

Informe de rendición de cuentas Ley 9398

Conglomerado
Banco Nacional
de Costa Rica

2022

Contenido

1. Objetivos estratégicos del Conglomerado	4
2. Recursos financieros, humanos y materiales disponibles.....	4
a. Banco Nacional.....	4
b. BN Vital.....	6
c. BN Fondos	9
d. BN Corredora de Seguros.....	12
e. BN Valores.....	14
3. Organigrama institucional vigente	17
a. Banco Nacional:.....	17
Gerencia General.....	18
Subgerencia General de Estrategia y Experiencia Cliente.....	22
Subgerencia General de Banca Comercial	24
Subgerencia General de Riesgo y Crédito	26
Subgerencia General de Operaciones.....	28
b. BN Vital:.....	30
c. BN Fondos :	35
d. BN Corredora de Seguros :	39
e. BN Valores :	44
4. Metas trazadas y resultados 2022	47
a. Banco Nacional:.....	47
b. BN Vital.....	0
c. BN Fondos	1
d. BN Corredora de Seguros.....	2
e. BN Valores.....	4
5. Descripción y justificación de créditos asumidos, modificaciones salariales, procesos de contratación y demandas judiciales.....	5
a. Banco Nacional.....	5
Créditos y modificaciones salariales:	5
Procesos de contratación administrativa del Conglomerado	8

Procesos o Demandas judiciales enfrentadas o promovidas del Conglomerado Banco Nacional de Costa Rica	10
Viajes realizados por Jerarcas institucionales y Directores de departamentos del Banco Nacional	11
b. BN Vital.....	14
Créditos y modificaciones salariales:	14
Procesos de contratación administrativa.....	14
Viajes realizados por jerarcas institucionales y directores de departamentos.....	18
c. BN Fondos	19
Créditos y modificaciones salariales:	19
Procesos de contratación administrativa:.....	19
Viajes realizados por jerarcas institucionales y directores de departamentos.....	21
d. BN Corredora de Seguros:.....	22
Créditos y modificaciones salariales:	22
Procesos de contratación administrativa.....	22
Viajes realizados por jerarcas institucionales y directores de departamentos.....	25
e. BN Valores	25
Créditos y modificaciones salariales:	25
Procesos de contratación administrativa.....	25
Viajes realizados por jerarcas institucionales y directores de departamentos.....	27
6. Limitaciones y obstáculos encontrados	28
a. Banco Nacional.....	28
b. BN Vital.....	28
c. BN Fondos	28
d. BN Corredora de Seguros.....	28
e. BN Valores	29
7. Retos, objetivos e inversiones visualizados	29
a. Banco Nacional.....	29
b. BN Vital.....	30
c. BN Fondos	30

d. BN Corredora de Seguros.....	31
e. BN Valores	31

1. Objetivos estratégicos del Conglomerado

- Recuperar el crecimiento
- Aumentar la eficiencia
- Construir el Banco digital del futuro centrado en el cliente
- Elevar la salud organizacional

2. Recursos financieros, humanos y materiales disponibles

a. Banco Nacional

Para el Banco Nacional su principal prioridad es fortalecer el rol que ha ejercido cabalmente durante sus más de 100 años de existencia, como lo es ser un *motor para el desarrollo del país*. Lo anterior implica ir más allá de mejorar lo que se hace en relación con la atención de las necesidades financieras de la población y la promoción de las micro, pequeñas y medianas empresas, para cubrir las crecientes necesidades globales del país para seguir su ruta al desarrollo, tales como la generación de la Infraestructura Nacional y la promoción de más y mejores empleos. De esta manera el Banco satisface a plenitud su función de Responsabilidad Social, ofreciendo productos eficientes, competitivos y rentables ajustados a las necesidades de todos los segmentos.

Dar un adecuado impulso al desarrollo económico del país requiere que el Banco consolide su sostenibilidad incrementando sus capacidades para apoyar las crecientes demandas de la economía en desarrollo.

Para alcanzar y mantener su posición requiere:

- Aquellas inversiones que son necesarias para mantener la operativa normal del BN, tales como los bienes que deben ser sustituidos por obsolescencia;
- Los bienes relacionados con proyectos constructivos (canales y remodelaciones administrativas);
- Las necesidades de bienes para el desarrollo del portafolio de proyectos;
- Necesidades de bienes clasificados como casos de excepción debido a un requerimiento totalmente nuevo.
- Necesidades de inversión tecnológicas relacionadas con el plan de TI.

Por otra parte, el Banco desarrolla una serie de estrategias y tácticas comerciales para el logro de sus metas que darán sostenibilidad en el tiempo para lo cual requiere de recursos financieros. Los recursos (gastos administrativos) se destinan para atender:

- Servicio al cliente.
- Cultura deseada.
- Desarrollo Gerencial.
- Desarrollo Personal.
- Desarrollo y fortalecimiento Institucional.
- Equipos de alto rendimiento.
- Necesidades de auditorías.
- Recursos para alquileres para cancelar los contratos de las diferentes clases de alquileres que la Institución tiene.
- Servicios públicos.
- Consultorías nacionales e internacionales.
- Trasiego de valores.
- Mantenimiento y reparación.
- Materiales y suministros.

El Banco contó con un presupuesto total por la suma de \$612,419 millones, dentro de los cuales se incluyó la suma de \$19,831 millones en recursos materiales, que ayudarán a complementar la gestión adicional a los \$212,902 millones en activos fijos con que ya cuenta la Organización.

En cuanto al personal, desde el 2014 no se reporta incremento de plazas, por lo tanto, el Presupuesto de Salarios del Personal aprobado por la Contraloría General de La República contempla el financiamiento de 5,464 plazas en escalafón y 110 en Servicios Especiales. Recursos necesarios para atender la operativa de la institución, así como el desarrollo de planes y estrategias para el cumplimiento de los objetivos y metas. El recuento del número de funcionarios, así como su clase (clasificación de puestos) y salarios brutos se detallan en los anexos 1 y 2.

Se da cumplimiento, en materia de recursos humanos, a los objetivos propuestos por las distintas áreas, tanto de operación o sustantivas como de apoyo o decisión, en relación con las metas programadas para el 2022.

Todo esto para alcanzar el Plan Estratégico Institucional, el Plan Comercial y lograr la mayor rentabilidad y desarrollo económico-social del país.

b. BN Vital

Objetivos legales que dan origen y fundamento a la entidad:

Además de los objetivos estratégicos que rigen a todo el Conglomerado Banco Nacional de Costa Rica, BN Vital tendrá como objeto exclusivo el prestar servicios de gestión y administración de planes privados de pensiones complementarias, la administración de fondos de beneficios y la comercialización de planes de retiro, todo ello según lo dispuesto por la Ley sobre el Régimen Privado de Pensiones Complementarias a la altura de su 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. Asimismo, podrá realizar cualquier otro tipo de contratación que coadyuve a la consecución de su objeto social y que no se encuentre prohibida por la Ley sobre el Régimen Privado de Pensiones Complementarias o por la Superintendencia de Pensiones.

Recursos financieros, humanos y materiales disponibles

- Monto total de Presupuesto de gasto 2022 ₡ 12.593.590.389,02
- Monto total de Presupuesto de inversión 2022 ₡ 3.070.716.069,02

DESCRIPCIÓN DEL PRESUPUESTO POR PLANES

Nombre del plan: Gestión Integral del Afiliado

Objetivo Asociado: Mejorar el desempeño de los procesos de operación, alineado a la experiencia del cliente.

Justificación de Necesidad atendida: Brindar la mejor asesoría y servicio a nuestros afiliados para que constituyan una pensión complementaria de calidad para su jubilación.

Descripción del egreso	Monto Ejecutado
Envío Información Canales digitales	¢ 672,625.19
Alquiler de Equipo y Mobiliario	¢ 2,913,809.80
Gastos por Servicios Financieros y Comerciales	¢ 872,837,641.01
Servicios de Tecnología de Información	¢ 56,476,982.03
Servicios Informáticos	¢ 5,477,266.26
Servicios Generales	¢ 9,949,943.50
Mantenimiento y reparación de equipos de cómputo y sistemas de información	¢ 21,000,047.24
Reintegros o devoluciones	¢ 4,858,997.29
Total	¢ 974,187,312.32

Nombre del plan: Plan Comercial de BN VITAL OPC.

Objetivo Asociado: Contar siempre con información real y actual de las necesidades y expectativas de los afiliados y jubilados presentes y futuros.

Justificación de Necesidad atendida: Brindar la mejor asesoría a nuestros afiliados con el objetivo de que puedan disfrutar de una pensión de calidad.

Descripción del egreso	Monto Ejecutado
Alquiler de maquinaria, equipo y mobiliario (Kilometraje)	¢ 2,308,149.10
Transporte dentro del país	¢ 20,915.00
Viáticos dentro del país	¢ 1,187,661.87
Otros impuestos (especies fiscales)	¢ 535,620.00

Nombre del plan: Plan Comercial de BN VITAL OPC.

Objetivo Asociado: Implementar un modelo de relaciones con el cliente, a través de una estrategia de liderazgo digital, que garantice un servicio estandarizado e interconectado entre los diferentes canales de atención, que resulte inclusivo y de disponibilidad permanente para el afiliado.

Justificación de Necesidad atendida: Brindar la mejor asesoría a nuestros afiliados con el objetivo de que puedan disfrutar de una pensión de calidad.

Descripción del egreso	Monto Ejecutado
Servicios generales	¢ 1,100,000.00

Nombre del plan: Plan Comercial de BN VITAL OPC.

Objetivo Asociado: Alcanzar reconocimiento positivo reputacional por parte de los diferentes públicos de interés, con quienes se relaciona BN Vital.

Justificación de Necesidad atendida: Brindar la mejor asesoría a nuestros afiliados con el objetivo de que puedan disfrutar de una pensión de calidad.

Descripción del egreso	Monto Ejecutado
Publicidad y propaganda	₡ 153,281,106.84

Nombre del plan: Incremento de la utilidad neta de BN Fondos con respecto al año anterior.

Objetivo Asociado: Mantener una participación sostenida en el mercado de Fondos de Inversión y de Fondos Inmobiliarios.

Justificación de Necesidad atendida: Superar en un 7% la utilidad bruta del período anterior.

Descripción del egreso	Monto Ejecutado
Impuestos sobre ingresos y utilidades	¢ 1.264.515.470,16
Otros impuestos	¢ 357.003,17
Comisiones y otros gastos sobre títulos valores internos	¢ 57.776.641,13
Diferencias por tipo de cambio	¢ 71.777.571,46
Transferencias corrientes a Órganos Desconcentrados	¢ 120.692.573,31
Transferencias corrientes a Instituciones Públicas Financieras	¢ 45.436.008,12

Nombre del plan: Capacitación.

Objetivo Asociado: Fortalecer la eficiencia en la gestión administrativa.

Justificación de Necesidad atendida: Realizar 25 actividades del plan de formación y capacitación.

Descripción del egreso	Monto Ejecutado
Actividades de capacitación	¢ 9.776.981,24

Nombre del plan: Mejora salud ocupacional e integral del personal de BN Fondos

Objetivo Asociado: Fortalecer la eficiencia en la gestión administrativa.

Justificación de Necesidad atendida: Desarrollar un plan de actividades para el mejoramiento de la Salud Organizacional y bienestar del personal.

Descripción del egreso	Monto Ejecutado
Actividades protocolarias y sociales	¢ 11.652.691,72

Nombre del plan: Tecnología

Objetivo Asociado: Mantener servicios tecnológicos que satisfagan las necesidades y exigencias del negocio, en procura de alcanzar la estrategia y soportar la operativa del negocio.

Justificación de Necesidad atendida: Mantener vigentes 13 contratos de soporte y mantenimiento a los servicios tecnológicos.

Descripción del egreso	Monto Ejecutado
Mantenimiento y Reparación de Equipo de comunicación	¢ 5.579.192,54
Mantenimiento y reparación de equipo de cómputo y sistemas de información.	¢ 15.030.128,52

Nombre del plan: Tecnología

Objetivo Asociado: Mantener servicios tecnológicos que satisfagan las necesidades y exigencias del negocio, en procura de alcanzar la estrategia y soportar la operativa del negocio.

Justificación de Necesidad atendida: Apoyar el desarrollo y mantenimiento de software, mediante la contratación de un servicio de desarrollo outsourcing.

Descripción del egreso	Monto Ejecutado
Bienes Intangibles	₡ 14.546.742,16

Nombre del plan: Tecnología

Objetivo Asociado: Mantener servicios tecnológicos que satisfagan las necesidades y exigencias del negocio, en procura de alcanzar la estrategia y soportar la operativa del negocio.

Justificación de Necesidad atendida: Fortalecer y ampliar la capacidad del VxRail en un 25%.

Descripción del egreso	Monto Ejecutado
Bienes Intangibles	₡ 50.151.277,46

Nombre del plan: Plan De compras

Objetivo Asociado: Desarrollar acciones para que nos permitan alcanzar las metas establecidas de ingresos totales, por medio de una adecuada gestión operativa y nuevas oportunidades de negocio.

Justificación de Necesidad atendida: Satisfacción de necesidad de bienes y servicios.

Descripción del egreso	Monto Ejecutado
Plan de compras	¢ 98,476,735.00

Nombre del plan: Recertificación ISO 9001:2015.

Objetivo Asociado: Gestionar la recertificación del Sistema de Gestión de Calidad de BN Corredora de Seguros, bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2015.

Justificación de Necesidad atendida: Desarrollar estrategias para asegurar la mejora continua de los procesos y optimizar el uso de los recursos de la empresa garantizando un alto nivel de eficiencia operativa.

Descripción del egreso	Monto Ejecutado
Certificación ISO 9001:2015.	¢1,608,718.75

e. BN Valores

Objetivos legales que dan origen y fundamento a la entidad:

Además de los objetivos estratégicos que rigen a todo el Conglomerado Banco Nacional de Costa Rica, BN Valores (Puesto de Bolsa S.A) se constituyó 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, de la cual es fundadora y accionista. Desde sus inicios se ha caracterizado por el aporte de ideas, recomendaciones y sugerencias para el desarrollo del mercado de valores nacional, así como de ser uno de sus participantes más activos, tanto en activos bajo administración, volúmenes transados, como ingresos.

Gestiona inversiones, y sus servicios derivados, de personas, empresas, instituciones y gobiernos de América Central, impulsando el desarrollo del mercado de capitales con estrategias que potencien el crecimiento, solidez financiera y el sentido de sostenibilidad de sus clientes, accionista y trabajadores, a través de tecnología financiera que brinda accesibilidad, eficiencia y confianza, bajo los principios de perseverancia, creatividad, integridad, trabajo en equipo y calidad en el servicio que resguardan su reputación.

Su capital humano, conocido por un funcionamiento transparente y comprobado proceso de inversión, ofrece tranquilidad en las decisiones de inversión ante el entorno volátil de los mercados financieros. Sus servicios de asesoría y gestión individual de carteras proporcionan tranquilidad con respecto a las decisiones de inversión aún si tiene poca o ninguna experiencia bursátil, esto ha permitido ganarse la lealtad de sus clientes al planear para su futuro con el respaldo de nuestra solidez financiera.

Recursos financieros, humanos y materiales disponibles

- Monto total de Presupuesto de gasto 2022 ₡ 8,457,993,673.48
- Monto total de Presupuesto de inversión 2022 ₡ 2,163,803,964.45

DESCRIPCIÓN DEL PRESUPUESTO POR PLANES

Nombre del plan: Servicio de calidad a los clientes.

Objetivo Asociado: Mejorar la experiencia del cliente por medio de actividades informativas y de capacitación.

Justificación de Necesidad atendida: Realizar charlas informativas, capacitación y actividades con los clientes.

Descripción del egreso	Monto Ejecutado
Actividades, charlas y capacitación a clientes	₡ 9,364,813.00

Nombre del plan: Publicidad y Mercadeo.

Objetivo Asociado: Realizar actividades de comunicación, publicidad y mercadeo.

Justificación de Necesidad atendida: Realizar campañas publicitarias, brochures, artículos y material de promoción de servicios.

Descripción del egreso	Monto Ejecutado
Publicidad y mercadeo.	₡ 11,133,587.00

Nombre del plan: Mejoramiento continuo de los sistemas.

Objetivo Asociado: Mejorar la calidad, experiencia operacional y gestión digital.

