienen el objetivo de determinar las responsabilidades y los responsables del sistema financiero bancario, así como el rol que desempeñan para construir un futuro sostenible donde se dé respuesta a las metas de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y del Acuerdo de París del 2015.

### ¿Hacia dónde apuntamos?

## 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.

### **Protocolo conducta empresarial responsable de América Latina y el Caribe (CERALC).**

Durante el 2022 BN Sociedad Corredora de Seguros S.A avanzó en el proceso de integración de factores de sostenibilidad en su modelo de negocios. El 4 de marzo se firmó el compromiso con el protocolo denominado "CONDUCTA EMPRESARIAL RESPONSABLE DE AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE (Ceralc)" liderado por medio de la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED) en Costa Rica, con la participación de la Superintendencia General de Seguros de Costa Rica Sugese.

BN Sociedad Corredora de Seguros S.A. reafirma que el sector asegurador tiene un llamado especial de incidencia para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a partir de su rol gestor y tomador de riesgos e inversiones. Estos objetivos representan nuevas oportunidades de cooperación, específicamente en dos grandes ámbitos: a nivel interno para mejorar la gestión de la empresa y externo para reforzar el seguro con servicios de prevención del riesgo e inversiones, como impulsores del desarrollo sostenible.

En el 2022 se inició la construcción de un plan de trabajo vinculado con los ODS que tienen relación directa con el sector asegurador, ya que se busca impactar positivamente mediante: seguros, prevención de riesgos, inversiones e incidencia en las partes interesadas.

### **Inclusive Insurance Innovation Lab, promovido por la Superintendencia General de Seguros de Costa Rica (Sugese)**

El trabajo que inició BN Sociedad Corredora de Seguros S.A. planteó dos rutas de acción: la agricultura y el turismo. Como problema se abordó la situación que viven los hoteleros pequeños y medianos en manos de emprendedores que intentan recuperarse después de la crisis causada por la pandemia. Congruentes con los compromisos sostenibles y el deseo de impactar positivamente en las comunidades locales se asume el reto de proporcionar soluciones financieras que superen la crisis por COVID-19 y el combate al cambio climático.



# Compromisos con la Sostenibilidad 2022

Líneas de acción que respondan a cada una de las dimensiones de la estrategia Juntos somos humanos, cercanos y sostenibles:



## Compromisos para impulsar el desarrollo sostenible en la organización

DIMENSIÓN ECONÓMICA

DIMENSIÓN SOCIAL

DIMENSIÓN AMBIENTAL

GOBERNANZA

Compromiso	Meta	Acciones
<b>Financiamiento Sostenible</b>	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>
	Aumentar las ventas de productos y servicios sostenibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inclusión Financiera.</li> <li>Accesibilidad ligada a la transformación digital.</li> </ul>
<b>Riesgos ASG</b>		<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>
<b>Cadena de Valor</b>		<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>
<b>Programa Transformando Comunidades</b>	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.	
<b>Educación Financiera</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Transferencia de conocimientos.</li> <li>Uso efectivo de los productos del CFBNCR.</li> </ul>
<b>Público Interno</b>	Seguimiento de la aplicación del Índice de Pobreza Multidimensional Empresarial como programa de apoyo a la gestión de la Dirección de Desarrollo Humano.	
<b>Programa Carbono Neutro, emisiones, combate al cambio climático</b>		
<b>Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI) para la reducción de la huella y los impactos ambientales negativos</b>		
<b>Derechos humanos</b>	Política y proceso de sensibilización para el cumplimiento del respeto de los derechos humanos.	
<b>Partes interesadas</b>		<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>
<b>Alianzas</b>	Formalización de proyectos y alianzas público-privadas.	
<b>Rendición de cuentas</b>	Portal de Transparencia y Reporte Anual de Sostenibilidad del CFBNCR.	

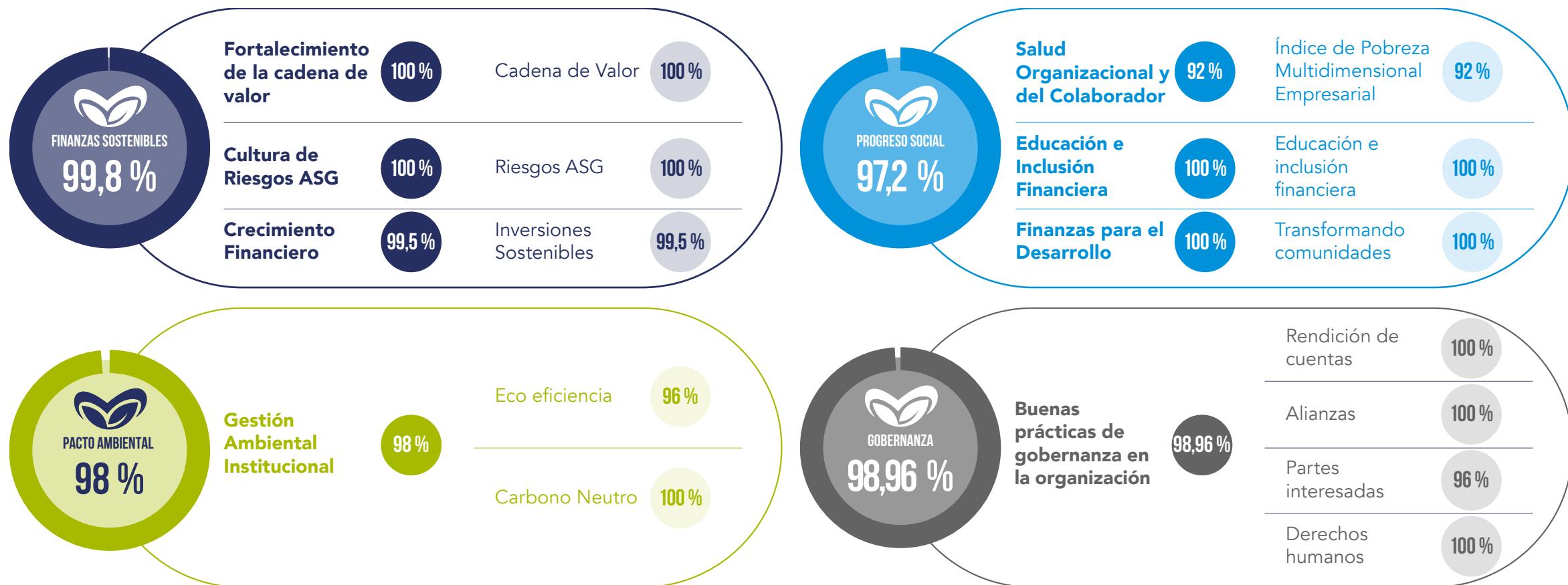
Para el 2023 estas líneas de acción experimentarán un cambio y se ajustarán al Marco de Negocios “Juntos somos humanos, cercanos y sostenibles”.

# Balance de Sostenibilidad

Desde el 2017 se estructuró el balance de sostenibilidad en nuestro Conglomerado, un mecanismo de monitoreo de los indicadores de sostenibilidad vinculados con la estrategia Juntos somos humanos, cercanos y sostenibles, estos se miden mensualmente. Además, el balance es actualizado cada año dependiendo de la orientación del marco estratégico pues están alineados en su totalidad.

El control de este mecanismo se realiza por medio de las dimensiones económica, social, ambiental y de gobernanza:

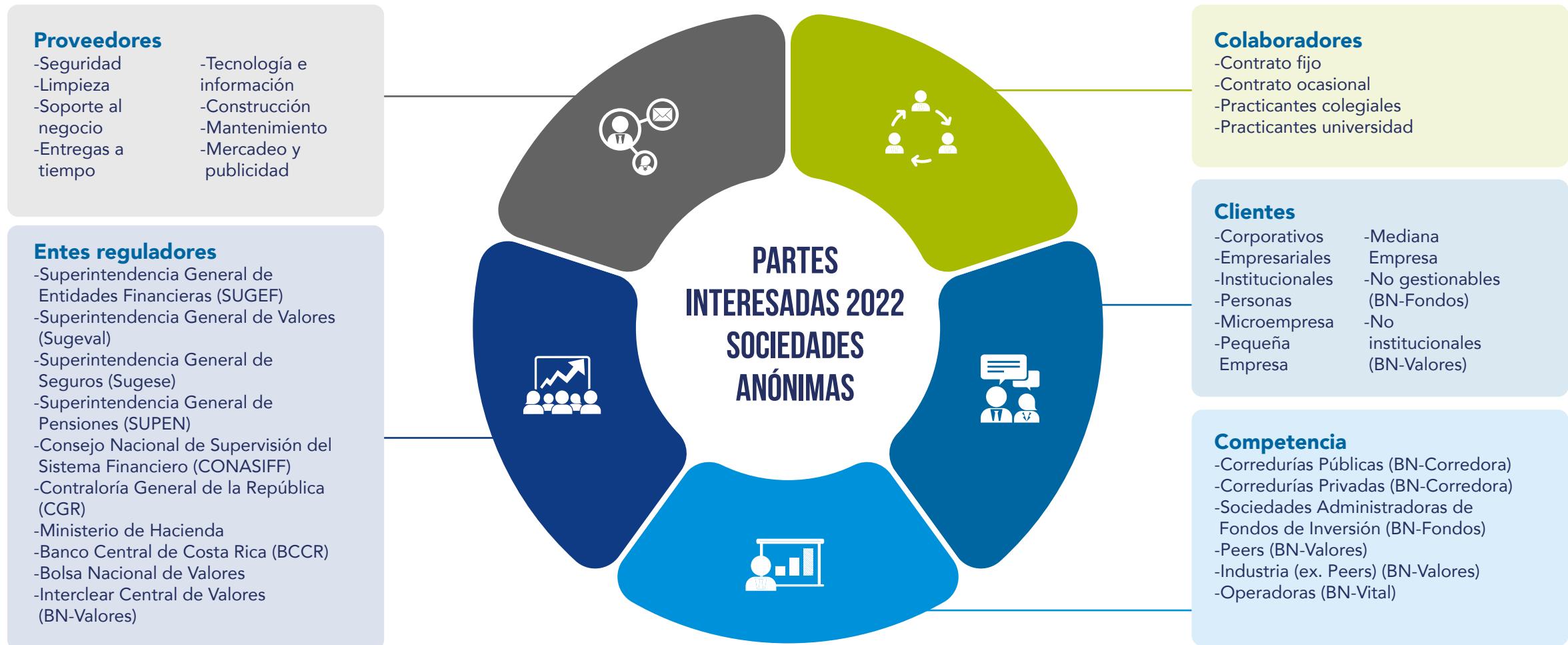
*Nota general del Balance de Sostenibilidad*  
**98,5 %**



# Escuchamos a nuestras partes interesadas

Congruentes con la ISO 9001, se definieron las siguientes partes interesadas. Esto requirió identificarlas para entender qué expectativas y requisitos imponen al Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica.





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. Los resultados estarán listos en marzo del 2023.

# De la mano con los temas materiales

Nuestro Conglomerado Financiero ha realizado dos estudios de materialidad que han sido utilizados en el desarrollo de una estrategia de sostenibilidad y un modelo de negocio que incorpora la sostenibilidad en todos los aspectos de la empresa.

- |  |   |
|--|---|
| <p><b>1</b>  Impactos ambientales</p> <p><b>2</b>  Productos financieros verdes</p> <p><b>3</b>  Gestión de riesgos sociales y ambientales de los financiamientos frente al cambio climático</p> <p><b>4</b>  Gestión de riesgos ASG</p> <p><b>5</b>  Transformación digital e innovación</p> <p><b>6</b>  Promover la sostenibilidad en la cadena de valor</p> <p><b>7</b>  Prácticas justas de mercadeo</p> <p><b>8</b>  Ciberseguridad</p> <p><b>9</b>  Inversión para el desarrollo sostenible</p> <p><b>10</b>  Gobierno corporativo</p> <p><b>11</b>  Rendición de cuentas</p> <p><b>12</b>  Innovación</p> <p><b>13</b>  Ética y anticorrupción</p> | <p><b>14</b>  Condiciones laborales</p> <p><b>15</b>  Salud y seguridad ocupacional</p> <p><b>16</b>  Respeto a los derechos humanos</p> <p><b>17</b>  Diálogo social</p> <p><b>18</b>  Debido proceso y evaluación de desempeño</p> <p><b>19</b>  Desarrollo humano</p> <p><b>20</b>  Atracción y retención de talento</p> <p><b>21</b>  Bienestar del colaborador</p> <p><b>22</b>  Gestión de diversidad e inclusión</p> <p><b>23</b>  Igualdad de género en el lugar de trabajo</p> <p><b>24</b>  Reducción de pobreza multidimensional</p> <p><b>25</b>  Educación financiera</p> <p><b>26</b>  Inclusión financiera</p> |
|--|---|

Durante el período reportado realizamos las siguientes acciones para mitigar los impactos negativos y/o fortalecer los impactos positivos con relación a los temas materiales:

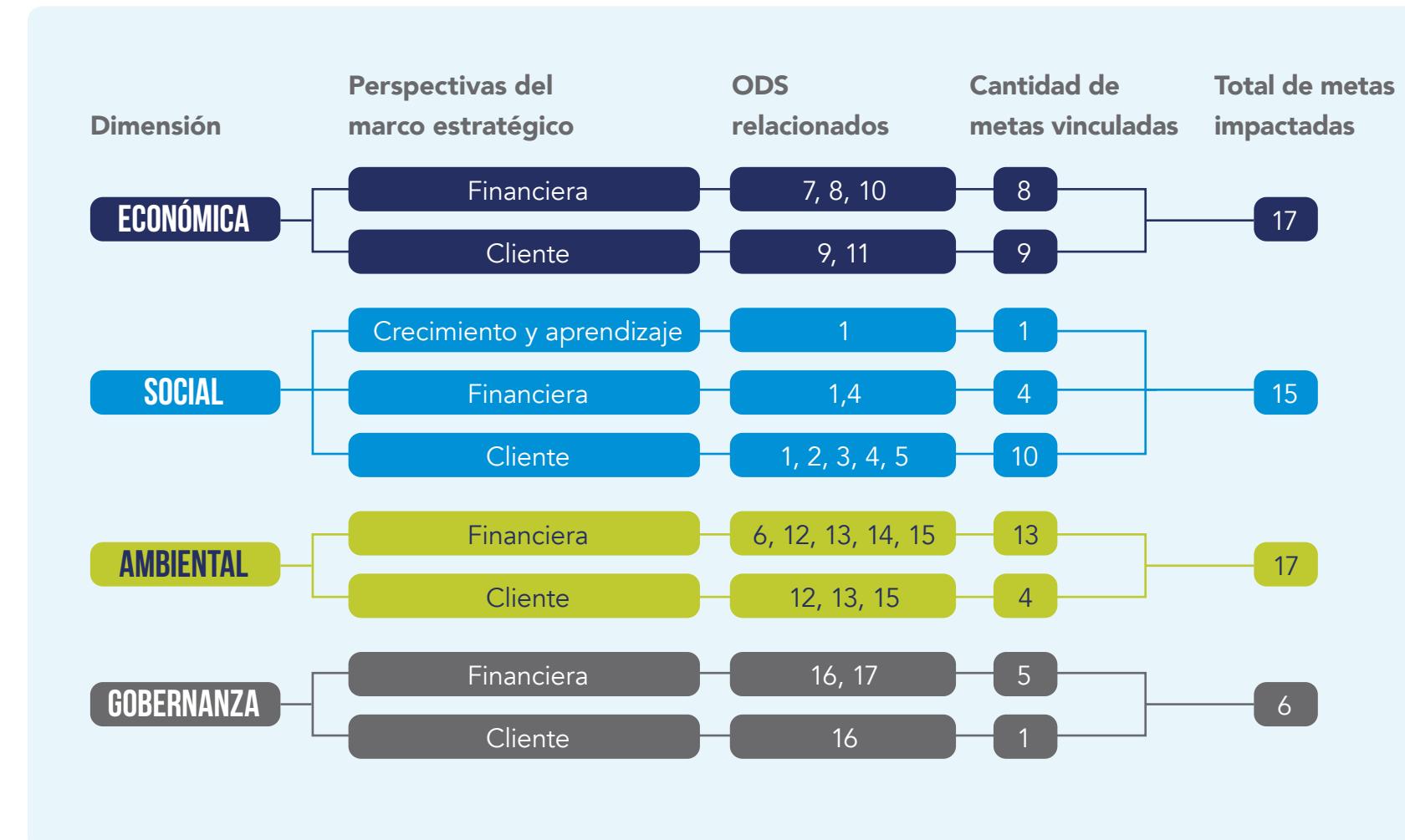
Tema material	Acciones implementadas
 Impactos ambientales directos de nuestras operaciones	<p>Desarrollo de una cartera de productos sostenibles diseñada para que personas físicas y jurídicas se sumen en el proceso de mejorar las operaciones para contribuir con la descarbonización de la economía.</p> <p>Mejoras en los procesos internos, generación de ahorros económicos y de consumo de recursos institucionales, derivado de un uso responsable de ellos.</p>
 Productos Financieros Verdes	<p>Desarrollo de una cartera de productos verdes. Formalización de alianzas internacionales que atraen fondos para financiar proyectos ambientales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo del Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS).</li> <li>Fortalecimiento de la cultura de riesgo con la incorporación de criterios de riesgos ASG y climáticos.</li> </ul>
 <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de riesgos y oportunidades frente al cambio climático</li> <li>Evaluación de riesgos ambientales y sociales de los financiamientos</li> </ul>	<p>Gobierno Corporativo</p> <p>Rendición de cuentas</p> <p>Ética y anticorrupción</p> <p>Condiciones laborales, salud y seguridad ocupacional, atracción y retención de talento, bienestar de colaboradores</p> <p>Diálogo social</p> <p>Gestión de diversidad e inclusión y respecto a los derechos humanos</p> <p>Debido proceso y evaluación del desempeño</p> <p>Desarrollo de programas para el fortalecimiento de la gestión de la Junta Directiva General.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Ejecución del Programa Transformando Comunidades y del Análisis del Estudio de materialidad.</p> <p>Fortalecimiento de la política de derechos humanos junto a procesos de capacitación y campañas de sensibilización.</p> <p>Desarrollo de programas que fortalecen la gestión de la alta administración en procesos de control y debida diligencia.</p>

Tema material	Acciones implementadas
 Gestión de riesgos ASG	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.
 Transformación digital e innovación	Inversión para la mejora de los sistemas y desarrollo de programas de capacitación en plataformas digitales, poniendo especial atención al grupo de públicos vulnerables.
 Promover la sostenibilidad en la cadena de valor	Desarrollo e implementación del Programa de Proveedores Sostenibles.
 Prácticas justas de mercadeo	Incorporación de factores de sostenibilidad en los procesos de compras públicas.
 Ciberseguridad	Inversión en sistemas de monitoreo y validación de sitios de riesgos
 Productos y servicios para el desarrollo sostenible	Incorporación de herramientas financieras de inversión al catálogo de productos sostenibles, tales como el bono social o los fondos verdes.
 Desarrollo humano y formación en el sitio de trabajo	Implementación de programas de capacitación donde abordan temas financieros y de desarrollo humano.
 Igualdad de género en el sitio de trabajo	Formulación de programas de empoderamiento de la mujer.
 Reducción de la pobreza multidimensional	Aplicación del estudio de pobreza multidimensional empresarial.
 Educación financiera	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.
 Inversión social	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.
 Inclusión financiera	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.

## A apoyamos los Objetivos de Desarrollo Sostenible

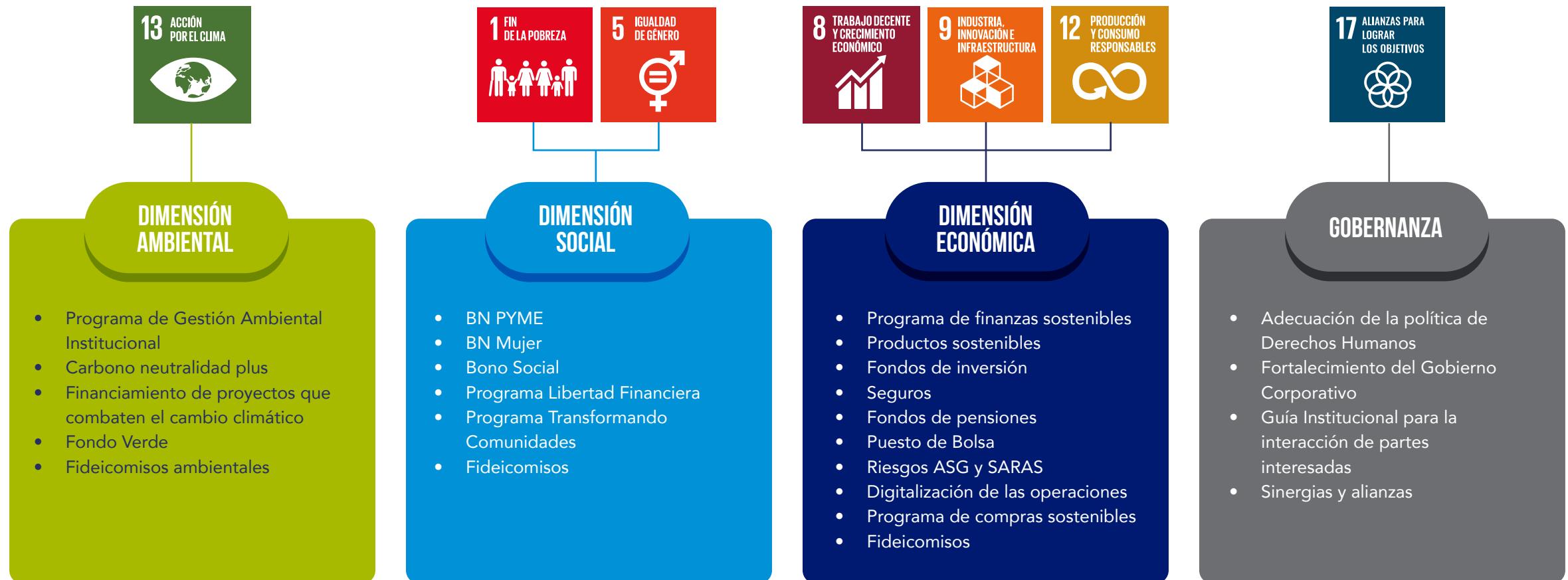
Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) guiaron el mapeo de nuestros impactos sociales, ambientales, económicos y de gobernanza en el Conglomerado. Para ello, se realizó una selección de aquellos con mayor nivel de impacto y así aumentar la especificidad y profundidad de la contribución a los ODS. 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.



A pesar de tener una relación con 17 objetivos de los ODS, el impacto del CFBNCR está focalizado en los siguientes:

### ODS de mayor impacto para el Conglomerado



Durante el 2022 se desarrollaron diferentes acciones para cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible:

- Aprobación de la estrategia Juntos somos humanos, cercanos y sostenibles.
- Identificación de las actividades del negocio alineadas a las metas de los ODS.
- Implementación de indicaciones gerenciales para la medición de las líneas estratégicas que impulsan las operaciones que aportan a los ODS.

## Gestión de riesgos ASG

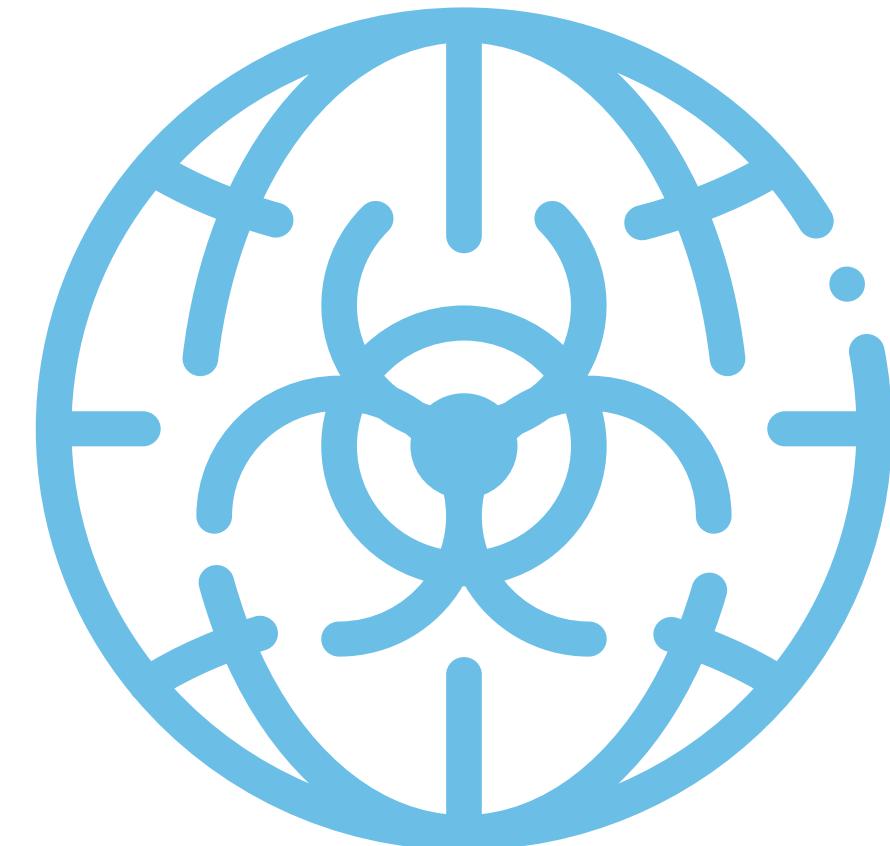
En el Conglomerado contamos con una estrategia de negocio que protege a la entidad de factores ambientales, sociales y de gobernanza para que aún en condiciones adversas o extremas, contemos con

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 Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica (CFBNCR) 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.

