



Segundo Reporte

Cambiamos el mundo
2023

Principios de Banca Responsable





Contenido

	Acerca del Reporte	03		Clients y Usuarios	42		Estructura de Gobernanza	69
	Mensaje de la Gerente General			Principio 3			Principio 5	
	Mensaje de la Gerente General			Enfoque Clientecéntrico	43		Estructura de Gobierno	70
				Modelo de triple utilidad	44		Gobernanza asuntos ASG	75
				Bono Social	45		Cultura Principios Banca Resp	76
				Fondos temáticos	46		Gestión de Riesgos	78
	Alineamiento	04		Tarjetas ecológicas	47		Transparencia y Responsabilidad	83
	Principio 1			Financiamiento Climático	49		Principio 6	
	Modelo de Finanzas Sostenibles	05		Poblaciones indígenas	50		Transparencia (aseguramiento)	84
	Presencia nacional	09		Fortalecimiento de MiPymes	51		Ruta 2024	86
	Productos y servicios	10		Empoderamiento de la Mujer	55		Desafíos	87
	Clientes	11		Transformación digital	58			
	Alineación estratégica	12		Tarjeta de Oro (adulta mayor)	60			
	Aporte a los ODS	15		Fly by BN (jóvenes)	61			
	Asuntos internacionales	17		Productos Sostenibles S.A.	62			
	Impacto y establecimiento de Objetivos	18		Partes Interesadas	64			
	Principio 2			Principio 4				
	Estructura de la cartera	19		Nuestros grupos de interés	65			
	Composición de la cartera	22		Temas materiales	67			
	Ánálisis de impactos	24		Relacionamiento con grupos de interés	68			
	Estrategia climática	30						
	Inclusión y salud financiera	33						



Acerca del Reporte



Estimado público, para la Junta Directiva General, la alta administración y toda la familia que conforma la Gente BN nos es muy grato poder presentarles el segundo reporte de Principios de Banca Responsable.

Cuando tomamos la decisión de adherirnos a esta importante iniciativa global lo hicimos pensando en reafirmar nuestro compromiso con el desarrollo sostenible de Costa Rica y en nuestra aspiración de convertirnos en el banco preminente de los costarricenses.

Congruentes con esta responsabilidad ideamos una estrategia de negocios centrada en el bienestar de las personas, la reducción de las brechas sociales, la inclusión financiera y digital, la conservación de los ecosistemas nacionales, el uso responsable de los recursos y por su puesto que el fortalecimiento de la economía del país. Todos estos elementos se conjugan en una estrategia de finanzas sostenibles que denominamos Somos un Banco Humano, Cercano y Sostenible

Es así como asumimos tres grandes compromisos con la sostenibilidad. Desde un ámbito ambiental nos hemos propuesto descarbonizar la economía. Esto implica reducir los impactos de nuestra huella ecológica incluyendo la descarbonización de nuestra cartera de

crédito, la promoción de inversiones sostenibles y el desarrollo de herramientas financieras que faciliten el aporte de nuestros grupos de interés al cumplimiento de las metas universales relacionadas con el ambiente.

En el ámbito social fortalecimos el camino que emprendimos hace más de un centenar de años al llevar desarrollo y acceso a la banca en cualquier parte del territorio nacional. Nos hemos propuesto fortalecer el parque empresarial del país, prestando una atención especial a las micro, pequeñas y medianas empresas y sobre todo aquellas lideradas por mujeres. Dentro de las prioridades de nuestra gestión está la construcción de una cultura financiera saludable que promueva una independencia y libertad económica para todas las personas.

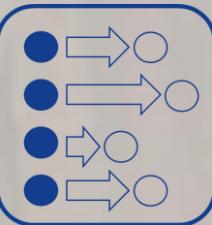
Un elemento importante dentro de la estrategia es la aplicación de instrumentos que nos permitan medir el avance de nuestra gestión más allá de indicadores financieros, pues nuestro primer gran objetivo es generar valor para el desarrollo económico, social y ambiental de Costa Rica; por tanto, trabajamos arduamente para contar con los mecanismos que nos permitan monitorear nuestros impactos para fortalecer aquellos que generan beneficios para todos nuestros públicos

de interés y modificar aquellas acciones cuyos impactos pudieran tener un resultado negativo.

En este segundo año trabajamos el desarrollo de herramientas financieras de inversión novedosas alineadas a los Principios de Banca Responsable, tales como el Bono Social, premiado por ALIDE y los fondos temáticos verdes. Esta trayectoria nos ha permitido mantenernos fieles a los compromisos asumidos en el año 1 relacionados con la construcción de una estrategia de financiamiento climático y la implementación de una estrategia de educación financiera, la cual nos ha posicionado como el banco líder en inclusión y accesibilidad.

A las puertas de cumplir 110 años de historia seguimos caminando con pasos firmes en la senda del desarrollo sostenible de Costa Rica.

Rosayella Ulloa Villalobos
Gerente General
Banco Nacional



Alineamiento

Principio 1 Principios de Banca Responsable

Alinearemos nuestra estrategia comercial para ser coherentes y contribuir con las necesidades de los individuos y los objetivos de la sociedad, como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo Climático de París y los marcos regionales y nacionales relevantes



Modelo de Negocios

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

Cuantifique la información; ejemplo: la distribución de la cartera del Banco (%) de acuerdo con: geografías, segmentos (balance), número de clientes, etc. atendidos.

Modelo de negocios Finanzas Sostenibles



Juntos somos Humanos, Cercanos y Sostenibles

La marca BN está constituida por el Banco Nacional de Costa Rica y sus sociedades anónimas BN Valores, BN Fondos, BN Vital y BN Corredora de Seguros.

Nuestro enfoque de negocios es clientecéntrico porque coloca a las personas y al planeta en el centro de las operaciones. Los factores ambientales, sociales y de buen gobierno corporativo (ASG) se han integrado para dictaminar la toma de decisiones crediticias y de inversión que promueven el bienestar de las personas y el resguardo de los ecosistemas marinos y terrestres del país, así como la promoción de un consumo responsable de los recursos que se requieren para satisfacer las necesidades de las actuales generaciones, con el propósito de proteger los recursos que requerirán las futuras.

El Modelo de Finanzas Sostenibles ha asumido un compromiso con la democratización y la descarbonización de la economía mediante la debida diligencia, control y estricto seguimiento promovido gracias a una conducta empresarial responsable caracterizada por un comportamiento ético y transparente.



Utilidades ₡ 37 772 millones

Al cierre del 2023, la utilidad neta del BN fue de ₡37 772 millones. Esto representó un aumento de ₡455 millones, con respecto a diciembre del 2022 (₡37 317 millones).

Este comportamiento se deriva del aumento en la colocación del crédito, la gestión del portafolio de inversiones y la optimización del gasto de estimaciones.

Comparativo Utilidades Conglomerado Banco Nacional

En millones colones	Dec-22	Dec-23	Var Abs	Var %
BNCR	86 298	86 697	399	0.46 %
BICSA	1 948	3 298	1 350	69.30 %
BN VALORES	1 008	1 631	624	61.90 %
BN VITAL	1 427	1 620	193	13.53 %
BN SAFI	2 692	2 484	-208	-7.72 %
BN SEGUROS	4 123	4 818	695	16.87 %
Utilidad Antes de Impuestos	97 495	100 549	3 054	3.13 %
Participaciones	21 561	28 744	7 183	33.31 %
Impuesto Renta	38 617	34 033	-4 584	-11.87 %
Utilidad Neta	37 317	37 772	455	1.22 %

Las utilidades del BN están compuestas por las del Banco, sus sociedades anónimas y su participación en BICSA.

Antes del pago de los impuestos y participaciones el BN logró una utilidad de ₡100 549 millones, pero de esa cifra el 34 % (₡34 033 millones) se utiliza para honrar su compromiso con el pago de impuestos y el 29 % (₡28 744 millones) para atender las participaciones, con lo cual las utilidades netas corresponden a solo el 37% (₡37 772 millones). Mientras que el BN cumple ese porcentaje, otros bancos asumen porcentajes menores, que van entre el 54 % (BCR), 11 % (BP) y 37 % (banco privado).

Patrimonio ₡ 791 330 millones

Durante diciembre 2023, esta partida aumentó ₡51364 millones con relación con diciembre 2022. La principal variación a nivel interanual

se presentó en la partida de reserva legal por ₡35 033 millones, producto de la distribución de utilidades del periodo 2022, según lo indicado en el Artículo 12, inciso a de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional.

Los resultados del patrimonio ofrecen una radiografía de la situación financiera del BN, dado que está compuesto por los activos y los pasivos, su equilibrio es indispensable para garantizar el éxito financiero de la Organización. El crecimiento del patrimonio no es sencillo; sin embargo, gracias a la buena planificación que se ha hecho se puede ver la solidez y la buena salud financiera alcanzada en 2023.

Activos ₡ 8 051 592 millones

Al cierre del 2023, los activos totales del BN incrementaron en ₡131 987 millones de colones, con respecto al año anterior.

El aumento se dio principalmente por un aumento de la cartera de crédito, la cual creció en un 3.78 % con respecto al cierre del 2022. El BN se ubicó en primer lugar en materia de activos en el Sistema Financiero Nacional.

Pasivos ₡ 7 260.26 millones

Al cierre del 2023, los pasivos aumentaron en ₡80.62 millones de colones, como producto de las captaciones con el público,

las cuales aumentaron en un 4.98 % con respecto al 2022

Eficiencia Aumentó 5pp

El BN aumentó 5 p.p. de diciembre 2022 al 2023. A pesar de que la eficiencia sufrió un deterioro, es importante

destacar que fue en menor medida con respecto a la industria (5 vs.13 pb).



ROAE 4,71

Pasó de 5.42 en el 2022 a 4.71 en 2023. Este valor se ubica por encima de promedio del sistema bancario.

Mora a 90 días: 2,48

Gracias a una buena gestión de cobro, se redujo de 2.63 a 2.48, que ha sido el valor más bajo de los últimos 5 años.