Justificación de Necesidad atendida: Realizar adquisición y renovación de equipo tecnológico, renovación y actualización de licencias y sistemas adquiridos

Descripción del egreso	Monto Ejecutado
Bienes duraderos, equipo y programas de cómputo	₡ 156,879,543.00

Nombre del plan: Aprendizaje y crecimiento del capital humano.

Objetivo Asociado: Desarrollar actividades de aprendizaje y crecimiento del capital humano.

Justificación de Necesidad atendida: Realizar y coordinar capacitaciones para el personal de conformidad con el índice de disponibilidad del capital humano y atención de brechas.

Descripción del egreso	Monto Ejecutado
Capacitación	₡ 11,108,094.00

Nombre del plan: Procesos internos, gestión operativa, capital humano y organizacional.

Objetivo Asociado: Desarrollar actividades de gestión operativa, administrativa para el adecuado accionar de la organización.

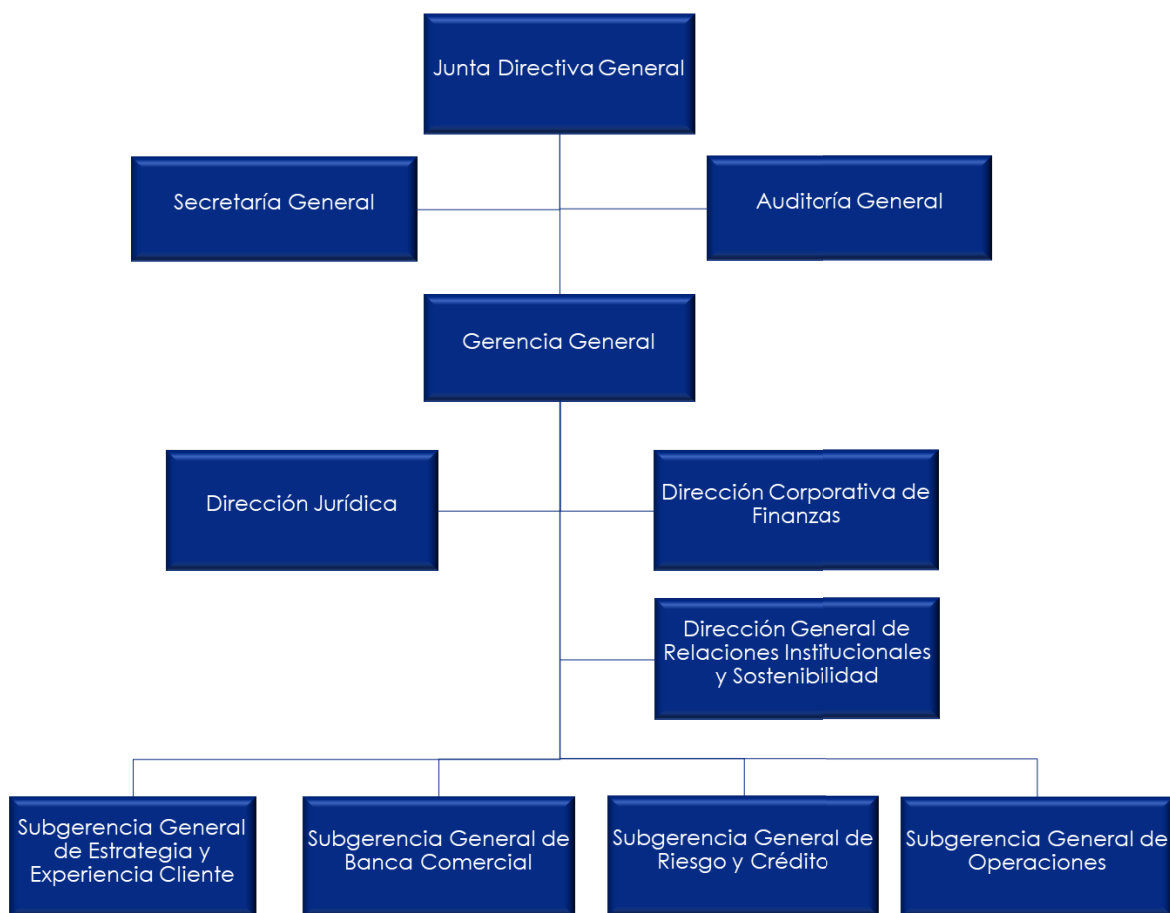
Justificación de Necesidad atendida: Realizar y coordinar la ejecución de los procesos operativos y administrativos requeridos para la adecuada operación del puesto de bolsa.

Descripción del egreso	Monto Ejecutado
Gastos operativos, generales y administrativos	₡ 8,519,819,100.00

3. Organigrama institucional vigente

a. Banco Nacional:

La Alta Dirección del BN define su estructura organizativa, en donde se establecen los diferentes niveles de autoridad y explica los grados de autoridad y responsabilidad de acuerdo con las funciones y las actividades de las unidades organizativas. El organigrama aprobado a diciembre 2022 es el siguiente:



Manual Organizacional edición 25, aprobado por JDG, Artículo 16°, sesión n° 12.599, celebrada el 30 de mayo del 2022

La información salarial, cantidad de funcionarios y escalas salariales se detalla en Anexos 1 y 2 Adjuntos.

Gerencia General

PROPÓSITO:

Ejercer la responsabilidad Administrativa Superior, encargada de cumplir y desconcentrar las políticas dictadas por la Junta Directiva General para el correcto funcionamiento de la Institución.

Dirección Jurídica

PROPÓSITO:

Realizar las labores jurídicas requeridas por el Banco Nacional y sus Sociedades Subsidiarias.

ESTRUCTURA:



Control y Apoyo Jurídico

PROPÓSITO:

Gestionar y dar seguimiento a todos los aspectos administrativo y de apoyo legal que se requiera para el desarrollo eficiente y eficaz de la Dirección Jurídica.

Legal Técnica

PROPÓSITO:

Atender diferentes tipos de solicitudes legales, procesos judiciales y notariales en defensa de los intereses institucionales e identificar el marco jurídico aplicable a los procesos del Banco.

Legal especializada

PROPÓSITO

Analizar y ejecutar de labores jurídicas del Conglomerado.

Fiscalización Legal y Notarial

PROPÓSITO

Fiscalizar los procesos judiciales de los abogados externos y los notarios de planta, mediante la revisión, análisis y diagnóstico de expedientes judiciales y/o escrituras.

Relaciones Laborales

PROPÓSITO

Gestionar los procedimientos administrativos de carácter disciplinario de conformidad con la Convención Colectiva.

Seguimiento de Proyectos de Ley

PROPÓSITO

Identificar y gestionar oportunamente los proyectos de ley que se tramitan en el Congreso y que pueden impactar al Conglomerado.

Dirección Corporativa de Finanzas

PROPÓSITO:

Manejar y administrar todos los recursos financieros del Banco, mediante el uso de herramientas y la aplicación de políticas y directrices que permitan optimizar la relación rentabilidad – riesgo.

ESTRUCTURA:



Análisis Económico

PROPÓSITO:

Analizar temas macroeconómicos en forma global y sectorial, relativo variables reales relacionadas con producción, empleo, crecimiento y participación de mercado. Además de analizar y proveer pronósticos sobre macroprecios (Tasas de interés, tipos de cambio, precios de materias primas, inflación o índices de precios), a nivel nacional e internacional.

Contabilidad General

PROPÓSITO:

Gestionar y controlar los registros contables institucionales, velar por el cumplimiento de los deberes formales tributarios, elaborar los estados financieros, analizar la consistencia y preparar los informes regulatorios requeridos, con oportunidad, integridad, calidad y presentación de la información financiero-contable, de acuerdo con la normativa vigente.

Planificación financiera

PROPÓSITO:

Administrar el proceso de planificación financiera y la información financiera del conglomerado, el control presupuestario y los análisis de impacto de iniciativas, normativas y factores que tengan un impacto financiero en la organización; desarrollando análisis y herramientas para una adecuada asignación y control de recursos y monitoreo del desempeño financiero y generando recomendaciones e información adecuada y oportuna para la toma de decisiones sobre la sostenibilidad financiera de la organización.

Tesorería

PROPÓSITO:

Gestionar los activos y pasivos de manera eficiente a través de una determinación de precios consistente con las metas de margen de intermediación, las condiciones de mercado y la normativa aplicable.

Dirección General de Relaciones Institucionales y Sostenibilidad

PROPÓSITO:

Gerenciar la imagen y la reputación del conglomerado, a través de la gestión de comunicación estratégica y la ejecución del modelo de sostenibilidad.

ESTRUCTURA:



Comunicación

PROPÓSITO:

Dirigir, ejecutar y planificar la estrategia de comunicación de manera que impacte la representación del banco y la transparencia ante la opinión pública y genere identificación y preparación del personal, con la misión y los objetivos estratégicos del BN.

Sostenibilidad

PROPÓSITO:

Planificar y dirigir la estrategia de sostenibilidad del Conglomerado, favoreciendo el equilibrio entre el crecimiento económico y el bienestar social.

Subgerencia General de Estrategia y Experiencia Cliente

PROPÓSITO:

Liderar y gestionar el proceso de estrategia corporativa, cliente y digital, con el fin de asegurar el alineamiento estratégico de forma transversal en la organización, promoviendo la Salud Organizacional y la implementación de mejores prácticas, aunadas al análisis y gobernanza de datos que permitan robustecer la toma de decisiones y mejorar la experiencia del cliente.

ESTRUCTURA:



Estrategia Corporativa

PROPÓSITO:

Gestionar el proceso de la estrategia corporativa en el CFBNCR por medio de la revisión y ajuste del modelo de negocio, la innovación, ejecución de iniciativas y proyectos, así como de las mejores prácticas de gestión de la calidad, la gobernabilidad, los procesos y las estructuras organizacionales.

Análisis y Gobernanza de Datos

PROPÓSITO:

Proporcionar al negocio herramientas avanzadas de analítica de datos, evaluaciones de experiencia del cliente y gobernanza de datos para la toma de decisiones y generación de valor.

Estrategia Cliente

PROPÓSITO:

Definir y gestionar la estrategia del cliente para el CFBN, con el propósito de conocer sus necesidades que, contrastadas con el modelo de negocio y la planificación comercial, permita crear y proponer una oferta de valor atractiva y diferencial.

Salud Organizacional y Estrategia del Talento

PROPÓSITO:

Definir la estrategia de salud, cambio organizacional y talento que requiere el CFBNCR, para cumplir la estrategia organizacional.

Estrategia Digital

PROPÓSITO:

Impulsar el cumplimiento de la aspiración estratégica del CFBNCR a través de la definición y gestión de una estrategia digital, brindando dirección en materia tecnológica y liderando la creación de capacidades digitales en alineamiento con las necesidades institucionales y la experiencia del cliente, apoyado en la implementación de metodologías y mejores prácticas, así como marcos de referencia robustos y modernos.

Subgerencia General de Banca Comercial

PROPÓSITO:

Liderar la ejecución de la estrategia y las relaciones comerciales con los clientes de los diferentes segmentos mediante la prestación ágil y oportuna de productos y servicios para satisfacer los requerimientos y necesidades de los clientes, potencializando su crecimiento y vinculación, e impulsando el nivel de contribución marginal en las utilidades y en el impacto sobre los estados de resultados del BN.

ESTRUCTURA:



Planificación y Gestión de Ventas

PROPÓSITO:

Coordinar y establecer lineamientos para el control de los objetivos, metas e indicadores asociados al plan comercial, con el fin de garantizar el cumplimiento de la estrategia corporativa.

Soluciones para el cliente

PROPÓSITO:

Liderar el desarrollo de las soluciones para el cliente definidas por el área de Segmentos, así como, los planes de retención y lealtad por producto con el fin de impulsar la gestión comercial y el cumplimiento de las metas, a través de las redes de distribución.

Distribución de Personas

PROPÓSITO:

Gestionar las estrategias comerciales en la red de oficinas y en las líneas de venta especializada brindando un seguimiento enfocado al cumplimiento de las metas.

Distribución de Empresas

PROPÓSITO:

Gestionar las estrategias comerciales en el Centro Integral de Expansión de Negocios (CIEN) y en el Centro Corporativo brindando un seguimiento enfocado al cumplimiento de las metas.

Distribución Digital

PROPÓSITO:

Gestionar la venta y capacidades de relación con los clientes en canales digitales, fomentando los atributos de la autogestión, inmediatez, seguridad y vinculación de tal forma que, se perciba como los canales electrónicos ideales para auto servirse en los productos y servicios financieros del CFBNCR, brindando un seguimiento enfocado al cumplimiento de las metas.

Subgerencia General de Riesgo y Crédito

PROPÓSITO:

Administrar los límites de exposición de riesgo del Conglomerado Financiero Banco Nacional (CFBNCR). Así también; gobernar y gestionar el proceso de crédito; promover la implementación de mejores prácticas en materia de regulación prudencial y de toma de decisiones a través de analítica de datos avanzada y dirigir la implementación de políticas y lineamientos para mantener y consolidar el sistema de control interno y el esquema de cumplimiento del CFBNCR.

ESTRUCTURA:



Riesgos

PROPÓSITO:

Identificar, estimar, monitorear y comunicar los riesgos de crédito, mercado, liquidez, operativos, seguridad de la información y riesgo digital. Asimismo, corresponde el asesoramiento en el riesgo reputacional, estratégico y emergentes; apoyando en la toma de decisiones en las actividades de inversión, crédito, captación y en general, de cada mercado o producto en que incurriera el Conglomerado BNCR.

Crédito

PROPÓSITO:

Gobernar, administrar, controlar y brindar seguimiento en el ámbito táctico, operativo y estratégico a la cartera y proceso de crédito del Banco Nacional de Costa Rica.

Control y Cumplimiento Normativo

PROPÓSITO:

Órgano de Control responsable de definir y emitir lineamientos que permitan estructurar, integrar y asegurar un adecuado Sistema de Control Interno Institucional y de ejecutar la Función de Cumplimiento Normativo. Le corresponde coordinar las funciones de control y cumplimiento normativo del Conglomerado Banco Nacional y ejecutar funciones de aseguramiento que permitan proporcionar una evaluación independiente y objetiva sobre el ámbito de su competencia en apego a las normas éticas y en atención a las leyes, reglamentos, políticas, códigos y disposiciones internas.

Gestión Conozca su Cliente

PROPÓSITO:

Recomendar las medidas tendientes a la prevención y detección de actividades tipificadas en la ley 7786 y sus reformas; así mismo es la responsable de elaborar y vigilar la aplicación de los programas, normas, procedimientos y controles internos que garanticen el cumplimiento de la normativa vigente para prevenir la legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva, producto del uso de la plataforma del Conglomerado Financiero Banco Nacional que eventualmente el crimen organizado pretenda procesar producto de las actividades fuera del marco legal.

Entes Reguladores

PROPÓSITO:

Ejercer la vigilancia de la efectividad del marco de gobierno corporativo implementado en el Conglomerado y gestionar las relaciones con los entes externos (SUGEF, SUGEVAL, SUPEN, SUGESE, Auditoría Externa, Contraloría General de la República, BCCR).

Subgerencia General de Operaciones

PROPÓSITO:

Brindar apoyo a todas las oficinas del BN mediante la planeación, coordinación y ejecución de las actividades relacionadas con el apoyo administrativo, operativo y tecnológico en materia de procesamiento e implementación de todos los productos desarrollados por el Banco Nacional.

ESTRUCTURA:



Contraloría de Servicios

PROPÓSITO:

Fomentar la cultura de empatía y diligencia a todo el CFBNCR, en la atención y gestión de las quejas, reclamos administrativos, peticiones, sugerencias, consultas y felicitaciones presentadas por las partes interesadas sobre los servicios, productos y canales que se ofrecen.

Soporte al Negocio

PROPÓSITO:

Centralizar las funciones operativas del negocio para lograr un apoyo alineado a los objetivos estratégicos del banco, con el fin de buscar la eficiencia en los tiempos de respuesta.

Infraestructura y Compras

PROPÓSITO:

Administrar y mantener la infraestructura física; así como gestionar las necesidades de contratación, suministro y pagos de los bienes y servicios requeridos para la operativa del Banco Nacional, fiscalizando el cumplimiento de los contratos vigentes. Además de administrar y vender los bienes temporales.

Servicios Tecnológicos**PROPÓSITO:**

Garantizar la disponibilidad de los servicios en operación, en alineamiento con las necesidades de las áreas usuarias, brindando asesoría técnica respecto a las soluciones y servicios de TI que soportan los procesos de negocio.