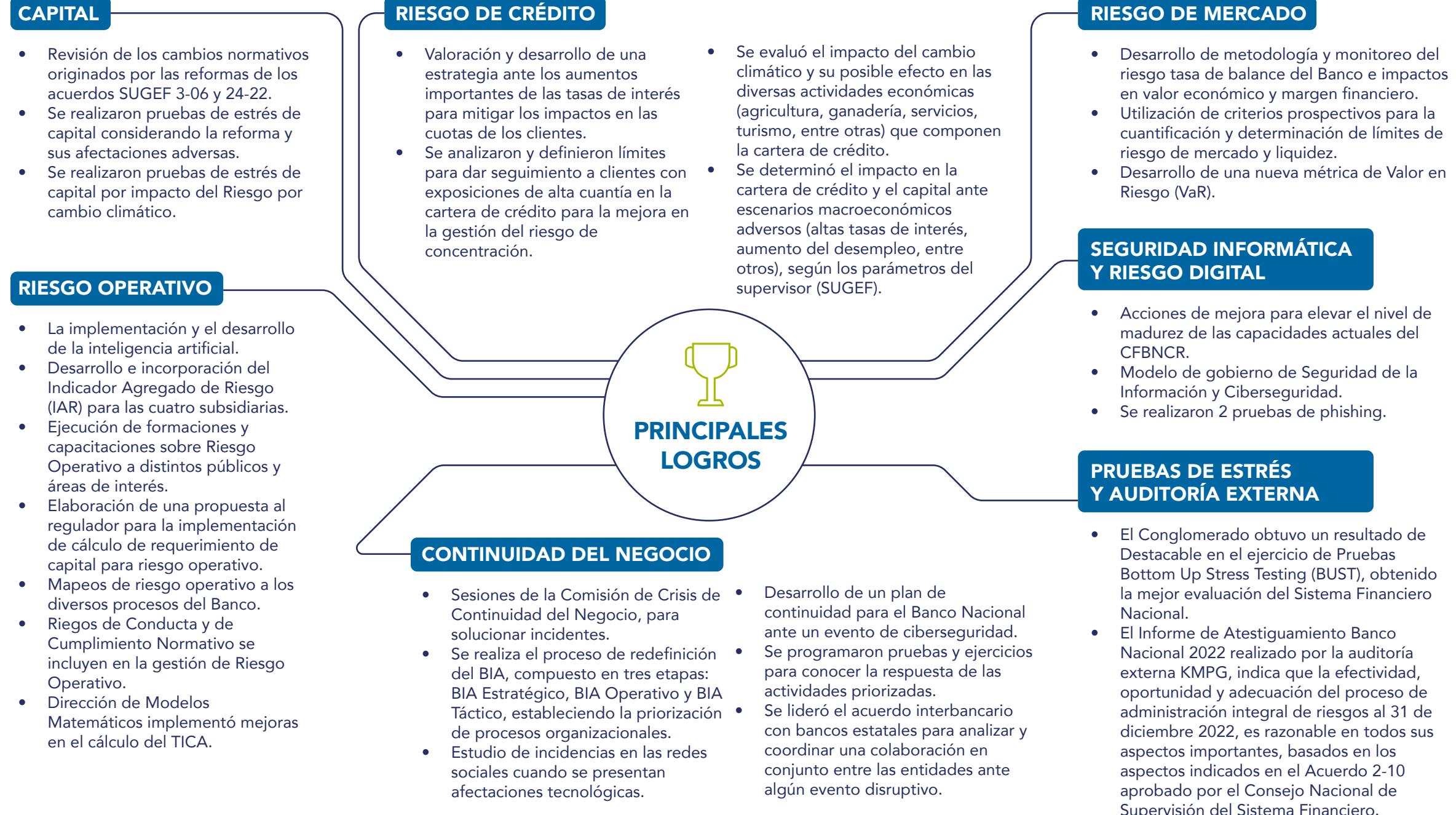




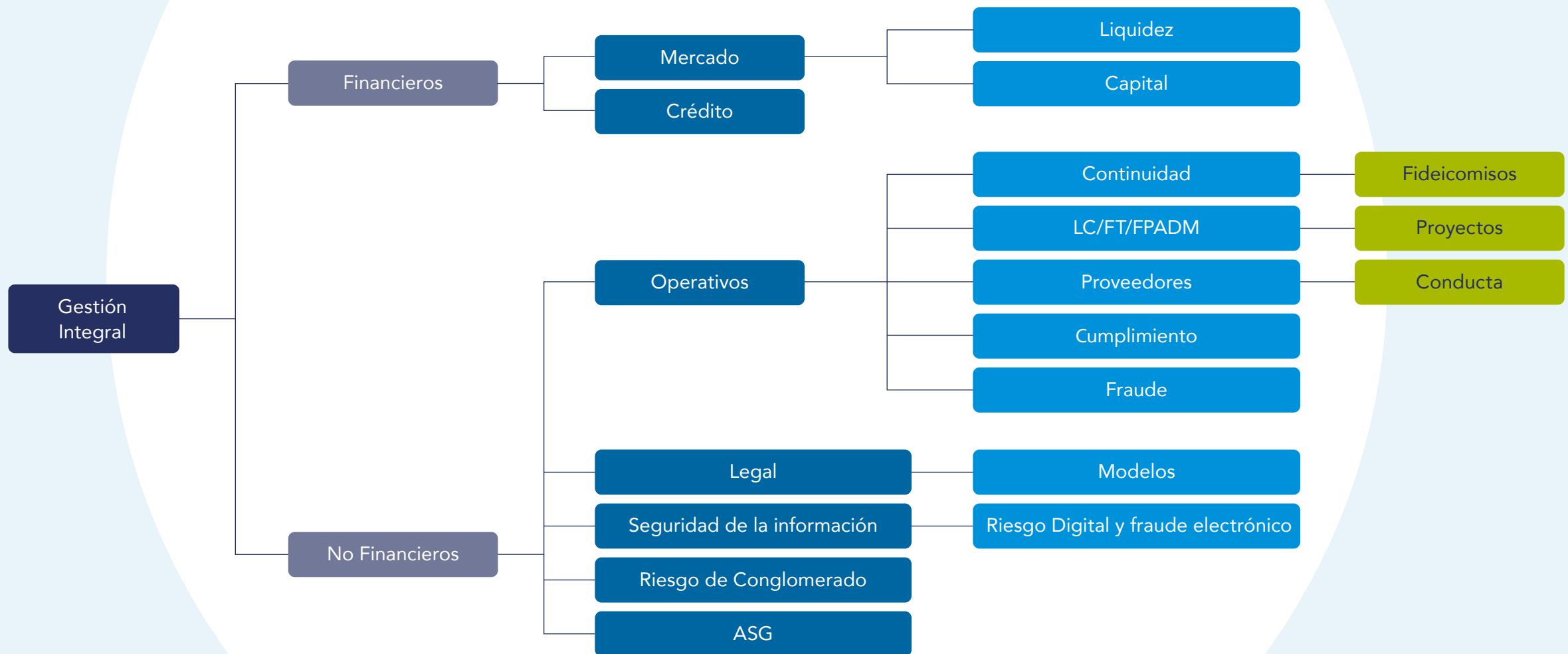
## Gobernabilidad:

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

- 1 Primera línea**  
Actividades que toman o generan exposición a los riesgos.
- 2 Segunda línea**  
Función de control, supervisión y cumplimiento de los riesgos.
- 3 Tercera línea**  
Evaluación periódica de políticas, métodos y procedimientos.



## Mapa de Riesgos



## Pruebas de estrés por riesgo climático y su impacto en suficiencia patrimonial

La justificación para trabajar el riesgo climático y la ejecución de las pruebas de estrés se fundamenta en la presentación de:

- DGR-DGCR-037-2022, Revisión y Seguimiento de indicadores ASG aprobados en la sesión 166 del Comité Corporativo de Riesgos.
- DGR-DGCR-045-2022, Resultado aplicación de Metodología de Riesgo Climático 2022.
- MG20-CGGR02 Metodología Pruebas de estrés Riesgo Climático y su impacto en ISP.



### 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:



## Pruebas de Estrés de Cambio Climático

Metodología pruebas de estrés de riesgo climático MG20-CGGR02

- **Riesgo Operativo:** elementos de riesgo climático que provocan un grado de vulnerabilidad en los procesos operativos.
- **Riesgo de Mercado:** instrumentos financieros asociados a emisores que pertenecen a industrias con mayores posibilidades de ser afectadas por factores climatológicos (energía, industria y tecnología).
- **Riesgo de Crédito:** cuantificación del riesgo físico asociado al impacto histórico de eventos de gran magnitud (Otto o Nate) en las probabilidades default (PD) de los deudores para el impacto del Loss Given Loss (LGL).

En cuanto al impacto en la suficiencia patrimonial/utilidades se tiene lo siguiente:

Se consideraron como base para impactos los resultados financieros y de suficiencia patrimonial proyectados para diciembre 2022, según el escenario base de las proyecciones financieras de la Dirección Corporativa de Finanzas, documento DCF-203-2022 Actualización de la Planificación Financiera Base y Meta 2022-2026.

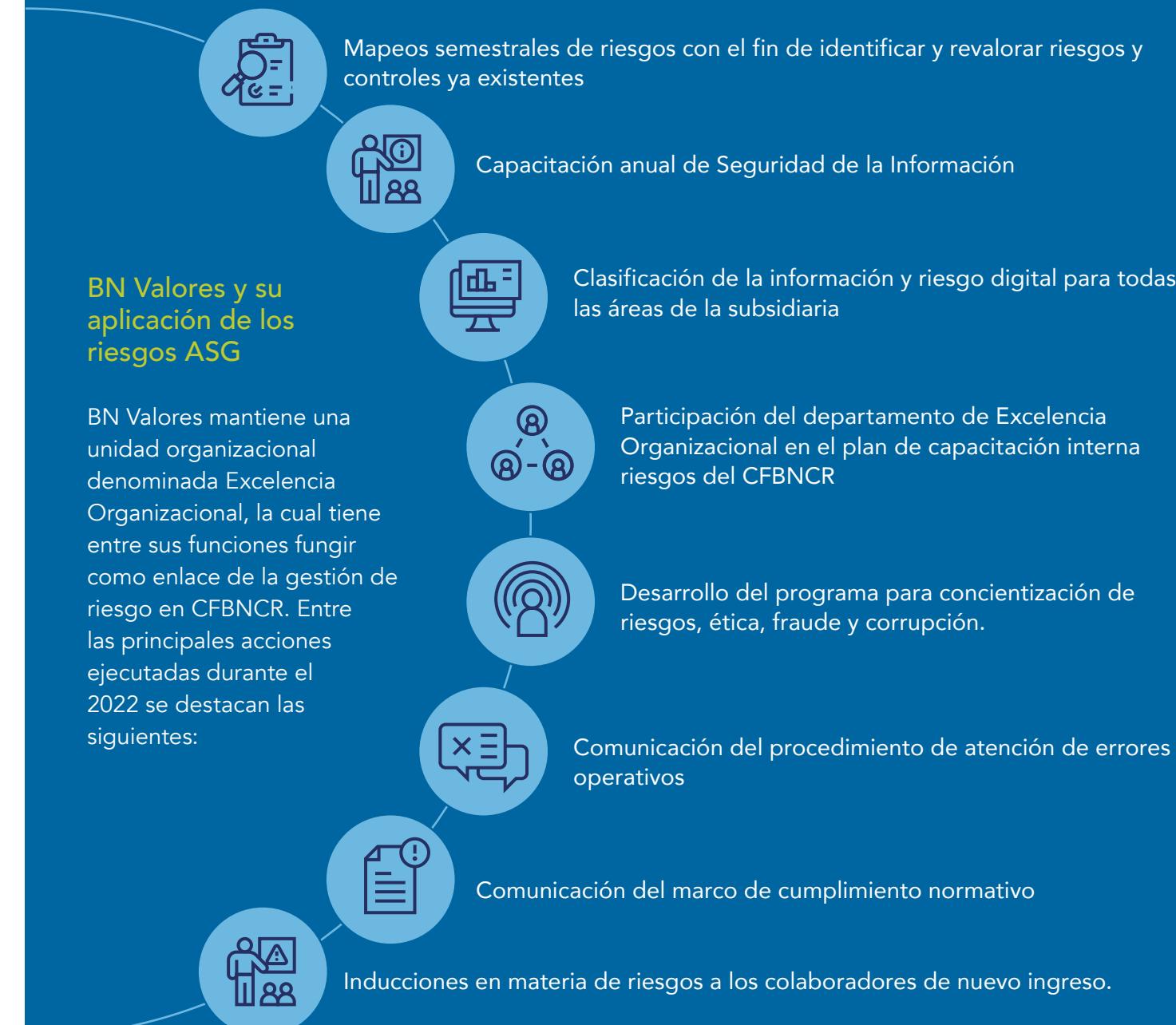
- El análisis involucra tres escenarios de impacto: bajo, medio y alto.
- Se anota una premisa básica de impacto por tipo de riesgo, de igual manera el elemento central para el impacto en el numerador (capital base), así como en el denominador (tipos de riesgo) de la fórmula de cálculo de Suficiencia Patrimonial.

El trabajo con materia de riesgos climáticos se continuará en el 2023 y para ello se ha planteado una hoja de ruta:



Todas las Sociedades Anónimas participan en este proceso de las pruebas de estrés, liderado por la Dirección General de Riesgo del CFBNCR. En el caso de BN Valores incluyen pruebas de estrés para riesgos de mercado y crédito, valoraciones históricas de otros riesgos como el cambiario, el nivel de endeudamiento, la cobertura de capital, la posición moneda extranjera, entre otros. Con las pruebas se buscó identificar y medir la exposición por riesgo de mercado en ambientes económicos poco probables, pero posibles de aparecer en el portafolio de inversiones de BN Valores. En cuanto a los riesgos ambientales y sociales se mitigan mediante el desarrollo de las estrategias ASG establecidas en la planificación estratégica de BN Valores.

Por su parte, BN Fondos realiza pruebas de estrés sobre liquidez en coordinación con el Banco, el cual desarrolla un escenario de afectación con un guion a ejecutar que se enfoca en diferentes aspectos específicos. En el caso de BN Valores, las pruebas de estrés consisten en la sensibilización de los indicadores de riesgo, sensibles a movimientos del mercado (precio y tasas), ante diferentes escenarios de criticidad. Las pruebas de estrés se aplican con una periodicidad mensual y forman parte del monitoreo continuo de los riesgos. Por último, en BN Corredora de Seguros se aplicaron las pruebas de estrés en los riesgos financieros y de mercado, las cuales son ejecutadas por la Dirección General de Riesgos, por medio de un acuerdo de servicios.



## BN Fondos y su aplicación de los riesgos ASG

**34**

Riesgos ASG identificados

En el 2022 los riesgos ASG identificados se relacionaron con la transparencia fiscal, privacidad y seguridad de los datos, gestión laboral, salud y seguridad, cambio climático, gobierno corporativo, comportamiento corporativo, entre otros.

Los riesgos no financieros identificados en BN Fondos para este período 2022 son:

Riesgo estratégico

Riesgo de Sostenibilidad

Riesgo de Seguridad de la Información

Riesgo de Cumplimiento Normativo

Riesgo de conducta

Riesgo de Continuidad de Negocio

Riesgo de legitimación de capitales

Riesgo de Ciberseguridad

Riesgo Operacional

Riesgo de Fraude

Riesgos de proyectos de ley

Riesgo de Proyectos

Riesgo de datos e información

Riesgo de Tercerización

Riesgos del personal /Talento

Riesgo Legal



Al identificar los riesgos se valoró su ubicación, los controles, recursos, procedimientos, sistemas y metodologías asociadas para su tratamiento, lo cual nos genera resultados en función del apetito de cada riesgo y así se elaboran los planes de tratamiento respectivos en los casos que aplique.

BN Fondos mantiene una estructura que realiza la debida diligencia en materia de riesgos. Se parte de la Junta Directiva General del Banco, seguida de la Junta Directiva de Fondos apoyada por el Comité Corporativo de Riesgos y la Auditoría Interna de Fondos, luego la Gerencia General de Fondos apoyada por la Dirección General de Riesgos y, por último, la Unidad enlace de Riesgos de BN Fondos.

Gracias a la estructura de riesgo se ejecutó un estricto plan anual de charlas que fue impartido a todo el personal mediante los canales electrónicos de la organización. Entre los temas abordados se contemplaron: impactos del cambio climático, riesgo tecnológico digital, ciberseguridad, entre otros. El personal experto recibió cursos específicos en Gestión del riesgo para un sistema de gestión, según la norma INTE/ISO 31000:2018; además, participan en el Plan de Capacitación de Conglomerado BNCR en materia de Riesgos.

## BN Vital y su aplicación de los riesgos ASG

Desde el inicio de sus operaciones se aplica una rigurosa cultura de riesgo; sin embargo, hasta el 2023 integrarán los factores de riesgo ASG en BN Vital. No obstante, en el 2022 se realizó un proceso para identificar varios tipos de riesgos no financieros:



### Riesgos Operativos, cumplimiento y conducta

Gestionados mediante la AN01-PR225GR02 Metodología Mapeo de Riesgos Operativos.

Permite:

- Identificar, valorar, tratar y comunicar los riesgos operativos en línea con el entorno externo e interno aplicable a cada proceso.
- Valorar opciones de tratamiento aplicables para cada riesgo.
- Comunicar a la Alta Administración los riesgos relevantes.



### Riesgos Sistémico

Se deriva de variables exógenas donde la mitigación a nivel integral del sistema recae en los entes de regulación y supervisión. BN Vital OPC atiende este riesgo en tres frentes:

- Monitoreo continuo de entorno económico local e internacional.
- Pruebas de estrés.
- Modelo de selección de contrapartes.



### Riesgos Estratégico

Se gestiona mediante el seguimiento continuo y monitoreo al cumpliendo de la estrategia, como parte de la gestión del riesgo estratégico BN Vital OPC por medio la PL-M04, Metodología de Riesgo Estratégico el área de Planeación de BN Vital identifica aquellos posibles elementos internos y externos que comprometen el cumplimiento de los objetivos.



### Riesgo Reputacional

- Identificar y asegurar los atributos relevantes a la reputación del CFBNCR.
- Mediante el procedimiento "GA-I05 Publicidad en campañas de imagen, pautas comerciales y otra comunicación" establece el protocolo ante la declaración de una situación de crisis de la Operadora.
- El Código de Conducta del CFBNCR tiene por objetivo velar por la reputación personal y por el prestigio de la marca corporativa.



### Riesgos Digital

Aplicación de la metodología MG08-CGGR02 Gestión del Riesgo Digital del CFBNCR, la cual provee una guía que contribuye en la administración y mitigación del riesgo digital, mediante las herramientas automatizadas, la debida revisión y la mejora continua de la gestión.

BN Vital cuenta con una estructura que realiza la debida diligencia en temas de riesgos. La Junta Directiva de la Operadora coordina con la Junta Directiva General del Banco. Adicionalmente se cuenta con el apoyo de la auditoría externa e interna, así como la Gerencia General, el Comité de Riesgos, el Departamento de Gestión de Riesgo y Cumplimiento Normativo más el Comité de Control y Cumplimiento.

Entre las principales acciones ejecutadas en el 2022 se destacan las siguientes:

- Desarrollo de un plan de trabajo de capacitación y concientización en temas de cultura de riesgos, así como una certificación en gestión de riesgos aplicada a todos los colaboradores del CFBNCR.
- Se aplica encuesta que permite monitorear el nivel de cultura en riesgos en BN Vital (se aplica para todo el Conglomerado, pero los resultados son segregados por casa matriz y subsidiarias).
- Inducción de nuevos funcionarios sobre temas de riesgos, de acuerdo con las necesidades de Desarrollo Humano y Salud Organizacional.

## BN Fondos y su aplicación de los riesgos ASG

**79**

Riesgos debidamente identificados y valorados

Es importante resaltar que los riesgos que se encontraron fuera del apetito establecidos según el Manual de Riesgos de BN Corredora de Seguros cuentan con planes de mitigación, monitoreo constante y una serie de actividades de control evaluadas semestralmente por medio de la autoevaluación.

BN Corredora de Seguros cuenta con una unidad llamada Unidad de Riesgos y Control Interno. Esta dependencia reporta a la Gerencia General y se encuentra conformada por cuatro recursos. Se trabaja para lograr la culturización de los colaboradores en materia de riesgos y control interno. Adicionalmente, se incluye una encuesta de cultura que busca evaluar el conocimiento de los colaboradores acerca la cultura de riesgos y mediante la misma conocer la percepción de los funcionarios con base en las siguientes dimensiones: identificación, evaluación, gestión y comunicación; los resultados estarán disponibles en el 2023.



# TRANSFORMACIÓN DIGITAL

108 AÑOS  
DEJANDO HUELLA  
EN COSTA RICA



# Ciberseguridad

En el Conglomerado al menos un 50 % de las personas colaboradoras trabajan de esta forma, por lo que velamos por brindar seguridad, vigilancia y resiliencia para reducir las amenazas emergentes en temas de ciberseguridad.

## SER SEGURO



Poseer controles priorizados de riesgo que defiendan a los activos críticos contra amenazas conocidas y emergentes.

## SER VIGILANTE



Tener inteligencia de amenazas y monitoreo para anticipar e identificar comportamientos dañinos.

## SER RESILIENTE



Estar preparado y poseer la habilidad de recuperarse ante ciber incidentes, ser capaces de minimizar su impacto conocido y emergente.

## Pasos avanzados:

Se define una ruta de implementación de **27** iniciativas a tres años.

**10** iniciativas clave sientan las bases necesarias para generar un programa de Seguridad de la información Ciberseguridad.

**11** iniciativas de mejora continua que permiten fortalecer actividades actuales de la organización.

**6** iniciativas avanzadas que requieren inversión mayor en tiempo, recursos y esfuerzos del programa.

Dado que en el 2022 los ataques ciberneticos fueron la causa de una declaratoria de Emergencia Nacional en Costa Rica, desde el Conglomerado realizamos un análisis consciente del efecto de posibles amenazas:

**01**

Presentación en Comisión de Crisis del estado de protección ante ciberataques y riesgos de obsolescencia, así como tiempos de recuperación escenario de intrusión similar a la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) y Ministerio de Hacienda.

**02**

Valoración de impactos en identidad, herramientas de colaboración de apoyo.

**03**

Propuestas de mejora al esquema de respaldo y recuperación en búsqueda de la optimización y reducción.

**04**

Valoración de esquemas alternativos de respaldo de información crítica para escenarios extremos.

**05**

Ánálisis de escenarios de respaldo alternativos para servicios críticos en períodos cortos.

**06**

Ánálisis de escenarios e inversiones requeridas para el Plan de Implementación para los escenarios elegidos.

## Principales aportes en ciberseguridad 2022

Se logró ampliar la capacidad de alcance del monitoreo y aseguramiento de los dispositivos del banco con procesos automatizados, logrando un alcance superior al 94 % del parque tecnológico. Se mejoró la postura de seguridad del Conglomerado por medio de la atención proactiva de alertas, caza de amenazas, gestión y seguimiento de corrección de vulnerabilidades identificadas.

Mediante tres procesos logramos detener el avance de amenazas desde etapas tempranas con una métrica del **53 %** en el score de seguridad

- 1** Maximización de la capacidad de inteligencia en las detecciones
- 2** Correlación de eventos
- 3** Consulta activa de fuentes de información en línea

Adoptamos mejores prácticas de seguridad y ajustamos constantemente las herramientas de monitoreo táctico y políticas de prevención en función de las nuevas tendencias y amenazas en el ámbito de ciberseguridad. Con registros novedosos de telemetría aplicamos análisis basados en tecnologías de Inteligencia Artificial y Machine Learning.

Un total de  
**2371 eventos**  
han requerido atención por  
parte de los equipos del  
Conglomerado, con las tareas  
de prevención y contención.

### Porcentaje de eventos por año:

Phishing	44,8 %
Automatizado	28,8 %
Preventivo	18,9 %
Malware	3,0 %
App falsa	2,4 %
Uso de marca	2,1 %

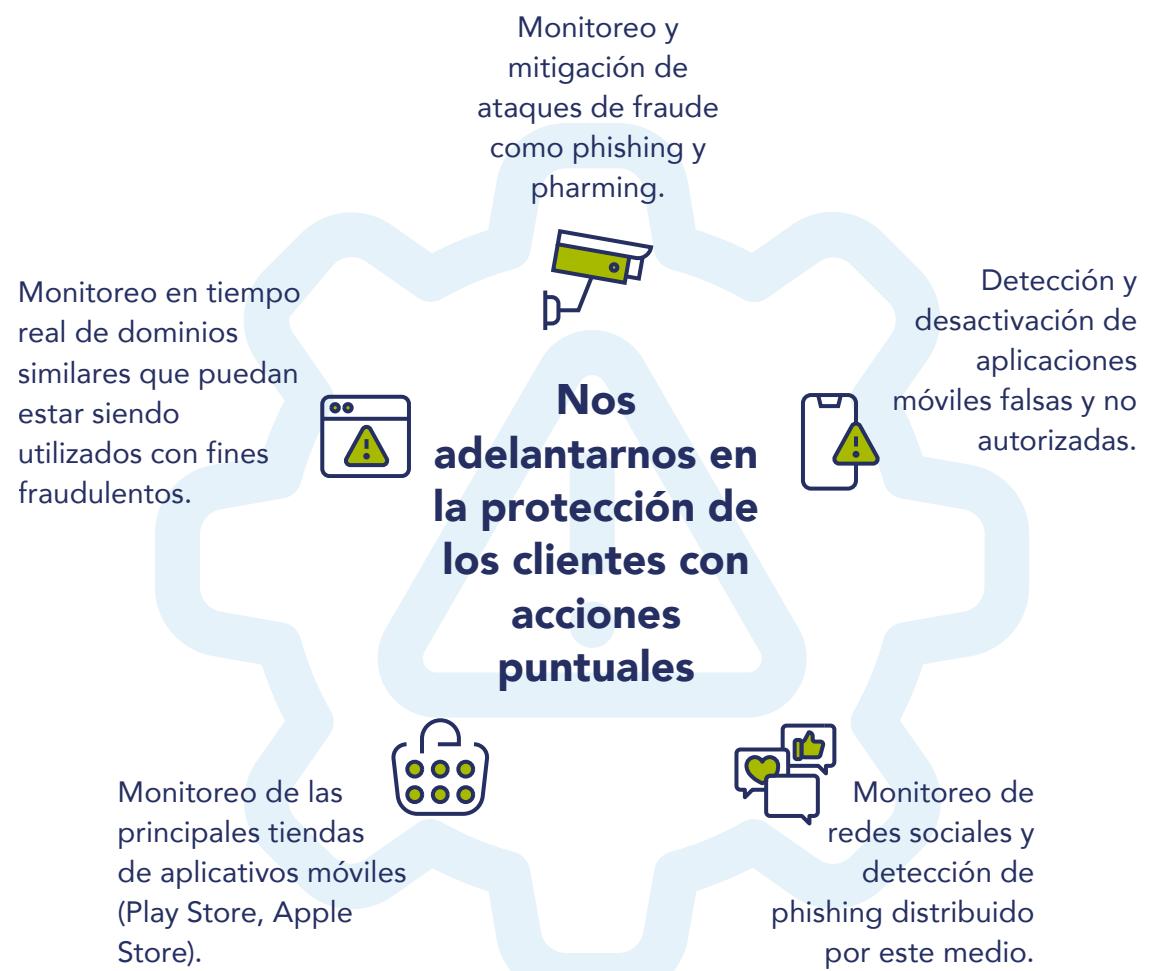
La mayor cantidad de eventos se produjeron en febrero, con un total de 521, seguido de septiembre con 289 y noviembre con 287 eventos.

Debido a la situación que se presentó en el 2022 se tomarán algunas medidas específicas para desarrollar en el 2023, entre las que se destacan las siguientes:

- **Reforzar el proceso de capacitación y concientización** a las áreas del negocio responsables de atender y gestionar los reclamos administrativos, asociado con transacciones no autorizadas. Oficina responsable del proceso: Oficina de Relaciones Institucionales del Banco.
- En el Proyecto de Omnipresencia, **asegurar que se definan e implementen las funcionalidades para los canales electrónicos que apoyen en la protección al cliente en el proceso de autenticación y autorización de transacciones**, con la implementación del registro de dispositivo, alias para la autenticación y confirmaciones de push notification. Oficina responsable del proceso: Grupo Ejecutivo responsable de la implementación del proyecto de Omnipresencia, en apego al cronograma de implementación.
- **Adoptar soluciones que permitan realizar un análisis del comportamiento transaccional del cliente**, con el fin de identificar comportamientos inusuales en cuanto al manejo de productos por parte del cliente, con el objetivo de prevenir transacciones no autorizadas en los canales digitales. Oficina responsable del proceso: Equipo interdisciplinario de Seguridad Bancaria, Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

## Alerta por sitios de captura de datos

En el 2022 se procesaron 1211 sitios de captura de datos. En la categoría de páginas simulando ser las oficiales del Conglomerado se identificaron 919 sitios. En el segundo semestre logramos disminuir en más de un 40 % la presencia de amenazas, con la entrada en vigor del Contrato de Amenazas Digitales que automatiza el trabajo.