Líderes de mercado de seguros

₡ 7 195,72

Millones de colones fue la utilidad bruta generada en el 2023 por BN Corredora de Seguros, de esta manera se consolidó su liderazgo de mercado en ingresos por comisiones, ingresos totales y utilidades.

Líderes en participación de mercado en Costa Rica

Gracias a un aumento de 0.83% en la participación de mercado se reforzó la posición de liderazgo en el sector bancario costarricense. Esto significó un crecimiento total de 259 000 millones de colones.

5.5% fue el crecimiento percibido en cartera en el año 2023, el cual fue el mayor crecimiento en la banca del país .

₡8.1 billones de colones fue el cierre de la cartera de crédito de Banca para el Desarrollo



Colocación en más de **201 221 operaciones**.



Mejora en captación, con la apertura de más de **140 000 unidades de sobres electrónicos**.



Colocación en crédito de consumo, por más de **176 000 millones de colones**.



Colocación de más de **33 000 tarjetas**.

Mercado de Crédito Saldo en billones de colones. **4.8%**

PARTICIPACIÓN %	
2022	2023
19.25 %	19.98 %

Al cierre del 2023, el Banco Nacional logró una participación de mercado del 19.98 %. Asimismo, para dicho periodo, el Banco Nacional logró un crecimiento del 3.78 % en la cartera de crédito con respecto al cierre del 2022. Fue la entidad bancaria que más crecimiento presentó por concepto de cartera de crédito, al posicionarse en el primer lugar de participación de todos los bancos y del resto de del Sistema Financiero Nacional.

Impacto del BN en el desarrollo sostenible de Costa Rica.

El porcentaje de crecimiento del crédito del BN.

Se asocia con el **0.65 %** del crecimiento económico de Costa Rica/



**Mercado de Captación
Saldo en billones de colones.**

₡6.2

PARTICIPACIÓN %	
2022	2023
23.52%	24.69%

En lo que respecta a la captación, el Banco Nacional tuvo una participación de mercado del 24.69 %, al cierre del 2023. Adicionalmente, consiguió un crecimiento del 4.98 % para el cierre del 2023, siendo la segunda entidad bancaria que presentó el mayor crecimiento por concepto de captación al cierre del 2023. Sin embargo, el BN se ubicó en el primer lugar en participación de mercado en captación en el Sistema Financiero Nacional

**Mercado de cuentas corrientes
Saldo en billones de colones.**

₡2.06

PARTICIPACIÓN %	
2022	2023
27.80%	28.13%

En lo que respecta a las cuentas corrientes, el Banco Nacional tuvo una participación de mercado del 28.13 % al cierre del 2023. Asimismo, tuvo un crecimiento de 1.20 % en el saldo de las cuentas corrientes al cierre del 2023, siendo la segunda entidad bancaria que mayor crecimiento obtuvo por concepto de saldo en cuentas corrientes en comparación con otras entidades financieras al cierre del 2022. A pesar de este comportamiento, el Banco se ubicó en el primer lugar en este campo.

**Mercado de ahorros
Saldo en billones de colones.**

₡2.3

PARTICIPACIÓN %	
2022	2023
32.80%	34.27%

Con respecto a las cuentas de ahorro, el Banco Nacional tuvo una participación de mercado de 34.27 %, al cierre del 2023. Asimismo, presentó un crecimiento de 4.50 % en el saldo de las cuentas de ahorro al cierre del 2022, posicionándolo como el segundo banco que mayor crecimiento y ubicándolo en la primera posición de entre todos los bancos y otras entidades financieras en temas de saldos en materia de ahorros.

**Mercado de depósitos a plazo
Saldo en billones de colones.**

₡1.8

PARTICIPACIÓN %	
2022	2023
15.08%	16.62%

En lo que respecta a los depósitos a plazo, el Banco Nacional tuvo una participación de mercado de 16.62 %, al cierre del 2023. Asimismo, presentó un crecimiento de 10.18 % en el saldo de los depósitos a plazo, con respecto al cierre del 2022. A pesar de ser el tercer banco en presentar el mayor crecimiento en materia de certificados de depósito a plazo, el BN aún se mantiene en el primer lugar en la participación de mercado en esta temática



Presencia en el territorio nacional

Como BN, estamos presentes en las siete provincias del país, mediante una red de 158 oficinas, al cierre del 2023. Esta cobertura de servicios se amplía aún más a través de otros canales físicos como los autobancos, además de los canales electrónicos, los canales alternos y otros servicios.

Presencia física y virtual del BN



CANALES FÍSICOS
158 Oficinas
15 Autobancos



CANALES DIGITALES
20.35 % Banca en Línea
33.58 % App BN Móvil
46.07 % App BN Sinpe Móvil



CANALES ALTERNOS
3041 Puntos de BN Servicios:
467 Cajeros automáticos



OTROS SERVICIOS
13 puntos BN Cletas
12 puntos Estaciones de recarga:

Distribución de la presencia física del BN por provincia

	Alajuela	Cartago	Guanacaste	Heredia	Limón	Puntarenas	San José	Total
OFICINAS	31	16	17	17	8	24	45	158
CAJEROS	92	41	47	46	28	50	163	467
BN SERVICIOS	692	401	355	245	192	433	723	3041
AUTOBANCOS	2	1	2	2	3	0	5	15
BN CLETAS	4	1	3	0	1	1	3	13
ESTACIONES DE RECARGA	5	1	2	1	1	1	1	12





Productos y Servicios, actividades prestadas

El BN abarca cinco áreas de negocio: banca y finanzas, seguros, pensiones, fondos de inversión y mercado de capitales. A través de estas líneas, atendemos las necesidades y expectativas de las personas mediante el desarrollo de productos y servicios que brinden soluciones financieras integrales, con lo cual promovemos la salud económica del país y el fortalecimiento del tejido empresarial, impulsamos la empleabilidad, así como incentivamos la igualdad de oportunidades y la participación de las personas en la economía nacional.

Fondos de Inversión: BN Fondos

Fondos financieros

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

Fondos internacionales

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

Fondos no financieros

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

Banca y finanzas: Banco Nacional

Divide su operación para atender tres grandes grupos con productos y servicios específicos para cada uno de ellos.

Personas

- Cuentas, Cuenta juvenil – Fly
- Ahorro e inversión
- Financiamiento
- Tarjetas / Billeteras digitales
- Digital
- BN Mujer
- Otros servicios

Pymes

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

Corporativo

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

Fondos de Capitales: BN Valores

- Intermediación bursátil
- Gestión de activos
- Asesoría inversión
- Complemento a su inversión

Seguros: BN Corredora

- Seguros de protección robo y fraude para tarjetas
- Seguros de desempleo para tarjetas
- Seguros de desempleo para créditos
- Seguros de gastos médicos
- Seguros de vida individuales
- Seguros agrícolas

Pensiones: BN Vital

Planes:

- Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias (ROP)
- Fondo de Capitalización Laboral
- Plan voluntario
- Plan de Pensión Colectivo Empresarial
- Planes de beneficios

Servicios:

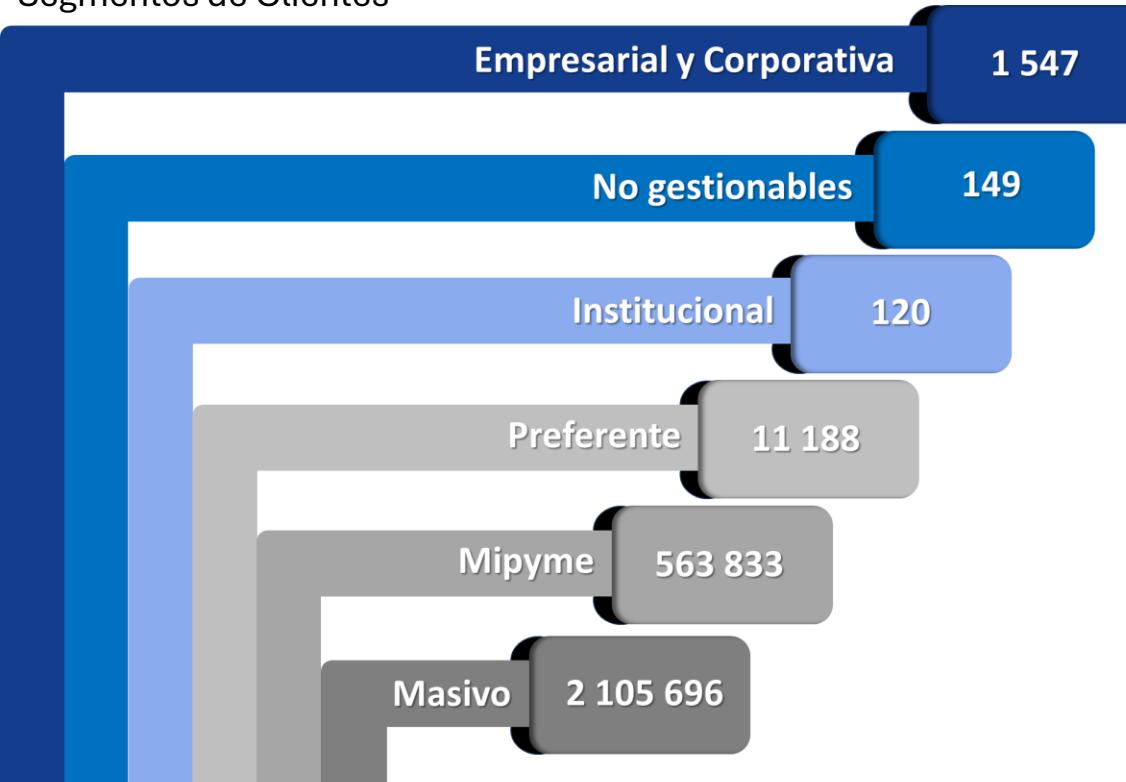
- Estados de cuenta
- Estimación de la pensión
- Disminución de impuestos
- Formularios en línea



Clientes: segmentos atendidos



Segmentos de Clientes





Alineación estratégica

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



Sí



No

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

Alineación estratégica

La Sostenibilidad integrada en el corazón de los negocios

La estrategia del BN tiene la premisa de generar valor económico, social y ambiental para impulsar el desarrollo sostenible de Costa Rica. De este primer objetivo, se derivan los otros con los que se construyó el marco estratégico vigente, aprobado por la Junta Directiva General en diciembre de 2021.