Desarrollo Humano**PROPÓSITO:**

Facilitar e implementar las mejores prácticas de gestión de personas que permitan el cumplimiento de los objetivos estratégicos a nivel de CFBNCR, de acuerdo con los lineamientos del área estratégica, así como de conformidad con las políticas de personal y normativa aplicable a la organización.

b. BN Vital:

Organigrama vigente 2022:



Cantidad total de colaboradores: 193

Descripción de las áreas:

Unidad organizacional	Descripción	Cantidad de colaboradores
Auditoría Interna	La Auditoría Interna mejora y protege el valor de BN Vital Operadora de Pensiones Complementarias, S.A., mediante servicios independientes y objetivos de aseguramiento y asesoría, concebidos para validar y, mejorar los procesos y operaciones, y contribuir con el alcance de los objetivos de la organización, mediante la práctica de un enfoque preventivo, sistémico y profesional, al evaluar y mejorar la efectividad de la gobernabilidad, gestión del riesgo y control interno.	5
Gerencia General	Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar las áreas funcionales de toda la organización con el objetivo de servirle a los afiliados.	24
Gerencia de gestión integral del afiliado	Su función primordial es la ejecución de las actividades y procesos propios del servicio post venta, la cual atiende a través del Servicio al Afiliado y la Gestión de las Cuentas Individuales de los fondos administrados. En este sentido es responsable de desarrollar la prestación de servicio a los afiliados a través de las plataformas de servicio presencial y del Centro de Contacto; y ejecutar la administración de las cuentas individuales de los afiliados, a través del desarrollo de los procesos de apertura y aprobación de cuentas individuales, trámite de solicitudes de retiros, recaudación y acreditación de los aportes y entrega de estados de cuenta, entre otros.	53

Gerencia Financiera Administrativa	Tiene como principal objetivo administrar los recursos financieros y económicos de la Operadora y la realización de los registros contables que garanticen el suministro de información veraz y oportuna para la toma de decisiones. Además, de la preparación y el control del presupuesto y velar porque las compras se ejecuten de acuerdo con el programa anual de adquisiciones de la empresa en tiempo y forma con apego a la Ley de Contratación Administrativa.	24
Gerencia Tecnología de Información	La principal función del área de Tecnología de Información es la gestión tecnológica de la empresa, alineándola con los objetivos estratégicos de la organización de acuerdo con los planes estratégicos trazados por la Junta Directiva y la Gerencia General de BN VITAL OPC.	25

Gerencia de producto y comercialización	<p>Identifica nuevos productos, desarrolla su estrategia de mercadeo, transmite la imagen empresarial y comercial, canaliza las ventas a través de su propio equipo y en colaboración con el BNCR, así como otras alternativas que logren la compenetración y regionalización de los productos que desarrolle BN Vital OPC, dentro del campo de las pensiones complementarias, además de otros servicios que se puedan desarrollar dentro del concepto electrónico, potencializando los segmentos de personas y empresas.</p> <p>Coordina por medio de los directores regionales, con cada una de las oficinas del país, con el afán de buscar la utilización de la infraestructura del Banco para la promoción y apoyo de los productos desarrollados.</p> <p>Al mismo tiempo, le corresponde ejecutar actividades de fidelización son segmentos claves de afiliados.</p> <p>Es la gerencia encargada de velar por la Gestión de la Reputación de BN Vital OPC.</p>	56
Gerencia de Inversiones	<p>Es la gerencia que se encarga de administrar, evaluar y supervisar las actividades relacionadas con la administración de los portafolios, así como la evaluación financiera de los diferentes participantes del mercado con la finalidad de cumplir eficientemente con los planes, metas y objetivos de la operadora, procurando un adecuado balance entre riesgo y rentabilidad.</p>	6

Escala salarial:

Puestos Administrativos:

Categoría	Puesto	Cantidad colaboradores	Salario bruto promedio de la categoría
AM-4	Administrativo	1	₡532,200.09
AM-6	Administrativo	1	₡640,487.10

Puestos Técnicos:

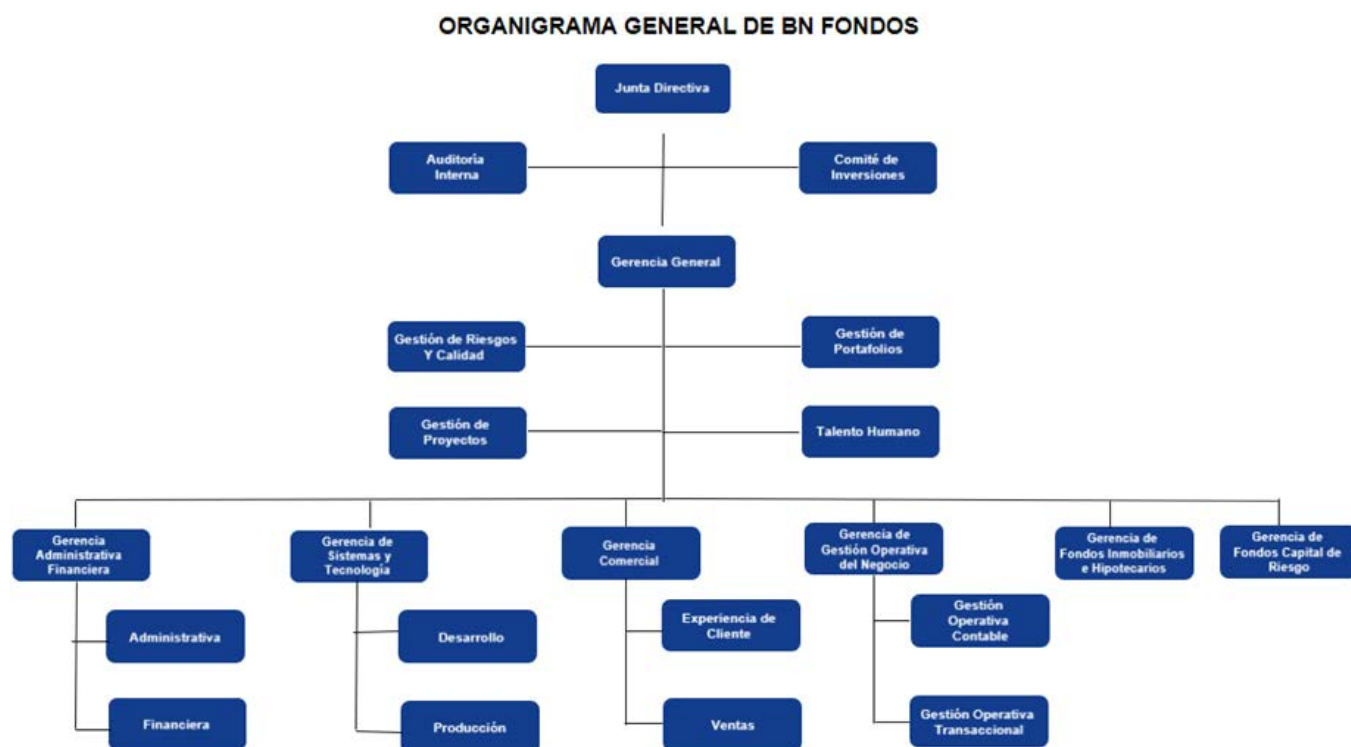
Categoría	Puesto	Cantidad colaboradores	Salario bruto promedio de la categoría
TM-01	Técnico	61	₡691,726.13
TM-02	Técnico	44	₡809,319.42
TM-03	Técnico	19	₡963,090.11
TM-03A	Técnico	7	₡991,983.11
TM-03B	Técnico	5	₡1,021,742.59
TM-04	Técnico	29	₡1,614,893.19
TM-04	Técnico	4	₡1,678,035.63
TM-05	Técnico	1	₡2,394,117.21
TM-07	Técnico	2	₡3,161,979.11

Puestos Ejecutivos:

Categoría	Puesto	Cantidad colaboradores	Salario bruto promedio de la categoría
EM-00	Gerente General	1	₡8,858,154.08
EM-01	Ejecutivo	2	₡1,905,574.12
EM-01	Ejecutivo	2	₡1,980,082.05
EM-02	Ejecutivo	3	₡2,153,298.65
EM-03	Ejecutivo	3	₡2,433,227.39
EM-04	Ejecutivo	2	₡2,749,546.96
EM-07	Ejecutivo	1	₡4,458,838.95
EM-07	Ejecutivo	4	₡4,720,055.01
FS-01	Auditor Interno	1	₡5,667,927.39

c. BN Fondos :

Organigrama vigente al 2022:



Cantidad total de colaboradores: 90

Descripción de las áreas:

Unidad Organizacional	Descripción	Cantidad de Colabores
Auditoría Interna	Es el área encargada de la fiscalización de la operación de la organización, vela por la aplicación de las normas y procedimientos establecidos y aplica medidas correctivas con el fin de proteger los activos, minimizar los riesgos e incrementar la eficacia de los procesos.	4
Gerencia General	El área de Gerencia General se ocupa de implementar las acciones necesarias para asegurar la permanencia y liderazgo de la Sociedad en la industria de los Fondos de Inversión, así como coordinar con los demás procesos, las tareas asociadas para tal objetivo.	3
Gestión de Riesgos y Calidad	Área encargada de administrar el Sistema de Gestión Empresarial de forma eficiente, bajo el marco de la mejora continua del mismo y de sus procesos.	5
Gestión de Portafolios	Es el área encargada de invertir los recursos de la clientela, estructurando y administrando los portafolios que respaldan sus inversiones, de manera que se obtenga el máximo rendimiento posible con los niveles de riesgos preestablecidos.	2
Gestión de Proyectos	Es el área encargada de la planificación y priorización de tareas y proyectos, asimismo, establece plazos de entrega en pro de mejora de la eficiencia y la eficacia del tiempo en la ejecución de estas para el logro de los objetivos organizacionales.	1
Talento Humano	Es el área encargada de generar transformación organizacional mediante la gestión del talento humano con perspectiva de género, basado en un modelo de competencias que viabiliza la interacción de habilidades y conocimientos requeridos por los procesos en pro del logro de objetivos y metas institucionales. Además, es el área encargada de administrar el Sistema de Igualdad de Género (SIGIG).	5
Gerencia Administrativa – Financiera	Área responsable de realizar la gestión administrativa de forma eficiente y oportuna para satisfacer las necesidades de la clientela interna, así como, administrar los recursos financieros de la empresa de forma eficiente y oportuna, bajo una adecuada gestión financiera y presupuestaria. Incluye también brindar seguimiento al cumplimiento de las metas financieras para alcanzar los objetivos propuestos.	12

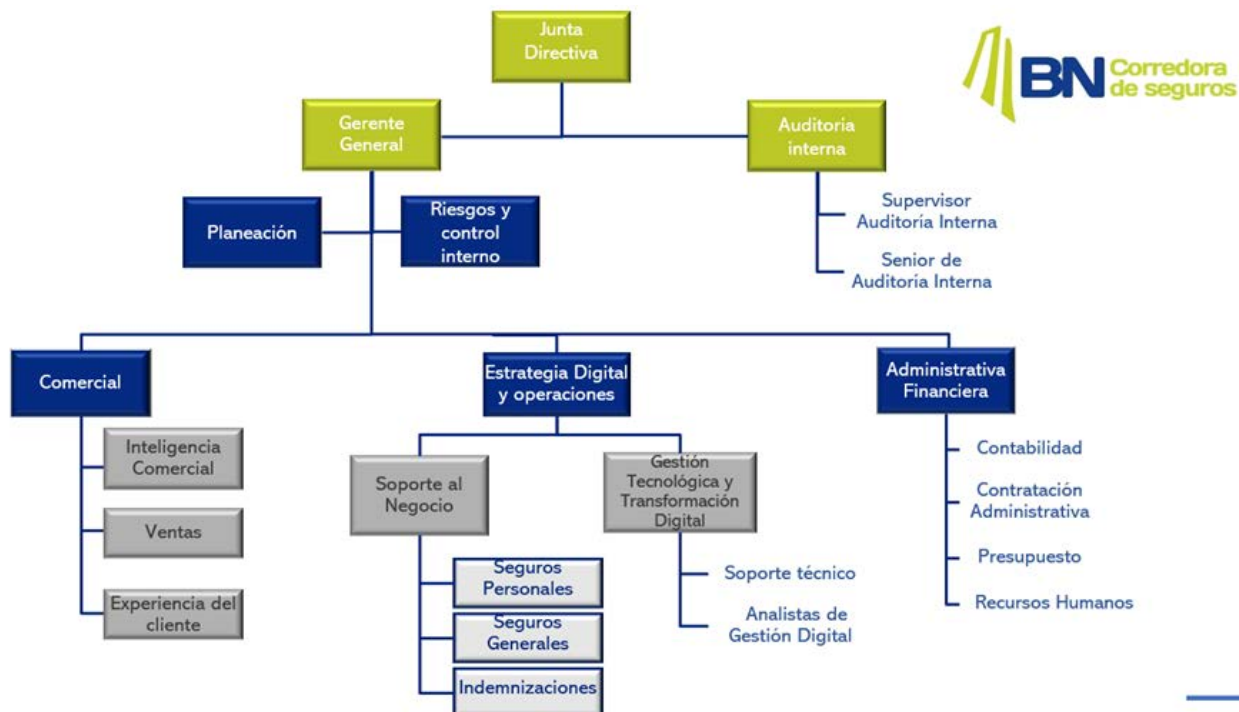
Gerencia de Sistemas y Tecnología	Área responsable de proveer y administrar de forma efectiva los servicios tecnológicos que el negocio requiere para alcanzar sus objetivos, alineados con la dirección establecida por el gobierno de TI.	13
Gerencia Comercial	Área encargada de comercializar de forma profesional los productos que BN Fondos ofrece como resultado de la identificación de las necesidades tanto de la clientela actual y potencial, a través de una selección oportuna, comunicación eficaz y servicio de calidad. Se encarga a su vez de las labores de mercadeo y comunicación con la clientela.	29
Gerencia de Gestión Operativa del Negocio	Es el área encargada de realizar la gestión operativa de los Fondos de Inversión, para ello lleva a cabo las siguientes funciones: a) La contabilidad de los Fondos de Inversión. b) Asegura el correcto procesamiento de las solicitudes de inversión y retiro de la clientela, así como la gestión oportuna de pagos a la clientela, y c) Atiende consultas y realiza las actualizaciones de la información del producto, según solicitud de la clientela. Además del registro, control y archivo de los expedientes de la clientela.	13
Gerencia de Fondos Inmobiliarios e Hipotecarios	Área encargada de la búsqueda, selección y ejecución de proyectos para la inversión por parte de los Fondos de Inversión no financieros (inmobiliarios, de desarrollo de proyectos, de titularización, hipotecarios).	3

Escala salarial:

Categoría	Puesto	Cantidad colaboradores	Salario bruto promedio de la categoría
TM-01	Técnica	8	₡ 691,726.13
TM-02	Técnica	9	₡ 801,461.28
TM-03	Técnica	21	₡ 892,328.42
TM-04	Técnica	24	₡ 1,183,431.93
TM-04 (P)	Técnica	2	₡ 1,676,286.38
TM-05	Técnica	1	₡ 1,575,198.25
TM-05 (P)	Técnica	1	₡ 2,394,117.25
EM-01	Ejecutiva	4	₡ 1,489,880.22
EM-02	Ejecutiva	9	₡ 1,855,569.21
EM-03	Ejecutiva	1	₡ 2,100,369.26
EM-06	Ejecutiva	2	₡ 3,238,297.25
EM-07	Ejecutiva	6	₡ 4,546,404.00
JD	Ejecutiva	2	₡ 7,125,489.00
TOTAL		90	

d. BN Corredora de Seguros

Organigrama vigente al 2022:



Cantidad total de colaboradores: 107

Descripción de las áreas:

Unidad Organizacional	Descripción	Cantidad de Colabores
Gerencia General	Es responsable de comunicar a los colaboradores de cada subsidiaria la aprobación del Código de Gobierno Corporativo para su respectivo cumplimiento. Mantener a disposición de los clientes y público en general el Código de Gobierno Corporativo. Elaborar los planes de acción en respuesta a las oportunidades de mejora que se detecten en la evaluación anual que aplique el Conglomerado Financiero del Banco Nacional de Costa Rica u otro ente fiscalizador. Según el Código de Gobierno Corporativo del Conglomerado Financiero, Banco Nacional de Costa Rica, aprobado en sesión no. 12.138 artículo 11 celebrada el 13 de febrero del 2017.	2
Auditoría Interna	Realizar una actividad de asesoría que garantice una adecuada y eficiente administración de la Hacienda Pública, que contribuya a alcanzar los objetivos institucionales, mediante la práctica de un enfoque sistémico y profesional para fiscalizar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo, del control y de los procesos de dirección; proporcionándole en forma oportuna información, análisis, evaluación, comentarios y recomendaciones pertinentes sobre las operaciones que examina en forma posterior.	4
Planeación	Gestionar el proceso de planeación estratégica de BN Corredora de Seguros, así como su ejecución anual y a largo plazo.	4
Riesgo y Control Interno	Mejorar y brindar fortalecimiento del sistema de control interno normativo y administrar límites de exposición de riesgo en la Corredora.	4