## Situaciones de alerta por estafas

El principal servicio que reportó la mayor cantidad de estafas durante el primer semestre de 2022 fue BN Móvil, por lo que aplicamos las siguientes acciones:

- 01** Revisar y actualizar el Marco Integral para la Gestión del Riesgo de Fraude.
- 02** Definir y comunicar el nivel de periodicidad con el que deben atenderse los casos de estafa.
- 03** Crear una línea especializada para casos de estafa con soporte a las oficinas.
- 04** Identificar en los canales digitales las transacciones que pudiesen tener limitaciones para aplicar las reglas de doble factor de autenticación.
- 05** Incluir el doble factor de autenticación para SINPE Móvil en las transacciones pendientes.
- 06** Valorar los escenarios planteados con el análisis de las transacciones y definir los niveles de seguridad que cada transacción requiere.
- 07** Diagnosticar la efectividad del proceso de notificación de alertas.
- 08** Analizar en cada canal digital cuáles transacciones requieren la activación de las alertas financieras.
- 09** Realizar análisis en conjunto con el Área Comercial para identificar la factibilidad de implementar el uso obligatorio del registro de dispositivos para BN Móvil.
- 10** Analizar las características del modelo de límite de transacciones que poseen los canales digitales.
- 11** Revisar con la Corredora de Seguros sobre pólizas que permitan mitigar el riesgo de fraudes.
- 12** Realizar, a través de la ABC (Asociación Bancaria Costarricense) y en conjunto con los Bancos del Sistema Financiero, una campaña de alto impacto.

## Normativa aplicada

Durante el 2022 cobró mayor importancia la actualización del marco normativo y los procedimientos en temas de ciberseguridad, por lo que el siguiente cuadro especifica las normas y los respectivos procedimientos revisados.

### Marco normativo y procedimientos de ciberseguridad

#### MARCO NORMATIVO

1. PO14-CGGR02 Política de Riesgo Digital
2. PO05-CGGR02 Políticas Corporativas de Seguridad de la Información
3. MG09-CGGR02 Marco de Gestión de Seguridad de la Información
4. MG15-CGGR02 Marco para la Gestión de Incidentes de Seguridad Digital
5. MG02-CGTI01 Marco de Gobierno de TI

#### PROCEDIMIENTOS

1. PR077TI01 Gestión de Servicios de Seguridad
2. PR021TI01 Gestión de Eventos
3. PR038TI01 Asegurar la transparencia hacia las partes interesadas
4. PR305TI01 Gestión de Incidentes
5. AN01-PR305TI01 Guía para la Gestión de Incidentes

# Procesos de transformación digital en las sociedades anónimas



**BN Valores** trabajó durante el periodo 2022 en varias iniciativas estratégicas enfocadas en la transformación digital, las cuales se enumeran a continuación:

- Migración** de servicios a la nube.
- Web Ticker Desktop:**  
 Aplicativo de la nube que permite mostrar información de transacciones de mercado.
- Apertura digital de cuentas** de clientes a través de Internet Banking.
- Indicadores de Gestión.**  
 Es un proyecto que se está trabajando para mostrar información de indicadores en la nube.

Durante el 2022 se trabajaron varios proyectos en el marco de la transformación digital entre los que destacan:

- Renovación de la plataforma de seguridad para fortalecer los equipos firewall, herramientas de filtrado de contenido y anti-malware, detección de intrusos. Se continuará en el 2023.
- Fortalecimiento de la gestión de las vulnerabilidades, logrando tener la infraestructura en un nivel adecuado en cuanto a salud de los equipos a nivel de ciberseguridad.
- Gestión de Vulnerabilidades. Es importante señalar que durante el 2022 no se materializó ningún incidente de ciberseguridad.
- Inversión de recursos en la nube para trabajar los licenciamientos de la plataforma Office 365. En ella se desarrollaron flujos automatizados de power-automate y power apps, para obtener un máximo provecho.
- Inversión en la telefonía digital sobre la plataforma Teams.
- Inversión de recursos internos en la elaboración de proyectos asociados a internet banking y la nube para fortalecer los canales digitales que facilitan la interacción con los clientes.

**17,5 %**

Crecimiento del uso de las plataformas digitales

En BN Valores se ha velado porque sus equipos estén incluidos en la herramienta de 365 Defender. De esta forma se aplican políticas de filtrado de contenido en los equipos de usuario final. A nivel de CFBNCR se actualizan constantemente las listas negras de los dominios reportados como sospechosos y maliciosos con tal de brindar mayor seguridad.





**BN Fondos** realizó en el 2022 un Diagnóstico integral de Transformación Digital y un proyecto conocido como Implementación Bóveda de datos, el cual continuará su desarrollo en el 2023. Dado que no se cuenta con un comité de ciberseguridad, desde el 2021 se inició un proceso para alinearse a las directrices y políticas que estableció el área de ciberseguridad del BNCR, como el empleo de las herramientas de Microsoft Defender, Microsoft Sentinel y análisis de vulnerabilidades por medio de la herramienta Nessus. De esta forma el personal técnico de BN Fondos aplica actualizaciones, escaneos y atención de eventos de ciberseguridad sobre la infraestructura tecnológica de BN Fondos, alineados con el equipo de ciberseguridad del BNCR.

Como parte del proceso de fortalecimiento en esta materia se han realizado inversiones importantes entre las que se destacan:

Migrar de Dimsa a Fund Trad	₡23 224 813,55
Sistema Legadmi	₡334 667,04
Aplicativo Oracle	₡148 638 641,57
Modula HCM	₡13 081 147,06
Página web	₡15 648 706,40
Investor KIID	₡1 919 586,23

### Inversión total hecha por BN Fondos en los canales digitales

	Cantidad	Monto
Inversiones 2022	1 146 840	₡533 078 093 180,47
Inversiones 2021	922 801	₡516 618 615 402,09
Crecimiento interanual	24 %	3 %

Se considera la inversión acumulada de enero a diciembre de cada periodo.  
Las transacciones abarcan Internet Banking, APP BN Móvil, PAR Conectividad.

Estas inversiones han mejorado la navegación y la seguridad cibernética en:





Entre las principales acciones implementadas se pueden condensar las siguientes:

Alfabetización a las personas adultas jóvenes y a los jubilados de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz mediante talleres en instituciones sobre el ahorro.

Conexión de la red de producción de BN Fondos hacia la nueva plataforma ACI del BNCR, con miras a la actualización de la red de producción de BN Fondos hacia la plataforma ACI.

Acciones correctivas y preventivas para la plataforma tecnológica de BN Fondos.

Alineamiento con el SOC del BN como guía para la estandarización y homologación de tareas periódicas, mensuales, bimestrales, trimestrales, para acciones de implementación de parches y actualización de aplicativos.

El principio de colectividad de los Fondos de Inversión favorece la accesibilidad a todos los costarricenses para realizar aperturas y transacciones mediante los canales digitales.

Aumento de capacidad de almacenamiento de la plataforma VxRail.

Posibilidad de Incluir subcuentas de clientes desde IB.

Concientización del personal sobre métodos de ataque, amenazas y prevención.

Reuniones mensuales para seguimiento y/o recomendaciones del SOC sobre temas de ciberseguridad.

Migración de las opciones del sistema DIMSA al Sistema Fund Trader.

Proceso contratación e inicio de pruebas para implementación de proyecto Oracle (módulos ERP, EPM y módulo de rentabilidad y costos).

Mecanismos para proteger los datos de los grupos de interés y velar por la privacidad de su información.

- Protocolo de validación de la identidad de la clientela.
- Contrato de Fondos de Inversión.
- Leyendas periódicas en estados de cuenta sobre la protección de datos de la clientela.



**BN Vital** desarrolló diversas actividades para promover la transformación digital e innovación durante el 2022. En primer lugar, se realizó un estudio con la compañía IZO y se identificaron las necesidades y retos para llevar a cabo la transformación digital en concordancia con el Plan Estratégico y el objetivo específico BNVi.8 Impulsar la digitalización de los clientes.

Se cuenta en su Sistema de Gestión de Calidad con el documento PL-M02, Manual de Investigación, Desarrollo e Innovación de BN Vital OPC, el cual tiene como objetivo establecer los lineamientos que utiliza la Operadora para responder asertivamente al Plan Estratégico. Adicionalmente se desarrollaron la iniciativas y proyectos de I+D+i, la Feria anual de innovación para fortalecer la cultura innovadora, las capacitaciones en materia de creatividad e innovación y la inducción a colaboradores de nuevo ingreso.



BN Vital OPC cuenta, en su página web y WhatsApp, con un asistente virtual para que los afiliados y público en general, puedan consultar mediante mensajes de texto sobre la variada información que ofrece la Operadora. Este asistente viene a sumarse al proceso de transformación digital para convertirse en un verdadero compañero virtual que permite un intercambio de preguntas y respuestas con la mayor agilidad y seguridad, sin tener que

desplazarse físicamente a una oficina o agencia, lo que favorece la autogestión en el proceso de retiro del FCL.

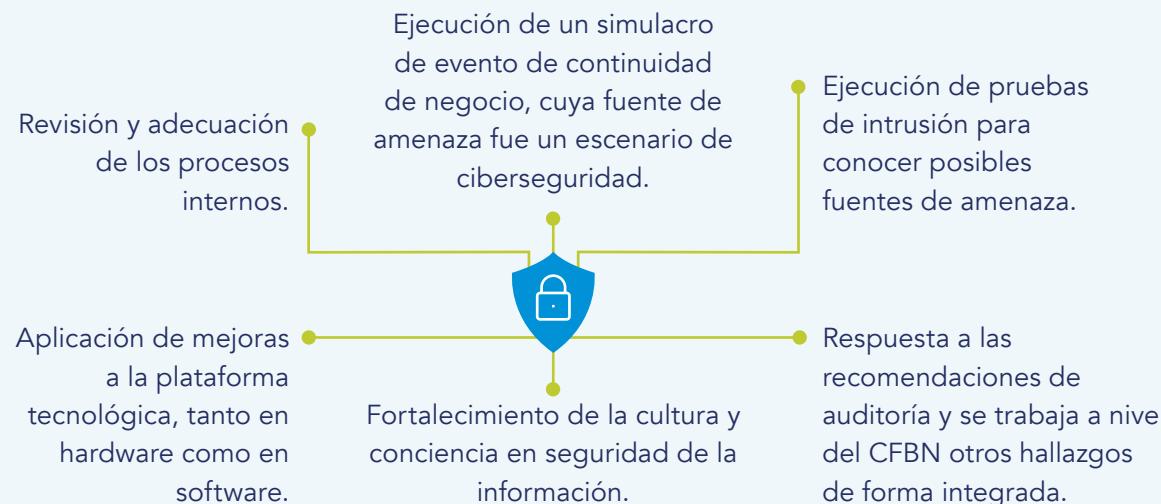
Los temas de ciberseguridad se presentan en el Comité Corporativo de Tecnología de la Información (CCTI). Es un órgano asesor de la Junta Directiva General y de coordinación en temas estratégicos relacionados con tecnología de información para la gestión del Conglomerado, así como, la gestión de los riesgos asociados a su uso, apoyando la definición de políticas y controles para su seguimiento. Lo anterior en concordancia con el acuerdo SUGEF 14-17.

La inversión en infraestructura tecnológica fue de ¢495 000 000,00 y se desarrolló de la siguiente manera:



BN Vital OPC se encuentra dentro del perímetro de red del Banco Nacional. El acuerdo de nivel de servicio con el Banco Nacional contempla los esquemas de control de contenido y ciberseguridad y es parte del monitoreo táctico. La plataforma administrada por BN Vital OPC es sujeta a controles por firewall y preventorios de intrusos. Algunos procesos que generan valor al afiliado se encuentran digitalizados. Asimismo, por medio del cumplimiento del objetivo específico BNVi.8 Impulsar la digitalización de los clientes, se busca que más procesos se digitalicen conforme a las necesidades y expectativas de los afiliados.

La Gerencia de Tecnología de la Información designó dos ingenieros para atender los temas de ciberseguridad y fungir como enlaces con el área de Ciberseguridad en Banco Nacional. En su plan de trabajo se contempló:



Al cierre del año no se experimentaron incidentes de seguridad o ciberseguridad. No obstante, se hicieron mejoras a la plataforma tecnológica, se dio mantenimiento al riesgo digital dentro del nivel apetito, se dio mayor claridad en roles y responsabilidades por la gestión de seguridad y la entrega de servicios de seguridad y ciberseguridad y, por último, se promovió una mayor cultura y conciencia del personal de BN Vital OPC.

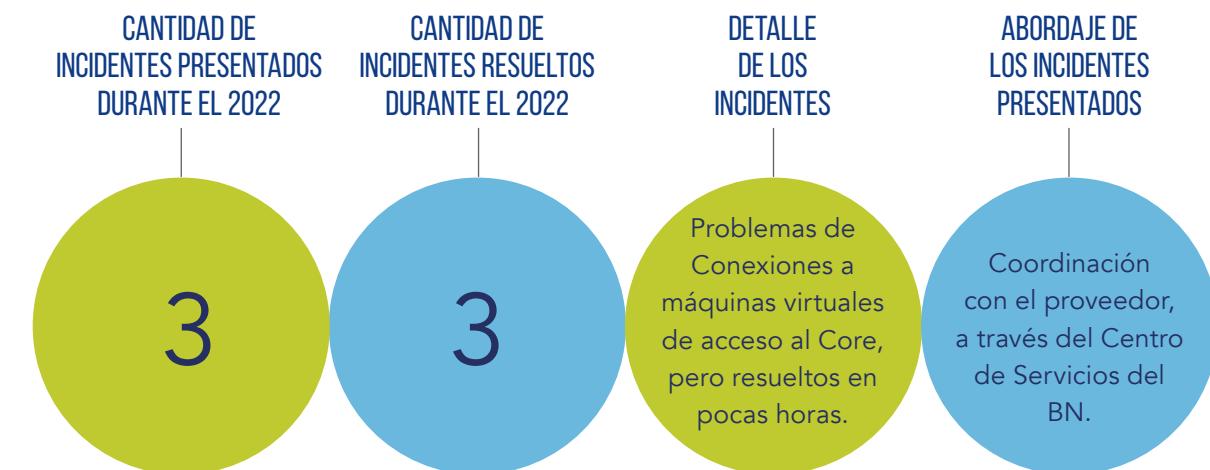


**BN Corredora de Seguros** contrató una empresa para la asesoría en experiencia al cliente, del cual se tomaron las iniciativas en transformación Digital, que tuvieran un impacto real en el cliente tales como:

- Flujo para la trazabilidad de solicitudes de servicios realizadas por el cliente.
- Formularios de autogestión en el APP y remozamiento visual de la misma.
- Publicación del sitio web de BN Corredora.
- Iniciativas de robotización.

La ciberseguridad es un servicio brindado por el Banco Nacional, por lo cual no se hicieron inversiones en la materia. Adicionalmente, la Corredora está incorporada en el "Plan Estratégico Integral de Seguridad de la Información CFBNCR", el cual sale del Roadmap de proyectos en proceso de implementación. Sin embargo, se presupuestaron 35 millones de colones en mejoras para el APP y para la publicación del sitio Web.

Cabe señalar que, durante el 2022, se presentaron algunos incidentes relacionados con la ciberseguridad.



En el caso de la APP, se ejecutaron procesos de análisis de vulnerabilidades previo a la publicación de actualizaciones en tiendas. También se trabajó en una iniciativa para la compra de seguros en línea con la facilidad de adquirirlos desde el APP.

En el último trimestre del año se incorporó esta facilidad en el sitio web, ampliando la gama de productos. Adicionalmente, BN Corredora se incorporó en el proyecto del Banco Nacional denominado “Plan Estratégico Integral de Seguridad de la Información CFBNCR”, para abordar temas de Seguridad de la Información.

Entre los principales logros alcanzados se destacan los siguientes:



El servicio es brindado por el Banco Nacional hacia el Conglomerado, por lo cual no debemos de realizar una inversión como tal y estamos incorporados en el “Plan Estratégico Integral de Seguridad de la Información CFBNCR”, el cual sale del Roadmap de proyectos en proceso de implementación.

## Compras sostenibles

El Programa Compras Sostenibles integra criterios de sostenibilidad en los procesos de compra de bienes y servicios. El programa trabaja principalmente con los proveedores críticos para las operaciones del Conglomerado. Actualmente se cuenta con una Política de Proveedores y con los Lineamientos Institucionales de Prácticas Sostenibles para Proveedores, ambos documentos promueven las relaciones comerciales con proveedores sólidos y competitivos que cumplan con sus obligaciones tributarias y sociales, y que se encuentren comprometidos con la conservación del ambiente.

Durante el 2022 implementamos una evaluación de los proveedores críticos para brindar acompañamiento y verificar posibles puntos de mejora en las áreas ambientales, sociales, económicas y de gobernanza, los resultados obtenidos se muestran a continuación:

### Evaluación de proveedores crítico

Proveedores criticos	Pre-test	Post-test
1. BD Consultores Costa Rica Sociedad Anónima	86,6	100
2. Kruger Innova Costa Rica Sociedad Anónima	83,3	90
3. BCG Finance Systems, S.A.	66,6	80
4. ETC Peajes Electrónicos S.A.	73,3	90
5. Productive Business Solutions Costa Rica Sociedad Anónima	80	100
6. Comercial Seyma Sociedad Anónima	70	93,3
7. Alignet S.A.C	86,6	86,6

Ante los resultados obtenidos de la evaluación realizada implementamos diferentes acciones:

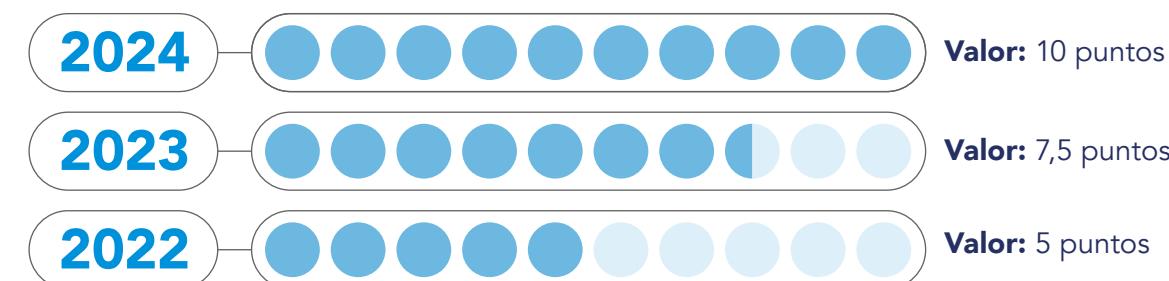


## Criterios ASG incorporados en el proceso de compras públicas

En el CFBNCR se ha trabajado la incorporación de varios factores ASG en los procesos de compra, de manera que desde que se aplicaron durante el 2022 se procedió a asignar valores a diversos factores para lograr ponderar las ofertas que se reciben de los proveedores durante todo el proceso.

Dimensión	Criterio	Propuesta de valor
<b>Ambiental</b>	Plan de Gestión Ambiental	1
<b>Social</b>	Equidad de género	1
	Planilla Discapacidad	1,5
<b>Económica</b>	Territorialidad geográfica	1,5
<b>Puntaje total</b>		<b>5</b>

La propuesta de valor se mantiene en constante análisis para modificar su ponderación dentro del puntaje total que se otorga a los carteles de compra, de esta forma, se han planteado nuevos valores para los años siguientes.



# FINANZAS SOSTENIBLES

108 AÑOS  
DEJANDO HUELLA  
EN COSTA RICA



## Situación macroeconómica

En el año 2022 la economía costarricense tuvo un crecimiento relativamente dinámico, ya que, al cierre de diciembre, esta creció un 4,3 %, según la variación interanual del PIB real y en términos del índice mensual de actividad económica (IMAE, serie tendencia-ciclo) se tuvo una tasa promedio mensual a doce meses del 4,56 %.

A pesar de esto, el crecimiento se comportó de manera asimétrica, esto porque el régimen especial mantuvo tasas de crecimiento mensuales de dos dígitos, incluso cerró el año con una variación interanual del 19,56 %, explicado por las actividades de manufacturas, mientras en el régimen definitivo creció al final del año un 0,92 %, con una tasa promedio de los 12 meses de 3,22 % y con una clara tendencia a la desaceleración, debido a una reducción en el consumo de los hogares por los aumentos de precios y el alza en tasas de interés.

El problema inflacionario tuvo como reacción un cambio de política monetaria neutral hacia una más restrictiva por parte del Banco Central de Costa Rica (BCCR). Se realizó un aumento en el encaje mínimo legal en colones al 15 % y un aumento en la tasa de política monetaria de 7,75 puntos porcentuales hasta llevarla a un nivel del 9 %. Todo este movimiento se dio con el objetivo de controlar el alza en los precios y retornar las expectativas de inflación, al rango de tolerancia alrededor de la meta del 3 % de inflación definida por el BCCR.

Este cambio de la política monetaria tuvo impactos en las tasas de mercado, dado el mayor costo financiero en el mercado de liquidez, por lo que las tasas TRI, tanto en colones como en dólares, mantuvieron una tendencia al alza, llegando a niveles por encima del 9 % para las TRI en colones. También la tasa básica pasiva aumentó 3.45 puntos porcentuales cerrando el año en un nivel del 6,35 %.

Otro impacto relevante fue la asimetría en el comportamiento del tipo de cambio en el mercado de moneda extranjera (MONEX), dado que en el primer semestre se mantuvo una tendencia alcista, situación que se revierte en la segunda mitad del año hacia una apreciación del colón (-7,01 %). Esto tiene su explicación en una menor demanda de dólares por las operadoras de pensiones, menor demanda del sector público no bancario por la baja en la factura petrolera, un aumento de oferta por el turismo y la inversión extranjera directa.

En materia fiscal, se logró una reducción del déficit fiscal de más de dos puntos porcentuales con respecto al PIB (-2,52 %) y un superávit primario del 2,10 % con respecto al PIB. Esto tuvo relación con una mejora en los ingresos tributarios, principalmente del impuesto de renta e IVA, junto con una contracción en el gasto corriente sin intereses, debido a la aplicación de la regla fiscal.

Indicadores económicos de Costa Rica se comportaron en el 2022 con un movimiento que superó los niveles usuales de los últimos años



## Resumen de Competitividad

	Dic-21	Dic-22	Variación
<b>Economía mundial</b>			
<b>Producción</b>			
PIB Mundial (WEO FMI)	6,20 %	3,40 %	-2,8 %
<b>Tasas de interés</b>			
Tasa Prime Rate	3,25 %	7,50 %	4,3 %
Tasa LIBOR 6M	0,34 %	5,14 %	4,8 %
<b>Tipos de cambio</b>			
Tipo de cambio US\$/£	1,35	1,21	-0,14
Tipo de cambio ¥/US\$	115,10	131,85	16,75
Tipo de cambio US\$/€	1,13	1,07	-0,07
<b>Costa Rica</b>			
<b>Producción e inflación</b>			
PIB Nominal (Mill \$)	64 616,5	68 380,8	3764,3
PIB Real	7,80 %	4,30 %	-3,5 %
IMAE (tendencia ciclo)	9,02 %	3,69 %	-5,3 %
Porcentaje de Inflación	3,30 %	7,88 %	4,6 %
Tasa de desempleo abierto	13,7 %	11,7 %	-2,0 %
<b>Sector externo</b>			
Exportaciones de bienes (Mill \$)	14 362,3	15 341,8	979,50
Importaciones de bienes (Mill \$)	18 391,0	21 106,4	2715,40
Déficit balanza comercial (Mill \$)	4028,7	5764,6	1735,90
Cuenta de capital (Mill \$)*	5,2	4,4	-0,80
Cuenta financiera (Mill \$)*	74,3	-2721,7	-2796,00
Saldo de la RIN SBN (Mill \$)	9069,9	11 264,1	2194,20
Saldo de la deuda externa (Mill \$)	10 548,1	12 063,7	1515,57
Tipo de cambio de venta ¢/\$	645,3	602,0	-43,26

	Dic-21	Dic-22	Variación
<b>Economía mundial</b>			
<b>Sector Fiscal</b>			
Ingresos totales GC (Mill ¢)	6 326 211	7 341 175	1 014 963,93
Gasto total sin intereses GC (Mill ¢)	6 438 014	6 413 783	-24 231,55
Déficit fiscal (Mill ¢)	-2 013 024	-1 116 751	896 272,02
Relación DF/PIB (%)	-5,02 %	-2,52 %	2,50 %
<b>Tasas de interés</b>			
Tasa básica BCCR	2,90 %	6,35 %	3,45 %
Tasa de política Monetaria	1,25 %	9,00 %	7,75 %
TRI ¢ 6M	2,82 %	9,72 %	6,90 %
TRI \$ 6M	2,13 %	2,51 %	0,38 %
<b>Sector monetario</b>			
Base Monetaria (Mill de ¢)	3 154 635	3 605 352	450 716,30
Crédito total sector privado (%)	3,87 %	3,40 %	-0,5 %
Crédito MN Sector privado (%)	4,81 %	8,01 %	3,2 %
Crédito ME Sector privado (%)	-2,14 %	2,26 %	4,40 %

\* Datos al tercer trimestre 2022

## Principales indicadores de la economía costarricense

Una revisión de los principales indicadores de la economía costarricense evidencia un año de crecimiento, pero menor que el 2021 y con bastantes ajustes:

► **La actividad económica se desaceleró:** Luego de una sólida recuperación en el 2021 con una mejoría de 13 %, en el 2022 el Índice Mensual de Actividad Económica (IMAE) retrocedió más de cinco puntos porcentuales. Aunque se debe recordar que en el 2021 hubo un incremento extraordinario por la recuperación tras el fuerte descenso que provocó el COVID, en general se redujo el ritmo.

► **Industria manufacturera destacó:** El sector con mayor contribución al dinamismo fue la industria manufacturera con 1,5 puntos porcentuales de apoyo a la tasa de crecimiento interanual del IMAE. La construcción fue el sector que representó el mayor lastre con 0,5 puntos porcentuales negativos, seguida del sector agropecuario.

► **Producción no se reactiva:** El crecimiento de 4,3 % en el Producto Interno Bruto (PIB) estuvo por debajo de las proyecciones del BCCR al inicio del año, y estuvo afectado por las presiones inflacionarias y el aumento de las tasas de interés, en particular desde el segundo semestre.

► **Inflación fue protagonista:** Internacionalmente el aumento de los precios casi se duplicó, mientras que en Costa Rica tuvo un crecimiento mucho mayor al superar el 12 % de aumento interanual en agosto y ubicarse en sus mayores niveles en la década, aunque en los últimos cuatro meses redujo su incremento, para cerrar en 7,9 %. Aun así, se duplicó con respecto al año anterior, al aumentar en 4,6 puntos porcentuales.

► **Política monetaria restrictiva:** Con el propósito de contener las presiones inflacionarias, el BCCR varió durante el 2022 la Tasa de Política Monetaria (TPM), que estaba en 0,75 % desde junio del 2020. La incrementó gradualmente hasta ubicarla en 9 % en octubre.

► **Crédito al sector privado:** El crédito al sector privado total del sistema financiero tuvo un descenso al compararlo con el año anterior, al crecer un 3,4 % en términos interanuales.