El marco estratégico esculpe un modelo de negocios que coloca a las personas y al planeta en el centro de las operaciones. Se fundamenta en una escucha permanente de sus grupos de interés para conocer sus necesidades y expectativas de forma que sean fuente de insumos para la toma de decisiones estratégicas del Conglomerado. Atendemos sus necesidades mediante procesos innovadores y



diseños de herramientas financieras con las cuales dar respuesta a los desafíos sociales y ambientales que vive la sociedad actual. Este accionar tiene su fundamento en el propósito del BN. Las acciones, que se impulsan a partir del plan estratégico, están enfocadas en 4 prioridades específicas. Estas construyen los planes estratégicos específicos que desarrollan todas las dependencias del BN.

Esas prioridades son las siguientes:



Participación de mercado de crédito

Buscamos que nuestros públicos de interés tengan mayores oportunidades de acceso a soluciones financieras que promuevan beneficios ambientales y sociales con los cuales responder a sus necesidades.



Digitalización de los procesos

Colocamos a las personas en el centro de las operaciones. Nuestro modelo estratégico Juntos somos humanos, cercanos y sostenibles pretende bancarizar a todas las personas promoviendo su inclusión financiera, sin dejar a nadie atrás.



Eficiencia

Nos proponemos hacer un uso óptimo de los recursos que impactan los rendimientos para seguir fortaleciendo la solidez del BN y con ello garantizar la continuidad del negocio para seguir acompañando a nuestros grupos de interés.



Salud Organizacional

Pretendemos brindar la mejor experiencia a los clientes mediante el compromiso y motivación de la Gente BN. Su bienestar se traduce en pasión por todo lo que hacen, con lo cual beneficiamos a nuestros públicos de interés



La estrategia de negocios se fundamenta en un enfoque sostenible

Cuando el marco estratégico del BN fue aprobado, se integraron factores de sostenibilidad, a partir de los cuales cimentar un proceso de creación de productos y herramientas financieras con un enfoque digital y de sostenibilidad. En esta ruta, procuramos aumentar la oferta de productos y servicios por medio de los canales digitales; principalmente, los productos de crédito.



En adición, impulsamos la generación de productos con características de triple impacto: social, ambiental, económico.

Somos conscientes de la relevancia que tiene para las empresas la integración de factores diferenciadores en el mercado, particularmente, en los ámbitos financiero, ambiental y social. Una diferenciación que se traduce en permanencia a lo largo de los años. Si bien el BN cuenta con más de 100 años de existencia, debe evolucionar con el mundo. Por esta razón, el actual marco estratégico aprovecha el buen posicionamiento que ha alcanzado el Conglomerado en materia de sostenibilidad de triple impacto. Con ello, ha logrado impulsar el crecimiento económico del país en concordancia con la protección de los ecosistemas.

El plan estratégico del Conglomerado es el que marca la ruta de acción que tomamos en el BN para cumplir con las metas. Por lo cual, su gestión está enmarcada en una serie de principios y valores que regulan la operación de la organización. Ambos se fundamentan en una base ética y transparente que se aprueba y controla desde la Junta Directiva General. Dichos

Ser Sostenibles

Nos ha significado poseer una estrategia de diferenciación que cuenta con indicadores concentrados en un balance de sostenibilidad desde donde se mide la generación de valor económico, social y ambiental para beneficio del país

PRINCIPIOS	VALORES
 Eficiencia comercial	 Escuchamos con empatía y proactividad, para lograr los sueños y facilitar la vida de nuestros clientes.
 Banca del futuro	 Trabajamos colaborativamente, para que las cosas sucedan de manera fácil, simple y oportuna.
 Procesos clientecéntricos	 Innovamos para acompañar a nuestros clientes. Hacemos negocios sostenibles y responsables.
 Sostenibilidad financiera	 Por eso, buscamos la excelencia y la eficiencia en todo lo que hacemos.
 Calidad de la cartera	
 Salud organizacional	



La estrategia se alinea con factores de sostenibilidad desde donde se asumen los siguientes compromisos



Finanzas sostenibles

- Negocios sostenibles
- (financiamiento e inversión)
- Gestión de riesgos ASG
- Cultura institucional ASG
- Cadena de valor (clientes y proveedores)



Conducta empresarial responsable

- Marco de gobierno corporativo
- Ejercicio de rendición de cuentas
- Indicadores para la mejora continua
- Derechos Humanos
- Bienestar de la Gente BN



Democratización de la economía

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



Descarbonización de la economía

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

Los objetivos del plan de comunicación se derivan del objetivo uno del marco estratégico Juntos Somos Humanos, Cercanos y Sostenibles, el cual busca generar valor económico, social y ambiental para el desarrollo sostenible del país. Para establecer un ordenamiento transversal de los factores de sostenibilidad inmersos en la estrategia general de negocios del BN, se idearon objetivos de sostenibilidad para cada compromiso establecido



Finanzas sostenibles

- Realizar una adecuada gestión de riesgos ASG, que permita maximizar las oportunidades y minimizar los riesgos que pueden tener un impacto negativo en el desempeño del BN.
- Ampliar y fortalecer la cartera de productos y servicios sostenibles, que ayuden a contribuir con la recuperación de la participación de mercado.



Descarbonización de la economía

- Reducir los impactos ambientales negativos de la gestión del CFBNCR, para que, a su vez, ayude a aumentar la eficiencia y racionalidad de los costos.



Democratización de la economía

- Llevar a cabo diversos programas de educación e inclusión financiera, igualdad de género y apoyo a las comunidades, para contribuir con el incremento de la base de clientes y fortalecer la lealtad de los actuales.



Conducta empresarial responsable

- Fortalecer la gobernanza de la sostenibilidad mediante la implementación de prácticas de conducta empresarial responsable, para avanzar en el cumplimiento de las metas institucionales propuestas.



Aporte de nuestros negocios al cumplimiento de las metas de los ODS

Nos vinculamos con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible debido a la diversidad de nuestro negocio y a las actividades comerciales que apoyamos. Sin embargo, para profundizar en el aporte al logro de las metas de los ODS, se seleccionaron aquellos en los que tenemos un mayor nivel de impacto. Para la priorización de los ODS, se ejecutaron una serie de talleres con diferentes representantes de las dependencias, en los que se analizó la vinculación de las metas de los ODS con los objetivos institucionales de la estrategia de negocios sostenibles del Conglomerado.

Relacionamos los objetivos específicos de la estrategia con 55 de las 169 metas de los ODS, una vinculación del 33 %. Tenemos objetivos específicos de la estrategia de negocios sostenibles, vinculados con 15 metas de los ODS en el ámbito social, 17 tanto en el ambiental como en el económico y 6 en términos de gobernanza. Con estos resultados consideramos que nuestro impacto está focalizado en los siguientes ODS:



ODS 1: FIN DE LA POBREZA

Iniciativa

- Seguros de protección para gastos médicos
- Línea de crédito: BN Soluciones de Salud
- Banco de productos sostenibles, diseñados para generar un mayor nivel de bancarización de la población
- Parafiscales otorgados a la Comisión Nacional de Emergencias
- Programa de Finanzas Sostenibles: movilización de recursos propios e internacionales dirigidos a impulsar proyectos sociales y ambientales



ODS 5: IGUALDAD DE GÉNERO

Iniciativa

- Programa BN Mujer, con apoyo a las mujeres clientes mediante servicios financieros y no financieros
- Programa Mujeres 360, para acelerar el crecimiento de las empresas lideradas por mujeres
- Pyme Nauta, capacitación y desarrollo de habilidades técnicas para mujeres
- Marketplace BN Shop
- Canal de Instagram Vamos a Contarte



ODS 8: TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Iniciativa

- Cartera de crédito por segmentos: empresarial, corporativo, masivo, microempresa, mediana, pequeña, institucional, etc.
- Cartera de crédito en diferentes actividades económicas
- Programa Transformando Comunidades
- Programa de crédito para micro y pequeñas empresas con enfoque ambiental Pyme Verde
- Red de oficinas en todo el país, plataformas digitales y apps de servicios



ODS 9: INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

Iniciativa

- BN Desarrollo, para desarrollo y fortalecimiento de las pequeñas empresas
- Programa Transformando Comunidades
- BN Crédito Ecológico
- Fondo de Inversión para desarrollo de Infraestructura resiliente
- Fideicomiso de Fondo Nacional de Telecomunicaciones



ODS 12: PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE

Iniciativa

- Programa de Gestión Ambiental Institucional PGAI
- Reporte de Sostenibilidad basado en la metodología GRI
- Programa Proveedores Sostenibles
- Programa de Compras Sostenibles
- Estrategia de relacionamiento con públicos de interés



ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos

Iniciativa

- Programa de Finanzas Sostenible
- Balance de sostenibilidad



ODS 13: ACCIÓN POR EL CLIMA

Iniciativa

- Aplicación de criterios ASG en la Cultura de Riesgos
- Política de Sostenibilidad
- Comités Ambientales
- Programa de Finanzas Sostenibles
- Programa de Carbono Neutralidad

Es claro que ser un banco sostenible impulsa un éxito integral para nuestra organización, pues se relaciona con el valor social y ambiental que aportamos a Costa Rica de la mano con las utilidades que reportamos en los estados financieros. Esto debe ser motivo de satisfacción y orgullo, porque estamos apostando a las prioridades correctas, las que están a favor del planeta y, por consiguiente, a favor de las presentes y futuras generaciones.