Comercial	Liderar las relaciones comerciales con los segmentos establecidos y aseguradoras, contemplando la prestación ágil y oportuna de productos y servicios para satisfacer de forma óptima los requerimientos y necesidades de los clientes, así mismo liderar el proceso de inteligencia de negocios y experiencia al cliente con el objetivo de potencializar el crecimiento y vinculación de los clientes, de manera que impacte el nivel de contribución en las utilidades y el impacto sobre los resultados de la Corredora.	2
Inteligencia Comercial	Recopilar y analizar la información y datos de ventas, mercados, consumidores, entre otros, así como promover la creación de productos, como resultado del análisis de datos con la finalidad de facilitar la toma de decisiones operacionales u estratégicas más adecuadas para lograr los objetivos de la organización, e implementarlas en la Dirección Comercial.	4
Ventas	Garantizar la ejecución de los planes y las tácticas comerciales, así como la promoción de la fuerza de ventas, con el acompañamiento del Conglomerado Banco Nacional, según las estrategias definidas para el logro de los objetivos y metas comerciales.	24
Experiencia del cliente	Diseñar y reaccionar a las interacciones de los clientes para cumplir o exceder sus expectativas, y así incrementar su satisfacción, lealtad, fidelización del cliente y promoción. Además de asegurar la innovación de los productos y la satisfacción de los clientes.	16
Estrategia Digital y operaciones	Liderar el establecimiento de la estrategia digital de BN Corredora de Seguros, así como la estrategia operativa. Administrar los modelos de indicadores, metas y procesos estratégicos operativos para la toma de decisiones en la Dirección y medir su impacto en el Modelo de Gestión Organizacional; así como garantizar la ejecución de la planificación operativa y tecnológica en el cumplimiento de las promesas de calidad.	1
Soporte al Negocio	Liderar y administrar la estrategia de la Unidad de Soporte al Negocio, por medio de modelos de indicadores, metas y procesos estratégicos operativos para la toma de decisiones en la Dirección y medir su impacto en el Modelo de Gestión Organizacional; así como garantizar la ejecución de la planificación operativa en el cumplimiento de las promesas de calidad.	2

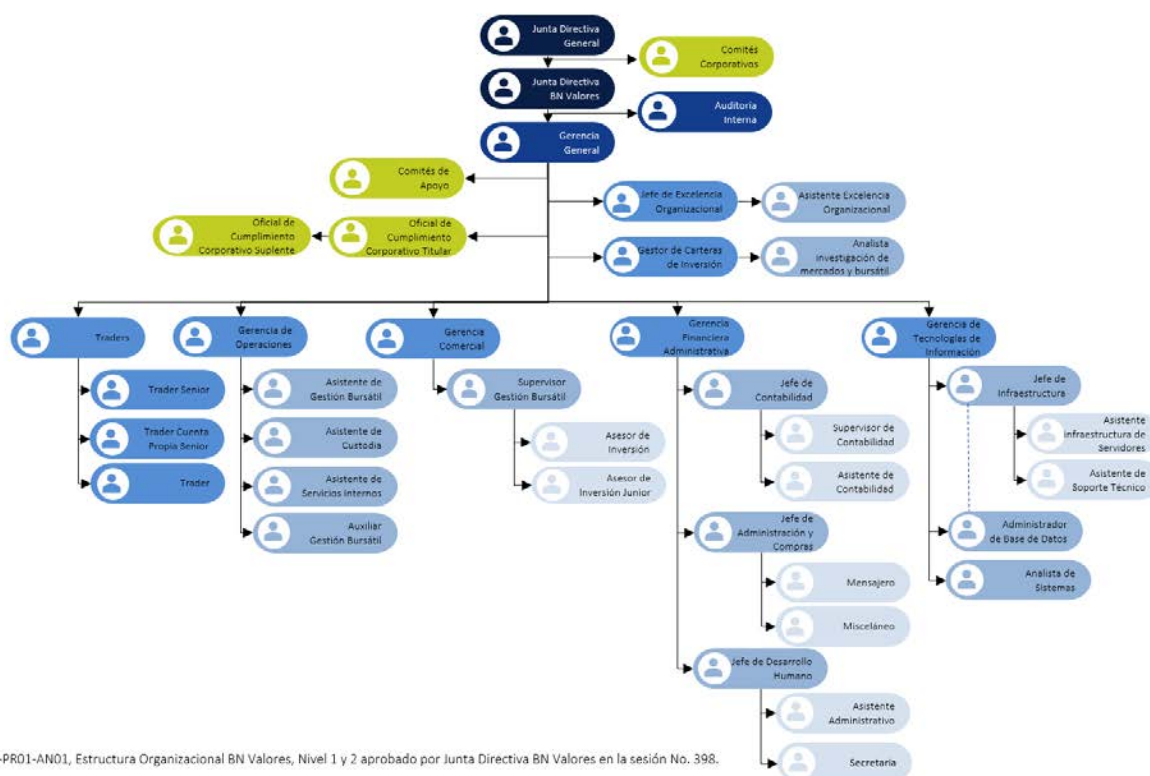
Seguros personales	Ejecutar los procesos de emisión, variación y renovación de los seguros personales y brindar seguimiento a las gestiones realizadas con las diferentes aseguradoras, garantizando el cumplimiento de promesas de calidad y los objetivos de productividad.	11
Seguros generales	Ejecutar los procesos de emisión, variación y renovación de pólizas de seguros generales y brindar seguimiento a las gestiones realizadas con las diferentes aseguradoras, garantizando el cumplimiento de promesas de calidad y los objetivos de productividad.	15
Indemnizaciones	Ejecutar los procesos de indemnización de pólizas de seguros y brindar seguimiento a las gestiones realizadas con las diferentes aseguradoras, garantizando el cumplimiento de promesas de calidad.	6
Gestión Tecnológica y Transformación Digital	Asegurar que la estrategia clave de la empresa sean respaldadas por una adecuada gestión tecnológica y por nuevas competencias organizacionales, así como conectar y alinear todas las áreas del negocio hacia la implementación de una estrategia de transformación digital.	6
Administrativa Financiera	Centralizar las funciones administrativas del negocio, tales como los procesos contables, financiero, presupuestario, compras, recursos humanos, para lograr un apoyo alineado a los objetivos estratégicos de la Corredora, con el fin de buscar la eficiencia en los tiempos de respuesta.	6

Escala salarial:

Categoría	Tipo puesto	Cantidad de colaboradores	Salario bruto promedio de la categoría
AM-01	Administrativa	1	¢ 488,921.23
AM-02	Administrativa	27	¢ 640,487.08
TM-01	Técnica	38	¢ 691,726.13
TM-02	Técnica	9	¢ 809,319.41
TM-04	Técnica	19	¢ 1,614,893.31
TM-05	Técnica	1	¢ 2,304,029.93
EM-01	Ejecutiva	3	¢ 1,905,574.11
EM-03	Ejecutiva	3	¢ 2,433,227.38
EM-04	Ejecutiva	2	¢ 2,749,546.96
EM-07	Ejecutiva	2	¢ 4,458,838.95
G1 - Gerencia	Gerente	1	¢ 7,690,497.23
A1 - Auditoría	Auditor	1	¢ 5,383,348.40
Totales		107	

e. BN Valores

Organigrama vigente al 2022:



CGDS01-PR01-AN01, Estructura Organizacional BN Valores, Nivel 1 y 2 aprobado por Junta Directiva BN Valores en la sesión No. 398.

Cantidad total de colaboradores: 73 (incluye 5 colaboradores de Auditoría Interna)

Descripción de las áreas:

Unidad organizacional	Descripción	Cantidad de colaboradores
Gerencia General	Como máximo responsable de la organización, después de la Junta Directiva, le corresponde planificar, organizar, integrar, dirigir y controlar las acciones, objetivos y metas de BN Valores y su alineamiento con los objetivos estratégicos, las cuales despliega a las áreas funcionales de la organización las directrices corporativas, estratégicas y operativas para su ejecución y control.	9
Auditoría Interna	Es el área encargada la fiscalización de la operación de la organización.	5
Gerencia de Operaciones	Planificar, organizar, integrar, dirigir y controlar el proceso de operaciones bursátiles, de custodia de valores y del proceso de tesorería de BN Valores.	14
Gerencia Comercial	Planificar, organizar, integrar, dirigir y controlar las labores del área comercial. Dentro de este contexto debe servir de apoyo a la Gerencia General para la creación de negocios que redunden en comisiones e ingresos para el Puesto.	22
Gerencia Financiera Administrativa	Planificar, organizar, integrar, dirigir y controlar la planificación financiera y presupuestos derivados de los objetivos de negocio de la organización, garantizando que la ejecución de los recursos se lleve a cabo de manera oportuna y organizada.	13
Gerencia Tecnología de la Información	Planificar, organizar, integrar, dirigir y controlar el desarrollo del aplicativo que utiliza BN Valores en su gestión bursátil, misma que se utiliza para brindar el servicio de custodia de valores.	10

Escala salarial:

Categoría	Tipo puesto	Cantidad de colaboradores	Salario bruto promedio de la categoría
AM-01	Administrativo	5	¢ 488,921.21
AM-02	Administrativo	4	¢ 560,426.21
AM-03	Administrativo	1	¢ 450,000.00
TM-01	Técnico	1	¢ 500,000.00
TM-02	Técnico	6	¢ 746,270.68
TM-03	Técnico	9	¢ 926,510.28
TM-04	Técnico	5	¢ 1,546,821.38
TM-05	Técnico	3	¢ 2,081,568.54
TM-07	Técnico	1	¢ 2,700,000.00
EM-02	Ejecutiva	4	¢ 2,151,208.43
EM-03	Ejecutiva	6	¢ 2,188,736.69
EM-07	Ejecutiva	4	¢ 4,486,995.33
No Homologable (*)		4	¢ 2,427,183.50
No Homologable (*)		18	
AS01		1	¢ 7,748,945.02
FS01		1	¢ 5,667,929.07

(*) De acuerdo con el decreto ejecutivo 27503-H

4. Metas trazadas y resultados 2022

a. Banco Nacional:

La siguiente tabla resume los resultados de los indicadores gerenciales del mes de diciembre 2022:

Resultado Modelo de Desempeño 2022						
Calificación anual: 84,92%						
Indicadores	Medición	Meta 2022	Resultado Dic-22	Calificación 2022	Peso	Logro acumulado
Mora mayor a 90 BN	Promedio	3,00%	2,63%	100.00%	10%	10.00%
Productos de crédito vendidos digitalmente	Promedio	23,89%	33,98%	100.00%	10%	10.00%
ROE BN	Valor Real	5,03%	5,42%	100.00%	15%	15.00%
Suficiencia Patrimonial	Promedio	13,84%	13,64%	94.80%	10%	9.55%
SLA procesos de crédito BN	Promedio	100,00%	90,10%	90.10%	10%	8.78%
INS	Promedio	60,00%	59,00%	92.30%	5%	4.26%
Productos de captación vendidos digitalmente	Promedio	71,92%	79,24%	100.00%	5%	4.18%
Experiencia del cliente IRRp (Reputación)	Promedio	82,00%	73,29%	27.42%	5%	3.59%
Eficiencia BN	Valor Real	62,18%	64,58%	69.32%	10%	6.93%
NPS	Promedio	34,00%	33,00%	93.33%	10%	6.66%
Participación de mercado Crédito	Valor Real	19,29%	18,85%	59.63%	10%	5.96%

La Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE) se ubica en 5,42% por encima de la aspiración definida para diciembre del 2022 (5,03%), con un resultado mayor respecto al mes anterior (5,11%). El indicador ha mantenido una tendencia creciente desde febrero 2022.

El indicador de Eficiencia muestra un resultado de 64,58% para diciembre 2022, 2,40pp por encima de la meta de 62,18%. Se evidencia un deterioro de 3,23pp en el indicador de Eficiencia al comparar el resultado de diciembre 2022 con el resultado del mismo mes del año anterior.

El indicador de Mora mayor a 90 días cierra diciembre 2022 en 2,63%, por debajo del límite de 3,00% definido para este año, disminuyendo 0,20pp respecto al mes anterior.

La Suficiencia Patrimonial se situó en 13,64%, disminuyendo con respecto al mes anterior en 0,05pp, y ubicándose por debajo de la aspiración del mes (13,84%), para un cumplimiento del 94,80%.

La Participación de Mercado en cartera de crédito bruta se ubicó en 18,85%, presentando un crecimiento interanual en diciembre de 2022 de 0,06pp respecto al año anterior, siendo la meta del mes 19,29% y obteniendo un cumplimiento de 59,63%.

El indicador de Productos de Crédito Digital se ubica en 33,98%, obteniendo un cumplimiento del 100%. El indicador de Productos de Captación Digital se ubica en 79,24%, obteniendo un cumplimiento del 100% durante el mes.

El NPS se ubica en 33 y al evaluar contra la meta (34) obtiene un cumplimiento del 93,33%. El INS logra ubicarse en 59%, mostrando un cumplimiento del 92,31%. El indicador de Experiencia Cliente obtuvo una nota de 73,29%, logrando un cumplimiento de 27,42%.

Los SLAs de Procesos de Crédito se situó en 90,08% influenciado principalmente por el resultado de los créditos empresariales, obteniendo un cumplimiento por debajo de la meta.

En relación con las metas y logros del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2022, los resultados obtenidos a diciembre 2022 se muestran en el siguiente cuadro:

SEGUIMIENTO PLAN NACIONAL DE DESARROLLO Y DE INVERSIÓN PÚBLICA 2019-2022									
ÁREA ESTRATEGIA GOBIERNO	OBJETIVO ESTRATÉGICO BNCR	INTERVENCIÓN ESTRATÉGICA	OBJETIVO INTERVENCIÓN ESTRATÉGICA	INDICADORES DE LA INTERVENCIÓN ESTRATÉGICA	2022				
					META	CUMPLIMIENTO	% DE LA META	ESTADO	OBSERVACIONES
Economía para la Estabilidad y el Crecimiento.	Recuperar el crecimiento de mercado.	Banca de Desarrollo (MIPYMES: micro, pequeñas y medianas empresas).	Impulsar el crecimiento y desarrollo sostenido mediante el otorgamiento de crédito a las MIPYMES.	Porcentaje de crecimiento anual en el saldo de la cartera de crédito a las MIPYMES del BNCR, con respecto de diciembre del año anterior.	5%	1,8%	36,3%	Cumplimiento Bajo	<p>"Este indicador presenta un nivel bajo de cumplimiento, debido principalmente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Mayor recuperación en la cartera de crédito. -Una lenta recuperación de la demanda post-pandemia. -En el período 2018-2022, tuvo un efecto sustancial la caída en la actividad productiva el año 2020 y una dinámica de crecimiento que se desaceleró hacia el final del año 2022. -En el período 2018-2022 se dio un mayor énfasis en la reestructuración de créditos con respecto a situación normales de mercado. Estas reestructuraciones requieren destinar parte importante de la capacidad instalada para la colocación de crédito, sin que tenga impacto en el crecimiento de la cartera de financiamiento. <p>Las siguientes son acciones para mejorar la colocación y el indicador:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Disponibilidad de recursos del Sistema de Banca para el Desarrollo con nuevos programas. -Métodos más eficientes de colocación de crédito. -Flexibilidad en el tipo de garantías."
Economía para la Estabilidad y el Crecimiento.	Aumentar la eficiencia.		Aumentar la bancarización de las pequeñas empresas en aras de un crecimiento sostenido en número de clientes activos del segmento MIPYMES	Porcentaje de crecimiento anual de clientes activos del segmento MIPYMES del BNCR, con respecto de diciembre del año anterior	1,5%	3,2%	214,1%	Cumplimiento Alto	<p>"Este indicador presenta un alto cumplimiento, principalmente gracias a las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Flexibilidad en garantías. -Métodos más eficientes de colocación de crédito."