► **Crédito en colones:** En el 2022 las altas tasas en colones y la caída en el tipo de cambio con respecto al dólar en el segundo semestre impulsaron el crédito en colones, lo que motivó que los bancos públicos aumentaran su saldo en un 10 %.

► **Crédito en dólares:** La asimetría en el comportamiento del tipo de cambio (al alza en primer semestre, a la baja en el segundo semestre) generaron incertidumbre, pero aun así, el crédito en dólares repuntó en el IV trimestre. Con respecto al año anterior, revirtió un comportamiento negativo.

► **Déficit se reduce:** El déficit financiero se redujo a la mitad, quedando en 2,5 % del PIB. Se trata del segundo año consecutivo en que se reduce este registro, luego de que en el 2020 alcanzara un histórico 8 %, espoleado por la crisis de la pandemia del COVID.

► **Deuda detuvo su escalada:** La relación entre deuda pública y la producción detuvo su crecimiento, que la llevó a un 66,9 % en el 2020 y un 68 % en el 2021. Para el 2022 se ubicó en 63,8 %.

# Desempeño financiero del Conglomerado BNCR

Estados financieros auditados de Banco Nacional:

[VER ESTADOS FINANCIEROS](#)



Los resultados obtenidos al cierre del 2022 evidencian que el desempeño del CFBNCR es adecuado. Una buena gestión administrativa se muestra como una mejora en el rendimiento, si se comparan las utilidades netas del año de análisis contra las utilidades del mismo periodo del año anterior (₡37 317 millones en el 2022 versus ₡19 152 millones en el 2021), quedando evidente en el 5,42 % del ROE.

Los ingresos por colocaciones crediticias y los ingresos por las comisiones por servicios son los rubros que generaron la mayor parte de los recursos del Banco Nacional. Por su parte, las subsidiarias mostraron un crecimiento importante, al aportar el 30,01 % de las utilidades finales del CFBNCR.



## Utilidades:

A pesar de las difíciles condiciones financieras del 2022, el Banco Nacional logró cerrar el año con una utilidad neta superior a la del 2021.

**2021** ₡19 152    **2022** ₡37 317

en millones de colones después de impuestos y parafiscales

La utilidad obtenida a diciembre 2022 se atribuye a un incremento superior de los ingresos financieros con respecto al aumento del gasto, aunado a la mejoría en la recuperación de activos y la disminución del gasto por estimaciones generando un resultado financiero bruto mayor al que presentó en el 2021. Por su parte, el crecimiento de la partida de comisiones por servicios hace que el ingreso operativo aumente, siendo este más fuerte que el gasto por el mismo concepto. Por su parte, el gasto administrativo continúa creciendo (8,98 %) principalmente en los gastos de personal y gastos en servicios externos, de acuerdo con lo planeado por la estrategia corporativa.

El aporte en participaciones de las subsidiarias, evidencia que únicamente BN Seguros y BICSA mejoran de forma interanual, las demás subsidiarias presentan resultados inferiores al 2021 explicadas por diferentes circunstancias específicas de cada mercado.

## Resumen de Competitividad

En millones de colones	dic-21	dic-22	Var Abs	Var. %
<b>BNCR</b>	<b>47 187</b>	<b>86 298</b>	<b>39 111</b>	<b>82,88 %</b>
BICSA	1168	1948	780	66,78 %
BN VALORES	2742	1008	-1734	-63,25 %
BN VITAL	1830	1427	-403	-22,03 %
BN SAFI	3281	2692	-589	-17,96 %
BN SEGUROS	3614	4123	509	14,08 %
<b>Utilidad Antes de Impuestos</b>	<b>59 822</b>	<b>97 495</b>	<b>37 673</b>	<b>62,98 %</b>
Participaciones	12 541	21 561	9020	71,93 %
Impuesto Renta	13 597	24 329	10 732	78,93 %
Disminución Impuesto de Renta	1564	1769	205	13,09 %
Impuesto sobre la renta diferido	1221	1669	448	36,73 %
Amorti. Cargos 2010-2016**	14 189	14 189	0	0,00 %
<b>Utilidad Neta</b>	<b>19 152</b>	<b>37 317</b>	<b>18 165</b>	<b>94,85 %</b>

Fuente: Dirección de Finanzas del Banco Nacional

Como información adicional, cabe señalar que BN Valores obtuvo las comisiones y el ROE más altos de la industria, adicionalmente relanzó su web ticket que le permite seguir las secciones bursátiles en tiempo real. Por su parte, BN Fondos de inversión lanzó su primer fondo de inversión verde, con el cual se está construyendo el Centro de Datos del Banco y el programa "Retiro al Instante". Junto al Banco, obtuvieron la rentabilidad sobre el patrimonio más alta de la industria. En el caso de BN Corredora es interesante señalar que obtuvo las utilidades más altas de su industria y, por último, BN Vital logró digitalizar sus contratos y ahora ofrece medios electrónicos para acceder a todos sus servicios.

## Ingresos:

Año	Ingresos Financieros	Ingresos Operativos
2022	₡461 340 millones	₡192,501 millones
2021	₡418 972 millones	₡173 439 millones

Fuente: Dirección de Finanzas del Banco Nacional

Los ingresos financieros se generan de forma interanual y a diciembre del 2022 se observó un incremento de ₡42 368 millones, que se explica por el aumento de las tasas de interés, a las cuales están indexadas las operaciones, aunado al incremento en el saldo de la cartera crediticia que generó un efecto combinado y, por ende, una mayor rentabilidad. Por su parte, los ingresos operativos presentaron un aumento de ₡19 065 millones, principalmente por las comisiones por servicios, concentrando el 64 % en medios electrónicos de pago, donde el negocio de adquirencia aumentó de forma interanual ₡8664 millones e intercambio ₡6771 millones, las demás comisiones también presentaron crecimientos en su composición.

## Resumen de Competitividad

En millones de colones	dic-21	dic-22	Var Abs	Var. %
Comisiones Totales	140 331	120 350	19 981	16,60 %
Adquirencia	47 945	39 281	8664	22,06 %
Intercambio	41 889	35 118	6771	19,28 %
Conectividad	14 297	13 435	862	6,42 %
Avances De Efectivo	6129	5815	314	5,40 %
Transferencias Sinpe	5506	4925	581	11,80 %
Tarjetas De Crédito	6478	5849	629	10,75 %
Internacional	5649	4703	946	20,11 %
Comisiones Por Custodias	2532	2173	359	16,53 %
Comisiones Por Fideicomisos	2273	1912	361	18,90 %
Otros	7633	7141	492	6,88 %

Fuente: Dirección de Finanzas del Banco Nacional

## Gastos:

Año	Gastos financieros	Gastos por estimaciones	Gastos Administrativos
2022	₡174 980 millones	₡50 980 millones	₡219 953 millones
2021	₡165 495 millones	₡84 570 millones	₡201 825 millones

Fuente: Dirección de Finanzas del Banco Nacional

La variación interanual en los gastos financieros reflejó un aumento de ₡9485 millones, donde el comportamiento de las principales partidas se detalla a continuación:

Obligaciones a la vista	Obligaciones a plazo	Otros gastos financieros
Incrementaron ₡23 317 millones, principalmente en los gastos por captaciones a la vista en moneda nacional.	Decrecieron ₡13 626 millones, principalmente en las captaciones a plazo en moneda nacional y los gastos por obligaciones a plazo con entidades financieras en moneda extranjera (incide el comportamiento de las tasas de interés pasivas).	Aumentaron ₡7392 millones, principalmente en obligaciones subordinadas, que corresponde al incremento en la cuenta de pérdida por venta de inversiones y pérdida realizada en la venta de títulos del exterior.

Por el contrario, los gastos por estimaciones se redujeron en ₡33 590 millones, una variación de casi un 40 %, distribuidos en ₡17 457 millones en moneda nacional y ₡16 133 millones en moneda extranjera. El no generar gasto por estimaciones superiores al periodo anterior evidencia que las provisiones realizadas cuentan con suficientes fondos para no tener que incurrir en la generación del gasto. En cuanto a los gastos administrativos tuvieron un incremento de un 8,9 % en el 2022, lo que representó ₡18 128 millones. Las variaciones más significativas fueron:



Al igual que en el 2021, representó la categoría con mayor crecimiento porcentual dentro de estos gastos.

Presentó un incremento luego de que en el período anterior decreciera un 7 %.

Aceleró su aumento, lo que representó ₡2384 millones adicionales con respecto al periodo anterior.

Aunque porcentualmente no es la categoría con mayor incremento, representó casi la mitad del aumento en los gastos de administración.

### Resumen de Competitividad

En millones de colones	dic-21	dic-22	Var Abs	Var. %
Gastos de Administración	219 953	201 825	18 128	8,98 %
Gastos de Personal	139 246	129 837	9409	7,25 %
Gastos Servicios Externos	30 001	25 023	4978	19,89 %
Gastos de Movilidad y Comu.	3841	3252	589	18,10 %
Gastos de Infraestructura	26 241	25 472	769	3,02 %
Gastos Generales	20 624	18 240	2384	13,07 %

Fuente: Dirección de Finanzas del Banco Nacional

### Resumen de Competitividad

En millones de colones	dic-21	dic-22	Var Abs	Var. %
Gasto por Estimaciones	50 984	84 574	-33 590	-39,72 %
Incobrabilidad de Crédito	34 822	60 873	-26 051	-42,80 %
Productos Asociados Cartera	6134	10 840	-4706	-43,41 %
Gastos Cuentas Cobrar Rel. Crédito	7509	6944	565	8,13 %
Incobrabilidad al Valor Razonable	410	3068	-2658	-86,64 %
Incobrabilidad otras Cuentas por Cobrar	1402	810	592	73,09 %
Inv. Valores a Costo Amortizado	707	2039	-1332	-65,31 %

Fuente: Dirección de Finanzas del Banco Nacional

# Balance general

## Activos y Pasivos:

Año	Activos	Pasivos
2022	₡7 919 604	₡7 179,64
2021	₡7 994 612	₡7 263,09

Nota: Cifra expresada en millones de colones

Fuente: Dirección de Finanzas del Banco Nacional

El Banco Nacional se colocó como la entidad financiera que tiene una mayor participación de mercado en términos de activos totales, tanto al cierre del 2021 como del 2022; sin embargo, es importante mencionar que para el 2022 los activos totales sufrieron una disminución de ₡75 008 170,81 miles de colones, esto con respecto al cierre del 2021. Igualmente, en lo que respecta a los pasivos totales, el Banco Nacional es la entidad financiera que registró una mayor participación de mercado, tanto en 2021 como en 2022, y este último año se dio un decrecimiento en los pasivos totales de ₡83 457 060,00 miles de colones en comparación con el cierre del 2021.

### Activos

Entidad	Dic. 2021 (miles de colones)	PM Dic. 2021	Dic. 2022 (miles de colones)	PM Dic. 2022
BN	₡7 994 611 710,63	27,79 %	₡7 919 603 539,82	26,96 %
BCR	₡6 056 541 218,28	21,06 %	₡6 090 111 724,91	20,74 %
BAC SAN JOSÉ	₡4 746 806 592,07	16,50 %	₡5 358 555 499,79	18,24 %
POPULAR	₡4 012 123 928,81	13,95 %	₡3 917 088 396,12	13,34 %
SCOTIABANK	₡2 125 849 960,03	7,39 %	₡2 042 022 883,78	6,95 %
DAVIVIENDA	₡2 238 650 420,51	7,78 %	₡2 361 707 616,82	8,04 %
OTROS	₡1 590 281 287,98	5,53 %	₡1 681 607 025,34	5,73 %
<b>Total general</b>	<b>₡28 764 865 118,31</b>		<b>₡29 370 696 686,59</b>	

Fuente: Dirección de Análisis Económico / SUGEF

### Pasivos

Entidad	Dic. 2021 (miles de colones)	PM Dic. 2021	Dic. 2022 (miles de colones)	PM Dic. 2022	Var. porcentual
BN	₡7 263 094 719,42	29,65 %	₡7 179 637 659,42	28,69 %	-0,96 %
BCR	₡5 366 941 569,62	21,91 %	₡5 463 618 570,51	21,83 %	-0,07 %
BAC SAN JOSÉ	₡4 234 051 884,06	17,28 %	₡4 794 662 808,38	19,16 %	1,88 %
POPULAR	₡3 172 042 907,84	12,95 %	₡3 052 006 734,06	12,20 %	-0,75 %
DAVIVIENDA	₡2 026 899 006,98	8,27 %	₡2 138 848 294,78	8,55 %	0,27 %
SCOTIABANK	₡1 858 759 401,69	7,59 %	₡1 769 342 445,01	7,07 %	-0,52 %
OTROS	₡576 661 994,95	2,35 %	₡626 848 595,66	2,50 %	0,15 %
<b>Total general</b>	<b>₡24 498 451 484,57</b>		<b>₡25,024,965,107,82</b>		

Fuente: Dirección de Análisis Económico / SUGEF

## Patrimonio:

Año	Activos	Crecimiento interanual en millones de colones
2022	₡739 973 741 985	₡7 179,64
2021	₡731 532 065 780	₡7 263,09

El comportamiento del patrimonio mostró un crecimiento de un 1,15 % con respecto al año anterior. Si se descuenta la utilidad del período, el resto de las cuentas patrimoniales decrecieron -1,36 %, debido a las cuentas de ajustes en el patrimonio y los resultados acumulados de ejercicios anteriores.

El saldo del patrimonio al cierre del segundo semestre del 2022 fue de ₡739 973 millones, lo que significó un crecimiento de ₡8441 millones con respecto al mismo periodo del año anterior. Los principales movimientos se presentan en las siguientes cuentas:

 <p><b>Ajustes al patrimonio:</b> disminuyen ₡8 226 millones, efecto de la pérdida de inversiones que se refleja en esta cuenta, al igual que la valoración acumulada, ajuste de renta diferido y costo amortizable de estas.</p>	 <p><b>Reserva legal en moneda nacional:</b> aumenta ₡22 428 millones por las operaciones sujetas a este requisito.</p>	 <p><b>Resultado del período:</b> aumenta ₡18 165 millones y esta cuenta registra la utilidad del período 2022.</p>
 <p><b>Resultados acumulados de ejercicios anteriores:</b> disminuye ₡6667 millones, el principal efecto es superávit por revaluación de propiedades y mobiliario.</p>	 <p><b>Patrimonio del Fondo de Financiamiento para el Desarrollo:</b> aumenta ₡2749 millones, representa un 5 % de la utilidad neta del BNCR.</p>	

Año	Mes	Calce de plazos a 1 mes		Calce de plazos a 3 meses	
		Solo colones	Solo dólares	Solo colones	Solo dólares
2020	Diciembre	1,88	2,99	1,19	2,17
2021	Diciembre	2,45	2,52	1,69	1,90
2022	Enero	2,06	2,36	1,52	1,76
	Febrero	2,32	2,43	1,59	1,77
	Marzo	2,17	2,75	1,44	1,83
	Abril	1,98	2,63	1,32	1,83
	Mayo	1,77	2,32	1,21	1,71
	Junio	2,18	2,38	1,37	1,89
	Julio	2,20	2,19	1,41	1,89
	Agosto	1,61	2,37	1,18	1,64
	Septiembre	2,15	2,63	1,55	1,47
	Octubre	1,90	2,50	1,54	1,45
	Noviembre	1,55	2,13	1,34	1,28
	Diciembre	1,88	2,61	1,37	1,58

CFBNCR: Utilidad y patrimonio, 2018-2022						
	Monto expresado en colones					
	2018	2019	2020	2021	2022	Variación periodo actual vs anterior
Resultado antes de impuestos y participaciones sobre la utilidad	36 576 417 890	75 060 665 247	57 700 017 923	68 146 492 062	104 126 640 441	35 980 148 379
Impuesto sobre la Renta	6 200 173 616	34 200 493 075	30 673 273 041	34 013 585 356	43 352 140 456	9 338 555 100
Participaciones legales sobre la utilidad	8 985 023 395	17 158 214 687	12 319 060 010	14 962 572 239	23 464 949 153	8 502 376 914
<b>Resultado del año</b>	<b>21 391 220 879</b>	<b>23 701 957 485</b>	<b>14 707 684 872</b>	<b>19 170 334 467</b>	<b>37 309 550 832</b>	<b>18 139 261 365</b>
<i>Información correspondiente a los estados financieros consolidados auditados.</i>						
Patrimonio	647 355 144 903	691 938 025 338	706 191 853 809	731 532 065 780	739 973 741 985	8 441 676 205

Parafiscales				2021	2022
ISR	Impuesto sobre la Renta. Recursos usados para proyectos de salud, educación, seguridad, administración de justicia, entre otros.			¢27 786	¢38 518
RIVM	Régimen de Invalides Vejez y Muerte. Recursos destinados al sistema nacional de pensiones.			¢3921	¢7475
Infocoop	Instituto Nacional de Fomento Cooperativo. Recursos destinados al fortalecimiento del movimiento cooperativista en el país.			¢4178	¢6564
Conape	Comisión Nacional de Préstamos para Educación. Recursos destinados a facilitar condiciones accesibles para la educación superior y técnica.			¢2991	¢4875
CNE	Comisión Nacional de Emergencias. Recursos destinados a proyectos y programas de prevención de riesgos y atención de situaciones de emergencias que prioriza el bienestar de las personas.			¢1451	¢2647
POPSCP	Participación de Operaciones de Pensiones de Capital Público. Son recursos proporcionados por BN Vital.			¢1833	¢1426

Nota: Información en millones de colones.

Fuente: Dirección de Finanzas del Banco Nacional y BN Vital

**TOTAL** **¢42 160** **¢61 505**

## Eficiencia:

El nivel de eficiencia alcanzado fue bueno a pesar de no lograr mantener la tendencia del 2021. A pesar de que hubo un deterioro (debido a la inflación), el Banco se ubicó como el 6to banco más eficiente de los 13 bancos que integran el sistema bancario nacional y el mejor de los tres bancos públicos.



## Mora:

En el 2021 las gestiones de cobranza, el cobro empático y el análisis de la cartera en adecuaciones empezó a dar resultados muy positivos.



## ROE:

La rentabilidad sobre la utilidad se calcula restándole el impuesto de renta del periodo, la amnistía tributaria a la que el BN se acogió en el 2019 más las cargas parafiscales, considerando una mora que, para ser un año postpandemia, tuvo un buen resultado de 2,8. Para el 2022 se duplicó la rentabilidad sobre el patrimonio, el Roe llegó a 5,4 en un año donde todavía se vivía la afectación de la pandemia, lo cual significó que se está logrando un retorno bueno.



## Participación de mercado:

Durante dos décadas BN perdió participación en el mercado de forma paulatina. Sin embargo, las acciones implementadas en la estrategia "Juntos somos humanos, cercanos y sostenibles", más el compromiso y esfuerzo de toda la Gente BN revirtieron esta situación hasta ganar siete puntos básicos de participación de mercado.



# Participación de mercado

## 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 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 / SUGEF

## 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 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

# Comportamiento de la cartera de crédito

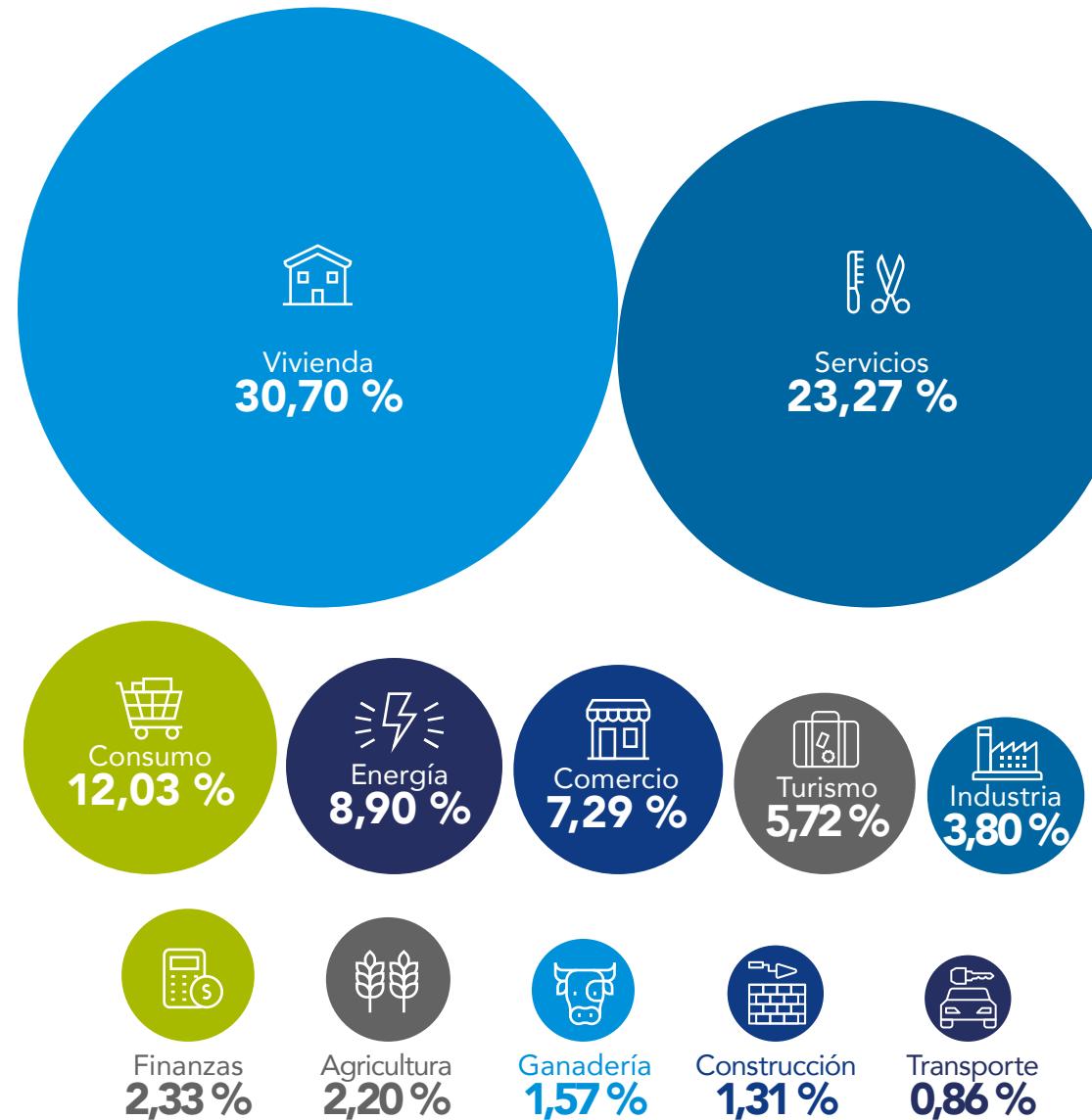
## Cartera de crédito saldos por actividad económica:

A pesar de la pérdida en participación de mercado, el Banco Nacional ha logrado mantenerse como líder en este. En materia de financiamiento se conserva en el primer lugar con un 18,85 % del total del pastel del mercado de crédito. 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.

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.

Las principales actividades económicas que se apoyan se distribuyen de la siguiente manera:



## Cartera de crédito operaciones por actividad económicas:

El consumo es una actividad económica vital para fortalecer el Producto Interno Bruto del país, ya que este, junto con la inversión, el gasto público y otros rubros son básicamente la fórmula para construir el PIB. En el último año se canalizaron recursos para financiar diversas actividades dentro de la actividad de consumo para impulsar la diversificación de la economía. El 80 % de las operaciones de crédito formalizadas fueron para actividades de consumo, ya que las variaciones de este tienen impactos a corto plazo.

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.

## Cartera de crédito saldo por segmentos:

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.

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.

## Cartera de crédito 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.

## Comportamiento de la cartera de crédito de PYMES

Distribución de las PYMES por zona comercial:

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.

## Distribución de las PYMES por actividad económica:

Comportamiento de BN PYME por actividad económica	2021		2022	
	Saldo	Operaciones	Saldo	Operaciones
Servicios	₡485 704 262 374,42	16 606	₡516 022 623 143,32	16 835
Vivienda	₡438 846 701 482,27	17 099	₡435 056 890 888,56	16 433
Comercio	₡261 883 988 957,84	14 207	₡277 051 792 905,62	14 475
Consumo	₡186 099 046 197,88	11 7809	₡181 432 443 902,78	121 572
Turismo	₡104 992 785 386,13	812	₡92 497 866 380,56	789
Industria	₡83 672 623 607,22	2066	₡86 695 706 117,17	2066
Agricultura y silvicultura	₡81 692 381 326,57	6700	₡77 247 246 749,24	6409
Ganadería, caza y pesca	₡68 145 416 097,13	5678	₡70 805 890 672,73	5706
Transporte, comunicación y almacenamiento	₡35 517 501 944,91	905	₡33 176 059 175,09	698
Construcción	₡21 132 130 961,20	76	₡22 494 966 222,34	65
Servicios financieros	₡3 197 500 325,55	24	₡3 087 912 476,68	25
Energía	₡1 707 818 566,96	1	₡1 516 338 530,45	1
Extracción de minerales	₡455 324 659,77	5	₡398 427 532,15	6
<b>Total general</b>	<b>₡1 773 047 481 887,85</b>	<b>181 988</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.

## PYMES lideradas por mujeres por zona comercial:

<b>Comportamiento BN Mujer por zona comercial</b>	<b>2021</b>		<b>2022</b>	
	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.

## PYMES lideradas por mujeres según la actividad comercial:

Comportamiento de BN PYME por actividad económica	2021		2022	
	Saldo	Operaciones	Saldo	Operaciones
Servicios	₡268 939 988 528,52	5834	₡217 719 964 171,83	5938
Comercio	₡95 821 253 075,54	5723	₡103 004 194 093,57	5815
Turismo	₡89 005 654 237,10	256	₡78 963 466 821,69	275
Industria	₡41 019 303 152,34	891	₡51 286 170 863,87	932
Agricultura y silvicultura	₡21 568 521 919,72	891	₡21 816 234 247,49	851
Ganadería, caza y pesca	₡13 641 616 492,62	868	₡14 628 215 036,56	896
Transporte, comunicación y almacenamiento	₡9 441 443 133,71	170	₡7 714 582 509,33	126
Construcción	₡21 948 597 050,47	20	₡17 224 264 166,99	13
Consumo	₡192 147 455 202,34	137 039	₡217 430 530 488,45	151 503
Servicios financieros	₡44 162 530 637,57	15	₡42 846 558 371,96	13
Energía	₡34 064 550 542,30	5	₡32 915 718 208,32	8
Vivienda	₡523 623 544 955,80	19 047	₡567 765 143 262,75	19 328
Extracción de minerales	₡191 823 607,05	2	₡160 385 902,55	2
<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>

## Comportamiento de los saldos de los Clientes BN PYME:

Año	Saldo a Diciembre	% que ocupan en la composición total de la cartera de crédito
2022	₡963 131 932 287,21	20,47 %
2021	₡973 469 979 822,18	21,47 %

## Comportamiento de los saldos de las Clientes BN Mujer:

Año	Saldo a Diciembre	% que ocupan en la composición total de la cartera de crédito
2022	₡1 373 475 428 145,36	29,19 %
2021	₡1 355 576 282 535,08	29,90 %

## Productos sostenibles

El CNBNCR tiene una amplia variedad de productos sostenibles que evidencian el balance de los negocios y la actividad financiera con el desarrollo ambiental y social de largo plazo. Para el 2022 se cumplieron las metas establecidas como se evidencia en la siguiente tabla.