Asuntos internacionales

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

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



Principios para
la Sostenibilidad
en Seguros



Principles for
Responsible
Investment



Nos hemos propuesto intensificar los impactos positivos y minimizar los negativos de nuestras operaciones; por ello, nos adherimos y acogemos iniciativas internacionales que nos orienta por ese camino de mejora continua que nos lleva hacia la excelencia en la gestión de nuestros asuntos materiales



Congruentes con las prácticas de un gobierno ético y transparente mostramos nuestra gestión mediante la Iniciativa de Reporte Global (GRI) por sus siglas en inglés para evidenciar con hechos nuestros avances en los ámbitos económico, ambiental y social.





Impacto y establecimiento de Objetivos



Principio 2

Principios de
Banca Responsable

Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos mientras se reducen los impactos negativos y se gestionan los riesgos para las personas y el medio ambiente que resultan de nuestras actividades, productos y servicios. Con este fin, estableceremos y publicaremos objetivos donde podamos tener los impactos más significativos.



Paso clave 1

Análisis de impactos

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

A. Alcance

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

Por favor, describa qué partes de las principales áreas de negocio del banco, productos/servicios en las principales geografías que en el que opera el banco (como se describe en 1.1) se han considerado en el análisis de impacto , Sírvase describir también qué esferas aún no se han incluido y por qué.

Estructura de la cartera Administración de impactos

Gracias a los controles que se establecen, podemos evaluar los impactos positivos y negativos a través del monitoreo mensual del sistema de evaluación del desempeño (Plan de Alineamiento Estratégico [PAE]. En este, los resultados que se revisan están asociados a las dependencias responsables de cada indicador.

En materia de impactos relacionados con la gestión estratégica, se cuentan los siguientes:

**¢4.96
billones**

Saldo de la cartera de crédito a diciembre 2023

	INIMPACTO	VALOR AGREGADO
	Crecimiento en la colocación de crédito a tasas competitivas.	Oportunidades de acceso a toda la población a herramientas financieras que den respuesta a sus necesidades.
	Inclusión financiera (microcréditos).	Bancarización de la población para aumentar y dar mayores oportunidades de desarrollo de ideas productivas.
	Monitoreo mensual de la satisfacción del cliente (Net Promote Score [NPS]).	Mejora en el servicio y atención de los clientes, para aumentar la asesoría y acompañamiento, de manera que se refleje en niveles de satisfacción altos, en relación con la experiencia de los clientes.
	Creación del canal Sucursal Digital, para la atención virtual de clientes.	Acompañamiento permanente a los clientes para facilitar sus trámites bancarios 24/7.
	Trabajo colaborativo con sociedades anónimas del BN para colocación de productos.	Servicios integrales que favorezcan una mejora en la calidad de vida de las personas.



Crecimiento de la cartera de crédito

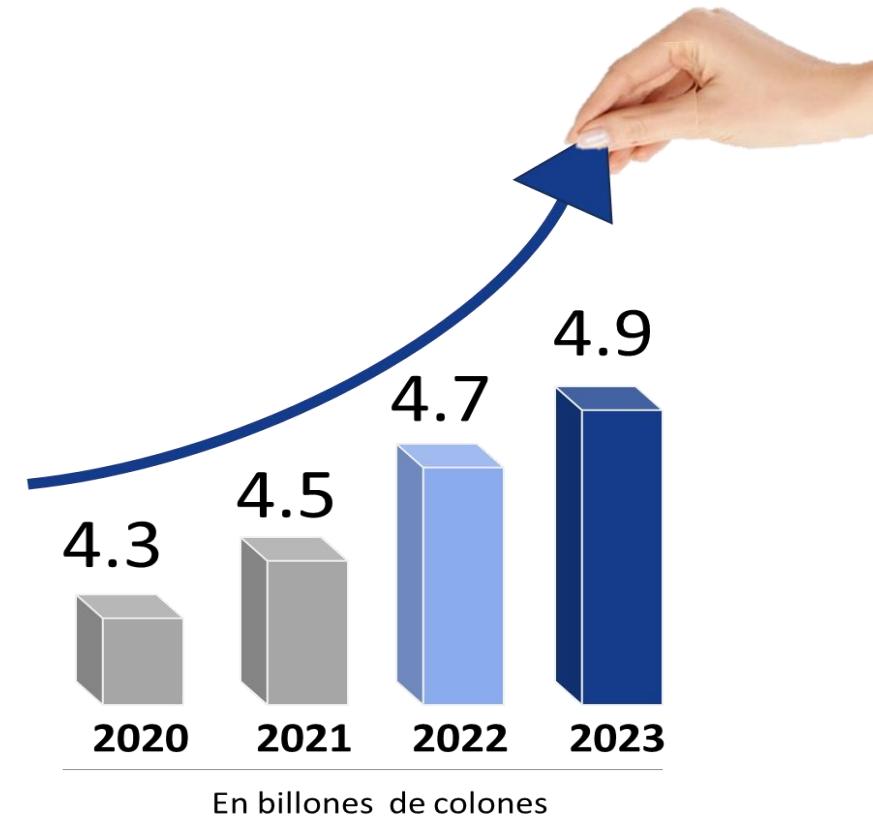


Contamos con un portafolio diversificado con el que ofrecemos alternativas de financiamiento innovadores y accesibles mediante las cuales nuestros clientes puedan desarrollar sus proyectos personales o empresariales. De esta forma los acompañamos y asesoramos en un proceso para cumplir sus metas, sumándolos en esta generación de valor compartido.

Escuchamos a nuestros públicos para entender sus necesidades y a partir de dicha información adecuamos y personalizamos nuestros productos y servicios para atender a nuestros públicos de interés de forma más cercana y sostenible



La cartera de crédito procura apoyar tanto segmentos de público importantes para el desarrollo de Costa Rica como apoyar diversas actividades económicas que impulsan el crecimiento económico del país.



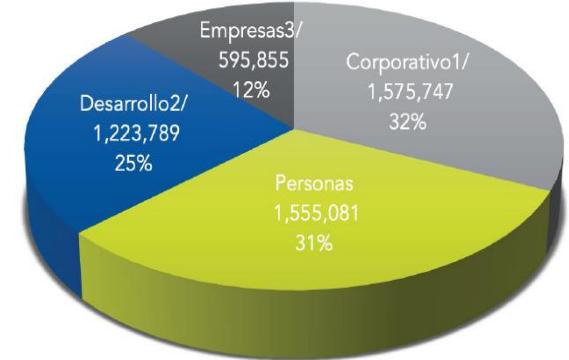


A partir de nuestro modelo de negocios generamos un valor agregado que impulsa el desarrollo económico, social y ambiental del país para beneficio de todas las personas. Dado que el 51% de la población nacional es cliente del BN, asumimos un compromiso con todos nuestros segmentos de público para atender y satisfacer sus necesidades.

Desarrollamos estrategias de financiamiento que estimula una rentabilidad económica que favorece tanto a los clientes como al BN y de forma paralela se promueven beneficios sociales y ambientales. La segmentación aplicada nos permite desarrollar estrategias específicas diferenciadas adecuadas a cada segmento de público atendido.

Nos comprometemos tanto con nuestro público masivo en concordancia con nuestra estrategia de colocar a las personas en el centro de nuestras operaciones. El público masivo corresponde al 26,58% de toda la cartera. Adicionalmente nos ocupamos de impulsar el parque empresarial de Costa Rica, enfatizando en las mipymes, las que ocupan el 32,76% del saldo de la cartera de crédito; no obstante, también nos ocupamos de un segmento empresarial y corporativo con un 26,45%, con ello trabajamos de forma integral con todos los empresarios en el país.

Distribución por segmento cartera de crédito
(montos de saldos en millones de colones)



Nota:

- 1/ Incluye instituciones
- 2/ Incluye microempresa, pequeña empresa, mediana empresa con baja vinculación y pequeño productor agropecuario.
- 3/ Incluye medianas empresas

Segmento	Operaciones a diciembre del 2022	Operaciones a diciembre del 2023
Masivo	3267 871	349 323
Microempresa	121 310	143 923
Pequeña empresa	44 975	50 619
Preferentes	35 763	20 234
Mediana empresa*	18 795	20 498
Empresarial y corporativa	801	937
Institucional	173	177
No gestionables	86	90
Total	489 774	585 801

Fuente: Periodos actuales dic - 2023

Segmento	Composición Dic. del 2023	PM Dic. 2023
Empresarial y corporativa	26.45 %	₡1 312 880 307 792.17
Masivo	26.58 %	₡1 319 710 484 278.86
Microempresa	12.10 %	₡600 533 867 626.00
Mediana empresa	15.55 %	₡771 934 374 128.04
Pequeña empresa	9.07 %	₡450 303 067 769.12
Preferentes	4.82 %	₡239 481 043 736.73
Institucional	5.30 %	₡263 102 210 823.28
No gestionables	0.13 %	₡6 322 313 480.94
Total general	100.00 %	₡4 964 267 669 635.14

Fuente: Periodos actuales



Análisis de impactos

B. Composición de la cartera

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

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

La cartera de crédito del BN es una fuente de crecimiento sostenible para Costa Rica, ya que impulsa diversas actividades productivas o segmentos que dinamizan y fortalecen la economía del país. Por ejemplo, el turismo es uno de los pilares de la economía nacional, ya que Costa Rica es un referente para viajar gracias a su naturaleza y biodiversidad única en el mundo.

Conscientes de este importante rol que desempeña el sector turismo en el ámbito nacional, en el BN hemos procurado brindar el apoyo necesario para impulsar el sector con un enfoque sostenible. Es así como el 85 % del turismo nacional se financia con recursos del BN. La sostenibilidad de la industria turística requiere el apoyo de otros sectores de la economía, como el de energía. Por esa razón, también, se trabaja por impulsar energías renovables como la hídrica y la eólica o por incentivar el aumento del uso de transporte libre de emisiones.