SEGUIMIENTO PLAN NACIONAL DE DESARROLLO Y DE INVERSIÓN PÚBLICA 2019-2022									
ÁREA ESTRATEGIA GOBIERNO	OBJETIVO ESTRATÉGICO BNCR	INTERVENCIÓN ESTRATÉGICA	OBJETIVO INTERVENCIÓN ESTRATÉGICA	INDICADORES DE LA INTERVENCIÓN ESTRATÉGICA	2022				
					META	CUMPLIMIENTO	% DE LA META	ESTADO	OBSERVACIONES
Economía para la Estabilidad y el Crecimiento.	Aumentar la eficiencia.	Gestión Institucional de los bancos comerciales del Estado.	Administrar eficientemente los recursos financieros de la institución por medio del control del gasto administrativo	Porcentaje de variación interanual del gasto administrativo del BNCR	3,2%	8,98%	-180,6%	Cumplimiento Bajo	<p>"Los gastos administrativos aumentan un 8.98% equivalente a €18,128 millones, distribuidos en: Gastos de personal: crecen €9,408 millones, el principal incremento se presenta en la cuenta salario de mercado €6,106 millones, así como las cuentas de aguinaldo, vacaciones y cargas sociales.</p> <p>Gastos en servicios externos: incrementan €4,978 millones, la principal variación se genera en: servicios en la nube €2,230 millones, €1,506 millones en servicios contratados, €887 millones en consultorías y €304 millones en seguridad y vigilancia.</p> <p>Gastos generales: aumentan €2,384 millones, presentándose el mayor incremento en la cuenta amortización de software y licencias €1,144 millones, €501 millones impresión y servicios publicitarios, €315 millones en papelería de oficina y computación, €234 millones en impresión de estados y emisión de tarjetas y €158 millones en dispositivos quick pass.</p> <p>Gastos de infraestructura: incrementan €769 millones, concentrados en: €411 millones en mantenimiento y reparación de edificios y €372 millones en mantenimiento y reparación de aire acondicionado.</p> <p>Gastos en movilidad y comunicaciones: crecen €589 millones, de los cuales el principal movimiento lo presenta la cuenta de teléfonos €444 millones, alquiler de vehículos €42 millones y 27 millones en fletes."</p>

SEGUIMIENTO PLAN NACIONAL DE DESARROLLO Y DE INVERSIÓN PÚBLICA 2019-2022									
ÁREA ESTRATEGIA GOBIERNO	OBJETIVO ESTRATÉGICO BNCR	INTERVENCIÓN ESTRATÉGICA	OBJETIVO INTERVENCIÓN ESTRATÉGICA	INDICADORES DE LA INTERVENCIÓN ESTRATÉGICA	2022				
					META	CUMPLIMIENTO	% DE LA META	ESTADO	OBSERVACIONES
Economía para la Estabilidad y el Crecimiento.	Recuperar el crecimiento de mercado	Inclusión financiera.	Ampliar el acceso a los servicios bancarios y financieros en la población no bancarizada por medio de la apertura de cuentas simplificadas.	Número de Cuentas de Expediente Simplificado (CES) Tipo I y II abiertas a clientes nuevos del BNCR.	59 960	50 656	84,5%	Cumplimiento Medio	La bancarización de cliente nuevos, el año 2022 fue positivo, el impulso publicitario se ejecutó al 100% según lo planificado, traduciéndose en buenos resultados lográndose apertura cuentas en general en un 14.1% más que el 2021 a este perfil de cliente nuevo. En cuanto al indicador de las cuentas CES 1 y 2 se tiene una buena nota de cumplimiento, sin embargo, se determina que para el último cuatrimestre 2022 los clientes nuevos abrieron un 3% más de las cuentas en electrónicas y de salario. Lo anterior es un punto muy positivo ya que demuestra que el cliente requirió una cuenta de mayor posibilidad de manejo de efectivo. En resumen, para este 2022 se les abrió cuenta a 118,943 clientes nuevos, de los cuales 50,656 fueron cuentas CES
Infraestructura, Movilidad y Ordenamiento Territorial.	Aumentar la eficiencia.	Programa de crédito para Vivienda clase media.	Impulsar el acceso a vivienda digna por medio del otorgamiento de crédito para la clase media costarricense.	Porcentaje de crecimiento anual de clientes con operaciones de crédito formalizadas del segmento vivienda para clase media menor a ₡75 millones.	2%	2,2%	109,3%	Cumplimiento Alto	"Se cumple con las metas establecidas con el esfuerzo y logros de las siguientes acciones: 1.Participación en Expoconstrucción, donde se realiza publicidad, se participa con un Stand, se tiene presencia en el Api de la Cámara de la construcción y se remota la oferta. 2.Mejoras en el proceso de desarrollos Inmobiliarios que permitió mejorar tiempos de respuesta. 3.Se implementa la oferta con diferimiento de gastos, lo que permite que el cliente no asuma los gastos y honorarios de Perito y Notario al inicio del crédito, lo que le permite invertir más en su vivienda. 4.se agiliza el proceso de crédito aceptando avalúos de la competencia permitiendo que los clientes que cuentan con avalúos de otros bancos no tengan que derogar nuevamente el costo de este, esta acción además de disminuir el costo del trámite para el cliente mejora también el tiempo de respuesta 5.Publicidad activa durante varios meses del año."

b. BN Vital



Indicador de desempeño	Meta 2022	Resultado 2022	Explicación de resultados
RORAC (Rentabilidad Ajustada al Riesgo)	0.30	0.41	Al mantener los riesgos controlados y con muy poca variación con relación del monto estimado y al obtener la utilidad proyectada, se logra obtener un alcance del 137% de la meta el 2022.
ROE (Return on Equity)	25.45%	24.36%	Los procesos inflacionarios a nivel local e internacional causaron que los Bancos centrales en el mundo incrementaran sus tasas de interés, esto causó que los precios de los instrumentos bursátiles disminuyeran, situación que causó el registro de minusvalías en todos los fondos administrados. Esta situación provocó que en algunos meses se registraran rendimientos negativos y con ello la disminución de los volúmenes administrados y salida de algunos afiliados, aspectos que afectaron los ingresos de BN Vital.
Índice de Eficiencia	56.80%	57.95%	
Brindar una experiencia al cliente memorable (NPS)	47%	44.91%	Durante el año 2022, la industria de pensiones experimentó minusvalías en los portafolios de inversión producto de la coyuntura económica nacional e internacional lo que se reflejó con rendimiento negativos. Por lo cual, la experiencia de nuestros afiliados se vio desfavorecida y estos son un atributo relevante para los afiliados.

c. BN Fondos



Indicador de desempeño	Meta 2022	Resultado 2022	Explicación de resultados
Cobertura de Capital	2%	3.74%	La meta se alcanzó en más de un 100%, por tanto, la cobertura de riesgo es suficiente para cubrir eventuales riesgo de la operativa de los fondos de inversión.
Eficiencia	45%	45.21%	BN Fondos alcanzó la meta en un 100%, debido a una buena gestión y control adecuado del gasto.
ROE	26%	24.04%	A pesar de que la actividad económica mundial experimentó una desaceleración generalizada, con la inflación más alta registrada, así como la crisis del costo de vida y la invasión rusa a Ucrania; lo anterior, tuvo consecuencias directas en los fondos de inversión, no obstante, se obtuvo un resultado aceptable, lo que es consistente con el comportamiento de la utilidad neta.
NPS	39%	29%	El resultado se considera favorable, pese a que hubo factores que incidieron, tales como: el comportamiento de los rendimientos y aspectos relacionados con la seguridad de la información.

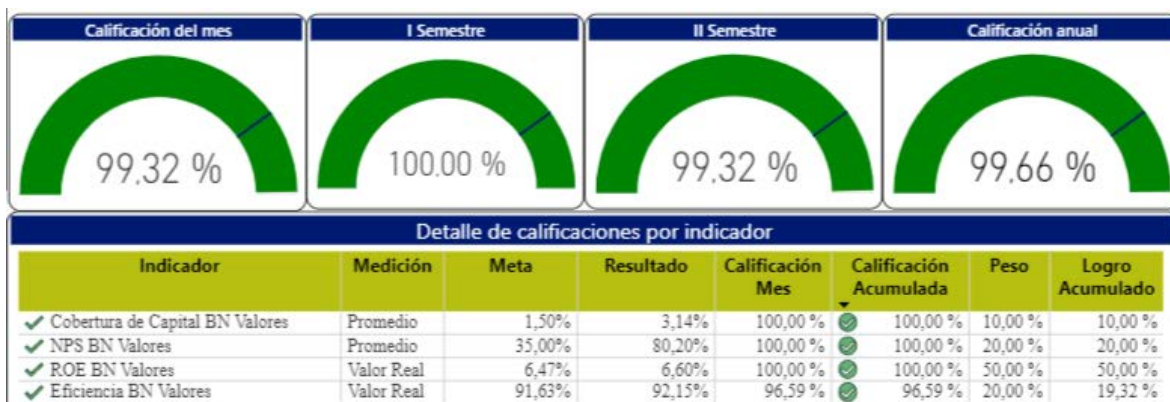
d. BN Corredora de Seguros



Indicador de desempeño	Meta 2022	Resultado 2022	Explicación de resultados
Eficiencia	37.63%	34.44%	Con corte a diciembre, el resultado del indicador de eficiencia es de 34,44% , superando la meta planteada 37,63% . El anterior resultado es producto de un enfoque comercial de crecimiento constante de nuestros ingresos por comisiones , lo que nos permite alcanzar altos niveles de eficiencia operativa, además de contribuir con al cumplimiento de nuestras metas de rentabilidad.
ROE	60.60%	72.68%	Con cierre a diciembre, en el indicador del ROE obtiene un resultado de 72,68% con meta de 60.60% . Este importante resultado es producto de una fuerte salud financiera, basada en la premisa de aumentar los ingresos por comisiones y hacer un uso responsable de los recursos de la organización, estos altos niveles de rentabilidad nos permiten contribuir a la solidez financiera del conglomerado financiero Banco Nacional.
RORAC	3,35v	8.33v	Producto de las acciones para el fortalecimiento del sistema de control interno y la implementación de medidas de mitigación de riesgos, han dado como resultado que sobrepasemos la meta establecida de 3,35v , dando como resultado con corte a diciembre 8.33v .

NPS	23%	14%	<p>De acuerdo con el reporte del modelo de desempeño del Banco Nacional la nota del indicador NPS de BN Corredora es un 92.11%,</p> <p>Los resultados de la evaluación relacional del NPS llevada a cabo por la Evaluación de Experiencia de Cliente del Banco Nacional, arroja un resultado de NPS de 14, el resultado alcanzado está por debajo de la meta, producto de este resultado se están coordinando el diseño y programación de las acciones correctivas que nos permitan mejorar en las principales oportunidades de mejora identificadas por nuestros clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la comunicación con el cliente sobre las pólizas y beneficios • Mejorar la asesoría sobre pólizas y beneficios • Dar seguimiento a los trámites • Mejorar las condiciones de las pólizas • Experiencia del cliente no satisfactoria • Disminuir tiempos de respuesta en resolución de trámites <p>Simplificar los trámites</p>
-----	-----	-----	--

e. BN Valores



Indicador de desempeño	Meta 2022	Resultado 2022	Explicación de resultados
Cobertura de capital	1,5%	3,14%	Se alcanza una relación de cobertura de capital de 3,14 para 2022, lo que corresponde a un alcance del 100% de la meta establecida.
NPS	35%	80,20%	Se alcanza un resultado del 80,20% en la encuesta de NPS para el año 2022, lo que corresponde a un alcance del 100% de la meta establecida
ROE	6,47%	6,60%	Se alcanza una rentabilidad del 6,6% para el año 2022, lo que corresponde a un alcance del 100% de la meta establecida.
Eficiencia	91,63%	92,15%	Se alcanza una relación de eficiencia del 92,15% para el año 2022, lo que corresponde a un alcance del 96,59% de la meta establecida.

5. Descripción y justificación de créditos asumidos, modificaciones salariales, procesos de contratación y demandas judiciales

a. Banco Nacional

Créditos y modificaciones salariales:

El Banco Nacional, por la naturaleza de su negocio, capta recursos del público y puede emitir bonos a nivel nacional e internacional, además puede trabajar con líneas de crédito o empréstitos, que son de uso normal en la gestión diaria del negocio.

Información Bono social BID y FinDev Canada (deuda subordinada).

Justificación

Corresponde a la emisión de un bono sostenible subordinada por valor de USD 75 millones por parte del Banco Nacional de Costa Rica (BNCR), el cual fue adquirido en su totalidad por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y FinDev Canada, y cuyos fondos se utilizarán en parte para la cancelación de deuda subordinada con el propio BID con vencimiento en 2023, y reforzamiento del capital del Banco.

Uso de los Recursos

Los ingresos procedentes de la emisión del bono social se utilizarán exclusivamente para brindar financiamiento a clientes MIPYME y MIPYME Mujer de acuerdo que cumplan con al menos uno de los siguientes criterios de elegibilidad:

- Micro, Pequeña y Mediana Empresa (MIPYME): Todo cliente del Banco Nacional que tenga una actividad productiva propia o independiente en la Base Única de Clientes (BUC- base de datos interna donde se almacena la información de los clientes del Banco Nacional) y que califique como Microempresa, Pequeña o Mediana según lo que establece la Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo y su Reglamento.
- MIPYME Mujer: Se definirá MIPYME mujer, aquella empresa que cumpla con las condiciones del punto anterior y esté: (a) al menos 51% de la empresa es propiedad de mujeres, o (b) al menos 30% de la Alta Dirección de la empresa son mujeres (alta dirección abarca ejecutivos de nivel C, como directores generales (CEOs), jefes de operaciones (COO), directores de finanzas (CFO) entre otros directores).

Los fondos procedentes del bono serán asignados a financiamientos de nuevos préstamos en un horizonte temporal de máximo dos años desde la emisión del bono. Al menos el 40% de los fondos se destinarán a financiar el segmento MIPYME Mujer.

Condiciones de los bonos

	BID	FinDev
Monto:	\$45,000,000.00	\$30,000,000.00
Base de cálculo:	30/360	30/360
Tasa de referencia: fija o variable	Variable	variable
Si es variables: Tasa de referencia y plazo	Libor 6m	Libor 6m
Spread:	6.3% primeros 5 años/ 6.8% ultimos 5 años	6.3% primeros 5 años/ 6.8% ultimos 5 años
Periodicidad:	Semestral	semestral
Fecha del desembolso:	18/02/2022	18/02/2022
Plazo de la deuda:	10 años	10 años
Fecha de revisión de tasa:	18/02/2027	18/02/2027
Fecha de revisión de spread:	18/02/2027	18/02/2027
Período de gracias de intereses:	no hay	no hay
Período de gracia de la amortización:	5 años	5 años

Información de los créditos de la AFD.

Justificación

La AFD es un organismo público que lleva a la práctica la política francesa en materia de desarrollo y solidaridad internacional. Esta misión se concreta a través de préstamos, de subvenciones, de consultoría y de asesoramiento técnico. Después de varios meses de discusión sobre una posible primera colaboración entre la AFD y BNCR, las dos instituciones diseñaron un proyecto cuyo objetivo sería apoyar BNCR en acompañar el plan nacional de descarbonización del gobierno costarricense (el “Proyecto”). Este proyecto se acompañó un componente financiero, con una deuda subordinada (desembolsado en 2021), un crédito senior (primer desembolso en el 2022) y una asistencia técnica con fondos de la Unión Europea.

1. Condiciones del crédito subordinado.

Fecha firma del contrato: 29/09/2021

Fecha desembolso: 04/11/2021 desembolsado en su totalidad

Deuda subordinada	\$15,000,000.00
Base de cálculo	ACTUAL/360
Tasa	fija
Fecha valor	04/11/2021
Fecha vencimiento	29/09/2031
Plazo de la deuda:	10 años
Periodicidad	semestral
Tasa bruta	8.28%

Uso de los recursos. Tipo de Inversiones Por Financiar con ambos créditos.

Ambos créditos: (subordinado y el crédito Senior) se propone financiar dos tipos de inversiones subvencionables:

- Grandes inversiones subvencionables Superior a USD 200,000
- Pequeñas inversiones subvencionables. Menor a USD 200,000

2. Condiciones del crédito senior.

Fecha de firma del crédito senior: 25/06/2021

Monto \$50,000,000.00

Monto mínimo de desembolso: \$5,000,000.00

Monto máximo de desembolso: \$25,000,000.00

Contribución del BNCR: La contribución del BNCR en la financiación de las inversiones será del mín. 20%.