	Diciembre 2022			
	Resultado	Meta	Cumplimiento vrs Meta	Calificación
PYME Verde	1 653 756 279	805 000 001	848 756 278	100 %
Tarjeta de Débito Verde	80 682	52 501	28 181	100 %
Marchamo Ecológico	1340	1068	272	100 %
Vehículos Eléctricos	378	124	254	100 %
Seguros Sostenibles	1383	1083	300	100 %
<b>Total</b>				<b>100%</b>



Durante el 2022 financiamos seis viviendas ecoamigables, lo que nos impulsa a trabajar en el 2023 en la creación de una cultura interna y externa para promover la importancia de migrar a mecanismos de inversiones más amigables con el ambiente. Para lograrlo analizaremos escenarios que permitan mejorar las tasas de interés y las condiciones para potenciar la compra de vivienda ecoamigables.

Dentro de la cartera sostenible se ubican la vivienda ecoamigable, vehículos eléctricos y PYME verde. Al comparar diciembre de 2022 con diciembre de 2021, hubo un crecimiento interanual de un 74 % en la cartera sostenible con enfoque ambiental, impulsado principalmente por la venta de vehículos eléctricos.

Para el 2023 tenemos el reto de crear más conciencia para usar instrumentos de inversión más amigables con el ambiente, fortalecer la colocación de vivienda sostenible y el fortalecimiento de la PYME hacia las reconversiones más sostenibles para ingresar a un mercado más competitivo, como el europeo. También el fortalecimiento de las PYMES mediante cursos y capacitaciones enfocados en cómo integrar factores ASG en sus procesos para potenciar su competitividad.



## Tarjeta BN Deébito Verde

La Servibanca Verde es la primera tarjeta de débito ecológica del mercado en Costa Rica. Creada en el 2010, se ofrece a los clientes del BN como una herramienta financiera, por medio de la cual se apoya la conservación de los ecosistemas nacionales cada vez que se utiliza. La característica ambiental de la tarjeta va más allá de ser confeccionada con material reciclable, pues este rasgo se robustece con la estructura que acompaña la tarjeta. La alianza tácita entre el Banco y los clientes interesados en conservar la naturaleza permiten que el BN

destine un porcentaje de las comisiones que recibe por el uso que los clientes hacen de la tarjeta. Cada vez que un cliente paga sus compras en un comercio con la Servibanca Verde del Banco Nacional, se separa un porcentaje de la comisión neta que el Banco recibe para colocarlo en el fideicomiso que administra el Banco Nacional (Fideicomiso 1052, Fondo para la Biodiversidad Sostenible). Estos recursos son utilizados para proteger y dar mantenimiento a la flora y fauna de las zonas forestales protegidas.

Gracias a la alianza entre el Banco Nacional y el Fondo de Biodiversidad Sostenible, se ha logrado desarrollar de forma exitosa un Programa de Conservación de la



Biodiversidad (PCB), el cual es un mecanismo novedoso usado para la conservación de la biodiversidad en zonas rurales de Costa Rica. El programa es único en el país y busca generar impactos en las comunidades locales, mediante el fortalecimiento y el desarrollo económico socioeconómico e inclusivo. Implementa un esquema de reconocimiento financieros y no financieros, particularmente referido al acompañamiento que se ofrece a los propietarios y poseedores de propiedades que participan del programa en temas específicos de interés vinculados con la protección de la biodiversidad.

## BN Marchamo Ecológico

El Banco Nacional pone al alcance de los clientes una alternativa voluntaria complementaria al Impuesto Único a los Combustibles, que les permite alcanzar la compensación del 100 % de las emisiones generadas por consumo y/o quema de combustibles fósiles del vehículo personal, utilizando como período de estimación del 01 de enero al 31 de diciembre de cada año. El BN Marchamo Ecológico tiene un costo anual de \$15 y puede ser adquirido en cualquier oficina del BN en todo el país. Los fondos recaudados por el Marchamo Ecológico se depositan en el fideicomiso que administra el Banco Nacional al Fondo para la Biodiversidad Sostenible (FBS) (Fideicomiso 1052), mismo que recibe los fondos de la Tarjeta Servibanca verde. Ambos productos se complementan.



## Datos de interés que reflejan el impacto del PCB:



Fuente: Fondo de Biodiversidad Sostenible.

## Aportes por las comisiones de la Tarjeta Verde y el marchamo ecológico

**2021** **\$556 269,88**      **2022** **\$550 416,01**

Monto acumulado desde el 2010

**\$3 436 712,92**

## Inversiones de energía renovable

Del total de la cartera de crédito que el Banco Nacional destina a financiar energía renovable corresponde un 8,9 %, lo que representa un saldo de ¢ 418 966 millones.

## Desempeño Financiero de las Sociedades



### Primer Lugar

Puesto de bolsa en generación de comisiones a nivel de benchmark de la industria recimiento del uso de las plataformas digitales

**BN Valores** redobló esfuerzos para mantener a los clientes actuales y atraer un nuevo patrimonio y nuevas cuentas. Como resultado, registró la apertura de más de 80 clientes nuevos que representan cerca de \$30 millones adicionales en patrimonio. Se mantienen en la cartera de inversiones títulos de renta variable, los cuales han permitido cubrir las variaciones de las tasas de interés.

## Desempeño financiero, balance general

### Eficiencia en los procesos

Se destaca la generación de ingresos por comisiones, siendo BN Valores el puesto de bolsa del mercado número uno a nivel de este indicador.

### Activos

**₡53 575 574 621**

### Pasivos

**₡38 408 333 772**

### Patrimonio

**₡15 167 240,84**

**92 %**

### Productividad por trabajador

**₡13,8 MILLONES**

### Rentabilidad sobre el patrimonio

Rendimiento superior al promedio de la industria bursátil.

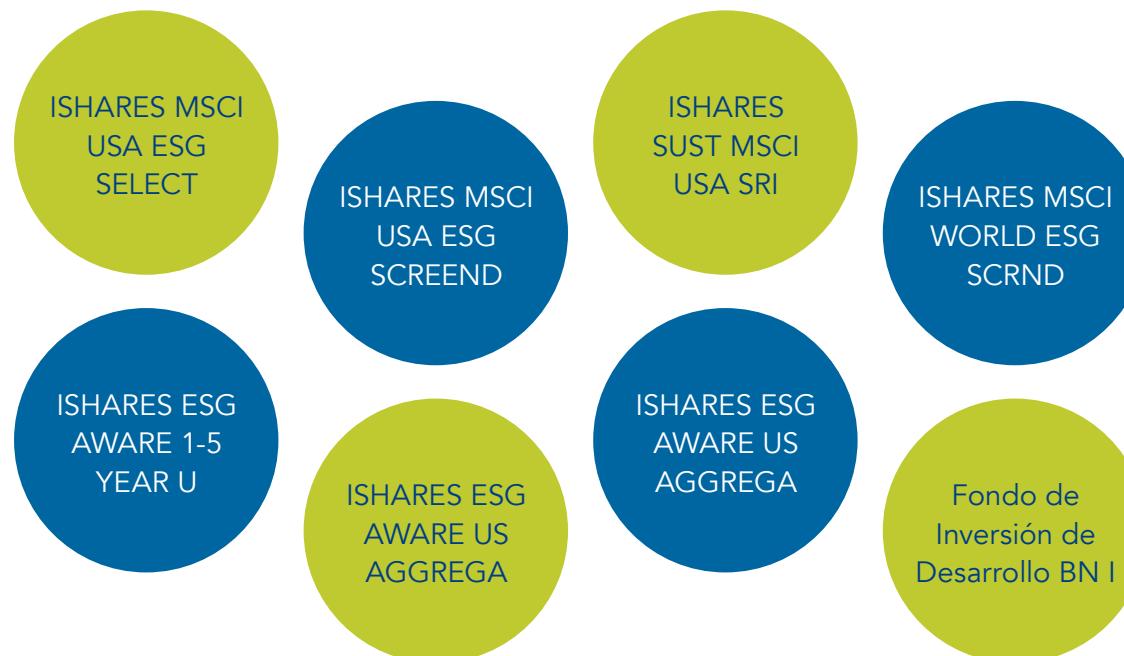
**6,6 %**

### Crecimiento del patrimonio de los clientes

**5,75 %**

Al ofrecer instrumentos financieros de terceros, BN Valores ofrece servicios relacionados con la compra y venta de estos, por ejemplo, los instrumentos que cumplen con estándares ASG (Ambiental, Social y Gobernanza). Entre estos cabe señalar varios fondos cotizados (ETF por sus siglas en inglés). Estos instrumentos son fondos de inversión que invierten en acciones o bonos de firmas que cumplen con criterios ASG, o bien, en firmas del sector de energías limpias. Asimismo, BN Valores colocó en el mercado nacional el primer fondo de inversión temático que desarrolló BN Fondos. Se trata de un fondo que cumple con el estándar para la emisión de bonos verdes de la Bolsa Nacional de Valores y la Guía de Bonos Sustentables y Sociales 2018 del International Capital Market Association (ICMA) en la categoría de eficiencia energética.

A continuación, se pueden observar los instrumentos sostenibles comercializables aprobados:



## Finanzas sostenibles, una inversión responsable:

**BN Valores** cuenta con un Fondeo Internacional para Alianzas Sostenibles como un mecanismo creado por la ONU para realizar alianzas y cooperación, en aras de promover el desarrollo sostenible mediante programas integrales que vayan en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Si bien, no aplica para BN Valores, sí para el Banco como organización financiera, ya que la deuda sostenible financia proyectos que respetan principios de sostenibilidad, mejorando las condiciones sociales y minimizando el impacto ambiental; por consiguiente, BN Valores pone a disposición del resto del Conglomerado su estructura para apoyar la gestión de negocios sostenibles que se coordine en este tipo de alianzas.



Durante el año 2022 **BN Fondos** mantuvo la disciplina de inversión de cada cartera para cumplir con los objetivos de duración y exposición de riesgo definidos por el Comité de Inversión. Además, se gestionó la liquidez de manera conservadora, con el fin de anticipar y evitar situaciones de contingencia.

## Desempeño financiero, balance general

<b>Modelo de Desempeño de BN Fondos 2022</b>	<b>Cumplimiento de las metas semestrales</b>
<b>95,89 %</b>	<b>91,35 %</b>
Calificación anual.	
<b>Indicador de Cobertura de Capital</b>	<b>Net Promoter Score (NPS) anual</b>
<b>100 %</b>	<b>NOTA DE 33</b>
Meta alcanzada durante todos los meses del 2022.	
<b>Rentabilidad</b>	<b>Activos totales</b>
<b>24,04 %</b>	<b>₡13 868,6 MILLONES</b>
Resultado al cierre del año.	Fuente: Estado de situación financiera.
<b>Eficiencia</b>	<b>Pasivos totales</b>
<b>97,2 %</b>	<b>₡2 296,1 MILLONES</b>
Resultado anual, el indicador semestral fue de 45,21 %.	
<b>Utilidad neta</b>	<b>Patrimonio</b>
<b>₡2 691,8 MILLONES</b>	<b>₡11 572,5 MILLONES</b>
Representa un cumplimiento del 79,2 % de la proyección financiera.	
<b>Colocación de productos</b>	<b>Gestión de Riesgos y Calidad</b>
<b>24 052</b>	
<b>Crecimiento en la cantidad de clientes</b>	
<b>-46 %</b>	

## Finanzas sostenibles, una inversión responsable:

En BN Fondos se trabaja para eficientizar los procesos y, como un mecanismo para su debida diligencia, se aplica una auditoría interna y externa sobre la norma INTE ISO 9001:2015. Además, al interno de la organización, se desarrollaron estudios de mejora de los procesos para la comercialización y la administración de fondos de inversión (operaciones y portafolios).

Desde un enfoque de finanzas sostenibles, se continuó con el mantenimiento y administración del Sistema de Gestión de Igualdad de Género (SIGIG). Uno de los logros fue pasar por una evaluación externa que determinó la conformidad del Sistema, así como su recertificación. Gracias a esta gestión se logró mantener el Sello de Igualdad otorgado por el INAMU. Además, como parte del mantenimiento de dicho sistema, se realizó una actualización de las brechas identificadas inicialmente, así como un levantamiento total de un nuevo diagnóstico de brechas. El resultado principal que arrojó fueron las brechas cerradas, aunque aún se mantienen otros factores sobre los cuales se estarán planteando nuevos objetivos y programas para poder gestionarlos.

Además de este indicador de igualdad de género, se trabajó en otras temáticas con criterio de sostenible, tales como:

<b>Gestión de Riesgos y Calidad</b>	<b>Programa de Alfabetización Financiera</b>
 Se implementaron acciones para la prevención de gases de efecto invernadero, complementado con el envío de comunicados al personal en relación con los consumos eléctricos, hídricos y residuos no valorizables.	 En concordancia con la Estrategia Libertad Financiera del BN se ejecutaron acciones de alfabetización en materia de fondos de inversión, dirigido a grupos vulnerables de la población costarricense.

BN Fondos ha logrado incluir dentro de su estrategia de negocios criterios ambientales, sociales y de gobernanza para la toma de decisiones, ya que las inversiones en instrumentos financieros representan el 82,4 % de los activos totales del 2022, por ello es importante integrar factores de sostenibilidad en la estructura de negocios de la Sociedad. Cabe señalar que en la actualidad solo tiene títulos valores emitidos por el Gobierno de Costa Rica.

Las principales inversiones responsables desarrolladas en el 2022 fueron BN RediFondo Colones y BN CreciFondo Colones, los cuales mantienen las inversiones en Bonos

Verdes emitidos por el Banco Popular y Desarrollo Comunal.

De manera paralela, dentro de los proyectos que se han realizado y los que se mantienen en procesos, se han incluido criterios ambientales que se han convertido en un elemento diferenciador y un atractivo para los inversionistas, prueba de ello ha sido el lanzamiento del Fondo Temático Verde. Gracias a estas acciones se genera conciencia en el personal sobre proyectos de esta índole, la que se traduce en cultura del personal sobre la idiosincrasia de BN Fondos.

*Por política de inversión, la cartera de inversiones de la Sociedad se concentra en un 100 % en instrumentos del Gobierno de Costa Rica y el Gobierno no tiene oferta de valores en instrumentos sostenibles.*

*Por otra parte, en los Fondos de inversión se mantiene un 0,26 % en instrumentos sostenibles, aunque se pretende aumentar la concentración en la medida en que exista oferta de valores de este tipo.*



#### Ranking con la industria

ROE (Rendimiento sobre el patrimonio):  
**Segundo lugar**

IE (Índice de eficiencia):  
**Tercer lugar**

Cantidad de nuevos clientes:  
**Corresponde al 55,5 % del crecimiento de la industria total.**



Para enfrentar un clima internacional con elevadas tasas de interés e incertidumbre, **BN Vital** aplicó una estricta administración de los riesgos, en el marco de inversiones, para alcanzar la maximización del rendimiento de largo plazo. Para ello, de acuerdo con el proceso denominado Asignación Estratégica de Activos BN VITAL, se mantuvo un marco integral de gestión de riesgos que incluyó una diversificación por moneda, instrumentos, concentración, liquidez, Riesgo País entre otros aspectos.

Al cierre del 2022, BN Vital mostró una caída en los ingresos operativos cercana a los ¢1388 millones, producto de la caída

sostenida en los precios de las inversiones de los fondos administrados, que presentaron rendimientos negativos la mayor parte del año. En contraste, las inversiones financieras mostraron un incremento de ¢1169 millones, ya que se generaron cambios en el portafolio de inversiones propias que generaron ganancias de capital.

Los gastos mostraron una adecuada gestión y prácticamente solo aumentan las partidas relacionadas con el personal, gastos de custodia de valores y las comisiones del Sicere. Se proyecta distribuir entre los afiliados al Régimen Obligatorio de Pensiones más de ¢1426 millones. Como consecuencia de estas

circunstancias, se generó una disminución de un 22 % en la utilidad después de impuestos y participaciones con respecto al 2021.

En cuanto al balance general, los activos se redujeron un 2 % en relación con el período anterior, principalmente afectada por las inversiones en instrumentos financieros. El año difícil se reflejó en una disminución en el patrimonio de un 22 %, en gran medida por el comportamiento de la cuenta Ajustes al patrimonio, que bajó en más de ¢2042 millones, lo que evidencia la afectación que produjo la valoración a precios del mercado del portafolio.

## Desempeño financiero, balance general



### Ingresos Operativos

BN Vital mostró una disminución al cierre de diciembre del 2022 cercana a los ¢1388 millones en los ingresos operativos. Este resultado es producto de la caída sostenida en los precios de las inversiones de los fondos administrados que generaron rendimientos negativos en gran parte del año, con lo que BN Vital no cobró comisiones en los fondos del III pilar.



### Ingresos financieros

Mostraron un incremento de ¢1169 millones, a diferencia del periodo 2021, durante el año en mención, se realizaron cambios en el portafolio de inversiones propias, que generaron ganancias de capital.



### Utilidades

La utilidad después de impuestos y participaciones generó una disminución del 22 % con relación al periodo 2021 como consecuencia de estas condiciones descritas en los gastos.



### Gastos

Muestran una adecuada gestión y prácticamente solo aumentan aquellas partidas relacionadas al personal, gastos de custodia de valores y las comisiones al Sicere. BN Vital siempre ha procurado realizar una gestión austera de los gastos, con el fin de generar el mayor beneficio a los afiliados. Para este periodo se espera distribuir entre los afiliados del Régimen Obligatorio de Pensiones más de ¢1426 millones.



### Activos

Disminuyeron un 2 % de acuerdo con el periodo anterior, la partida que más se afectó fue las inversiones en instrumentos financieros, esta variación corresponde al registro de las minusvalías que se presentaron durante todo el año, producto de los factores macroeconómicos locales e internacionales, así como la guerra entre Rusia y Ucrania, entre otros factores.



### Cuentas por pagar

Aumentaron ¢900,2 millones, en esta cuenta se registran aquellas cuentas asociadas a la utilidad y las cargas patronales.



### Patrimonio

Mostró una disminución de un 22 %, la principal cuenta es "Ajustes al Patrimonio", que bajó en más de ¢2042 millones, esta cuenta muestra las minusvalías que se generaron por la valoración a precios de mercado del portafolio.



### Rentabilidad

24,4 %

ROE (Rendimiento sobre el patrimonio).



### Crecimiento en la cantidad de clientes

62 126



### Eficiencias en los procesos

58,0 %

En cuanto a los principales resultados en el 2022 cabe señalar:

- Desarrollo de la opción digital para suscribir un contrato voluntario en BN Vital por medio de Internet Banking.
- La Gerencia de Producto y Comercialización mantiene un monitoreo constante sobre el uso del papel.

### Reconocimientos con sello BN Vital

- El trabajo de BN Vital recibió reconocimientos de sus elevados estándares para laborar:
- Great Place to work: Certificado que acredita a BN Vital como un gran lugar para trabajar en Centroamérica y el Caribe, ranking elaborado por el Great Place to work Institute, recibido en abril del 2022.
- Norma ISO 9001:2015: Instituto de Normas Técnicas certificó que BN Vital cumple con las normas ISO 9001:2015, recibida en abril del 2022.

## Finanzas sostenibles, una inversión responsable:

Relacionados con instrumentos ASG, en la cartera de BN Vital se mantienen bonos verdes del emisor Banco Popular de Desarrollo Comunal y fondos internacionales (la mayoría) que poseen características medioambientales o sociales. Adicionalmente, el grupo de inversiones reciben capacitaciones anuales de parte de los gestores internacionales. También el comité de inversiones participa una vez al año.

### Cartera de inversión destinada en instrumentos sostenibles:

Se mantuvo el análisis de instrumentos que presenten características ASG e incrementar paulatinamente las inversiones en este tipo de instrumentos.

Fondo	ROP	FCL	COL A	COL B	DOL A	DOL B	ICT
% invertido	16,45 %	24,07 %	24,99 %	24,13 %	17,74 %	22.03 %	12,14 %

La gestión de los portafolios es un proceso de inversión enmarcado en la Política de Inversiones, en el perfil de riesgo y en la asignación estratégica donde se aplica el proceso de análisis de cada uno de los instrumentos por medio de las matrices establecidas y aprobadas, así como el análisis por parte de la unidad de riesgo. Las inversiones realizadas en este tipo de instrumentos sostenibles son en bonos locales y fondos de inversión internacionales.

La promoción del modelo de finanzas sostenibles se ha visto afectado por las condiciones de tasas de interés altas y baja liquidez que han limitado las oportunidades de realizar grandes inversiones durante el año, la gestión de la liquidez ha sido fundamental en los fondos.

En cuanto a las metas establecidas para el 2023 se mantienen los esfuerzos enfocados en la definición de la política de inversiones incluyendo los factores ASG y el incremento en instrumentos que cumplan estas características según la disponibilidad de estos.



El resultado financiero en cuanto al crecimiento de las tasas provocó que se alcanzará la meta de un 469,84 %, debido al aumento en las tasas de rendimiento presentadas por condiciones propias del mercado bursátil, donde pasamos de tener rendimientos entre 1 % y 2 % a finales del 2021 y principios del año 2022, a pasar entre 7 % y 9 %, lo que permitió a la administración mejorar los rendimientos proyectados para este rubro.

Para el 2022, a nivel general hubo un crecimiento del mercado y una recuperación de la economía que permitió tener más ingresos en algunas ramas. Con corte a diciembre 2022, BN Corredora de Seguros contó con una muy buena salud financiera en su cartera de inversión diversificada, siempre salvaguardando buenos niveles de liquidez, una excelente gestión de cobranza de sus operaciones con las aseguradoras, además, del seguimiento en proyectos vitales para la administración (APP, Sistemas, Recursos Humanos y CX). Se tuvo un crecimiento en los ingresos con respecto al año anterior, adicionalmente, se han tomado una serie de medidas de contención del gasto con el fin de mitigar el efecto en las finanzas de la Corredora.

Se presentó un aumento interanual de la utilidad, a pesar de que es un año donde estamos invirtiendo en algunas herramientas y servicios que nos ayudaran con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización, la administración cuenta con un monitoreo de los resultados financieros con el fin de poder tomar decisiones de manera oportuna y eficiente.

## Desempeño financiero, balance general

BN Corredora de Seguros S.A.

Estado de resultados

Por el ejercicio comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022

En millones de colones



BN Sociedad Corredora de Seguros S.A., no financia proyectos, lo que hace es comercializar seguros, durante el año 2022 los riesgos sociales y ambientales, frente al cambio climático los gestió: parte de la metodología de evaluación de riesgo, incluye la vinculación con otros riesgos; al momento de la valoración y digitación en el sistema, se realiza una asociación con riesgos ASG, según corresponda.

## BN Seguros

Balance general

Al 31 de Diciembre del 2022

En millones de colones

Activos	2022	% Part	2021	% Part	Variación Abs	Variación %
Disponibilidades	101,33	1,04 %	143,12	1,73 %	(41,79)	-29,20 %
Invers. en instrumentos finan	6959,21	71,14 %	5966,68	72,17 %	992,53	16,63 %
Cuentas por cobrar	828,97	8,47 %	524,79	6,35 %	304,18	57,96 %
Bienes Muebles	411,46	4,21 %	153,09	1,85 %	258,37	168,77 %
Otros Activos	1482,05	15,15 %	1480,30	17,90 %	1,76	0,12 %
<b>Total de Activos</b>	<b>9783,03</b>	<b>100,0 %</b>	<b>8267,98</b>	<b>100,00 %</b>	<b>1515,05</b>	<b>18,32 %</b>
<hr/>						
Pasivos	2022	% Part	2021	% Part	Variación Abs	Variación %
Cuenta por pagar con entidades	315,07	11,17 %	-	0,00 %	-	100,00 %
Cuentas por Pagar	2500,9	88,70 %	2248,54	99,87 %	252,36	11,22 %
Provisiones	3,50	0,12 %	2,84	0,13 %	0,66	100,00 %
<b>Total de Pasivos</b>	<b>2819,47</b>	<b>88,8 %</b>	<b>2251,38</b>	<b>100,00 %</b>	<b>568,09</b>	<b>25,23 %</b>
<hr/>						
Patrimonio	2022	% Part	2021	% Part	Variación Abs	Variación %
Capital Social	369,7	5,31 %	369,7	6,14 %	-	0,00 %
Reservas Patrimoniales	73,94	1,06 %	73,94	1,23 %	-	0,00 %
Ajustes al Patrimonio	-	0,00 %	-	0,00 %	-	100,00 %
Resultado Periodo Anterior	2396,96	34,42 %	1958,92	32,56 %	438,04	100,00 %
Resultado del Periodo	4122,95	59,21 %	3614,04	60,07 %	508,91	14,08 %
Total Patrimonio	6963,56	100,00 %	6016,60	100,00 %		
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>9783,03</b>		<b>8267,98</b>		<b>1515,05</b>	<b>18,32 %</b>

## Responsabilidad en la inversión:

Las principales acciones, servicios y programas ofrecidos por parte de BN Sociedad Corredora de Seguros S.A., durante el año 2022 aportaron al desarrollo sostenible de Costa Rica, por ejemplo:

- Durante el año 2022 se trabajó en alianza la Asociación Aseguradoras Privadas de Costa Rica (APP) y con la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED) para incrementar impactos positivos con la firma del Protocolo de "CONDUCTA EMPRESARIAL RESPONSABLE DE AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE (CERALC).
- Con la SUGESE, se participó en el Inclusive Insurance Innovation Lab (iii-lab), el cual pretende crear productos (seguros) que aporten al desarrollo sostenible del país, así mismo, en el año 2022 se pagaron al Gobierno impuestos por el monto de ¢ 184,93 millones.

### Rentabilidad

**ROE:**  
72,68

**Eficiencia:**  
34,44

### Crecimiento en la cantidad de clientes

**Clientes 2021:** 168 340

**Clientes 2022:** 193 559

**Incremento:** 14,98 %

Información a octubre 2022

### Eficiencias en los procesos

Contamos con la certificación ISO 9001:2015 de 11 procesos a través de la certificación del Instituto de Normas y Técnicas de Costa Rica (Inteco).

### Colocación de productos

**Agropecuarios:** 1124

**Automóviles:** 5797

**Carga:** 15

**Diversos:** 7150

**Vivienda:** 3497

**Comercial:** 486

**Responsabilidad civil:** 23

**Seguros personales:** 10 338

**Seguros Tarjetas:** 36 433

**Protección crediticia (vida):**  
32 783

**Seguros sostenibles:**

**Seguro cero deducible:** 654

**Seguro hogar sí puedo:** 21

**Salud médica y multiasistencias:**  
156

Información a noviembre 2022

# COLABORADORES, LA GENTE BN

108 AÑOS  
DEJANDO HUELLA  
EN COSTA RICA



## Perfil de los colaboradores

En el Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica (CFBNCR) los colaboradores son el principal recurso y tienen la responsabilidad de la ejecución de todas las acciones que impactan directamente en el cumplimiento de las estrategias planteadas. Por esta razón, se parte de una premisa particular: invertir y trabajar en la cultura y las competencias de las personas aumenta la eficiencia del Conglomerado. Invertir y trabajar en la cultura implica trabajar un equilibrio entre la vida laboral y la personal de toda la Gente BN. Para ello, se construyen diversos beneficios para el crecimiento académico, mejoras en la salud física y mental.