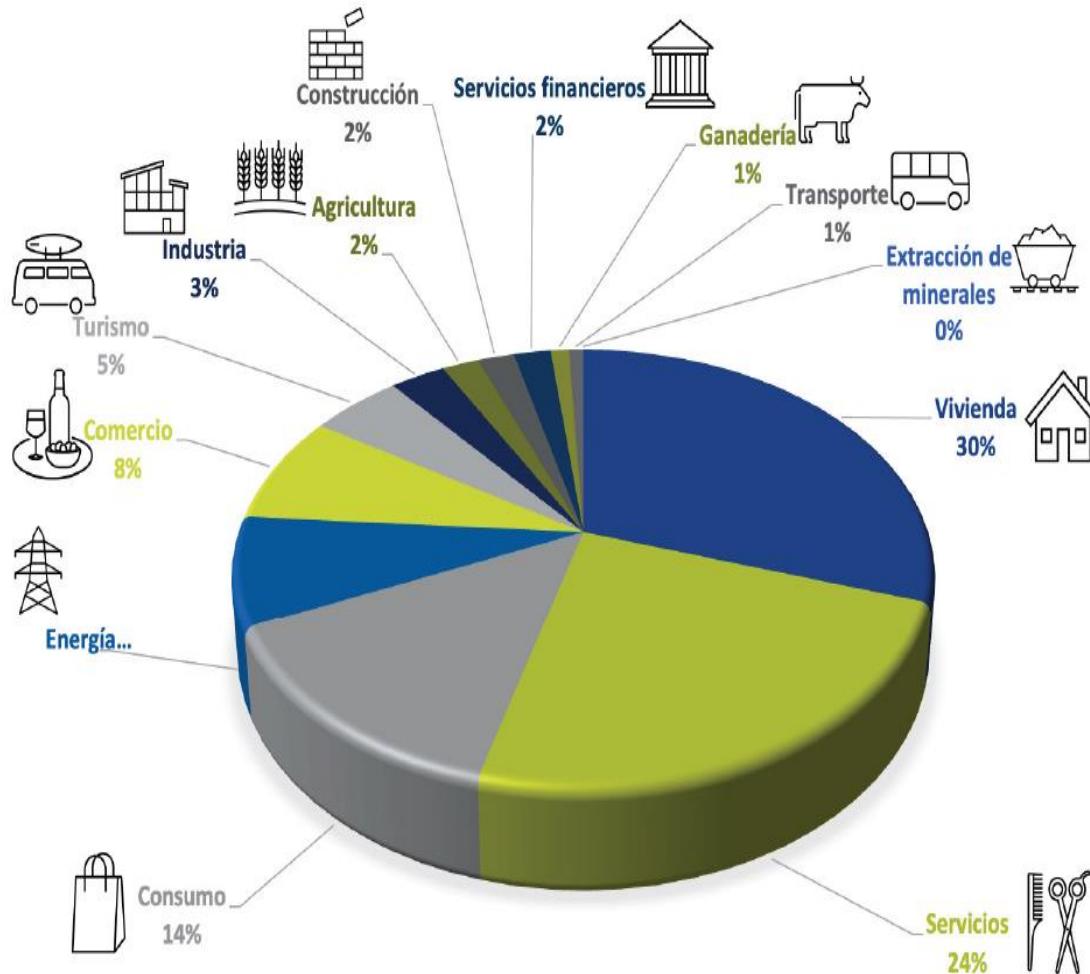
Existen otras actividades productivas que son necesarias para el promover el crecimiento del índice de desarrollo socioeconómico del país como la agricultura, la ganadería, la construcción, los servicios, el consumo, entre otros. Al ser uno de los bancos más grandes de Costa Rica, procuramos caminar al ritmo que requiere el país para mantener un modelo económico eficaz con la capacidad de reducir las brechas sociales y de solventar los desafíos que impone el mundo.

Por otro lado, es importante analizar cómo impulsamos diferentes segmentos empresariales, institucionales o empresariales para promover un mayor dinamismo en la economía nacional. Por ejemplo, un 37 % del saldo de la cartera de crédito se utilizó para apoyar y fortalecer al segmento de las micro, pequeñas y medianas empresas. Sin embargo, no solo nos focalizamos en créditos de desarrollo, pues el parque empresarial del país también se alimenta de las grandes empresas y las instituciones. Por ello, el 26 % se utilizó para apoyar al segmento empresarial y corporativo y un 5 % se destinó al institucional.

A diciembre del año 2023, el BN cerró con un saldo de cartera de crédito de ₡4 964 267 669 635.14, lo que se traduce en accesibilidad a bienes y servicios que tanto personas como empresas necesitan para completar sus actividades económicas.



Distribución de la Cartera por Actividad Económica



Actividad	Operaciones a diciembre del 2022	Operaciones a diciembre del 2023
Consumo	391 731	468151
Vivienda	50 189	49908
Servicios	17 238	19339
Comercio	14 580	17105
Agricultura y silvicultura	6 421	6613
Ganadería, caza y pesca	5 709	5900
Industria	2 143	2129
Transporte, comunicación y almacenamiento	704	996
Turismo	818	603
Construcción	106	133
Servicios financieros	94	73
Energía	35	40
Extracción de minerales	6	6
Total general	489 774	570 996

Fuente: Periodos actuales dic - 2023



Análisis de impactos

Si ha adoptado otro enfoque para determinar la escala de exposición del banco, sírvase mostrar cómo ha considerado dónde se encuentran las actividades principales del banco en términos de industrias o sectores

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

En ambos casos ocupó un puesto de liderazgo en el Sistema Financiero Nacional (SFN). En el presente informe se encontrará la Información del año 2023 y el cuadro siguiente detalla la posición del BN en el SFN

Participación de mercado en crédito

Entidad	Dic. 2022		Dic. 2023		
	Saldo en colones	Participación	Saldo en colones	Participación	Var % saldo
BNCR	₡4 705 656 050 770.00	19.25 %	₡4 883 571 001 338.00	19.98 %	3.78 %
BCR	₡3 298 222 308 876.00	13.49 %	₡3 118 336 134 065.00	12.76 %	-5.45 %
POPULAR	₡2 824 019 218 637.00	11.55 %	₡2 832 513 147 580.00	11.59 %	0.30 %
SCOTIABANK	₡1 476 854 626 345.00	6.04 %	₡1 256 872 408 074.00	5.14 %	-14.90 %
DAVIVIENDA	₡1 527 972 627 982.00	6.25 %	₡1 409 644 185 972.00	5.77 %	-7.74 %
Resto SFN	₡7 600 100 597 727.00	31.09 %	₡7 504 630 168 906.00	30.70 %	-1.26 %
Total. General	₡24 966 042 390 401.00		₡24 446 232 417 764.00		

Fuente: Análisis Económico/SUGEF

En el mercado de crédito cerramos el año con un 19,98% de participación, ubicándonos en el primer lugar del sistema financiero costarricense. Esto confirma que el BN sigue siendo el principal aliado de los costarricenses en financiamiento, lo que nos permite ser congruentes con nuestro propósito de escuchar a nuestros públicos de interés para

acompañarlos en el proceso de transformar sus sueños en hechos, gracias a los productos y servicios financieros adecuados a sus necesidades y expectativas. De esta forma colaboramos a mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, aportando soluciones a los problemas sociales y ambientales que aquejan a nuestra sociedad actual.



En el mercado de captación el BN se ubica en el primer lugar del SFN con un 24,69% del pastel, seguido del otro banco del Estado con una diferencia de ₡1.8 billones de colones.

Este mercado, compuesto por la participación en cuentas corrientes, ahorros y depósitos a plazo ratifican la posición de liderazgo del BN.

Esta exposición es el resultado del arduo trabajo del BN para convertirse en el Banco preeminente de Costa Rica.

Liderar el mercado de captación es importante porque nos permite contribuir con la estabilidad financiera del país, el fomento del crecimiento de las fuentes de empleo y la reducción de la pobreza.

Ofrecemos diversas herramientas caracterizadas por plazos, rendimientos, riesgos, entre otros. Esto permite a nuestros los ahorrantes invertir de acuerdo con sus intereses o necesidades

Participación de mercado en captación

Entidad	Dic. 2022 (miles de colones)	PM Dic. 2022	Dic. 2023 (miles de colones)	PM Dic. 2023	Var. porcentual
BN	₡5 971 828 510 972.00	23.52 %	₡6 269 109 873 445.00	24.69 %	4.98 %
BCR	₡4 691 855 488 958.00	18.48 %	₡4 426 326 240 375.00	17.43 %	-5.66 %
BAC SAN JOSE	₡3 918 782 855 229.00	15.43 %	₡4 195 927 580 493.00	16.52 %	7.07 %
POPULAR	₡1 843 172 675 428.00	7.26 %	₡2 087 617 268 472.00	8.22 %	13.26 %
SCOTIABANK	₡1 346 969 970 836.00	5.30 %	₡1 299 561 496 851.00	5.12 %	-3.52 %
DAVIVIENDA	₡1 298 786 668 845.00	5.11 %	₡1 218 539 314 233.00	4.80 %	-6.18 %
OTROS	₡5 787 665 503 791.00	22.79 %	₡5 895 242 712 119.00	23.22 %	1.86 %
Total. General	₡24 859 061 674 059.00		₡25 392 324 485 988.00		

Fuente: Análisis Económico/SUGEF



Certificados de depósito a plazo

Entidad	Dic. 2022 (miles de colones)	PM Dic. 2022	Dic. 2023 (miles de colones)	PM Dic. 2023	Var. porcentual
BN	₡1 693 242 933 309.00	15.08 %	₡1 865 534 883 102.00	16.62 %	10.18 %
BCR	₡1 456 198 586 872.00	12.97 %	₡1 321 626 600 481.00	11.77 %	-9.24 %
POPULAR	₡1 254 168 153 213.00	11.17 %	₡1 453 900 714 402.00	12.95 %	15.93 %
BACSANJOSE	₡1 259 134 890 154.00	11.22 %	₡1 494 115 658 435.00	13.31 %	18.66 %
SCOTIABANK	₡872 109 120 209.00	7.77 %	₡845 147 631 863.00	7.53 %	-3.09 %
DAVIVIENDA	₡870 734 553 589.00	7.76 %	₡785 321 777 678.00	7.00 %	-9.81 %
OTROS	₡3 344 519 106 043.00	29.79 %	₡3 459 698 525 907.00	30.82 %	3.44 %