Las condiciones del crédito se tendrían de acuerdo con cada desembolso en el momento en que se den.

Se realiza un primer desembolso por \$ 5,000,000.00 el 14 de diciembre del 2022.

Monto:	\$5,000,000.00
Base de cálculo:	30/360
Tipo de tasa:	variable
Tasa de referencia y plazo	LIBOR 6 meses
Spread:	+ 476 pbs
Periodicidad:	semestral
Fecha del desembolso:	14 diciembre 2022
Plazo de la deuda:	10 años a partir de la firma
Fecha de revisión de tasa: si la hubiera	La tasa se fija cada 6 meses y se les comunica el nivel.
Período de gracias del principal	3 años
Fecha final de la deuda:	23 junio 2031
Período de gracia de la amortización:	3 años a partir de la firma del convenio (primer pago de capital el 23/12/2024)

Durante el 2022 se realizaron dos aumentos salariales, para el primer semestre fue de un 2.52% y para el segundo semestre fue de un 7.35%, de acuerdo con las variaciones registradas en el Índice de Precios al consumidor (IPC).

Procesos de contratación administrativa del Conglomerado

De conformidad con lo informado a la Contraloría General de la República, el detalle de las contrataciones realizadas por el Banco Nacional e incluso las que se llevaron a cabo como Conglomerado (incluyendo las Subsidiarias) se detallan en el Anexo 3.

Justificación por grupo de contrataciones:

TECNOLOGIA: arrendamiento, compra, instalación y mantenimiento de sistemas y/o equipos actualizados que suplan las necesidades actuales de servicio al cliente, para una mayor fluidez y seguridad en los trámites y servicios brindados por el banco.

SUMINISTRO, INSTALACION Y MANTENIMIENTO DE AIRES ACONDICIONADOS: su fin es mantener las condiciones óptimas de las oficinas del Banco, tanto para el equipo con el que se trabaja, los clientes, y sus colaboradores.

CONSTRUCCIÓN, REMODELACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS: con el fin de mantener en condiciones óptimas, apropiadas y según la ley las oficinas del Banco se realizan remodelaciones a las mismas.

SERVICIO DE LIMPIEZA: dar continuidad al servicio de limpieza por cuanto se requiere mantener las oficinas del Banco en óptimas condiciones de aseo para garantizar un ambiente adecuado tanto para los colaboradores como para los clientes y visitantes; así como para resguardar la imagen institucional.

INSPECCIONES DE SEGUIMIENTO CREDITICIO: dar continuidad al uso correcto del dinero otorgado en los créditos y que todo se cumpla de acuerdo con lo establecido en el mismo.

SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA Y ALARMAS: con el fin de resguardar la seguridad del personal, clientes, equipos, dinero y/o objetos de valor, se tramitan compras de equipos (ejemplo alarmas, cctv, cerraduras, domos, grabador, entre otros) y contratación de personal.

PATROCINIO: con el fin de que esté presente el nombre del Banco y/o el producto o servicio que desea promover en el evento o persona patrocinada, creando una cierta imagen positiva del Banco, atrayendo clientes.

PAUTA PUBLICITARIA: son espacios de publicidad que se contratan para comunicar algo relevante, algún nuevo producto o servicio durante un período de tiempo, logrando con ello dar a conocer más del Banco y atraer clientes.

PUBLICIDAD: administración, almacenamiento, instalación, desinstalación de materiales publicitarios del Banco Nacional y alquiler de materiales de emergencia, para su utilización en ferias o eventos relevantes en los cuales participa el Banco.

ARRENDAMIENTOS: con el fin de mejorar el servicio al cliente, alquilando mejores locales, software, vehículos para giras en cumplimiento de las funciones de los colaboradores y plantas ornamentales para las oficinas creando un ambiente agradable en las mismas.

SUSCRIPCIONES a periódicos nacionales y portales internacionales, para oficinas con el fin de mantener informado sobre el acontecer nacional e internacional.

COMPRA DE EQUIPOS, SUMINISTRO Y MOBILIARIO DE OFICINA: con el fin de ser utilizados en las labores diarias de los diferentes departamentos del banco, para así brindar un servicio óptimo a los clientes.

SERVICIOS PROFESIONALES: Con el fin de obtener criterios y trabajos especializados se contrata la prestación a un tercero de una asistencia o trabajo calificado de manera externa. (Abogados médicos, contadores etc.)

TRANSPORTE: Con el fin de resguardar las remesas, valores y el dinero en general de los clientes del Banco, se contrata el transporte de los mismos con vehículos y empresas aptas y capacitadas para este tipo de servicio.

ALIMENTACION: con el fin de que los colaboradores cuenten con sodas donde puedan adquirir su alimentación y a su vez alimentación para las diversas capacitaciones que imparte el Banco a sus colaboradores en las diferentes áreas para mejorar el servicio brindado.

Procesos o Demandas judiciales enfrentadas o promovidas del Conglomerado Banco Nacional de Costa Rica

Durante el año 2022 ingresaron a la Dirección Jurídica 427 procesos judiciales. Cabe señalar que la Dirección Jurídica del Banco Nacional atiende y gestiona todos los procesos judiciales y administrativos de todo el Conglomerado, lo que incluye las Subsidiarias BN Vital, BN Fondos, BN Corredora de Seguros y BN Valores.

El siguiente cuadro muestra el detalle de los procesos judiciales ingresados:

Clasificación y pretensión total de los procesos judiciales que ingresaron a la Dirección Jurídica en el 2022.

Tipos de proceso	Cantidad	Pretensión inicial colones	Pretensión inicial dólares
Laboral	96	¢0.00	\$0.00
Ejecutivo Hipotecario	71	¢66,522,067.94	\$1,701,468.87
Conocimiento	48	¢338,405,020.00	\$7,980,512.22
Apersonamiento	43	¢0.00	\$0.00
Monitorio	24	¢28,474,675.69	\$44,419.00
Penal	22	¢115,462,622.00	\$11,050.00
Conciliación Defensoría del Consumidor	17	¢494,200.00	\$0.00
Diligencias Administrativas Registro Público	14	¢0.00	\$0.00
Recurso de Amparo	14	¢0.00	\$0.00
Expropiación	10	¢2,403,067.00	\$0.00
Medida Cautelar	10	¢0.00	\$0.00
Concursales	7	¢0.00	\$0.00
Ordinario Agrario	7	¢255,000,000.00	\$0.00
Procedimiento ordinario administrativo	7	¢0.00	\$0.00
Ejecutivo Prendario	5	¢0.00	\$0.00
Procedimiento administrativo disciplinario- Colegio de Abogados	5	¢0.00	\$0.00
Sumarios especiales	5	¢2,616,907.97	\$3,552.28
Ordinario Civil	4	¢17,000,000.00	\$68,281.75

Administrativo	3	¢0.00	\$0.00
Agrario	3	¢1,000,000.00	\$0.00
Hábeas Data	2	¢0.00	\$0.00
Incidentales	2	¢0.00	\$0.00
Amparo de Legalidad	1	¢0.00	\$0.00
Consignación de alquileres	1	¢200,000.00	\$0.00

Tipos de proceso	Cantidad	Pretensión inicial colones	Pretensión inicial dólares
Disciplinario Notarial	1	¢0.00	\$0.00
Ejecución de Sentencia	1	¢0.00	\$0.00
Información Posesoria	1	¢0.00	\$0.00
Interdictales	1	¢0.00	\$0.00
Ordinario Contencioso Administrativo	1	¢0.00	\$0.00
Pago por consignación	1	¢0.00	\$0.00
Total	427	¢827,578,560.60	\$9,809,284.12

Adicionalmente, BN Corredora de Seguros registra el siguiente proceso judicial en el año 2022:

Tipo de proceso judicial	Cantidad de procesos	Pretensión total en colones
Comercial	1	3.500.000

Viajes realizados por Jerarcas institucionales y Directores de departamentos del Banco Nacional

A continuación, se detallan los viajes realizados por jerarcas institucionales y directores del Banco Nacional para el 2022:

Fecha	Funcionario	Destino	Descripción de evento o actividad
Del 17 al 20 de mayo del 2022	Cynthia Morera Hernández, Dirección Desarrollo y Mujer	Piscadera Bay Willemstad, Curazao	Quincuagésima Segunda Reunión Ordinaria de la Asamblea General de Alide El BNCR estaría participando de la Asamblea a partir del día 18 de mayo y la señora Cynthia Morera Hernández, será la representante del BN en la entrega del Premio ALIDE por nuestro programa "Mujeres 360 de BN Mujer", en atención al oficio GGM-025-022.
Del 5 julio al 15 de Julio	Alexis Aguilar Cordero, Dirección de Operación y	León, España	Cybersecurity Summer BootCamp. Beca, otorgada por Secretaría General de la Organización de los Estados (SG/OEA) y el Instituto Nacional de Ciberseguridad de España (INCIBE)

	Servicios Tecnológicos		La Ciberseguridad es de importancia relevante para que el Banco, la participación en el evento permite capacitar al personal en las nuevas tendencias en temas de Ciberseguridad y técnicas actuales para la atención de incidentes de ciberseguridad.
--	------------------------	--	--

Fecha	Funcionario	Destino	Descripción de evento o actividad
8 y 9 de Setiembre	Kattia Ramírez González, Dirección de Riesgos	Bolivia, Santa Cruz de la Sierra	Congreso FELABAN 2022 La séptima edición del Congreso Latinoamericano de Riesgos busca discutir las experiencias, oportunidades y mejores prácticas identificadas por parte de los responsables de riesgos luego de dos años de una crisis social y económica sin precedentes en la historia reciente. Similarmente, busca debatir la forma en que las áreas de riesgos pueden generar valor a sus entidades mediante el entendimiento crítico de las nuevas fuentes de riesgos, el uso aplicado de tecnologías de frontera aplicadas a la gestión de riesgos, las sinergias que las áreas de riesgos pueden liderar e impulsar con otras áreas del negocio bancario (comercial, tesorería, legal, cumplimiento y negocios, entre otras), y la implementación de mejores prácticas para impulsar la competitividad de sus entidades en un entorno de negocios cada vez más competido y más cambiante.
Del 19 al 21 de Octubre	Ricardo Azofeifa Castillo Especialista de la Dirección Jurídica/ Lourdes Fernandez Quesada Jefatura de Fideicomisos	Panamá	XXXI Congreso Latinoamericano de Fideicomiso – COLAFI Promover la actualización e intercambio de conocimientos, ideas y experiencias relacionadas con la gestión fiduciaria en la región es una oportunidad para fortalecer el negocio y servicio de fideicomiso que nuestra organización ofrece al país. Por la particularidad de este negocio, la participación del Especialista Jurídico en materia de Fideicomisos así como la Jefatura del área directamente encargada de los Fideicomisos en el BNCR permite actualizar conocimientos e intercambiar prácticas considerando que el congreso abarcará, entre otros, temas como: tendencias tecnológicas: BlockChain, (Criptomonedas) en apoyo del fideicomiso, tecnología en la gestión y responsabilidad del fiduciario, fondos fiduciarios de financiamiento para la vivienda de interés social, fideicomisos con multiplicidad de actores, fiducia para apoyo social, atracción de inversiones en la era POST-COVID, inteligencia artificial en las empresas Fiduciarias y su relación con las Fintech, fondos fiduciarios y desarrollo socio económico, experiencia del fideicomiso con las Asociaciones Público Privada.
Del 17 al 19 de Agosto	Wagner Ortega González, Director de Gestión Conozca a su cliente	Panamá	XXVI Congreso Hemisférico para la Prevención del Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva La participación de nuestra institución en el evento y en particular del señor Ortega surge de recomendación del Comité Normativo de BICSA, del cual el forma parte en razón de que los temas a tratar en el evento están vinculados con la gestión que el Banco ha venido implementando “en materia de conocimiento del cliente, detección y reporte de transacciones sospechosas” teniéndose la oportunidad para conocer “ experiencias y mejores prácticas en tendencias en la materia, los cuales serán de gran valor para las labores e iniciativas en los procesos de nuestro Conglomerado, que definitivamente permitirán generar mejoras específicas para alinear la gestión a la estrategia institucional”.

Fecha	Funcionario	Destino	Descripción de evento o actividad
3 y 4 de octubre	Marietta Herrera Cantillo; Directora Jurídica	Ecuador, Quito	Congreso Latinoamericano de Derecho Financiero La participación de nuestra institución en el evento y en particular de la Sra. Herrera siendo su rol un pilar fundamental en materia legal de la institución, se basa en que tendrá perspectivas, mejores prácticas y actualización requerida para asesorar y orientar en derecho financiero y tecnológico, tanto a los abogados especialistas que dirigen procesos judiciales y consultas legales vinculados, así como a los funcionarios del Conglomerado con consultas relacionadas al Derecho Financiero, adicional de una correcta asesoría a la Alta Administración en cuanto al manejo y proyección de sus relaciones comerciales. En dicho evento se conocerá de primera mano las innovaciones del derecho aplicado a la gestión financiera y bancaria con asesoría de expertos reconocidos internacionalmente. Puntualizando en nuevos ecosistemas financieros y el auge de los activos digitales, se analizarán novedades normativas, los aspectos regulatorios del sector, así como las diferentes tendencias en cuanto a las agendas del derecho bancario en las instituciones públicas y privadas del área.
Del 16 al 18 de noviembre	Alejandra Chinchilla Morera, Dirección de Relaciones Institucionales y Sostenibilidad	Miami, EE. UU	WOMEN'S EXECUTIVE LEADERSHIP PROGRAM: DRIVING PERSONAL GROWTH Desarrollar las competencias del futuro para triunfar en ambientes y culturas competitivas. Obtener claves para la construcción de un modelo de liderazgo compartido y la gestión exitosa del cambio y transformación personal y profesional. Conocer las fortalezas de su marca personal y cómo estas le pueden ayudar para potenciar su carrera profesional, como empresaria o ejecutiva.
29 y 30 de noviembre	Minor Picado Villalobos; Luis Oviedo Espinoza; Grettel Chinchilla Tenorio; Lilliana Arias Pineda (Área de Operaciones y Banca Comercial)	Miami, EE. UU	MasterCard Lac Innovation Forum En dicho evento se puntualizan algunos de los temas de importancia y que serán potenciadores del negocio de tarjetas y adquirencia para el Banco Nacional, como: <ul style="list-style-type: none"> • Economía digital y tendencias tecnológicas • Estrategia digital de MasterCard 2023 • Innovación en los métodos de pago • Futuro del dinero • Activos digitales • La seguridad cibernética • Temas Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ESG)

b. BN Vital

Créditos y modificaciones salariales:

Actualmente BN Vital no cuenta con créditos. Durante el 2022 se aplicaron los aumentos de Ley, aprobados por el Gobierno:

Mes	% Aumento
Enero 2022	2.52%
Julio	7.35%

Procesos de contratación administrativa

Código contratación	Descripción	Monto Adjudicado		Infructuoso /Desierto
		Colones	Dólares	
2022CD-000001-001740001	Contratación de servicio de un ente certificador de ISO 9001:2015		\$ 9 492,00	
2022CD-000002-001740001	CONTRATACIÓN DE GARANTÍA EXTENDIDA DE FABRICANTE PARA LOS SERVIDORES DE LA PLATAFORMA MARCA DELL		\$ 4 755,71	
2022CD-000003-001740001	Inscripción de los colaboradores Jesica Roja León y Julio Rojas Paninsky en el Taller de Excel Intermedio".	¢175 440,00		
2022CD-000004-001740001	Inscripción de 39 colaboradores" ejecutivos del área de Producto y Comercialización,. sobre "Las 3 As (Autogestión, Autodesarrollo y Autosuficiencia)		\$ 5 211,18	
2022CD-000005-001740001	Inscripción de tres colaboradores al curso virtual: Certificado en línea de Control Interno COSO		\$ 2 493,90	
2022CD-000006-001740001	Contratación de servicio de suscripción periodico la Nación y Financiero	¢0,00		infructuoso
2022CD-000007-001740001	Contratación de coaching sucesores		\$ 7 089,00	
2022CD-000008-001740001	Contratación de servicio diagnostico COBIT 5	¢0,00		infructuoso