	Banco Nacional		BN Valores		BN Fondos		BN Vital		BN Corredora de Seguros		Total	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Hombres	2517	2546	40	37	38	37	79	79	46	52	2720	2751
Mujeres	2603	2746	31	36	51	53	108	118	55	54	2848	3100
<b>Total</b>	<b>5120</b>	<b>5292</b>	<b>71</b>	<b>73</b>	<b>289</b>	<b>90</b>	<b>187</b>	<b>197</b>	<b>101</b>	<b>106</b>	<b>5568</b>	<b>5851</b>

### Colaboradores representantes de grupos vulnerables en 2022:

	Banco Nacional	BN Valores	BN Fondos	BN Vital	BN Corredora de Seguros	Total
Población con discapacidad	33	0	1	2	0	36
Otra nacionalidad no costarricense	6	0	0	3	1	10
Población afrodescendiente	0	0	0	1	0	1
Población indígena	4	0	0	0	0	4
Personas adultas mayores	2	0	0	0	0	2
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>53</b>

## Atracción de talento

En el CFBNCR se buscan diversas formas para mejorar las capacidades de los colaboradores, así como atraer el talento necesario para cumplir con los objetivos institucionales dentro de un proceso libre de discriminación y con igualdad para todos. Se cuenta con un programa de Prácticas y Pasantías para estudiantes de Colegios Técnicos y Universitarios que, al final del proceso, se evalúan por supervisores. Si la evaluación es satisfactoria puede optar por realizar el proceso para formar parte de la organización.

Durante el 2022 en el Conglomerado se realizaron varias acciones para continuar con la estrategia de atracción de talento, por ejemplo:

### BN Valores

Se planteó un objetivo en el mapa estratégico de Desarrollo Humano, el cual mide la contratación oportuna por medio de los días hábiles para la contratación, lo que permite estar atentos a implementar las técnicas de reclutamiento actuales.

En el año 2022, logramos reducir los tiempos de contracción en los puestos vacantes.

### BN Vital

Las acciones se detallan en el procedimiento DHSO-P05 de reclutamiento, selección e incorporación.

### BN Fondos

- Proceso de atracción fundamentado en un compromiso que se adquiere con una declaratoria de empleabilidad con perspectiva de género.
- Ajustes a la página web para que los interesados participaran en los procesos del Banco y las subsidiarias.
- Se hicieron ajustes en las publicaciones en redes sociales con apoyo de Publicidad para difundir más información y que obtuviera mayor alcance.



### BN Corredora de Seguros

El proceso de atracción se basa en el documento LI04-AD01 Lineamientos de Reclutamiento y Selección. A los postulantes se les aplica una serie de pruebas conocidas como DISC, PODIUM: Prueba de integridad y la prueba MIL.

Tanto con BN Fondos como con BN Seguros ofrecemos, en el 2022, charlas, talleres y conferencias que van desde apoyos motivacionales hasta aprendizajes administrativos.

## Contratos

En el Conglomerado se cuenta con cuatro tipos de contratos: definido, indefinido, jornada completa y medio tiempo. Por su parte en las subsidiarias, la mayoría de los colaboradores se ubica en contratos indefinidos y de jornada completa. Durante el periodo del reporte no se registró a nadie con jornada medio tiempo, como se observa en la siguiente tabla:

### Colaboradores según tipo de contrato

	Contrato definido		Contrato indefinido		Jornada completa		Jornada medio tiempo	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Banco Nacional	1017	940	4163	4352	5180	5292	0	0
BN Valores	0	0	71	73	70	72	1	1
BN Fondos	2	2	87	88	89	90	0	0
BN Vital	3	18	184	179	187	197	0	0
BN Corredora Seguros	1	3	100	103	101	106	0	0

### Nuevos contratos por género y por edad

En la distribución por género y edad, durante el 2022, BN Vital y BN Fondos procedieron a contratar más mujeres que hombres, mientras que BN Seguros, mantuvo la tendencia del 2021 y BN Valores creció en contratación de mujeres, pero bajó en hombres. Así se desprende del desglose de contratos generados en el 2022, a continuación:

### Contratos en 2022 según género

	Banco Nacional		BN Valores		BN Fondos		BN Vital		BN Corredora de Seguros		Total	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Hombres	98		5	2	20	5	5	10	8		8	132
Mujeres	62		3	7	15	10	9	15	1		7	91
<b>Total</b>	<b>160</b>		<b>8</b>	<b>9</b>	<b>35</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>25</b>	<b>9</b>		<b>15</b>	<b>223</b>



En cuanto a la edad de los contratados, en el 2022 se registran solo dos contratos de personas mayores de 50 años.

### Contratos en 2022 según edades

	Banco Nacional		BN Valores		BN Fondos		BN Vital		BN Corredora de Seguros		Total	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Menores de 30 años	207	307	6	3	1	6	8	6	1	10	223	332
Entre 30 y 50 años	57	91	2	6	7	9	10	17	8	5	84	128
Mayores de 50 años	5	4	0	0	0	0	1	2	0	0	6	6
<b>Total</b>	<b>269</b>	<b>402</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>19</b>	<b>25</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>313</b>	<b>466</b>

### Tasa de rotación del personal

	Banco Nacional		BN Valores		BN Fondos		BN Vital		BN Corredora de Seguros		Total	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Hombres	66	58	5	2	1	5	6	10	7	8	85	83
Mujeres	53	44	3	7	8	10	13	15	4	7	81	82
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>102</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>24</b>	<b>15</b>	<b>19</b>	<b>25</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>181</b>	<b>166</b>

## Cultura organizacional

Uno de los temas fundamentales del Conglomerado es la cultura organizacional, la cual está basada en una perspectiva clientecéntrica, mediante la cual se fomentan cuatro valores:

- Escucha de los clientes** 
- Colaboración** 
- Innovación** 
- Ejecución de negocios responsables** 

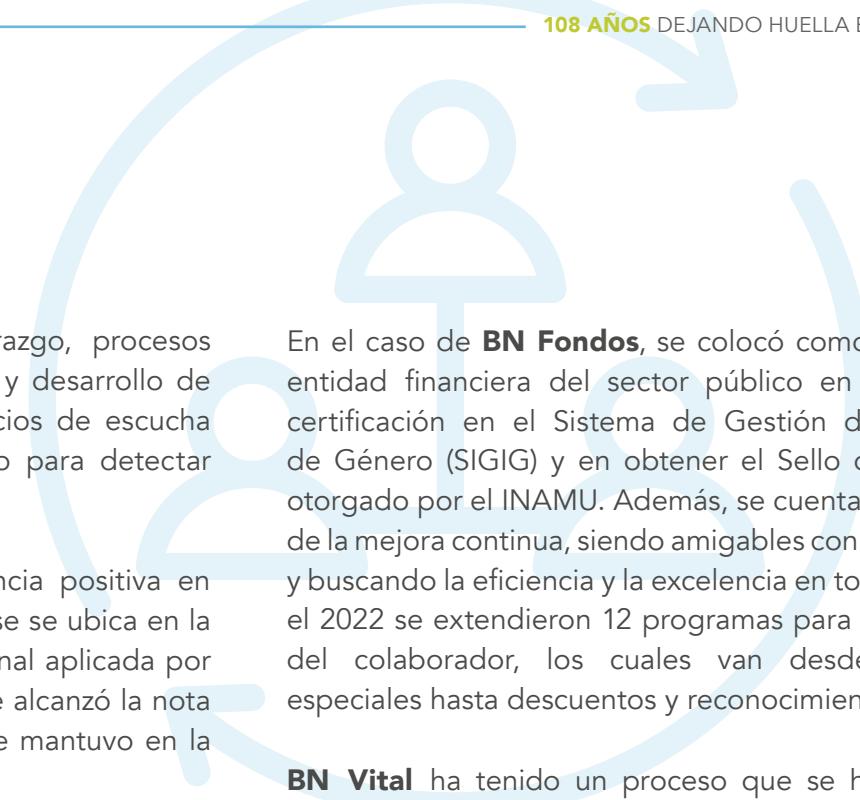
Durante el periodo del reporte, el Conglomerado desarrolló campañas de comunicación interna diseñadas bajo un concepto de “grito de guerra” para retar a los colaboradores en su forma de pensar, sentir y actuar, mediante procesos formativos en los diferentes roles, a través de la evaluación del desempeño y tácticas de reconocimiento.

Se desarrollaron programas de liderazgo, procesos de coaching para el cambio personal y desarrollo de capacidades. Se implementaron espacios de escucha y se monitorearon equipos de trabajo para detectar personas desalineadas.

Para el 2022, se observó una tendencia positiva en cuanto a la salud organizacional. La base se ubica en la primera encuesta de salud organizacional aplicada por la empresa McKinsey. En la del 2021 se alcanzó la nota de 74, llegando al segundo cuartil y se mantuvo en la medición de 2022.

Como parte del trabajo enfocado en la cultura organizacional, durante el 2022, en **BN Seguros** se desarrolló un proyecto en conjunto con la empresa IZO para transformar los procesos que intervienen en la experiencia del cliente, diseñados de acuerdo con sus necesidades y preferencias. Por medio de sesiones se hizo conciencia y se desarrollaron los conocimientos necesarios para brindar la mejor experiencia de intermediación del mercado.

Los resultados de percepción de la encuesta realizada, en junio del 2022, sobre el Índice de Salud Organizacional en nuestra subsidiaria fue de 85 la dirección, 79 la responsabilidad y 75 el liderazgo. Para **BN Valores**, el resultado en salud organizacional fue de un 89 ubicándose en el cuartil superior del Benchmark. En dirección se obtuvo un 90, en responsabilidad un 90 y en liderazgo un 96.



En el caso de **BN Fondos**, se colocó como la primera entidad financiera del sector público en obtener la certificación en el Sistema de Gestión de Igualdad de Género (SIGIG) y en obtener el Sello de Igualdad otorgado por el INAMU. Además, se cuenta con el sello de la mejora continua, siendo amigables con el ambiente y buscando la eficiencia y la excelencia en todo. Durante el 2022 se extendieron 12 programas para el bienestar del colaborador, los cuales van desde permisos especiales hasta descuentos y reconocimientos.

**BN Vital** ha tenido un proceso que se ha llevado a lo largo de los años mediante inducción, capacitación, desarrollo y concientización hacia los colaboradores y jefaturas, todo bajo el Plan Integral de Cultura Organizacional.

Como Conglomerado, los retos que tenemos son seguir trabajando en la calidad de la relación con los clientes y en la parte interna de la organización, profundizar en la dimensión de motivación porque, aunque se ubica el tercer cuartil, el personal percibe que el Conglomerado puede afinar esfuerzos en cuanto a la entrega de premios e incentivos.

## Libertad de asociación

El Conglomerado del Banco Nacional ofrece cinco opciones para que sus colaboradores se asocien:

### Asociación solidarista:

Asebanacio

### Cooperativas:

Coopebanacio

Coopecobana

### Fondos:

Fondo de Socorro Mutuo

### Sindicatos:

Sitrabank

Sebana

## Inclusión laboral

La política de selección de personal del Gobierno Corporativo establece que el Conglomerado del Banco Nacional ejecuta procesos objetivos de captación y selección de personal basados en criterios de igualdad e inclusividad, según las necesidades organizacionales y los requisitos de los puestos. El propósito es atraer e incorporar el mejor talento en cada área de la organización. Así se definió en la Sesión N°12 586 de Junta Directiva General, celebrada el 14 de marzo de 2022.

Además, a través de la CIMAD (Comisión Institucional en Materia de Accesibilidad y Discapacidad) se vela por el cumplimiento de la inclusión laboral y, mediante la Salud Ocupacional y el Servicio Médico, se valoran las adecuaciones a las personas que la requieren para ejecutar su trabajo.

Todas las subsidiarias se rigen bajo el mismo concepto y también hacen sus propias propuestas como el caso de BN Fondos, donde contamos con dos declaratorias: en contra de la discriminación, acoso sexual y acoso laboral, y en pro de la empleabilidad con perspectiva de género desde su diversidad.

## Igualdad de género

La visión del Conglomerado sobre la mujer sobrepasa el concepto de igualdad de género, pues se pretende empoderar a la mujer para que desarrolle sus capacidades y se desenvuelva en los planos empresarial y social. Para ello se facilitan herramientas tecnológicas y cognitivas. Con estos esfuerzos las clientas del BN logran aumentar su nivel de participación en el mercado, en la toma de decisiones y alcanzan sus metas con mayor solidez.

BN Fondos logró una paridad laboral con los puestos de trabajo para hombres y mujeres. Se cuenta con un Sistema de Gestión de Igualdad de Género, cuyo objetivo es desarrollar acciones que impacten directamente en la eliminación, reducción y prevención de brechas de género. Se buscan, particularmente, tres aspectos fundamentales: tener espacios libres de discriminación, hostigamiento sexual, acoso sexual o laboral.



Los principales logros alcanzados fueron el levantamiento total del Diagnóstico de Brechas de Género: muchas ya no existen y otras requieren de nuevos objetivos, planes de trabajo y esfuerzo para poder eliminarlas. Con este trabajo vino una auditoría externa total del sistema para el logro satisfactorio de la recertificación en la Norma INTE G38: 2015.

En el caso de BN Seguros, los logros obtenidos en el 2022 son la participación igualitaria en oportunidades de promoción interna y externa y de colaboradores en proceso formativos (capacitaciones), tanto para hombres como para mujeres, sin importar el estado civil, su origen étnico o raza, la clase social, la religión o su ideología política.

Por su parte, BN Vital y BN Valores se rigen en tema de igualdad de género por el procedimiento DHO-P05, Reclutamiento, Selección e Incorporación y por el Código de Conducta del Conglomerado. El Conglomerado siempre procura impulsar los ascensos dentro de la organización para estimular el desarrollo personal, por lo que durante el 2022 se logró impactar a un total de 619 personas. El desglose lo podemos ver a continuación:

### Ascensos de colaboradores según género en el 2022

	Banco Nacional	BN Valores	BN Fondos	BN Vital	BN Corredora de Seguros	Total
Hombres	231	2	3	2	4	242
Mujeres	354	5	7	5	6	377
<b>Total</b>	<b>585</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>619</b>

### Puestos en estructura organizacional

	Banco Nacional		BN Valores		BN Fondos		BN Vital		BN Corredora de Seguros	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Gerencias y direcciones	5	5	4	1	4	4	7	0	3	0
Jefaturas	445	242	4	2	3	7	5	5	7	6
Administrativo - operativo	1206	1129	29	33	30	42	55	85	24	29
Otros	890	1370	0	0	0	0	12	28	18	19
<b>Total</b>	<b>2546</b>	<b>2746</b>	<b>37</b>	<b>36</b>	<b>37</b>	<b>53</b>	<b>79</b>	<b>118</b>	<b>52</b>	<b>54</b>

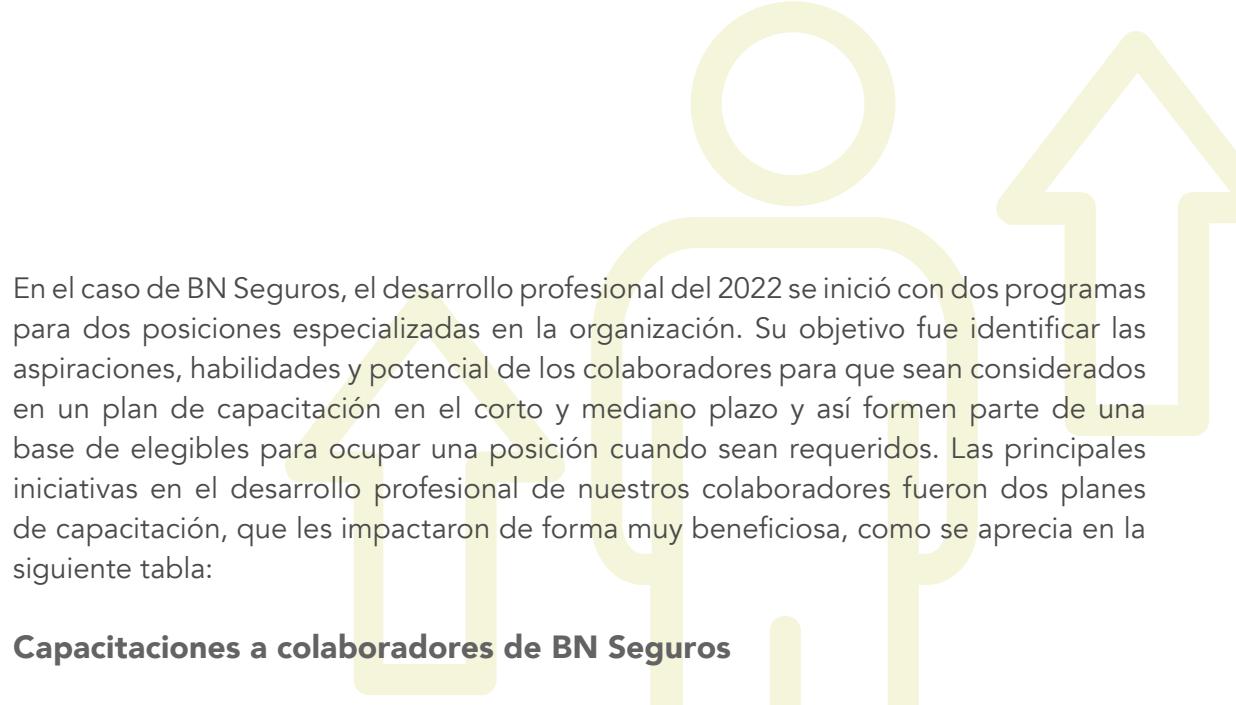
## Desarrollo profesional

Para el desarrollo profesional de los colaboradores se impulsaron programas con el fin de identificar sus aspiraciones, habilidades y potencial para considerar un plan de capacitación en el corto y mediano plazo, para que sean elegibles y puedan ocupar otra posición dentro de la organización. Todo el proceso se hace mediante el Plan de Capacitación Institucional y el desarrollo y formación de grupos claves.

En BN Fondos todas las personas cuentan con un perfil idóneo para el puesto desempeñado, desarrollar y/o potencializar sus competencias y conocimientos. Además, se mantiene al personal actualizado dependiendo de las tendencias, movimientos del mercado, del negocio, o identificación y/o surgimiento de nuevas necesidades de formación, producto de los resultados de las evaluaciones que se realizan periódicamente. En el 2022, en BN Fondos se diseñaron dos planes dirigidos a la formación y capacitación de los colaboradores, la mayoría mujeres completando un total de 436 horas:

### Capacitaciones a colaboradores de BN Fondos

Nombre de la iniciativa	Cantidad de colaboradores impactados		Resultados	Cantidad de horas impartidas
	Hombres	Mujeres		
Plan de formación	106	186	Actualización de conocimientos	425
Plan de Inducción	6	10	Cultura del CFBNCR	11



En el caso de BN Seguros, el desarrollo profesional del 2022 se inició con dos programas para dos posiciones especializadas en la organización. Su objetivo fue identificar las aspiraciones, habilidades y potencial de los colaboradores para que sean considerados en un plan de capacitación en el corto y mediano plazo y así formen parte de una base de elegibles para ocupar una posición cuando sean requeridos. Las principales iniciativas en el desarrollo profesional de nuestros colaboradores fueron dos planes de capacitación, que les impactaron de forma muy beneficiosa, como se aprecia en la siguiente tabla:

### Capacitaciones a colaboradores de BN Seguros

Nombre de la iniciativa	Cantidad de colaboradores impactados		Resultados porcentaje de efectividad	Cantidad de horas impartidas
	Hombres	Mujeres		
Plan de capacitación	23	29	100 %	1832
Plan de Inducción	8	7	100 %	12

El desarrollo profesional de los colaboradores en BN Vital se impulsa con la elaboración del Plan de Capacitación Técnico, el cual se implementa mediante el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC). Los colaboradores participan en una dinámica de enseñanza-aprendizaje mediante habilidades y destrezas que les permite un mejor desempeño en sus labores habituales.

Por su parte, en BN Valores mantiene un índice de disponibilidad de capital humano que promueve el desarrollo de habilidades en todos los colaboradores. Durante el 2022, dos colaboradores fueron impactados con licencias para graduación de estudios. Además, se desarrollaron cinco programas que impactaron a 261 de ellos, como se detalla a continuación:

#### Programas para colaboradores de BN Valores

<b>Tipo de Incentivo autorrealización:</b> Actividad de Aplausos especiales.	32
<b>Tipo de Incentivo Estima:</b> Celebración de cumpleaños y Aniversarios laborales.	73
<b>Variable colaboración:</b> Establecer encuentros, al menos mensuales, para que los empleados se conozcan entre ellos.	73
<b>Variable eliminación de trabas en el trabajo:</b> Identificar en los equipos prácticas que promuevan la excelencia organizacional. Implementación del Gemba Walk.	10
<b>Variable Optimismo:</b> Charla El Poder del Optimismo.	73

También en BN Valores se ofrecieron dos programas de autonomía e inducción. El detalle en la siguiente tabla:

#### Programas de inducción en BN Valores

Nombre de la iniciativa	Cantidad de colaboradores		Resultados	Cantidad de horas impartidas
	Hombres	Mujeres		
Plan de autonomía laboral	37	36	Desarrollo de habilidades	146
Plan de Inducción	3	7	100 %	140

Por su parte, Banco Nacional desarrolló 16 programas de temas como brigadas, capacidades estratégicas, Lesco, fuerza de ventas, habilidades blandas, liderazgo y habilidades para gerentes, entre otros. Los programas impactaron en el 2022 a 4730 hombres y 4270 mujeres. Un total de 151 247 horas

## Evaluación del desempeño

En el Conglomerado se le aplica una evaluación de desempeño al año a todos los colaboradores. Esta tiene como propósito incentivar el logro de los objetivos y metas institucionales de corto, mediano y largo plazo. Se estructura en forma de cascada, es decir, se definen los objetivos y métricas (indicadores estratégicos de la organización), los cuales se le evalúan a la Gerencia General, para luego definir las métricas de las subgerencias y direcciones adscritas a gerencia, y de estas se definen las métricas de las dependencias adscritas y así sucesivamente hasta llegar al nivel de puesto.

En el caso de BN Vital, la evaluación de desempeño se basa en el Sistema de Evaluación del Desempeño e Incentivo (SEDI)/ Aplicativo SEDI - automatizado. Mientras tanto, en BN Seguros y BN Valores lo hacemos bajo el Modelo Integral para la Gestión del Desempeño, el cual aplicamos anualmente.

## Salud ocupacional

En el CFBNCR la seguridad y salud ocupacional se gestionan mediante la Oficina de Salud Ocupacional, adscrita a la Dirección Corporativa de Derecho Humano y fundamentada en la ley del Ministerio de Trabajo y la de Riesgos del Trabajo. A nivel interno, el Conglomerado cuenta con comisiones, consejos, oficinas y hasta la Brigada de Emergencias que se encargan del tema.

Se identifican los riesgos, luego se evalúan los niveles de eficiencia, exposición, probabilidad, consecuencia y se reporta al Área de Gestión Administrativa, con el fin de proceder con el subsane del riesgo y la debida diligencia por medio del área competente. Se desarrollan capacitaciones, campañas promocionales de temas referentes a la salud ocupacional. Para gestionar las consultas de los colaboradores utilizamos correos electrónicos, visitas a oficinas y mensajes a través de la intranet.

BN Fondos contó con la potestad de establecer medidas de acuerdo con los objetivos estratégicos, recursos y capacidades. De acuerdo con las estadísticas de Benchmark, se alcanzó el decil superior con una calificación de 83. Específicamente en dirección, responsabilidad y liderazgo se obtuvo una calificación sólida, todas por encima del cuartil superior y una evolución muy notable, principalmente en la dimensión de liderazgo que, según la escala establecida por el estudio, alcanzó una calificación de 91 puntos, 11 más que el año anterior, con lo cual se coloca en el decil superior.

En BN Valores, BN Vital y BN Seguros se tramita la salud ocupacional mediante la Comisión del Conglomerado y bajo la directriz de la Oficina de Salud Ocupacional. A lo largo del 2022, en BN Seguros se trabajó la reducción de los riesgos mediante tres pasos muy concretos y con resultados positivos:

-  Visita anual de inspección de riesgos en la oficina.
-  Taller ergonomía en el trabajo (setiembre 2022).
-  Sesiones periódicas de la comisión para el análisis y seguimiento de casos expuestos por colaboradores.



*Uno de los mejores logros del Conglomerado en el 2022 ha sido la condición de cero accidentes laborales en BN Seguros y en BN Fondos. En BN Valores se registraron dos casos. En el tema de los accidentes laborales, durante el 2022 se disminuyó el número de accidentes en todo el Conglomerado, en relación con el año 2021 como se aprecia a continuación:*

### Disminuyen accidentes laborales

	Banco Nacional		BN Valores		BN Fondos		BN Vital		BN Corredora de Seguros		Total	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Hombres	35	25	1	1	1	0	1	0	0	0	38	26
Mujeres	49	39	0	1	0	0	1	0	0	0	50	40
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>64</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>88</b>	<b>66</b>

## Servicios de salud

Los colaboradores del Conglomerado Financiero del Banco Nacional tienen a su disposición un servicio médico de empresa y atención en salud ocupacional, aparte de otras atenciones fundamentales como atención psicológica, obstetricia, trabajo social y salas de lactancia.

Las citas se canalizan a través del Área de Talento Humano y se pueden tramitar de forma virtual o presencial. Una comisión interdisciplinaria compuesta por las áreas de la salud se encarga de valorar los casos especiales para buscar soluciones de manera integral. Adicionalmente, se cuenta con diferentes programas como Salud Mental, Movéte por tu Salud, charlas y talleres, entre otros.

En el Banco Nacional se ejecuta el 100 % del Plan Táctico de Bienestar, el cual incluye todos esos programas enfocados en la salud integral del personal. La Asociación Solidarista y las Cooperativas tienen convenios con laboratorios, centros médicos, médicos especialistas y farmacias, entre otros sitios de salud.

Por su parte, en BN Fondos se ejecutaron dos acciones para mantener la mejora de los colaboradores:



Comunicaciones, charlas y actividades al personal para sensibilizar sobre estos temas se trabajan en distintas fechas del año y más fuertemente en la Jornada de la Salud, donde se realizan actividades tomando en consideración todas las variables (mental, física, emocional, espiritual y financiera).



Poner a disposición de las personas colaboradoras los beneficios de terapia, psicoterapia y los distintos descuentos para que puedan periódicamente estar realizando chequeos generales, entre otros.

De requerir una atención inmediata para los colaboradores, se cuenta con alianzas con el Hospital Metropolitano y Laboratorios San José, donde la Gente BN puede acudir.