Cuentas Corrientes

Entidad	Dic. 2022 (miles de colones)	PM Dic. 2022	Dic. 2023 (miles de colones)	PM Dic. 2023	Var. porcentual
BN	₡2 043 303 492 671.00	27.80 %	₡2 067 740 723 970.00	28.13 %	1.20 %
BCR	₡2 175 464 270 557.00	29.59 %	₡2 040 666 112 404.00	27.76 %	-6.20 %
BACSANJOSE	₡1 458 506 495 123.00	19.84 %	₡1 470 794 438 275.00	20.01 %	0.84 %
SCOTIABANK	₡407 826 426 601.00	5.55 %	₡390 121 994 151.00	5.31 %	-4.34 %
DAVIVIENDA	₡291 078 787 311.00	3.96 %	₡293 880 564 486.00	4.00 %	0.96 %
POPULAR	₡56 220 524 222.00	0.76 %	₡69 311 435 972.00	0.94 %	23.28 %
OTROS	₡1 096 144 022 075.00	14.91 %	₡1 018 745 506 318.00	13.86 %	-7.06 %
Total. General	₡7 528 544 018 560.00		₡7 351 260 775 576.00		

Fuente: Análisis Económico/SIGEF

Ahorros

Entidad	Dic. 2022 (miles de colones)	PM Dic. 2022	Dic. 2023 (miles de colones)	PM Dic. 2023	Var. porcentual
BN	₡2 235 282 084 991.00	32.80 %	₡2 335 834 266 373.00	34.27 %	4.50 %
BACSANJOSE	₡1 201 141 469 952.00	17.62 %	₡1 231 017 483 783.00	18.06 %	2.49 %
BCR	₡1 060 192 631 528.00	15.56 %	₡1 064 033 527 490.00	15.61 %	0.36 %
POPULAR	₡532 783 997 992.00	7.82 %	₡564 405 118 098.00	8.28 %	5.94 %
DAVIVIENDA	₡136 973 327 945.00	2.01 %	₡139 336 972 069.00	2.04 %	1.73 %
SCOTIABANK	₡67 034 424 026.00	0.98 %	₡64 291 870 837.00	0.94 %	-4.09 %
OTROS	₡1 347 002 375 676.00	19.76 %	₡1 416 798 679 894.00	20.79 %	5.18 %
Total. General	₡6 580 410 312 110.00		₡6 815 717 918 544.00		

Fuente: Análisis Económico/SUGEF



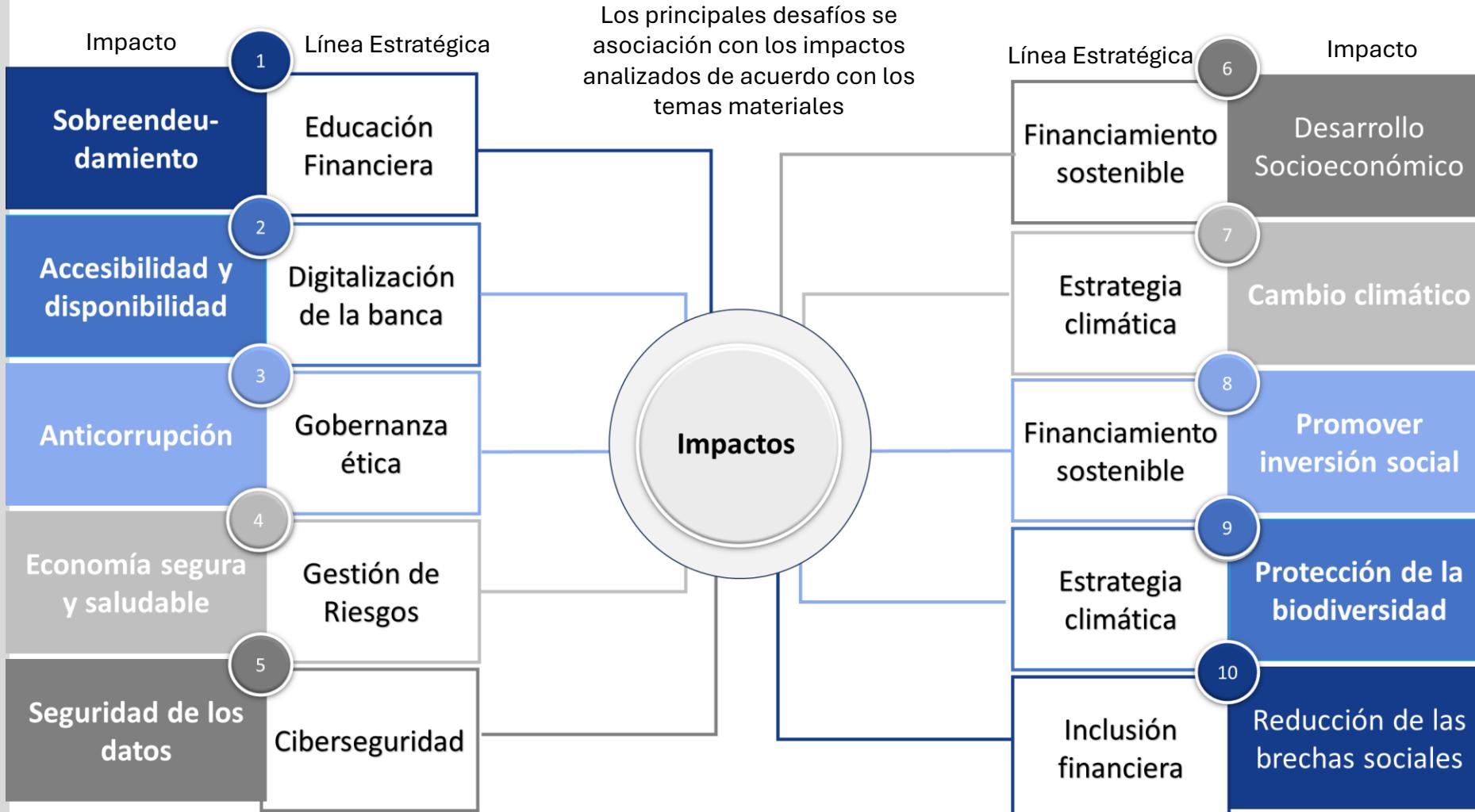


Análisis de impactos

C. Contexto

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

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





Análisis de impactos

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

Impacto	Positivo	Negativo	Impacto	Positivo	Negativo
Impactos directos de las operaciones	Oferta financiera que promueven la descarbonización de la economía	Aumento del volumen de los gastos operativos	Promover la sostenibilidad en la cadena de valor	Impulsa el crecimiento de triple utilidad conjunto entre la organización y los públicos con los que se relaciona	Debilitamiento de uno de los grupos con los que la organización se desarrolla, afectando su operación y desempeño económico
Productos financieros verdes	Demanda de herramientas que favorecen una descarbonización de la economía	Pérdida de participación de mercado en los casos de ausencia de instrumentos financieros que elijan los consumidores	Diálogo social	Grupos de interés identificados, conocimiento de sus expectativas y la toma de decisiones que impactan los negocios	Pérdida de confianza y credibilidad en la organización por desconocimiento de los grupos con los que se vincula
Gestión de riesgos y oportunidades frente al cambio climático	Cultura de riesgos fortalecida gracias a la incorporación de riesgos ASG que fortifican las operaciones de financiamiento o inversiones	Pérdida de participación de mercado en caso de no anticipar las oportunidades de negocios derivadas del cambio climático	Educación e inclusión financiera	Construcción de una cultura financiera saludable	Sobreendeudamiento y Aumento de problemas sociales
Financiamiento e inversiones sostenibles	Apoyo a proyectos que aportan soluciones a los desafíos de la sociedad actual, como creación de empleos, uso de energías limpias, reducción de brechas sociales, estructurales y digitales,.	Reducción del desarrollo socioeconómico del país	Respeto por los derechos humanos	Alineamiento de las tendencias internacionales	Deterioro de la reputación y Pérdida de licencia social para operar



Análisis de impactos

D. Medición del desempeño

Para estas (mín. dos áreas de impacto priorizadas)

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

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

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

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

De acuerdo con la categorización y el análisis de impactos realizado y congruentes con el Marco Estratégico Juntos somos Humanos, Cercanos y Sostenibles se determinó mantener la priorización de las áreas de impacto definidas en el reporte anterior



Desafíos que enfrenta la banca

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

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

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

Mitigación del cambio climático



Información a diciembre de 2023

Educación e inclusión financiera



CONFIGURACIÓN DE DESTINO

PASO CLAVE 2

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

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

A. Alineación

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

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



Estrategia climática

El BN nos hemos comprometido a contribuir con el cumplimiento de las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas y los compromisos del Acuerdo de Paris.

En este contexto, implementamos un Modelo de Finanzas Sostenibles inclusivo, basado en la movilización de recursos económicos para la financiación de proyectos con alto impacto social y ambiental positivo para el país.

Con el fin de desarrollar una estrategia climática para el Banco se está en proceso de integración de elementos y consideraciones ambientales y climáticas en todas las áreas de operación financiera, desde la gestión de riesgos hasta la inversión sostenible en el financiamiento verde.



B. Línea de base

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

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

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

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

Impacto de nuestra cartera de crédito

En los últimos años, el BN ha impulsado su rol en las finanzas sostenibles y ha desarrollado alianzas con organizaciones a nivel internacional como la Agencia Francesa para el Desarrollo (AFD), la Unión Europea (EU), la Institución Financiera de Desarrollo de Canadá (FinDev Canadá) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), para la canalización de fondos hacia inversiones sostenibles.