2022CD-000009-001740001	Contratación a demanda Servicios de consultoría en productos MICROSOFT	hasta un monto máximo de ¢8.000.000,00		Precio unitario adjudicado de \$ 118,65
2022CD-000010-001740001	Contratación de servicio de capacitación para la certificación ISO 37301	¢675 230,00		
2022CD-000011-001740001	Inscripción al Técnico en Formación de Mercado de Valores	¢1 785 000,00		
2022CD-000012-001740001	Inscripción al técnico programa técnico en riesgos.	¢1 407 600,00		
2022CD-000013-0017400001	Inscripción de un colaborador en el curso La Razonabilidad del precio en Contratación Administrativa.	¢90 780,00		
2022CD-000014-0017400001	Contratación de servicio de suscripción periódico la Nación y Financiero	¢687 266,00		
2022CD-000015-0017400001	Inscripción al curso arquitectura empresarial	¢396 038,56		
2022CD-000016-0017400001	Compra de memorias RAM Servidores VOIP.		\$3 893,07	
2022CD-000017-0017400001	Inscripción de 19 colaboradores al curso programa de capacitaciones virtuales de ACOP en conjunto con NOVASTER.		\$4 993,92	
2022CD-000018-0017400001	Servicio de renovación de soporte y actualizaciones de licencias de productos de la marca ORACLE	¢17 166 486,88		
2022CD-000019-0017400001	Inscripción de los colaboradores de BN VITAL al WEBINAR Herramientas de Salud mental para fomentar una calidad de vida integral.	¢427 641,12		
2022CD-000020-0017400001	Inscripción de colaborador del Departamento Gestión de Riesgos y Cumplimiento Normativo (DGRC) al curso Análisis de Datos con Power BI	¢255 816,00		
2022CD-000021-0017400001	Inscripción de dos compañeros del Departamento de Riesgos y Cumplimiento Normativo al curso Redacción de Informes Técnicos	¢252 960,00		
2022CD-000022-0017400001	Inscripción de tres colaboradores al curso Ley de fortalecimientos de la finanzas públicas y factura electrónica	¢252 450,00		
2022CD-000023-0017400001	Inscripción de dos colaboradores en el curso especialista de Impuestos.	¢1 520 820,00		
2022CD-000024-0017400001	Inscripción de dos compañeras del departamento de DHSO al curso Levantamiento estratégico de necesidades de capacitación.		\$1 795,20	

2022CD-000025-0017400001	Inscripción de una colaboradora al curso Seguridad de la sociedad. Sistema de gestión de continuidad del negocio. Directrices para el análisis de impacto al negocio	¢0,00		infructuoso
2022CD-000026-0017400001	Inscripción de dos compañeros del Departamento de Riesgos y Cumplimiento Normativo al curso Ciberseguridad	¢218 280,00		
2022CD-000027-0017400001	Contratación de servicio de diagnóstico para 8 procesos correspondientes al periodo 2021-2022, plan de remediación de brechas, determinación del alcance y riesgos, según cobit 5	¢0,00		infructuoso
2022CD-000028-0017400001	Contratación de tres (3) suscripciones físicas de La República BN VITAL OPC S.A..	¢0,00		infructuoso
2022CD-000029-0017400001	Inscripción de diecinueve colaboradores en el curso Nueva Ley General de Contratación Pública, Nº 9986		\$3 779,10	
2022CD-000030-0017400001	Inscripción de los colaboradores de la Gerencia de Inversiones al curso de Power BI		\$1 790,10	
2022CD-000031-0017400001	Contratación de tres (3) suscripciones físicas de La República	¢294 930,00		
2022CD-000032-0017400001	Inscripción al curso de Continuidad del Negocio (mejores prácticas de la ISO 22301, ISO 22317 Análisis BIAS y Implementador Líder Continuidad de Negocio ISO22301)		\$2 886,60	
2022CD-000033-0017400001	Inscripción de 5 colaboradores, al curso virtual denominado Seminario Taller Virtual Análisis Causa-Raíz	¢810 900,00		
2022CD-000034-0017400001	Renovación del servicio de soporte SMARTNET y el licenciamiento, y mantenimiento preventivo y correctivo para los equipos Firewall de BN Vital		\$9 925,10	
2022CD-000035-0017400001	inscripción de 3 compañeras al curso Trabajo en equipo.		\$918,00	
2022CD-000036-0017400001	Inscripción de tres colaboradores de BN Vital al Programa de Capacitación en Derivados Financieros. Especialidad Administrador de Riesgos Encargado de publicación, gestión de objeciones	¢0,00		infructuoso
2022CD-000037-0017400001	Contratación de una agencia de viajes que brinde tres tiquetes aéreos ida y vuelta con destino a Punta Cana, República Dominicana.	¢1 614 900,00		
2022CD-000038-0017400001	Inscripción de tres colaboradores de BN Vital al Programa de Capacitación en Derivados Financieros. Especialidad Administrador de Riesgos		\$4 284,00	
2022CD-000039-0017400001	Inscripción de dos compañeros al curso Comunicación Asertiva.		\$612,00	
2022CD-000040-0017400001	Contratación del servicio para el uso de la plataforma SICOP para BN Vital		\$618,36	

2022CD-000041-0017400001	CONTRATACIÓN DE UNA PERSONA FÍSICA O JURÍDICA QUE NOS PROVEA DE UNA PLATAFORMA DE ACCESO ILIMITADO PARA LA REALIZACIÓN DE PRUEBAS PSICOMÉTRICAS Y COMPETENCIALES	¢1 973 361,94		
2022CD-000042-0017400001	Adquisición de una licencia de la plataforma tecnológica de Bloomberg.	¢0,00		infructuoso
2022CD-000043-0017400001	Inscripción del señor Hermes Alvarado Salas al curso Programa Potenciadores para liderar el cambio, impartido por TIMS Assessment Group Latin America S.A.	¢735 000,00		
2022CD-000044-0017400001	Contratación curso de capacitación gestión Riesgos cibernéticos		\$540,60	
2022CD-000045-0017400001	Contratación de un servicio de asesoría para la creación e implementación de estrategias para la atención del factor cultura de un Sistema de Gestión de Innovación.	¢0,00		infructuoso
2022CD-000046-0017400001	Patrocinio Congreso de Médicos BN Vital 2022	¢0,00		infructuoso
2022CD-000047-0017400001	Inscripción de colaboradores del área de Gestión de Cuentas Individuales, Balance Comercial y Fuerza de Ventas al curso Comunicación Asertiva.		\$5 200,04	
2022CD-000048-0017400001	Patrocinio Congreso de Médicos BN Vital 2022	¢7 635 410,00		
2022CD-000049-0017400001	Contratación de Plan de cultura 2022	¢0,00		infructuoso
2022CD-000050-0017400001	Contratación del servicio de soporte anual de los servidores y software en producción y contingencia de la marca IBM que tiene BN VITAL OPC S.A.		\$138 189,82	
2022CD-000051-0017400001	Inscripción de 2 colaboradores de Auditoría Interna, al curso virtual certificación SCRUM para Auditoría		\$1 224,00	
2022CD-000052-0017400001	Inscripción de 13 colaboradores al curso Ingeniería Personal	¢2 754 000,00		
2022CD-000053-0017400001	Inscripción de 2 funcionarias al Curso Perspectivas Financieras para Establecer Estrategias de Inversión Internacional		\$1 173,00	
2022CD-000054-0017400001	Adquisición de una licencia de la plataforma tecnológica de Bloomberg.	¢0,00		infructuoso
2022CD-000055-0017400001	Contratación de servicio de mantenimiento SOIN		\$8 529,24	
2022LA-000001-0017400001	Contratación para la compra de sistemas de activos fijos	¢28 801 699,90		

2022LA-0000XX-0017400001	Contratación auditoría externa Reglamento Gestión de las TI- SP-973-2022	Pendiente		(*)
2022LA-0000XX-0017400001	Contratación horas de Oracle a demanda	Pendiente		(*)

(*) El proceso se inició con la revisión en el mes de diciembre y se invitó en el 2023.

Viajes realizados por jerarcas institucionales y directores de departamentos

Fecha	Funcionario	Duración (horas)	Destino	Descripción de evento o actividad
Del 5 al 7 de octubre 2022	Hermes Alvarado Salas José Luis Arias Zúñiga Lisbeth Cortés Ortiz	96	Punta Cana, República Dominicana	Asistencia al taller de Novaster “La ciencia del comportamiento y la salud financiera” realizado el 05 de octubre de 2022 y al seminario internacional FIAP 2022, realizado los días 06 y 07 de octubre de 2022.

c. BN Fondos

Créditos y modificaciones salariales:

La Sociedad no fue sujeta de créditos. Durante el 2022 se aplicaron los aumentos de Ley, aprobados por el Gobierno:

Mes	% Aumento
Enero 2022	2.52%
Julio	7.35%

Procesos de contratación administrativa:

Código contratación	Descripción	Monto Adjudicado	
		Colones	Dólares
2022CD-000001-0016500001	Actualización de Soporte y Licenciamiento Quest 2022-2023		11.836,75
2022CD-000002-0016500001	Renovación Anual de las Licencias del Service Desk Plus Enterprise y Analytics Plus Profesional, ManageEngine		19.898,17
2022CD-000003-0016500001	Renovación de soporte y garantía técnica de la solución de software de firma digital (sello electrónico)	4.499.999,00	
2022CD-000004-0016500001	Contratación servicios de acompañamiento, asesoría y consultoría por hora según demanda para la ejecución de actividades asociadas al SIGIG		Servicio por hora 90,40
2022CD-000005-0016500001	Compra de dos (2) Sistemas de Monitoreo Ambiental	2.198.980,00	
2022CD-000006-0016500001	Compra de 75 diademas (Headset) para usuarios finales de BN Fondos		5.847,75
2022CD-000007-0016500001	Servicios de Soporte y Garantías para la Infraestructura Tecnológica Cisco de BN Fondos		24.750,11
2022CD-000008-0016500001	Renovación Anual del licenciamiento Virtual Apps and Desktops Services Premium Per User/Device (CITRIX CLOUD)		28.888,88
2022CD-000009-0016500001	Renovación Anual de Licencias Citrix ADC VPX 200 Standart (NETSCALER)		2.595,26

2022CD-000010-0016500001	Compra de material impreso para la difusión entre clientes internos y externos de BN FONDOS	926.893,80	
2022CD-000012-0016500001	Inscripción en Programa Virtual de Certificado COSO ERM		867,00
2022CD-000014-0016500001	Compra de artículos promocionales para colaboradores de BN Fondos como incentivo de cultura en la Semana del Sistema de Gestión Empresarial.	1.122.655,00	
2022CD-000015-0016500001	Inscripción en Programa de Certificado en línea de Control Interno COSO		841,50
2022CD-000016-0016500001	Inscripción Curso de Certificación Oficial – ISO/IEC 27001	1.619.964,00	
2022CD-000017-0016500001	Adquisición del Servicio de un (1) enlace MPLS Capa 3 (L3) para BN Fondos		17.432,82
2022CD-000018-0016500001	Contratación de servicios profesionales de soporte, acompañamiento, asesoría y consultoría por hora para la ejecución de actividades asociadas a la Salud y Seguridad Ocupacional	Servicio por hora 33.619,76	
2022CD-000019-0016500001	Diagnóstico de Transformación Digital para BN Fondos		21.187,50
2022CD-000020-0016500001	Contratación servicio de mensajería motorizada	19.199.999,95	
2022CD-000021-0016500001	Adquisición planes de datos conexión a internet y dispositivos MIFI para uso de los Ejecutivos de Ventas de BN Fondos	1.414.399,71	
2022CD-000022-0016500001	Adquisición planes de datos conexión a internet y dispositivos MIFI para uso del personal de BN Fondos	11.698.583,19	
2022CD-000024-0016500001	Inscripción en Programa: Potenciadores para Liderar el Cambio 4.0	735.000,00	
2022CD-000025-0016500001	Compra de boleto aéreo (Asistente de Gerencia General)		650,73
2022CD-000026-0016500001	Adquisición de Software de Monitoreo, Licencias de Técnico para Service Desk Plus y Horas de Servicios Profesionales por demanda para plataforma ManageEngine		8.249,00
2022LA-000001-0016500001	Servicio de Alquiler de Equipos de Cómputo para BN Fondos		Alquiler mensual 1 equipo A 61,64 Alquiler mensual 1 equipo B 75,26

2022LA-000002-0016500001	Contratación de horas por demanda para Desarrollo, Mantenimiento y Control de Calidad a la Plataforma de Software de BN Fondos		Servicio por hora 33,10 Servicio por hora 31,64
2022LA-000003-0016500001	Contratación del Soporte, Garantías y Optimización de la Infraestructura Hiperconvergente de BN Fondos		275.209,42

Viajes realizados por jerarcas institucionales y directores de departamentos

Funcionario	Duración (horas)	Destino	Descripción de evento o actividad
Edgardo Céspedes Argüello	53	Panamá	Convención anual de la Federación Iberoamericana de Fondos de Inversión (FIAFIN) 2022.

d. BN Corredora de Seguros:

Créditos y modificaciones salariales:

La Sociedad no fue sujeta de créditos. Durante el 2022 se aplicaron los aumentos de Ley, aprobados por el Gobierno:

Mes	% Aumento
Enero 2022	2.52%
Julio	7.35%

Procesos de contratación administrativa

Código contratación	Descripción	Monto Adjudicado	
		Colones	Dólares
2022CD-000001-0017000001	Capacitación Abierta El Disc - Con Ejercicio Práctico De Entrenamiento para Los Lideres"		904,00
2022CD-000002-0017000001	Compra De Un (1) Tiquete aéreo a Miami		380,00
2022CD-000003-0017000001	Patrocinio Denominado "Evento Joroboam"		3.141,40
2022CD-000004-0017000001	Contratación de la asesoría profesional para impartir un programa de capacitación por demanda, en temas del Mercado Asegurador Costarricense para Miembros de Junta Directiva	93.350,00 por hora	
2022CD-000005-0017000001	Capacitación Abierta "Seminario de Oratoria Profesional"	260.000,00	
2022CD-000006-0017000001	Capacitación Abierta "Capacitación para líderes "Nuevas dinámicas de relacionamiento, sinergia y gerenciamiento"		254,25
2022CD-000007-0017000001	Capacitación Abierta "Especialista en venta de seguros por asesoramiento para Banca y Seguros"	979.200,00	
2022CD-000008--0017000001	Compra De Cuatro (4) Tiquetes aéreos a España		12.300,00
2022CD-000009--0017000001	Capacitación Abierta "Análisis de datos con Power Query, Power Pivot & Dax, Power BI, Sql",	27.460,00	

2022CD-000010-0017000001	Contratación de una empresa que realice la re - auditoría externa de calidad de seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad en ISO 9001:2015 del proceso de intermediación de seguros personales y generales, y asesoría en seguros auto expedibles en BN Sociedad Corredora de Seguros S.A.	1.606.718,55	
2022CD-000011-0017000001	Capacitación Abierta "La Nueva Ley de Compras Públicas"	87.720,00	
2022CD-000012-0017000001	Capacitación Abierta "Contratación Administrativa para Auditores"	181.560,00	
2022CD-000013-0017000001	Patrocinio denominado "10° Congreso de Seguros"		2.260,00
2022CD-000014-0017000001	Capacitación Abierta "Curso Arquitectura Empresarial".		1.203,60
2022CD-000015-0017000001	Contratación adicional del 9.41% de la licitación abreviada 2021la-00001-0017000001 gestiona la denominada "Adquisición de ciento diecisiete (117) laptop para BN Sociedad Corredora de Seguros S.A." (monitoreo absolute)		12.466,57
2022CD-000016-0017000001	Compra de dos (2) Tiquetes aéreos a Florida		820,70
2022CD-000017-0017000001	Capacitación Abierta "Análisis y Visualización se Datos con Power BI".	73.440,00	
2022CD-000018--0017000001	Capacitación Abierta "Como evaluar o auditar su Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio"		448,80
2022CD-000020-0017000001	Capacitación Abierta "La Nueva Ley de Compras Públicas"	175.440,00	
2022CD-000021-0017000001	Capacitación Abierta "Programa Especialista en IVA (Impuesto al Valor Agregado".	153.000,00	
2022CD-000023--0017000001	Capacitación Abierta "10° Congreso de Seguros"		382,50
2022CD-000024-0017000001	Capacitación Abierta "Técnico en Seguros".	918.000,00	
2022CD-000025-0017000001	Contratación del Servicio de Limpieza de BN Sociedad Corredora de Seguros S.A	606.826,45 por mes	
2022CD-000026-0017000001	Capacitación Abierta "Conferencia Liderazgo Transformacional".		791,00
2022CD-000027-0017000001	Capacitación Abierta "Curso Actualización en la NIIF 9 - Instrumentos Financiero"		1.800,00
2022CD-000028-0017000001	Capacitación Abierta "Congreso Académico Cila 2022".	349.860,00	