En el caso de BN Corredora de Seguros el fomento de la salud se gestiona a través del Programa Anual del Conglomerado, Semana de Bienestar 2022 y el Programa mi pasión 2022. Para promover el estilo de vida saludable de los colaboradores se promueven una importante cantidad de charlas durante la Semana de Bienestar como:



Síndrome de ovario poliquístico



Higiene y cuidado dental



Nutrición: ocho secretos para ser saludable y no morir en el intento



Clase de yoga



Salud financiera



Cómo prevenir un infarto



Buenas relaciones en el trabajo

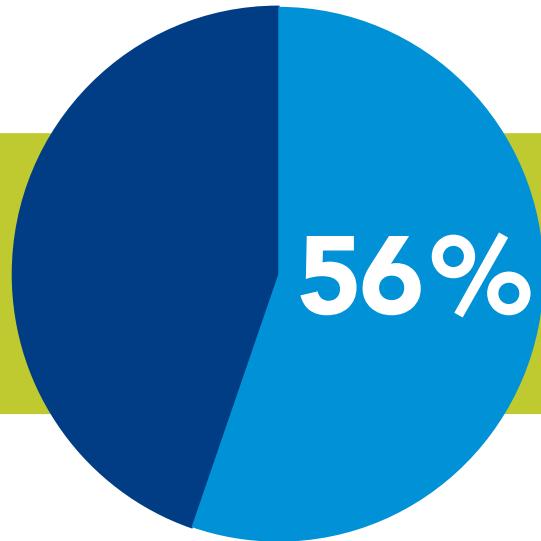


Programa mi pasión: Cocina, foto, turismo y senderismo, canto, videojuegos, lectura

Por su parte, BV Vital ofreció durante todo el año atención psicológica a los colaboradores, se enviaron correos masivos respecto a pausas activas y en temas relacionados con vacunación contra la COVID-19 y la influenza estacional. También se generó mucho contenido informativo para evitar lesiones posturales durante la jornada laboral. Por último, BN Valores celebró la Semana del Bienestar, donde se brindaron conceptos importantes sobre una vida saludable. En cada reunión mensual se llevaron a cabo pausas activas donde se les mostró a los colaboradores distintas formas de mantener una buena postura para evitar lesiones futuras.

## Teletrabajo

	Modalidad Presencial	Modalidad Teletrabajo	Total colaboradores
Banco Nacional	2553	2769	5322
BN Valores	6	65	71
BN Fondos	4	86	90
BN Vital	0	182	182
BN Corredora	2	104	106
<b>Total</b>	<b>2565</b>	<b>3206</b>	<b>5771</b>



*De los colaboradores se beneficiaron con el teletrabajo.*



# GENERAMOS VALOR A LA SOCIEDAD

108 AÑOS  
DEJANDO HUELLA  
EN COSTA RICA



# 1. Programa 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.

## Avance actualizado Programa Libertad Financiera

Año	Personas impactadas
2016	14 000
2017	25 000
2018	103 790
2019	251 722
2020	283 763
2021	355 130
2022	452 251
<b>Total personas</b>	<b>1 485 656</b>



Durante el 2022 se impactó a más de 452 mil personas de diversas características de la población nacional.

## Distribución según las características de las personas alcanzadas

Población	Personas Impactadas
Clientes físicos y corporativos	405 698
Jóvenes y niños	20 920
Colaboradores	7172
Clientes Mujer enfoque género	6432
PYMES	5393
Personas Adultas Mayores	2507
Emprendedores	2194
Población en condición de pobreza	841
Población Indígena	568
Asociaciones Desarrollo Comunal	275
Personas con discapacidad	245
Población LGTBIQ+	6
<b>Total</b>	<b>452 251</b>

Los temas abordados en el 2022 obedecen a las necesidades de la actualidad financiera, así como las necesidades de conocimiento que requieren las personas para manejar de la forma más adecuada sus finanzas.

## Temas abordados

Población	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	9850
Finanzas para niños, videojuegos y compras en línea	1081
Inversiones cómo utilizar BN Fondos	1059
Finanzas para adultos mayores	436
<b>Total</b>	<b>452 251</b>

Durante el 2022 se continuó con los programas BN Labora y BN Gimnasio financiero, ambos proyectos se crearon con el propósito de fortalecer la libertad y la educación financiera en el país. Los resultados y descripción de cada programa se destacan a continuación:

## BN Labora:

Plataforma financiera digital diseñada para que estudiantes de colegios técnicos y algunos académicos aprendan de educación financiera y emprendedurismo. Está enmarcado en el Programa Labor@ de la Fundación Omar Dengo (FOD) y el Ministerio de Educación Pública (MEP).

### Cantidad de personas impactadas:



## BN Gimnasio Financiero:

Plataforma virtual de entrenamiento financiero que busca desarrollar las habilidades cognitivas para la toma de decisiones inteligentes.

### Cantidad de personas impactadas:

**2021 2022**

**725 793**



*Durante el 2022  
impactamos a  
**5828***

*personas por medio de  
charlas de educación  
financiera, gracias a ello,  
sobrepasamos nuestra  
meta en 3,166 %.*

*Nota: las acciones realizadas por las S.A.  
en temas de educación financiera están  
sumadas en el avance actualizado del  
programa de libertad financiera.*

En el caso de BN Fondos se desarrollaron un total de 17 proyectos que estuvieron dirigidos a diferentes grupos de población. El desglose se muestra en la siguiente tabla:

<b>Proyectos en educación financiera</b>	<b>Población meta</b>	<b>Beneficios obtenidos</b>	<b>Proyectos en educación financiera</b>	<b>Población meta</b>	<b>Beneficios obtenidos</b>
BN Mujer -Programa Encuentro Fórmula PYME	Mujeres 	Diseño de portafolio financiero de acuerdo con las necesidades financieras, ofreciendo los beneficios de los Fondos de Inversión.	Charla de productos de Ahorro y BN Fondos/ Asamblea Legislativa	Jóvenes 	Consejos para alcanzar sus metas a corto y largo plazo por medio de un portafolio diversificado de productos de ahorro.
BN Desarrollo/PYME nauta-Conozca los Fondos de Crecimiento para su PYME	Jóvenes 	Diversificar las opciones de inversión con productos a plazo de acuerdo con los objetivos de las PYMES (pago de aguinaldos, planilla, compra de materia prima, etc.), destacando los beneficios de los productos de Inversión a plazo.	Programa Preparación para la Jubilación/ pensionados CNFL	Adultos Mayores 	Fondos de inversión como una opción de ahorro que ayude a tener un futuro próspero para personas en proceso de jubilación.
BN Mujer/Vamos a contarte	Mujeres 	Consejos para el empoderamiento económico, dirigiendo hacia la población de mujeres. Fondos de Inversión como aliado para sus objetivos.	Fideliza a tu cliente	Jóvenes 	Se capacita a los ejecutivos del BNCR para que posean mayor conocimiento de los Fondos de Inversión y puedan generar una mejor colocación de los productos.
Capacitación para la fuerza de ventas de ejecutivos con cartera. Tema: Cómo interpretar las expectativas de los Fondos de crecimiento, 3 sesiones en el año.	Jóvenes 	Conocimiento de características de los Fondos de Crecimiento, mejorando la asesoría en las oficinas del BNCR y generando una mejor experiencia al cliente.	Semana del Bienestar BN Fondos: En el ahorro, encuentre salud financiera.	Jóvenes 	Se brindan TIPS para tener una buena salud financiera y lograr bienestar en la economía personal, familiar, por medio del ahorro en Fondos de Inversión.
Charla sobre Fondos de Inversión /Departamento crédito BN	Jóvenes 	Un mayor conocimiento acerca de las características de los Fondos, obteniendo mayor posibilidad de colocación por parte del departamento de crédito.	Charla de Educación Financiera para La Unión Cantonal de Pococí	Jóvenes 	Consejos para administrar las finanzas y creación de presupuestos incentivando el ahorro en Fondos de Inversión.
Charla Educación Financiera Centro Educativo Santa Inés	Jóvenes 	Manejo de las finanzas personales, orientando a la población joven al ahorro para cumplir metas a corto y largo plazo por medio de creación de presupuestos.	Charla Educación Financieras/Centro de Atención Formativa del Roble	Jóvenes 	Se presentan las diferentes alternativas de ahorro como herramienta para proyectos futuros, enfocados en los beneficios que ofrecen los Fondos de Inversión.
Charla Salud Financiera/ Centro de Atención formativo el Roble-Puntarenas	Jóvenes 	Manejo de las finanzas personales, orientando a la población al ahorro por medio de Fondos de inversión y generando oportunidad de colocación.	Charla de productos de Ahorro y BN Fondos / Colegio de informáticos	Jóvenes 	TIPS para adecuar los productos de ahorro como los Fondos de Inversión, de acuerdo con las necesidades de inversión requeridas.
Charla Salud Financiera/BN Desarrollo-MAG Abangares	Jóvenes 	Manejo de las finanzas personales, orientando a la población al cumplimiento de los objetivos tanto personales como de la empresa.	Charla de productos de Ahorro y BN Fondos / CORBANA	Jóvenes 	Adecuar los productos de inversión de acuerdo con las necesidades de la empresa tanto a corto como a largo plazo (pago de planillas, aguinaldos, cambio de flotilla etc.).
			Charla de productos de Ahorro y BN Fondos / Calipso	Jóvenes 	Adecuar los productos de inversión de acuerdo con las necesidades de la empresa tanto a corto como a largo plazo (pago de planillas, aguinaldos, cambio de flotilla etc).

Los proyectos de mayor impacto desarrollados por BN Fondos fueron los siguientes:



Certificación del primer Fondo de Inversión Temático (verde) de la Región, el Fondo para el desarrollo del Centro.



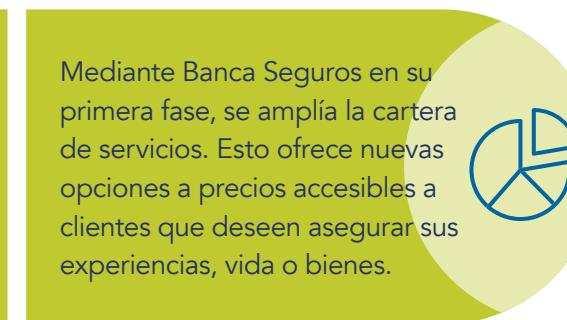
Colocación en el mercado de valores el Fondo de Desarrollo BN e inicio de las obras de construcción del Centro de Datos, con un avance del 58 %.



La recertificación del Sistema de Gestión de Equidad de Género (primera empresa en el país).

Por su parte, en BN Corredora de Seguros se desarrollaron proyectos de educación financiera para impactar a 500 personas, entre ellos, adultos, niños, jóvenes, mujeres y hombres mediante charlas. Se logró abarcar un total de 15 828 personas, superando la meta en 3,16 %

Los proyectos de mayor impacto en el desarrollo del país durante el 2022 fueron dos:



En el caso de BN Vital se aprovecharon los medios de comunicación masivos para llevar educación financiera a la población en general. Durante el 2022 se recurrió a la radio, específicamente en espacios de Noticias Monumental del mediodía y en el programa Matices de esa misma emisora.

## 2. Negocios que impactan la calidad de vida de las personas

### Composición de la cartera

Principales actividades económicas

En los tres casos el BN se ubica en primer lugar en el análisis comparativo de la participación de las entidades por actividad económica

	2021	2022
Vivienda	29,56 %	30,70 %
Servicios	24,40 %	23,27 %
Energía	8,90 %	10,29 %

Fuente: BN Visión.

### Servicios:

Al cierre de diciembre del 2022 cerramos con un saldo de **₡1.1 miles de millones**, lo que permitió impulsar 17 238 operaciones en el sector servicios.

### Energía:

A diciembre del 2022, cerramos con un saldo de cartera de **₡418 966 686 202,35** para un total de 35 operaciones de crédito destinadas a financiar proyectos que impulsan el desarrollo de energías limpias en Costa Rica, como por ejemplo una planta hidroeléctrica.

### 3. Nuevo empleo generado a partir del financiamiento

Durante el 2022 el Banco Nacional contribuyó con alrededor del 16 % del total de empleo generado en Costa Rica, a través del financiamiento a los diferentes sectores y actividades productivas.

	2020	2021	2022
Empleos nuevos	2224	8111	6238

### 4. Día de Oro para el adulto mayor

Con el Programa Día de Oro, cada mes dedicamos un día al adulto mayor con una guía para mejorar la atención y servicio que merecen, los acompañamos para realizar sus transacciones y que aprendan a utilizar y aprovechar las plataformas y canales digitales. El programa se aplica en todas las oficinas que atienden a público externo.



### 5. Trabajamos junto a las comunidades

El Programa Transformando Comunidades, que tiene como principal objetivo contribuir con la reducción de la pobreza, se dedicó en el 2022, a desarrollar proyectos socio-productivos para reactivar las economías locales.

Destinamos ¢350 000 000,00 y la meta fue ejecutar 13 emprendimientos comunales. Cumplimos el 100 % de la meta y del monto asignado para un total de 106 802 personas beneficiadas. El impacto alcanzado

fue 109 empleos, cuatro encadenamientos y cinco emprendimientos.

Durante el año se trabajaron algunos proyectos en alianza con la Dirección Nacional de Desarrollo Comunal (Dinadeco) y la Fundación Dejando Huella. El programa opera basado en la ley 3859 de las Asociaciones de Desarrollo Integral y la ley que rige el funcionamiento de las Asadas.



Los programas se desarrollaron a lo largo y ancho del país como se detalla en la siguiente tabla:

Beneficiario	Finalidad	Descripción	Plazo ejecución	Población	Presupuesto
Asociación Desarrollo Integral de Reserva Guaymí, Coto Brus	Agropecuario	Cultivo de abacá para producir fibra natural	6 meses	Indígenas	₡30 000 000
Asociación Desarrollo Integral El Porvenir, La Rita, Pococí	Desarrollo comunitario	Compra de equipos y mobiliario al HUB Comunal de Porvenir	4 meses	General	₡20 000 000
Asociación Desarrollo Integral Nazaret de Horquetas	Desarrollo comunitario	Construcción del Centro Integral de Desarrollo Comunal	6 meses	General	₡25 000 000
Asociación Desarrollo Integral Rosario de Naranjo	Desarrollo comunitario	Remodelación del Centro Deportivo Comunal	4 meses		₡25 000 000
ADI San Jerónimo, San Pedro, Pérez Zeledón	Desarrollo comunitario	Asistencia para implementar proyecto "Casa Hospedaje San Jerónimo"	2 meses	General	₡5 000 000
Asociación Desarrollo para la Producción Agrícola Sabalito	Desarrollo comunitario	Comercialización de productos y servicios a base de colmena y asistencia técnica	2 meses	General	₡35 000 000
Asociación Desarrollo Integral Barra Parismina	Agropecuario	Construir albergue para visitantes al Programa de Voluntariado ASTOP	6 meses	General	₡30 000 000
Asociación Administradora del Acueducto Barra Parismina	Desarrollo comunitario	Construcción de las oficinas de Asada	4 meses	General	₡ 30 000 000,00
Asociación Desarrollo Integral Reserva Indígena Cabécar, Chirripó	Agropecuario	Cultivo de Abacá para la producción de fibra natural	3 meses	Indígenas	₡30 000 000
Asociación Desarrollo Integral La Fortuna, Bagaces	Desarrollo comunal	Compra de camión	4 meses	General	₡30 000 000
Asociación Desarrollo Integral Santa Rosa, Pocosol	Desarrollo comunal	Tercera etapa construcción Centro de Formación y Articulación Integral	6 meses	General	₡30 000 000
Asociación Desarrollo Colonia de la Libertad	Desarrollo comunal	Compra de buseta	3 meses	Indígenas	₡30 000 000
Asociación Desarrollo pro-ambiente barrio Bolívar San José	Desarrollo comunal	Proyecto ciudadano de educación ambiental en los barrios del sur	5 meses	General	₡30 000 000

## Programa Transformando Comunidades 2022

Cantidad de proyectos	Inversión Anual	Asociaciones de Desarrollo (ADI)	ASADAS	Población beneficiada
13	₡350 000 000	12	1	106 802



## 6. Inclusión financiera y empoderamiento de la mujer

El Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica tiene un alcance amplio en el territorio nacional, la cantidad de clientes que han depositado su confianza en el Conglomerado presentan un porcentaje importante de la población total del país.



## 7. Acompañamiento a PYMES

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



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.

### Crecimiento de la banca para el desarrollo

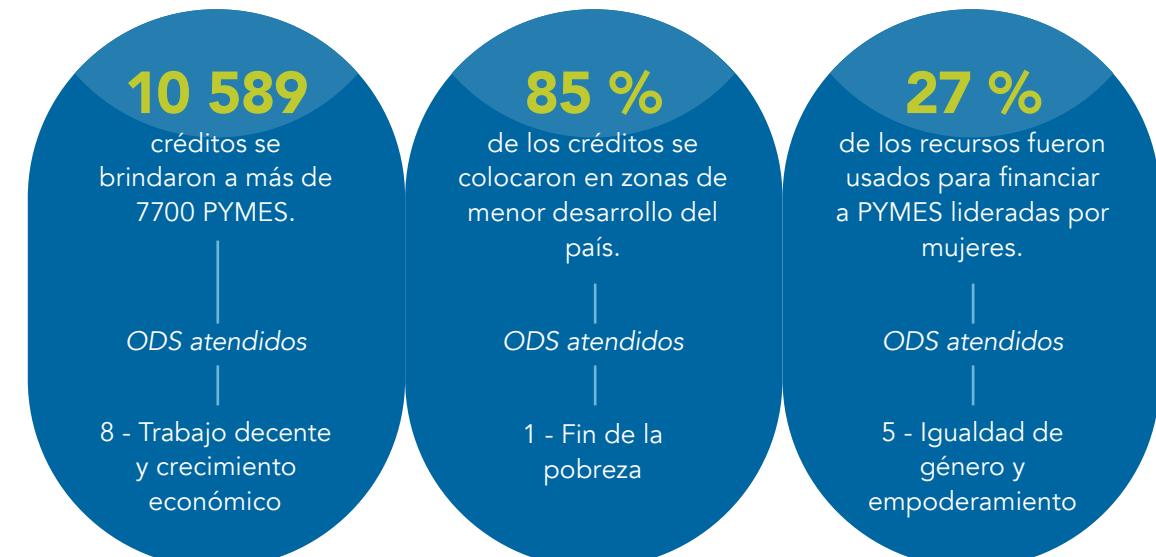


El crecimiento que tuvo la cartera de crédito destinado a las micro, pequeña y mediana empresa fue de 1 pp por encima del Sistema Financiero Nacional (SFN).

BNCR
SFN

Creció en desarrollo un 14 %
Creció en desarrollo un 13 %

### Impulsamos el desarrollo sostenible





## Acompañamiento empresarial

Son varios los programas que se ponen en marcha para generar valor para las PYMES:

Nombre	PYME Nauta
Descripción	Plataforma de capacitación para clientes PYMES en gestión empresarial, mercadeo y ventas, talento humano y educación financiera, entre otros.
Beneficios	Sitio permanente de capacitación y fortalecimiento para las PYMES, con temas para reforzar puntos débiles de negocios.
	<b>2022</b>
Personas que participaron	5442
Cursos desarrollados	102
Mujeres participantes	619

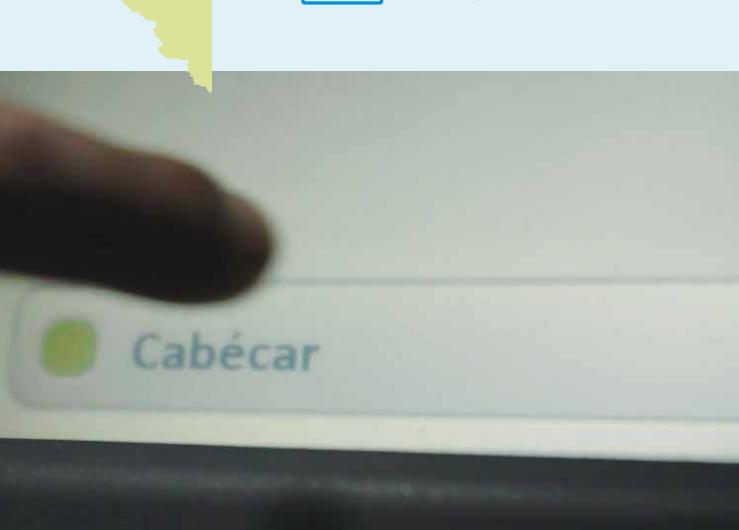
Nombre	Ferias del Agricultor
Descripción	Acompañamiento sobre obligaciones tributarias, lo que les permite a las PYMES complementar la formación empresarial en temas de buen gobierno empresarial.
	<b>2022</b>
Zonas atendidas	9
Charlas impartidas	23
Personas atendidas	223

Nombre	Fórmula PYME
Descripción	Charlas y actividades de acompañamiento para mujeres emprendedoras.
Beneficios	Buscamos cerrar. Trabajamos en el empoderamiento de la mujer con herramientas económicas y capacitación para que puedan ingresar en el mercado laboral con emprendimientos
	<b>2022</b>
Personas que participaron	395
Cursos desarrollados	14

Nombre	BN Emprendedor
Descripción	Cursos sobre planes operativos y modelos de negocios como apoyo al programa de financiamiento BN Emprende.
Beneficios	Ayudar a los empresarios a formar los proyectos mediante plan de negocios y diagnósticos para que canalicen los recursos del Sistema Banca para el Desarrollo SBD.
	<b>2022</b>
Cursos virtuales	5
Empresarios que participaron con proyecto	50

## 8. Atención a poblaciones indígenas

Mantenemos cajeros automáticos programados en lenguajes Bri bri 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.



## 9. 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:

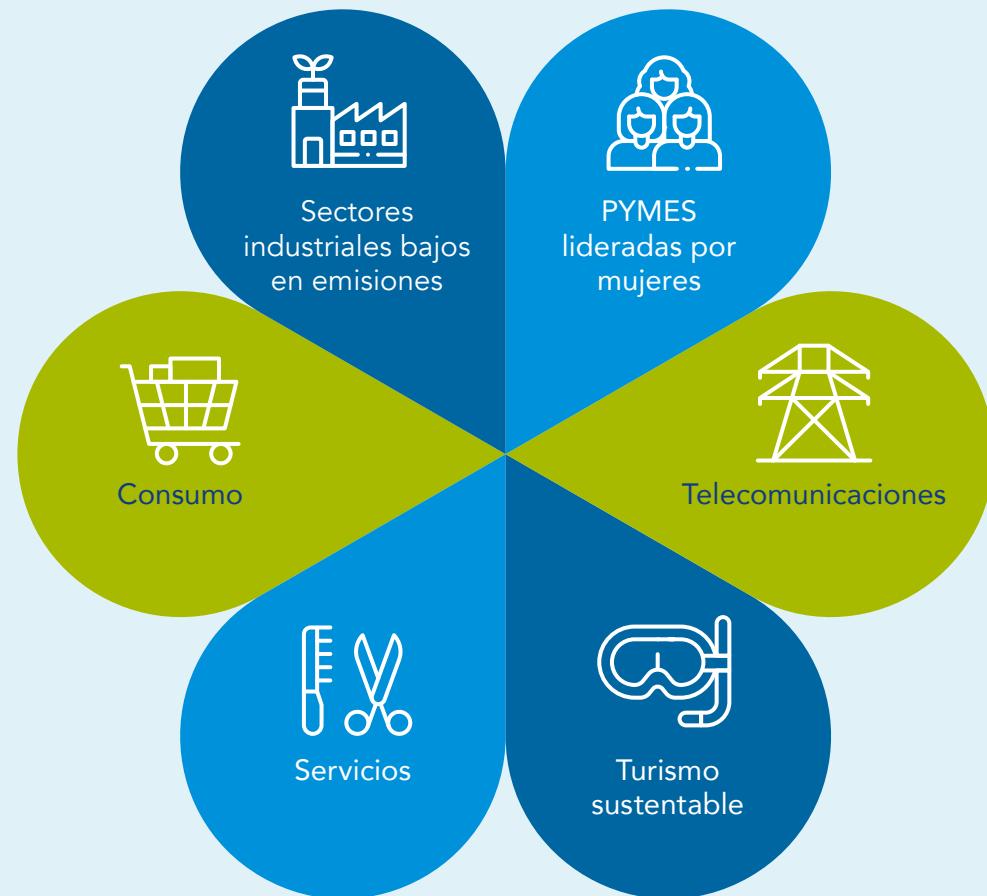


Al cierre de diciembre del 2022 se ha colocado la siguiente cantidad:

**\$5 millones**

## 10. 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.





Producto de las acciones desarrolladas a través del bono social, durante el 2022 tuvimos los siguientes resultados de acuerdo con cada uno de los indicadores.

## Indicadores Bono Social 2022

Nombre del indicador	Método de cálculo	Resultado Dic 2022	Nombre del indicador	Método de cálculo	Resultado Dic 2022
Número de clientes Mipyme financiados por el Bono Social (#) – desagregar por tamaño de la empresa.	Cantidad de clientes Mipyme financiados por el Bono Social al corte del periodo por tamaño de la empresa (Microempresa, Pequeña, Mediana)	29	Número de clientes con créditos al final de periodo - Mipyme	Número total de clientes de la cartera de Microempresa, Pequeñas y Medianas empresas al final de periodo.	28 257
Número de clientes Mipyme Mujer financiados por el Bono Social (#) – desagregar por tamaño de la empresa	Cantidad de clientes Mipyme - MUJER financiados por el Bono Social al corte del periodo por tamaño de la empresa (Microempresa, Pequeña, Mediana)	13	Monto de préstamos desembolsados a Mipyme	Monto total de los préstamos desembolsados en la cartera de Mipyme al final del periodo.	261 422 798,78
Valor de los ingresos asignados - desagregar por tamaño de la empresa (USD)	Monto en dólares asignados al corte del periodo por tamaño de la empresa (Microempresa, Pequeña, Mediana)	2 257 080,40	Número de préstamos desembolsados a Mipyme	Número total de los préstamos desembolsados en la cartera de PYMES durante el periodo de reporte, desagregar por tamaño de la empresa.	13 153
Valor de los ingresos asignados - desagregar por género (USD)	Monto en dólares asignados al corte del periodo por género (PYME Mujer).	1 343 999,26	Mipymes beneficiarias de actividades de capacitación y asesoría/mentoría	Cantidad de Mipyme beneficiarias de actividades de capacitación y asesoría/mentoría durante el periodo de reporte.	2960
Porcentaje de los recursos procedentes del bono desembolsados (%)	(Monto desembolsado en créditos/ Monto desembolso por el BID (\$75 MM))*100	3,01	Crecimiento en las ventas anuales de los clientes Mipyme	Suma del monto promedio de ventas brutas en dólares en Mipyme al final del periodo.	227 557,2
Asignación temporal de los importes pendientes de asignación	Monto desembolso por el BID (\$75 MM) - Monto desembolsado en créditos	72 742 919,60	Nuevo Empleo en los clientes Mipyme	Suma del promedio del número empleados en Mipyme al final del periodo.	25
Monto de préstamos vigente – Mipyme	Monto total de la cartera de Microempresa, Pequeñas y Medianas empresas.	900 590 707,42	Porcentaje de colocación en empresa mujer	(Colocación de transversalmujer / Total de colocación que cumple con los criterios del Bono Social)*100	59,55
Número de préstamos vigentes al final de periodo – Mipyme	Número de préstamos de la cartera de Microempresa, Pequeñas y Medianas empresas al final de periodo.	41 722	Porcentaje de colocación en desarrollo socioeconómico	(Colocación de Banca Desarrollo/ Total de colocación que cumple con los criterios del Bono Social)*100	31,04

# DIMENSIÓN AMBIENTAL

108 AÑOS  
DEJANDO HUELLA  
EN COSTA RICA



## Programa de Gestión Ambiental

El programa de gestión ambiental es un proceso que administra los impactos ambientales en todas las instituciones y empresas del Estado. En el caso del Conglomerado trabajamos el tema a nivel estratégico y operativo y contamos con un comité de alto nivel que vela por su cumplimiento.