Mediante la alianza entre el BN, AFD y EU se han canalizado \$65 millones para financiar proyectos y líneas de crédito que combatan el cambio climático en Costa Rica.

El BN cuenta con una oferta de productos y servicios sostenibles en continuo desarrollo para satisfacer las necesidades del mercado y de los clientes con el objetivo de proponer soluciones financieras innovadoras en línea con nuestra visión estratégica.

1 138
toneladas evitadas

Emisiones evitadas por medio de la colocación
del crédito verde con AFD a corte diciembre
2023

El BN aplica una metodología de evaluación para realizar un análisis por medio del cual identifica los procesos con mayor nivel de criticidad para la continuidad del negocio. De esta forma, se estima el impacto de eventos que puedan posibilitar la materialización de crisis. A partir de esta ejecución se clasifican los procesos y subprocesos según con su criticidad. Así mismo, se aplica un modelo que los clasifica de acuerdo con el alineamiento estratégico, ya sea procesos esenciales para la continuidad del negocio y aquellos que son la base del Sistema de Gestión.

Se reconocen los riesgos físicos asociados al cambio climático, se identifican aquellos cuya afectación abarca distintos aspectos de la operativa del BN tales como elementos operativos o de continuidad del negocio que puedan tener alguna repercusión en el servicio que se brinda a los clientes, inclusive se consideran la posibilidad de ocurrir pérdidas económicas en sus bienes, alteraciones en sus actividades generadoras de ingresos o su capacidad para hacer frente a sus obligaciones.



C) Objetivos SMART

(incluidos indicadores clave de rendimiento (KPI))

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

D) Plan de acción:

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

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

Nuestros objetivos

Para canalizar los flujos de financiamiento hacia actividades sostenibles y desbloquear capital adicional hacia esta rama tan importante para nuestro país, el BN puede y desea aprovechar el potencial de su rol institucional en el mercado financiero para vincular los compromisos globales, los objetivos locales y las necesidades de financiamiento para el desarrollo sostenible de Costa Rica. Para ello, nos hemos fijado tres objetivos generales:

1

Movilizar recursos especiales para las finanzas sostenibles

El BN se centrará en atraer recursos y oportunidades de finanzas sostenibles relevantes para el conglomerado y cada una de las subsidiarias. Para ello, será necesario fortalecer las alianzas con organizaciones nacionales, regionales e internacionales.

2

Facilitar la colocación de servicios y productos sostenibles

Nos hemos propuesto analizar todas las líneas de negocio para revisar el estado actual de la oferta existente y así capitalizar la oportunidad de incrementar la colocación.

3

Medir el impacto positivo ambiental y social de las operaciones del BN

Identificamos los impactos positivos ASG de nuestros productos sostenibles relacionado con los clientes, el país y la sociedad global y su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

Plan de acción

Fortalecimiento de los sistemas para que identifican y miden el financiamiento sostenible en sectores y proyectos de alto impacto.

Promoción de una cultura de finanzas sostenibles

Colaboración del BN en foros de finanzas sostenibles

Desarrollo de productos sostenibles en las diversas líneas de negocio

Colocación de productos y servicios sostenibles disponibles

Aplicación de métricas que valoren el impacto positivo de las carteras del BN

Evaluación de los impactos ambiental y social de las operaciones del BN



CONFIGURACIÓN DE DESTINO

PASO CLAVE 2

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

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

A. Alineación

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

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



Inclusión y salud financiera

Libertad Financiera

Nuestro programa de Libertad Financiera nace con el objetivo de incrementar las capacidades financieras y digitales de la población costarricense, de manera que se comprendan los costos, riesgos y beneficios asociados a los productos y servicios bancarios, para su uso responsable.

Las acciones para la educación e inclusión financiera se estructuran sobre cuatro pilares:



Políticas y procesos Internos

Formación y cultura a colaboradores en políticas de riesgo y crédito, así como en análisis de datos.



Compromiso con el cliente

Asesoría, habilidades digitales, iniciativas de educación financiera y voluntariado.



Asociación

Colaboración con ONG, Gobierno y empresas para lograr cambios sistémicos.



Composición de la cartera

Productos y servicios inclusivos, nuevos, mejorados, con diseño centrado en la población usuaria.

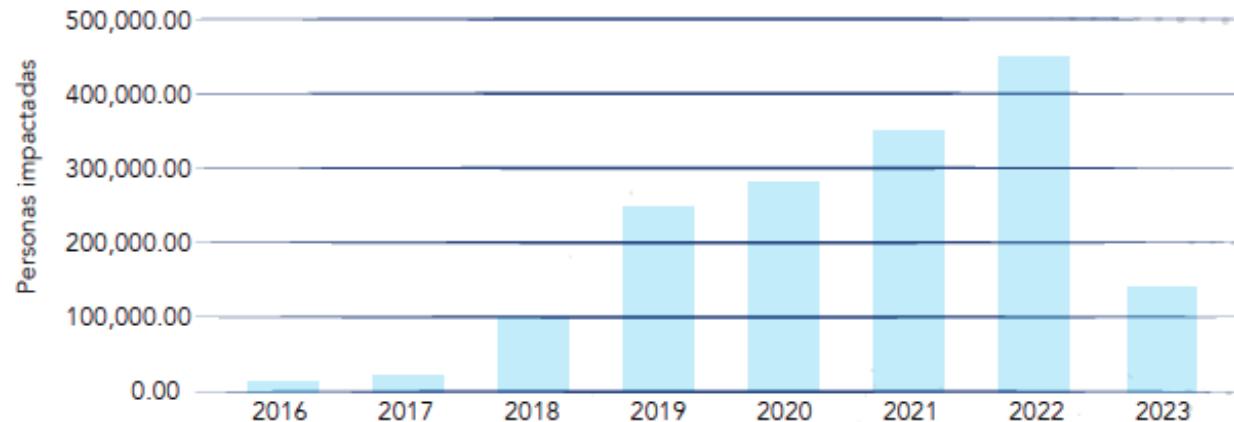
El trabajo que desarrollamos en estos temas parte del compromiso de toda la Gente BN. Además, muchas de las iniciativas propuestas son posibles gracias al trabajo en equipo y el respaldo de distintas entidades, como el Ministerio de Educación Pública (MEP), el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), la Asociación Bancaria Costarricense (ABC), la Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica, entre otros actores. Contamos con más de 30 alianzas público-privadas enfocadas en objetivos de educación e inclusión financiera.

RESULTADOS 2023

Como resultado de las actividades formativas, se alcanzaron 144 995 personas de nuestros públicos prioritarios, con lo cual alcanzamos un total de 1 630 651 personas desde el inicio del programa en el 2016.



Alcance del programa Libertad Financiera 2016-2023



Como lo refleja el gráfico, se presentó una reducción en el impacto en comparación con 2022, pues a partir de 2023 los indicadores y metas para actividades de formación son de cumplimiento voluntario. En años anteriores, las oficinas debían cumplir métricas ligadas a sus evaluaciones.

Entre quienes participaron de las actividades, el tema más buscado fue el de alfabetización tecnológica y herramientas digitales, el cual acumuló cerca de 65 000 asistentes.

En segundo lugar, está el cobro responsable y la rehabilitación financiera, con más de 30 000 personas participantes.

En tercer lugar, figuran las capacitaciones sobre ahorro e inversión, brindadas a poco menos de 19 000 personas. También, se cubrieron temas como relación emocional con el dinero, actualización económica, seguros, cultura de prevención, ciberseguridad, finanzas para jóvenes, niñas y niños, entre otros.

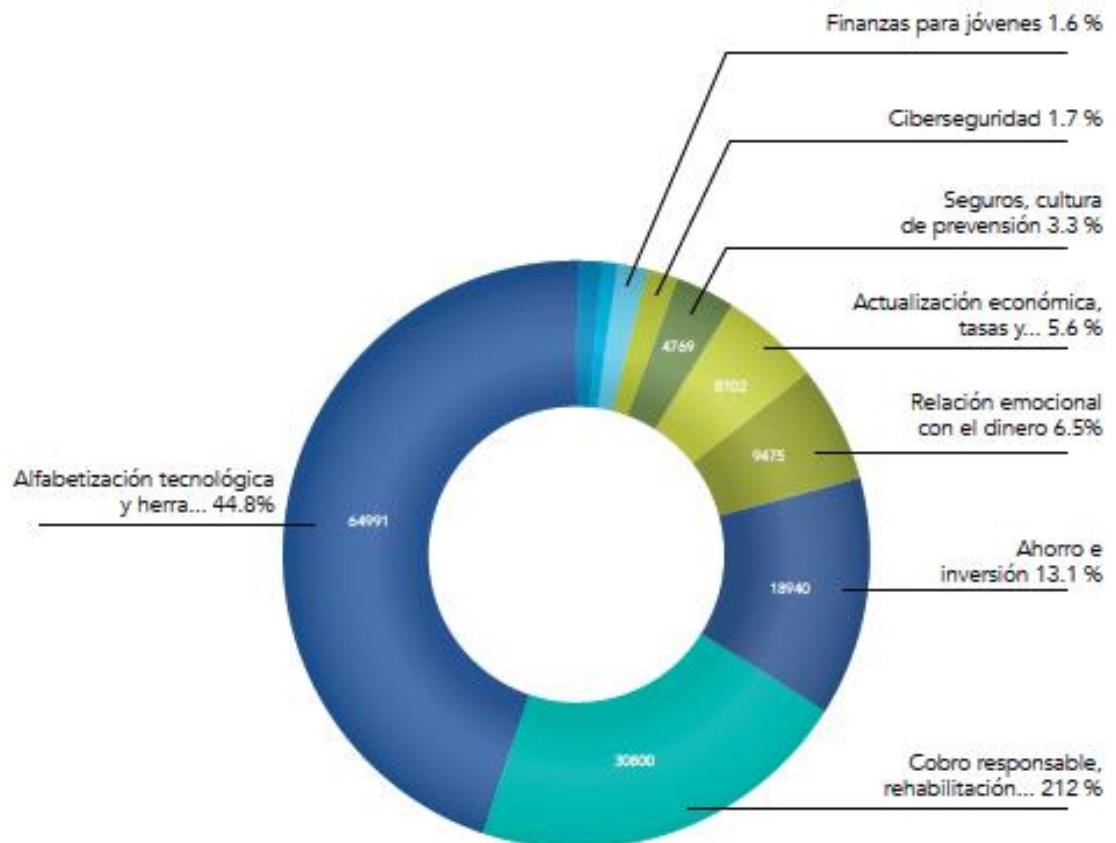


Impactos de Libertad Financiera en 2023

Resultados por población beneficiada

POBLACIÓN BENEFICIADA	CRÉDITOS OTORGADOS	PARTICIPACIÓN	SALDO MUJERES
Adulta mayor	365	279	644
Asociaciones de Desarrollo Integral (ADI)	84	92	176
BN Mujer	682	322	1004
Clientes	49 044	48 055	97 099
Colaboradores	6411	5896	12307
Emprendedores	498	520	1018
Jóvenes, niñas y niños	14 996	14 731	29 727
Personas con discapacidad	199	155	354
Personas afrodescendientes	18	21	39
Personas en condición de pobreza	227	180	407
Personas indígenas	12	4	16
Personas LGTBIQ+	63	289	352
Pymes	989	863	1852
Total	73 588	71 407	144 995