2022CD-000029-0017000001	Compra De Un (1) Tiquete aereo Alemania		1.840,00
2022CD-000030-0017000001	Capacitación Abierta "Redacción de Informes de Auditoría".	673.200,00	
2022CD-000031--0017000001	Capacitación Abierta "Seminario Taller Virtual Analisis Causa Raíz"	612.000,00	
2022CD-000033-0017000001	Asesoría Profesional y Desarrollo de Team Building: Actividad de Integración: Cultura Organizacional Inspiradora	8.930.051,00	
2022CD-000034-0017000001	Capacitación Abierta "Auditor Líder en Sistemas de Gestión de la Calidad según las Normas INTE/ISO 9001:2015 e INTE/ISO 19011:2018"	637.000,00	
2022CD-000035-0017000001	Capacitación Abierta "Jefe por primera vez"	235.620,00	
2022CD-000036-0017000001	Capacitación Abierta "Potenciadores para liderar el cambio 4.0"	735.000,00	
2022CD-000037-0017000001	Capacitación Abierta "Curso Rpa con Power Automate Desktop Nivel 1"		1.748,79
2022CD-000038--0017000001	Capacitación Abierta "Seminario Taller Virtual Analisis Causa Raíz"	198.900,00	
2022CD-000039--0017000001	Capacitación Abierta "Congreso Dia Mundial del Asesor de Seguros"		969,00
2022CD-000040--0017000001	Capacitación Abierta "Curso Rpa con Power Automate Desktop Nivel 1"		1748,79
2022CD-000041--0017000001	Adquisición de dispositivos de equipo de cómputo, teclados, mouse, mouse pad, Audífonos Diadema y Bases de Computadora, para BN Sociedad Corredora de Seguros	Item N° 1 colones 621.500,00 Item N°4 colones 429.400,00	Item N° 2 dólares 67,80 Item N°3 dólares 1.463,35
2022CD-000042--0017000001	Capacitación Abierta "Taller de Felicidad"		1.173,00

Viajes realizados por jerarcas institucionales y directores de departamentos

Funcionario	Duración (horas)	Destino	Descripción de evento o actividad
Sra. Jessica Borbón Guevara	24	Miami	Capacitación en el exterior denominado "CONFERENCIA FIBA 2022".
Sra. Ruth Alfaro Jara Sra. Rosaysella Ulloa Villalobos. Sr. Jose Barrientos Solano. Sr Antonio Mora Alfaro	16	España	Capacitación en el exterior denominado "INNOVATION FINANCE CONGRESS 2022".
Sr. Esteban Umaña Lizano	24	Florida	Capacitación en el exterior denominado "EVENTO LATIN AMERICA INSURANCE IT EXECUTIVE SUMMIT".
Sr. Antonio Mora Alfaro	24	Frankfurt	Capacitación en el exterior denominado "INSURANCE INNOVATION LAB (III-LAB)".

e. BN Valores

Créditos y modificaciones salariales:

No se asumieron créditos con acreedores durante el 2022. Durante el 2022 se aplicaron los aumentos de Ley, aprobados por el Gobierno:

Mes	% Aumento
Enero 2022	2.52%
Julio	7.35%

Procesos de contratación administrativa

Código contratación	Detalle	Monto Adjudicado	
		Colones	Dólares
CD-001-2022	Contratación de un expositor para Charla Económica para clientes		\$1,596.30
CD-002-2022	Inscripción a la Capacitación Etiqueta y Protocolo	₡979,200.00	
CD-003-2022	Adquisición de tiquetes aéreos para Fernando Chavarría a Miami		\$359.45
CD-004-2022	Matrícula I trimestre Inglés Programa 100% Línea	₡1,575,288.00	

CD-005-2022	Prórroga contrato renovación soporte licencia IDEA auditoría interna		\$2,655.50
CD-006-2022	Inscripción al Programa Especialización en Administración de Portafolios		\$530.40
CD-007-2022	Contratación de los servicios de una agencia de publicidad con campaña lanzamiento de una aplicación.		\$3,164.00
CD-008-2022	Adquisición de Módulos SFT (fibra óptica sin instalación)		\$1,898.40
CD-009-2022	Examen único I Modulo Programa Formación Bursátil		\$1,020.00
CD-010-2022	Mantenimiento preventivo y correctivo para flotilla	¢1,068,981.13	
CD-012-2022	Adquisición de motocicleta para mensajería	¢1,500,000.00	
CD-014-2022	Infragistic \$995 / DevExpress \$449,99 / Syncfusion \$445		\$963.10
CD-016-2022	Renovación Lynex Oracle para 2 servidores		\$2,593.68
CD-017-2022	Compra de tiquetes, traslados y hospedaje a El Salvador y Guatemala		\$4,306.14
CD-018-2022	Contratación de los servicios contingentes BNV - Anyware y BNV Cloud		\$7,458.00
CD-019-2022	Inscripción a Capacitación Técnicas para el Diseño e Implementación del Apetito de Riesgo		\$816.00
CD-021-2022	Capacitación Programa Actualización Tributaria	¢59,000.99	
CD-022-2022	Programa Gestión y Control Gobierno Corporativo	¢146,880.00	
CD-023-2022	Adquisición de ocho monitores		\$1,505.13
CD-024-2022	Extensión Garantía Técnica a Computadoras Portátiles HP		\$2,593.35
CD-026-2022	Renovación de Licenciamiento ADAUDIT		\$1,502.90
CD-028-2022	Renovación de Licenciamiento VMWARE		\$22,495.70
CD-029-2022	Contratación de los Servicios Agencia Publicidad para carrusel de fotos		\$1,400.07
CD-031-2022	Traslados de conexiones entre redes BN Valores - BNCR		\$2,370.67
CD-032-2022	Adquisición de almacenamiento para equipo Hitachi VSP G350		\$15,979.75
CD-033-2022	Capacitación en Redacción de Informes de Auditoría	¢198,900.00	
CD-035-2022	Contratación de los servicios profesionales para reclutar personal para BN Valores	¢4,972,000.00	
CD-036-2022	Adquisición de dos servidores		\$17,200.34
CD-037-2022	Capacitación Análisis Causa Raíz para auditoría interna	¢504,900.00	
CD-038-2022	Adquisición de lapiceros masivos para clientes	¢1,526,630.00	
CD-039-2022	Renovación Certificado de Gestión de Calidad y auditorías de seguimiento ISO 9001:2015		\$8,362.00
CD-040-2022	Capacitación en inglés III Cuatrimestre 2022	¢1,432,080.00	
CD-041-2022	Renovación de Garantía de Fabricante y Soporte Preventivo Correctivo de los equipos CISCO.		\$11,482.94

CD-043-2022	Contratación de un expositor para charla a clientes de BN Valores		\$1,799.26
CD-044-2022	Contratación de un hotel para el alquiler de salón, alimentación y equipo audiovisual para capacitación a clientes		\$9,495.47
CD-045-2022	Capacitación La Economía de Costa Rica y el Mundo hacia el final de 2022.	¢54,998.00	
CD-047-2022	Renovación Adobe Acrobat		\$1,853.20
CD-048-2022	Adquisición de portavasos promocionales para clientes	¢3,341,000.00	
CD-049-2022	Renovación de licencia y soporte software Mesa de Ayuda		\$9,565.45
CD-050-2022	Renovación Licencia Citrix y Soporte Técnico		\$16,031.31
CD-051-2022	Renovación Licencias Quest		\$12,695.55
CD-052-2022	Inscripción al Congreso Nacional de Excelencia Empresarial		\$74.99
CD-055-2022	Infragistic \$995 / DevExpress \$449,99 / Syncfusion \$445		\$1,889.99

Viajes realizados por jerarcas institucionales y directores de departamentos

Funcionario	Duración (horas)	Destino	Descripción de evento o actividad
Fernando Chavarría Calvosa		Guatemala y El Salvador	Visita a clientes.
Aleksei Barsukov Chaves		Guatemala y El Salvador	Visita a clientes.
Verania Rodríguez Salazar		Guatemala y El Salvador	Visita a clientes.
Fernando Chavarría Calvosa	20	Miami	Global Emerging Markets Corporate Conference

6. Limitaciones y obstáculos encontrados

a. Banco Nacional

La creciente inflación del año 2022 indujo a los bancos centrales a impulsar un crecimiento de tasas que se materializa en contracciones de la demanda de crédito por la reducción de la actividad económica y las expectativas de agentes económicos, afectando las posibilidades de crecimiento del banco e impactando negativamente la capacidad de pago de algunos sectores, y con esto el requerimiento de esfuerzos importantes de recuperación y gestión de cartera.

b. BN Vital

Para el periodo 2022 los procesos inflacionarios a nivel local e internacional causaron que los Bancos centrales en el mundo incrementaran sus tasas de interés, esto causó que los precios de los instrumentos bursátiles disminuyeran, situación que causó el registro de minusvalías en todos los fondos administrados. Esta situación provocó que en algunos meses se registraran rendimientos negativos y con ello la disminución de los volúmenes administrados y salida de algunos afiliados, aspectos que afectaron los ingresos de BN Vital.

c. BN Fondos

Luego de dos años de administrar altos niveles de liquidez tanto en la industria de Fondos de Inversión como en el Sistema Bancario Nacional, provocado principalmente por los efectos económicos que generó la pandemia, se debieron enfrentar las consecuencias de una serie de eventos que cambiaron sustancialmente la tendencia que se traía.

El año 2022 empezó como una continuidad del año 2021, no obstante, en el primer trimestre del año inició el conflicto armado entre Rusia y Ucrania lo cual tuvo efectos globales, como fue el encarecimiento de materias primas, incluyendo el petróleo, a lo cual se sumó una disrupción de las cadenas de distribución, lo que en suma ocasionó un aumento generalizado en los precios (inflación) a nivel global.

Pese a lo anterior, y al esfuerzo realizado, la empresa logró alcanzar muy buenos indicadores financieros, superando en gran medida al resto de los competidores.

d. BN Corredora de Seguros

El periodo 2022 fue un año de retos importantes que tuvieron que ser superados para lograr los excelentes resultados obtenidos por BN Corredora, entre los principales obstáculos podemos mencionar la recuperación de las economías, además del nuevo regreso a la normalidad que provocó la crisis financiera mundial.

e. BN Valores

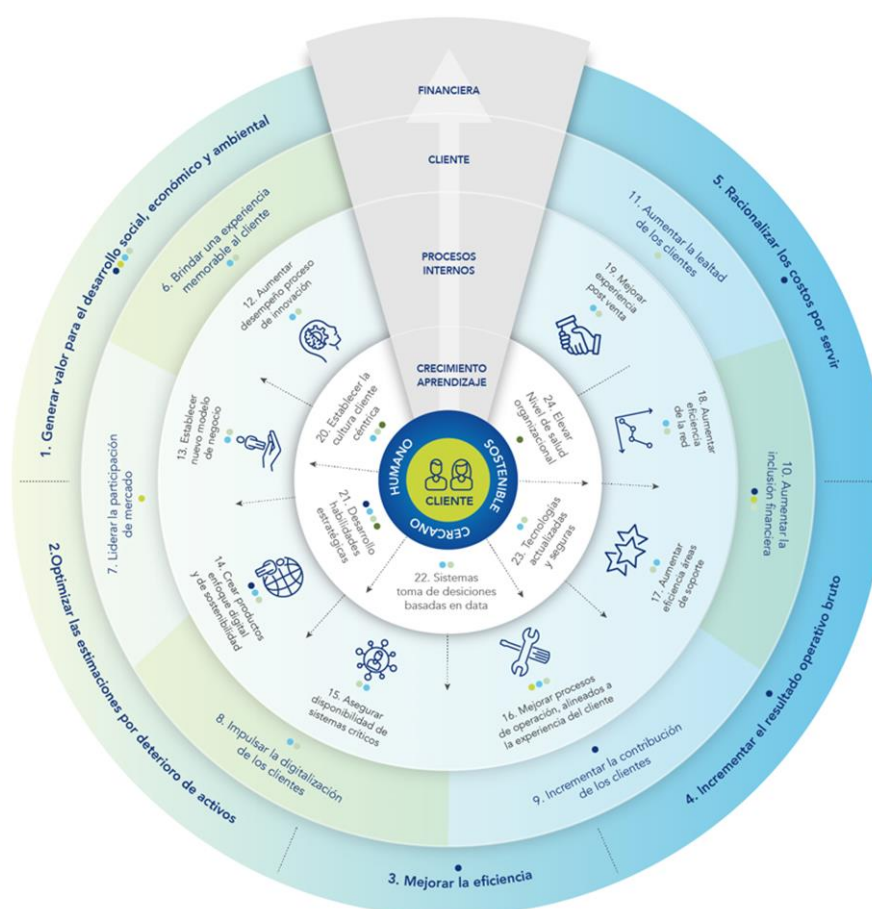
El 2022 fue un año particularmente retador para BN Valores, la persistente inflación que llevó a los Bancos Centrales a mantener las tasas de interés al alza tuvo un impacto directo sobre nuestras carteras y por ende en el negocio.

Para las carteras de inversión balanceadas, que buscan exposición a acciones y a bonos globales, el 2022 fue el peor año desde el 2008, además, desde 1974 estas dos clases de activos no caían de forma conjunta, aspectos que resaltan lo particularmente difícil que fue el 2022 para la gestión de activos a nivel internacional y local.

7. Retos, objetivos e inversiones visualizados

Se presentan los objetivos para el Conglomerado del Banco Nacional de Costa Rica, para el período 2023.

a. Banco Nacional



b. BN Vital

Perspectiva	Línea de la Visión	Objetivo Estratégico	Indicador	Peso
Financiera	Obtener niveles de rentabilidad suficientes para crecer y soportar el desarrollo del país	Generar valor para el desarrollo económico, social y ambiental del país	ROE BN Vital	50.0%
		Mejorar la Eficiencia	Eficiencia BN Vital	20.0%
Cliente	Conglomerado financiero preeminente... ofreciendo la mejor experiencia al cliente	Brindar una experiencia memorable al cliente	NPS Relacional BN Vital	20.0%
		Liderar la participación de mercado	Participación fondos de pensión	10.0%

c. BN Fondos

Perspectiva	Línea de la Visión	Objetivo Estratégico	Indicador	Peso
Financiera	Obtener niveles de rentabilidad suficientes para crecer y soportar el desarrollo del país	Generar valor para el desarrollo económico, social y ambiental del país	ROE BN Fondos	50.0%
		Mejorar la Eficiencia	Eficiencia BN Fondos	20.0%
Cliente	Conglomerado financiero preeminente... ofreciendo la mejor experiencia al cliente	Brindar una experiencia memorable al cliente	NPS Relacional BN Fondos	20.0%
		Liderar la participación de mercado	Participación de mercado fondos financieros	10.0%

d. BN Corredora de Seguros

Perspectiva	Línea de la Visión	Objetivo Estratégico	Indicador	Peso
Financiera	Obtener niveles de rentabilidad suficientes para crecer y soportar el desarrollo del país	Generar valor para el desarrollo económico, social y ambiental del país	ROE Corredora de Seguros	50,0%
		Mejorar la Eficiencia	Eficiencia Corredora de Seguros	20,0%
Cliente	Conglomerado financiero preeminente... ofreciendo la mejor experiencia al cliente	Brindar una experiencia memorable al cliente	NPS Relacional Corredora de Seguros	20,0%
		Liderar la participación de mercado	Participación de mercado ingreso por comisiones	10,0%

e. BN Valores

Perspectiva	Línea de la Visión	Objetivo Estratégico	Indicador	Peso
Financiera	Obtener niveles de rentabilidad suficientes para crecer y soportar el desarrollo del país	Generar valor para el desarrollo económico, social y ambiental del país	ROE BN Valores	50,0%
		Mejorar la Eficiencia	Eficiencia BN Valores	20,0%
Cliente	Conglomerado financiero preeminente... ofreciendo la mejor experiencia al cliente	Brindar una experiencia memorable al cliente	NPS Relacional BN Valores	20,0%
		Liderar la participación de mercado	Participación de mercado ingreso por comisiones	10,0%