El comité ejecuta las acciones mediante un equipo interdisciplinario con apoyo de 160 comités ambientales en cada una de las instalaciones del banco. Para el 2022 las metas buscaban cumplir con lo establecido en el decreto 36 499, el cual obliga a las instituciones del Estado a mantener un programa de gestión de impactos ambientales. Para el periodo del reporte, el Conglomerado se mantuvo dentro del rango de excelencia en el cumplimiento de este decreto, con un registro de notas máximas.

### Crecimiento de la banca para el desarrollo

**Cada instalación del Banco cuenta con un comité ambiental.**



**El Conglomerado se ubica en el top cinco de instituciones con nota máxima de excelencia.**



**El PGAI ha permitido identificar fallas en procesos generales de las oficinas.**



## Consumos:



### Consumo de energía eléctrica

Para disminuir el consumo eléctrico aplicamos una serie de acciones:

- Regulación de aires acondicionados en horario preestablecido y con temperaturas reguladas en un control central.
- Uso de sensores de movimiento para espacios que no requieran permanecer iluminados de manera continua.
- Gestión de apagadores por zonas para utilizar la iluminación solo en el espacio que se requiera.
- Uso de luminarias de bajo consumo, aplicación de teletrabajo.
- Diseño y remodelación de espacios, priorizando la iluminación natural y uso de espacios abiertos.
- Capacitaciones trimestrales y campañas de sensibilización para el uso adecuado de recursos.
- Mensajes del uso adecuado de luminarias.



**Lo ahorrado en kWh de 2021-2022 equivale a:**

**796 hogares**  
abastecidos  
de electricidad  
mensual, con  
un consumo  
promedio de 250  
kWh.

	<b>Consumo kWh</b>	<b>Equivalente en colones</b>
<b>2022</b>	<b>18 556 459</b>	<b>₡2 203 869 227</b>
2021	18 755 458,3	₡2 084 928 992

<b>Ahorros</b>	<b>kWh</b>	<b>Equivalente en colones</b>
<b>2022</b>	<b>18 556 459</b>	<b>₡2 203 869 227</b>
2021	18 755 458,3	₡2 084 928 992



## Consumo de combustibles fósiles

Para disminuir el uso de combustibles fósiles (diésel y gasolina) en el CFBNCR se implementó una serie de acciones que se han visto también impactadas por factores externos. Para el periodo del reporte se puso en marcha una estrategia comercial de fidelización y captación de clientes que requirió mayor traslado de personal y derivó en el aumento de combustible del 2021 al 2022. Por ello, se trabajó en acciones puntuales que variaron según las condiciones de cada oficina, para controlar el gasto de combustible tales como:

- Campañas de sensibilización para el uso adecuado de los vehículos.
- Colocación de GPS en vehículos institucionales para garantizar la efectividad de las giras.
- Se sumaron tres vehículos eléctricos y 11 híbridos para minimizar el uso de combustible.
- El teletrabajo permitió los medios virtuales para reuniones y sesiones de trabajo evitando el traslado de personal.

	Consumo Litros	Equivalente en colones
2022	48 939	₡43 056 015
2021	44 622	₡27 778 557

Ahorros	kWh	Equivalente en colones
2022	18 556 459	₡2 203 869 227
2021	18 755 458,3	₡2 084 928 992

La variación en el costo se debió al aumento en el precio internacional y nacional de la gasolina y el diésel, que pasó de ₡620 a ₡900 en promedio.



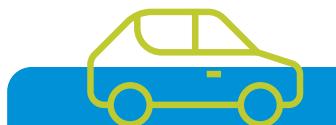
## Consumo de agua

Los principales proyectos desarrollados para disminuir el consumo de agua incluyeron desde remodelación en las oficinas hasta sensibilización del uso adecuado del recurso, por ejemplo:

- Remodelación de oficinas incluyó cambio de lavatorios y servicios de bajo consumo, así como mingitorios sin agua.
- Rellenos en sanitarios de mayor consumo, que aún no hayan sido cambiados.
- Uso de agua de lluvia para limpieza de aceras.
- Reutilización de agua de tanques de captación para jardines.
- Utilización de agua de la planta de tratamiento en riego de zona verde.
- Reporte inmediato de fugas.
- Campañas de sensibilización para el uso adecuado del agua.

	Consumo m <sup>3</sup>	Equivalente en colones
2022	108 106	₡278 129 213
2021	113 281,2	₡273 665 417

Ahorros	Litros	Equivalente en colones
2021 al 2022	5 174,4	₡4 463 796,74 de más
Acumulado 2016-2022	37 863,7	₡927 324,74 de más



**2021-2022**  
Lo gastado de más en litros equivale a:  
A llenar el tanque de **86,3** vehículos (con tanque de 50 litros)  
215 bidones (20 litros).

**Lo ahorrado en m<sup>3</sup> de 2021-2022 equivale a:**

Poner porcentaje de ahorro

**5 174 000** litros de agua      **344,96** hogares en un mes      **2,07** piscinas olímpicas

El consumo de agua bajó 5174,4 m<sup>3</sup>, sin embargo, el costo del metro cúbico aumentó 6,5 % en promedio durante el 2022.



## Consumo de papel

A nivel de Conglomerado se ha tomado una serie de medidas necesarias para disminuir el consumo de papel; sin embargo, por disposiciones de regulación un solo trámite pasó de utilizar tres páginas a utilizar 30 páginas por cliente y esto se tradujo en un aumento del uso de papel y de tintas. La presencialidad para realizar trámites impide el uso de firma digital, por lo cual, aumenta el uso de papel y tintas.

	Resmas	Equivalente en colones
2022	15 818	₡32 078 838,7
2021	14 986	₡30 360 720

Ahorros	Resmas	Equivalente en colones
2021 al 2022	832	₡1 718 119 de más
Acumulado 2016-2022	32 180	₡62 192 093,2

Entre otras de las medidas aplicadas para moderar el uso de papel y tinta podemos destacar:

- Entrega y priorización de firma digital a colaboradores para trámites internos.
- Eliminación de impresoras personales y se enfatiza en uso de equipos multifuncionales.
- Control mensual de consumos.



**Lo gastado de más en 2022 en resmas equivale a:**

Cortar  
**52**  
árboles.

**416 000**  
hojas de más.

**73,24**  
hojas  
de más por  
colaborador.



## Generación de residuos

La generación de residuos es un tema que requiere de un seguimiento robusto con el objetivo de cumplir con las certificaciones correspondientes; por tal motivo, se le da un estricto seguimiento a los equipos que pasan al grupo de bienes en desuso y a la disposición final que requieren. Los equipos electrónicos se envían a un proceso de tratamiento para una disposición final adecuada tomando en cuenta los residuos valorizables.

	Kilos
2022	150 861
2021	169 182
Diferencia	18 320,5 kilos menos

	2021	2022
Compostaje	12 500	25 639
Relleno Sanitario	102 240	82 514
Otros		
<b>TOTAL</b>	<b>283 922</b>	<b>259 014</b>

\*Datos de Kilogramos (kg)

Por año los residuos ordinarios han tenido una importante disminución, tal y como se muestra en la siguiente tabla:

### Residuos ordinarios histórico de años

Año	Cantidad de residuos ordinario por peso (en kilogramos)	Cantidad de oficinas
2016	573 500	185
2017	484 000	170
2018	240 000	168
2019	116 000	163
2020	110 000	160
2021	102 240	160
2022	82 514	159

\*Datos de Kilogramos (kg)



## Carbono Neutral

En el año 2022 hubo un cambio de generación de residuos de 19 276 kilos respecto al 2021. A lo largo de siete años se ha disminuido la cantidad de residuos en un 85 %, esto gracias a las acciones que hemos desarrollado y al teletrabajo.

### Residuos ordinarios histórico de años

Año	Cantidad de residuos ordinario por peso (en kilogramos)	Cantidad de oficinas
2016	573 500	185
2017	484 000	170
2018	240 000	168
2019	116 000	163
2020	110 000	160
2021	102 240	160
2022	82 514	159

\*Datos de Kilogramos (kg)

Desde hace cuatro años el CFBNCR se sumó al Programa País Carbono Neutralidad (PPCN) y desde hace cinco años nos mantenemos en la categoría máxima denominada Carbono Neutral Plus. La estrategia responde a normas nacionales e internacionales, entre ellas el Programa País Carbono Neutralidad, el Protocolo Sostenible de la Cámara de Bancos de Costa Rica y el Compromiso Nacional para Aumentar la Ambición Climática.

Durante el 2022, el máximo logro fue la obtención de la certificación de Carbono Neutral Plus por quinto año consecutivo.

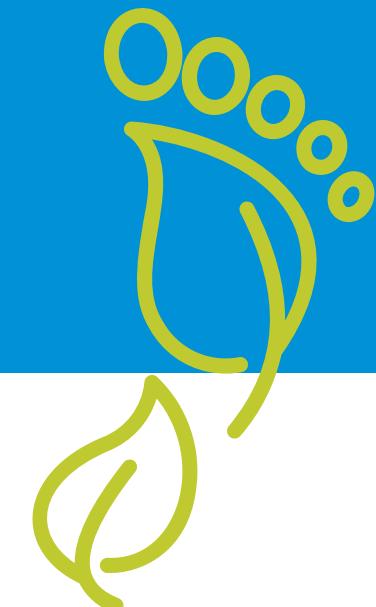
### Huella de carbono:

2008

6005  
TonCo<sub>2</sub>e

2021

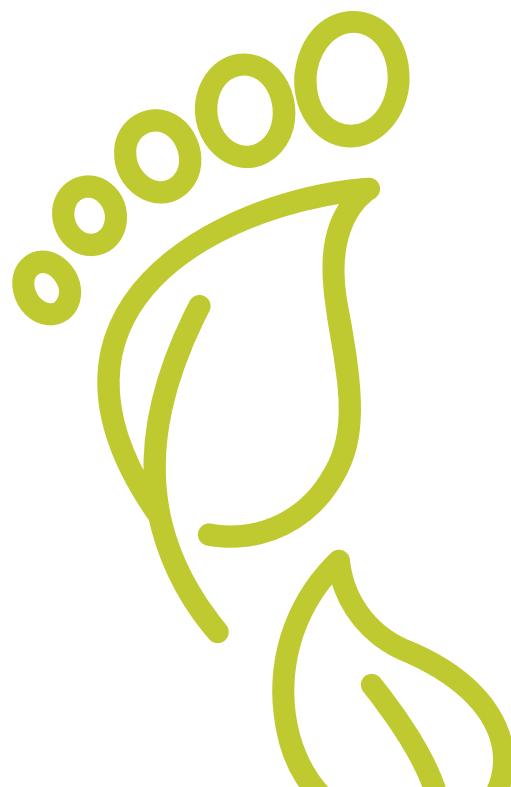
1836,64  
TonCo<sub>2</sub>e



\*Nota: la auditoría realizada por INTECO ejecuta una revisión durante el mes de noviembre por lo que los datos se entregan con un año de atraso.

El aumento mencionado responde al cambio de Norma INTE B5 que implica nuevas mediciones e incluye emisiones de fuentes indirectas antes no contabilizadas. En el tema de alianzas, una de las más importantes es la Alianza para la Acción Climática, siendo el Banco uno de los socios fundadores y líderes junto con otras cinco empresas nacionales e internacionales.

Los detalles en la siguiente tabla:



Nombre de la organización	ALIARSE -Alianza para la Acción climática	Protocolo Sostenible de la CBCR	Compromiso por aumentar la Ambición Climática
Fecha de inicio de relación con el BN	2020	2020	2021
Descripción de la relación con el Banco Nacional	Mesa de trabajo para la implementación de iniciativas de conocimiento y acción contra el cambio climático y sus impactos.	Mesa de trabajo para promoción de buenas prácticas en el sector financiero.	Firma de convenio por parte de los CEO o Gerentes de empresas líderes del país como parte de los compromisos de Costa Rica en el marco de la Precop 24.
Beneficios obtenidos de la afiliación para el Banco y sus partes interesadas	Fortalecer el programa País Carbono Neutro, movilizar recursos y maximizar el impacto en temas climáticos, posicionamiento y liderazgo en el tema, acompañamiento de experto, acceso a información y recursos, creación de material y documentación como incentivos climáticos.	Impulso a un protocolo verde (que luego se denominó Protocolo Sostenible) que democratice las prácticas sostenibles y medibles en el sector financiero con sentido de justicia e igualdad entre los actores. Relacionamiento y desarrollo de iniciativas colectivas para el bien de las partes interesadas y relacionadas con el sector financiero.	Renovar el compromiso adquirido desde el 2008 con el Gobierno Central de Costa Rica y mostrar el liderazgo del Banco en este cumplimiento. Renovar acciones y presentarlas públicamente.

# Equipo a cargo del desarrollo del Reporte de Sostenibilidad 2022



**María Brenes Quesada**

Directora General de Relaciones Institucionales y Sostenibilidad



**Silvia Chaves Herra**

Jefa de Sostenibilidad



**Margarita Murillo Vargas**

Analista en Sostenibilidad y editora

## Equipo de las Sociedades Anónimas

### BN Valores

Maureen Rojas Solano  
Carlos Zamora Quesada  
Arena Arce Arce

### BN Fondos

Mayra Carvajal Jinesta  
Edgardo Céspedes Argüello  
Andrés Moreira Carvajal  
Tania Sánchez  
Katherine Fernández Aguilar

### BN Vital

Gustavo Sánchez Rodríguez  
Lisbeth Cortés Ortiz  
Cristian Guadamuz Calderón

### BN Corredora

Erick Aguilar Díaz  
Rocío Pérez Calvo  
César Calderón Badilla  
David Villalobos Chacón  
Keren Picado Carpio

## Equipo del Banco Nacional

### Sostenibilidad

Karla Sanabria Méndez  
Mario Fallas Lazo  
Guillermo Rodríguez Vásquez  
Elenita Ugalde Fernández  
Paolo Bertoglia López  
Marcela Lizano Vargas  
Stephanny Mora Acosta

### Finanzas

Reinaldo Herrera Arce  
María Elena Carranza González  
Kimberly Vargas Guzmán

### Crédito

Cinthya Chacón Cordero  
Jorge Hernández Villalobos  
Margarita Izurieta López

### Inteligencia del negocio

Oscar Cambronero Molina  
Diana Paloma Luna Sánchez

### Gerencia Comercial

Luis Rodríguez Saborío  
Claudia Guzmán Ordóñez

### Secretaría General

Jessica Borbón Guevara  
Julissa Cascante Alpízar  
Jennifer Vargas Madrigal

### Riesgo y Crédito

Wagner Ortega González  
Kattia Ramírez González  
Ariana Sedó Álvarez  
Silvia Muñoz Segreda

### Contraloría de Servicios

Alexis Caravaca Arias

### Comunicación

Guillermo Olivas  
Andrea Alvarado

### Tecnología

Miguel Lizano Lewis  
Cilliam Cuadra Chavarría  
Marcela Castillo España

### Estrategia y Experiencia al cliente

Iván Solano Zúñiga  
Michael Arias Quirós  
Karen Vargas Arburola  
Cinthya Morera  
Hernández  
Vivianna Arronis  
Richmond  
Mónica Astúa Mora

### Desarrollo Humano

Luis Arturo Vega Arias  
Katherine Brenes Barrantes  
Silvia Monge Corrales  
Maritza Fuentes Sala  
Cinthya González Rodríguez  
Marcos D. Ávila Campos  
Lindsay Alfaro Bonilla  
Zulema Díaz Araya

# Anexos

## CERTIFICATION REGARDING CORRESPONDENT ACCOUNTS FOR FOREIGN BANKS

[OMB CONTROL NUMBER 1506-0043]

*The information contained in this Certification is sought pursuant to Sections 5318(j) and 5318(k) of Title 31 of the United State Code, as added by sections 313 and 319(b) of the USA PATRIOT Act of 2001 (Public Law 107-56).*

This Certification should be completed by any **foreign bank** that maintains a **correspondent account** with any U.S. bank or broker-dealer in securities (a **covered financial institution** as defined in 31 CFR 1010.605(e)). An entity that is not a foreign bank is not required to complete this Certification.

A **foreign bank** is a bank organized under foreign law and located outside of the United States (see definition at 31 CFR 1010.100(u)). A **bank** includes offices, branches, and agencies of commercial banks or trust companies, private banks, national banks, thrift institutions, credit unions, and other organizations chartered under banking laws and supervised by banking supervisors of any state (see definition at 31 CFR 1010.100(d)).<sup>1</sup>

A **correspondent account** for a foreign bank is any account to receive deposits from, make payments or other disbursements on behalf of a foreign bank, or handle other financial transactions related to the foreign bank.

**Special instructions for foreign branches of U.S. banks:** A branch or office of a U.S. bank outside the United States is a foreign bank. Such a branch or office is not required to complete this Certification with respect to Correspondent Accounts with U.S. branches and offices of the same U.S. bank.

**Special instructions for covering multiple branches on a single Certification:** A foreign bank may complete one Certification for its branches and offices outside the United States. The Certification must list all of the branches and offices that are covered and must include the information required in Part C for **each** branch or office that maintains a Correspondent Account with a Covered Financial Institution. Use attachment sheets as necessary.

**A.** The undersigned financial institution, Banco Nacional de Costa Rica ("Foreign Bank") hereby certifies as follows:

<sup>1</sup> A "foreign bank" does not include any foreign central bank or monetary authority that functions as a central bank, or any international financial institution or regional development bank formed by treaty or international agreement.

### B. Correspondent Accounts Covered by this Certification: Check one box.

- This Certification applies to **all** accounts established for Foreign Bank by Covered Financial Institutions.  
 This Certification applies to Correspondent Accounts established by \_\_\_\_\_ (name of Covered Financial Institution(s)) for Foreign Bank.

### C. Physical Presence/Regulated Affiliate Status: Check one box and complete the blanks.

- Foreign Banks maintains a **physical presence** in any country. That means:
- Foreign Bank has a place of business at the following street address:  
Avenida 1-3, Calle 2 y 4, Carmen, San Jose, San Jose Costa Rica, where Foreign Bank employs one or more individuals on a full-time basis and maintains operating records related to its banking activities.
  - The above address is in Costa Rica (insert country), where Foreign Bank is authorized to conduct banking activities.
  - Foreign Bank is subject to inspection by SUGEF, (insert Banking Authority), the banking authority that licensed Foreign Bank to conduct banking activities.
- Foreign Bank does not have a physical presence in any country, but Foreign Bank is a **regulated affiliate**. That means:
- Foreign Bank is an affiliate of a depository institution, credit union, or a foreign bank that maintains a physical presence at the following street address: \_\_\_\_\_, where it employs one or more persons on a full-time basis and maintains operating records related to its banking activities.
  - The above address is in \_\_\_\_\_ (insert country), where the depository institution, credit union, or foreign bank is authorized to conduct banking activities.
  - Foreign Bank is subject to supervision by \_\_\_\_\_, (insert Banking Authority), the same banking authority that regulates the depository institution, credit union, or foreign bank.
- Foreign Bank does **not** have a physical presence in a country and is **not** a regulated affiliate.

### D. Indirect Use of Correspondent Accounts: Check box to certify.

- No Correspondent Account maintained by a Covered Financial Institution may be used to indirectly provide banking services to certain foreign banks. Foreign Bank

hereby certifies that it does **not** use any Correspondent Account with a Covered Financial Institution to indirectly provide banking services to any foreign bank that does not maintain a physical presence in any country and that is not a regulated affiliate.

### E. Ownership Information: Check box 1 or 2 below, if applicable.

1. **Form FR Y-7 is on file.** Foreign Bank has filed with the Federal Reserve Board a current Form FR Y-7 and has disclosed its ownership information on Item 4 of Form FR Y-7.
2. **Foreign Bank's shares are publicly traded.** Publicly traded means that the shares are traded on an exchange or an organized over-the-counter market that is regulated by a foreign securities authority as defined in section 3(a)(50) of the Securities Exchange Act of 1934 (15 U.S.C. 78c(a)(50)).
- If **neither** box 1 or 2 of Part E is checked, complete Item 3 below, **if applicable**.
3. Foreign Bank has no **owner(s)** except as set forth below. For purposes of this Certification, **owner** means any person who, directly or indirectly, (a) owns, controls, or has power to vote 25 percent or more of any class of voting securities or other voting interests of Foreign Bank; or (b) controls in any manner the election of a majority of the directors (or individuals exercising similar functions) of Foreign Bank. For purposes of this Certification, (i) **person** means any individual, bank, corporation, partnership, limited liability company or any other legal entity; (ii) **voting securities or other voting interests** means securities or other interests that entitle the holder to vote for or select directors (or individuals exercising similar functions); and (iii) members of the same family<sup>2</sup> shall be considered one **person**.

Name	Address
State of the Republic of Costa Rica	3TH Street, 2 Avenue San Jose CR

<sup>2</sup> The same family means parents, spouses, children, siblings, uncles, aunts, grandparents, grandchildren, first cousins, stepchildren, stepsiblings, parents-in-law and spouses of any of the foregoing. In determining the ownership interests of the same family, any voting interest of any family member shall be taken into account.

**F. Process Agent:** complete the following.

The following individual or entity: Agent Service Inc  
 is a resident of the United States at the following street address:  
179 Bennett Ave, Suite 4C New York, NY 1040 USA, and  
 is authorized to accept service of legal process on behalf of Foreign Bank from the  
 Secretary of the Treasury or the Attorney General of the United States pursuant to  
 Section 5318(k) of title 31, United States Code.

**G. General**

Foreign Bank hereby agrees to notify in writing each Covered Financial Institution at which it maintains any Correspondent Account of any change in facts or circumstances reported in this Certification. Notification shall be given within 30 calendar days of such change.

Foreign Bank understands that each Covered Financial Institution at which it maintains a Correspondent Account may provide a copy of this Certification to the Secretary of the Treasury and the Attorney General of the United States. Foreign Bank further understands that the statements contained in this Certification may be transmitted to one or more departments or agencies of the United States of America for the purpose of fulfilling such departments' and agencies' governmental functions.

I, Wagner Ortega (name of signatory), certify that I have read and understand this Certification, that the statements made in this Certification are complete and correct, and that I am authorized to execute this Certification on behalf of Foreign Bank.

Banco Nacional de Costa Rica  
 [Name of Foreign Bank]

[Signature]  
Wagner Ortega González  
 [Printed Name]

AML Officer  
 [Title]

Executed on this 17 day of february, 2023.

**Received and reviewed by:**

Name: \_\_\_\_\_  
 Title: \_\_\_\_\_  
 For: \_\_\_\_\_  
 [Name of Covered Financial Institution]

Date: \_\_\_\_\_

[67 FR 60573, Sept. 26, 2002]

**Paperwork Reduction Act Notice**

Public recordkeeping burden for this collection of information is estimated to average 20 hours per response, including the time for reviewing instructions, searching existing data sources, gathering and maintaining the data needed, and completing and reviewing the collection of information. An agency may not conduct or sponsor, and a person is not required to respond to, a collection of information unless it displays a valid OMB control number. The OMB control number for this information collection is 1506-0043. You may submit comments regarding this burden estimate or any other aspect of this collection of information, including suggestions for reducing this burden, by calling the FinCEN Resource Center at 800-767-2825 or by email at frc@fincen.gov. Alternatively, you may mail us comments at Policy Division, Financial Crimes Enforcement Network, P.O. Box 39, Vienna, VA 22183. Please include 1506-0043 in the body of the text.

## Índice de contenidos GRI

### Declaración de uso

El Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica ha informado de acuerdo con los Estándares GRI (Global Reporting Initiative) para el período comprendido entre el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del 2022.

<b>Sección del reporte</b>	<b>GRI</b>	<b>Indicador</b>	<b>Número de página</b>
Mensaje de las máximas autoridades	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	De la pg 4 a la 8
Perfil del Conglomerado	2-1	Nombre legal	18
	2-1	Naturaleza de la propiedad y su forma jurídica	18
	2-1	Ubicación de su sede central	18
	2-1	Países en que opera	18
	2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	18
	2-3	Periodo objeto del informe	3, 147
	2-3	Frecuencia del informe	3, 147
	2-3	Punto de contacto del informe	3, 147
	2-4	Actualización de la información	18
	2-5	Verificación externa	3, 60, 66, 105, 119, 147
	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	21
	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	De la pg 21 a la 23

<b>Sección del reporte</b>	<b>GRI</b>	<b>Indicador</b>	<b>Número de página</b>
Gobernanza	2-9	Estructura de gobernanza y composición	De la pg 32 a la 34
	2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	32
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	32, 33
	2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	De la pg 32 a la 33
	2-13	Delegación de responsabilidad de la gestión de impactos	De la pg 32 a la 33
	2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	144
	2-15	Conflictos de interés	39
	2-16	Comunicación de inquietudes críticas	37
	2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	33
	2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	34
	2-19	Políticas de remuneración	34
	2-20	Proceso para determinar la remuneración	34
	2-21	Ratio de compensación total anual	34
	2-26	Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	37
	2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	39
	2-28	Afilación a asociaciones	25, 26
	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos evaluados con la corrupción	38, 39
	205-2	Comunicación y capacitación sobre riesgos relacionados con la corrupción	39
	207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	De la pg 58 a la 67

<b>Sección del reporte</b>	<b>GRI</b>	<b>Indicador</b>	<b>Número de página</b>	<b>Sección del reporte</b>	<b>GRI</b>	<b>Indicador</b>	<b>Número de página</b>	
Un negocio sostenible	2-23	Compromisos y políticas	De la pg 39 a la 41	Colaboradores, la gente BN  Generamos valor a la sociedad	2-7	Colaboradores	113	
	2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	De la pg 39 a la 41		401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	De la pg 115 a la 116	
	2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	49, 54, 55		403-1	Sistema de gestión de salud y seguridad ocupacional	122	
	2-29	Enfoque para la participación de las partes interesadas	De la pg 51 a la 52		403-2	Identificación de riesgos, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	122	
	3-1	Proceso para determinar los temas materiales	De la pg 53 a la 55		403-3	Servicios de salud ocupacional	122	
	3-2	Lista de temas materiales	54		403-4	Participación, consulta y comunicación a los trabajadores sobre salud y seguridad ocupacional	De la pg 122 a la 123	
	3-3	Gestión de los temas materiales	53, 54		403-5	Capacitación de trabajadores sobre salud y seguridad ocupacional	De la pg 122 a la 123	
Finanzas sostenibles	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	De la pg 84 a la 91		403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	123	
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	60, 62, 63, 109, 135,		403-9	Lesiones por accidente laboral	122	
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	De la pg 81 a la 83 y de la pg 126 a la 137		404-1	Media de horas de formación al año por empleado	De la pg 120 a la 121	
	207-1	Enfoque Fiscal	81		404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	De la pg 120 a la 121	
					405-1	Diversidad de organismos de gobierno y empleados	De la pg 118 a la 119	
					413-1	Operaciones con participación local de la comunidad, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	De la pg 126 a la 137	

<b>Sección del reporte</b>	<b>GRI</b>	<b>Indicador</b>	<b>Número de página</b>
Dimensión ambiental	302-1	Consumo de energía dentro de la organización	De la pg 139 a la 140
	303-5	Consumo de agua	140
	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	De la pg 142 a la 143
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	De la pg 142 a la 143
	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	De la pg 141 a la 142
	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	De la pg 141 a la 142
	306-3	Residuos generados	De la pg 141 a la 142
	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	De la pg 78 a la 79

# REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2022

**108 AÑOS**  
DEJANDO HUELLA  
EN COSTA RICA