Personas alcanzadas por tema





B. Línea de base

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

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

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

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

ESTRATEGIAS INNOVADORAS PARA PROMOVER LA LIBERTAD FINANCIERA

Embajadores de Libertad Financiera

Nuestro recurso más importante para implementar las diferentes iniciativas de Libertad Financiera es la figura de Embajadores de Libertad Financiera. Tenemos alrededor de 400 embajadores, equivalentes a una persona designada por cada oficina del Banco (tanto en sucursales como en las oficinas de apoyo o BackOffice).

Estas personas reciben formación en salud financiera, psicología conductual y otros temas para transmitir estos conocimientos a sus compañeros y a la comunidad de influencia de su oficina. Cada oficina, ha establecido metas sobre la cantidad de personas que puede impactar con las iniciativas de formación. A su vez, cada espacio de formación se registra de forma centralizada para medir el alcance total del programa.

Contar con esta figura nos permite desarrollar acciones de formación como las siguientes:

- El Día de Oro: es la fecha de depósito de la pensión, que se aprovecha para brindar capacitación sobre el uso de la tecnología a las personas adultas mayores que visitan la sucursal.
- Educación financiera en escuelas y colegios cercanas a la red de agencias y sucursales.
- Capacitaciones a mujeres emprendedoras en zonas rurales, como parte del programa Banca Mujer.
- Refuerzo de inclusión financiera en zonas rurales de Costa Rica debido a la presencia del Banco en todo el país.

Como materiales de apoyo, cada persona embajadora recibe una caja de herramientas con recursos para su formación y para ejecutar las capacitaciones; por ejemplo, contamos con elementos de pedagogía del juego especializados en temas financieros: realidad virtual, juegos de mesa, teatro y música y dinámicas.

Las personas embajadoras identifican las necesidades puntuales de sus oficinas y planifican las actividades en conjunto con otros actores locales, como centros educativos y organizaciones comunitarias.

Después de los 65 años

La población mayor de 65 años es un segmento valioso y activo que, una vez cubiertas sus necesidades de acompañamiento, tiene un potencial elevado para aportar a la sociedad, ahora

en las condiciones propias del retiro. Por esto, en el BN hemos robustecido la iniciativa Día de Oro. Este momento se celebra una vez al mes, en las fechas de depósito de las pensiones, cuando nuestras sucursales se llenan de personas adultas mayores en busca de su dinero y también de una experiencia de oro.

En Costa Rica, el 63 % del total de la población adulta mayor es cliente del Banco Nacional (331 881 personas), quienes componen el 13 % del total de clientes del banco.



Los equipos de cada oficina se preparan con charlas educativas, que les permiten acompañar a las personas mayores mientras esperan su turno. La iniciativa se estructuró en 2022, para formalizar las acciones que espontáneamente se habían tomado en las oficinas. Durante 2023, se focalizó en temas tecnológicos, asistencia para uso de teléfonos celulares y apps, así como prevención de fraudes.

BN Aula Labor@

El programa BN Aula Labor@ es una iniciativa desarrollada por la Fundación Omar Dengo y ejecutada en equipo con la Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras, del Ministerio de Educación Pública y el Banco Nacional de Costa Rica. Labor@ nació en 2004, con actividades en cuatro instituciones educativas; para 2023, estaba activo en los 234 colegios técnicos de Costa Rica.

El objetivo del programa es potenciar habilidades y competencias de emprendimiento y uso productivo de la tecnología para que la población joven mejore su vinculación con los mercados laborales. Se desarrolla en una típica aula costarricense, que es convertida mediante la metodología en un espacio similar a una oficina: se disponen cinco puestos de trabajo, cinco computadoras, una mesa de reuniones, un archivo, un teléfono y conexión a internet.

El grupo de estudiantes escoge cuatro ideas de negocio, a las cuales se les aplica un estudio de factibilidad. Con los resultados de este estudio, se determina cuál idea tiene mayores posibilidades y genera mayor empatía en el grupo. Entonces, se procede a fundar la empresa, mediante la firma del acta constitutiva y se crean las acciones, en el Registro Público Labor@.

Una vez creada formalmente y legalmente la empresa para BN Aula Labor@, deben construir la filosofía y la identidad empresarial. Una vez establecido esto, empiezan a trabajar en cinco áreas funcionales: Gerencia, Mercadeo y Ventas, Finanzas, Contabilidad y Proveeduría, Gestión del Talento Humano y Logística, Producción y Prestación de Servicios. Es un proceso de simulación, durante el cual las ganancias aumentan o disminuyen con base en las transacciones virtuales con otras empresas Labor@. Todo esto con el acompañamiento de profesores de dos asignaturas: Gestión Empresarial e Informática Educativa; aunque las decisiones las toman el grupo de jóvenes.

Cada año, entre 6000 y 11000 estudiantes de secundaria de Costa Rica, según la matrícula anual, se benefician de esta educación empresarial y financiera, con cinco beneficios clave.



1. Fomento de la educación técnica: trabajo en alianza con las instituciones educativas.
2. Desarrollo de habilidades: formación de destrezas prácticas y técnicas preparándoles mejor para el mercado laboral.
3. Inclusión y equidad: el programa llega a comunidades desfavorecidas y ofrece oportunidades a estudiantes de diversos contextos sociales y geográficos.
4. Conexión con el sector empresarial: mediante colaboraciones con empresas locales, el programa ha facilitado prácticas y pasantías para estudiantes.
5. Impacto en la empleabilidad: las personas graduadas del programa adquieren habilidades prácticas y conocimientos específicos que están en demanda en el mercado laboral actual.

BN Aula Labor@: 151 000 estudiantes de décimo y undécimo año de 234 colegios técnicos del país han obtenido el beneficio de esta plataforma de educación que fomenta el empresarialismo, la salud financiera y la inserción laboral.

Desde BN, colaboramos con la central de simulación empresarial Centro de Operaciones Labor@ (www.labora.fod.ac.cr). En esta plataforma, se crea el entorno virtual que permite simular distintas actividades relacionadas con la gestión de empresas.

Otras tácticas

BN Gimnasio Financiero: plataforma virtual de entrenamiento financiero, que busca el desarrollo y entrenamiento de las habilidades cognitivas para la toma de decisiones inteligentes, el control del dinero y el consumo sano. Acumuló 793 participantes desde el inicio de la plataforma en 2021.

Contenidos audiovisuales: durante el año se crearon más de 100 productos audiovisuales educativos, que se encuentran disponibles para su implementación en actividades organizadas por las personas embajadoras y también se pueden consultar en youtube y redes sociales.

Pasaporte hacia la libertad financiera: instrumento de educación financiera para jóvenes. Contenidos breves y sencillos que se aplican a la vida cotidiana para alcanzar la libertad financiera y recomendaciones útiles para invertir mejor su dinero.



C) Objetivos SMART

(incluidos indicadores clave de rendimiento (KPI))

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

D) Plan de acción:

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

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

Objetivos

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

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

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

Todas las acciones tienen componentes de asesoría y vinculación, por lo cual también se han reflejado en un aumento en la cantidad de clientes en públicos prioritarios como mujeres, personas adultas mayores y niñez, para quienes se desarrollaron productos especializados durante 2023.

El periodo correspondiente a este reporte cerró con más de 9 000 vinculaciones de clientes menores de 15 años, 25 000 nuevos clientes del segmento de personas adultas mayores y más de 51 000 nuevas clientas mujeres.

Uno de los hitos más importantes del 2023, que nos permite proyectar el futuro de nuestro programa de Libertad Financiera, fue la definición de 25 indicadores de inclusión en alianza con la Iniciativa Financiera del Programa de Medio Ambiente de la ONU (UNEP FI). Esto se logró mediante aplicación de tecnología y ciencia especializada para la medición de variables antropológicas y financieras.

Gracias al volumen de la base de datos del banco, se construyó un tablero o cuadro de mandos con cifras de inclusión, que funciona como un repositorio de indicadores único en su tipo.

Nos hemos propuesto tomar esta información para proyectar y crear o mejorar las metas de inclusión de públicos prioritarios. Para el cierre del periodo, se habían establecido metas para la población de mujeres, personas adultas mayores y niñez

Plan de acción

Conscientes de la importancia de los datos para la toma de decisiones informadas y para medir el impacto real de nuestras acciones, en 2024 nos hemos propuesto construir el Índice de Bienestar Financiero. Para ello, hemos definido siete criterios que determinan el bienestar financiero de nuestra clientela: gasto, deuda, ahorro, planificación, patrimonio, sofisticación, protección.

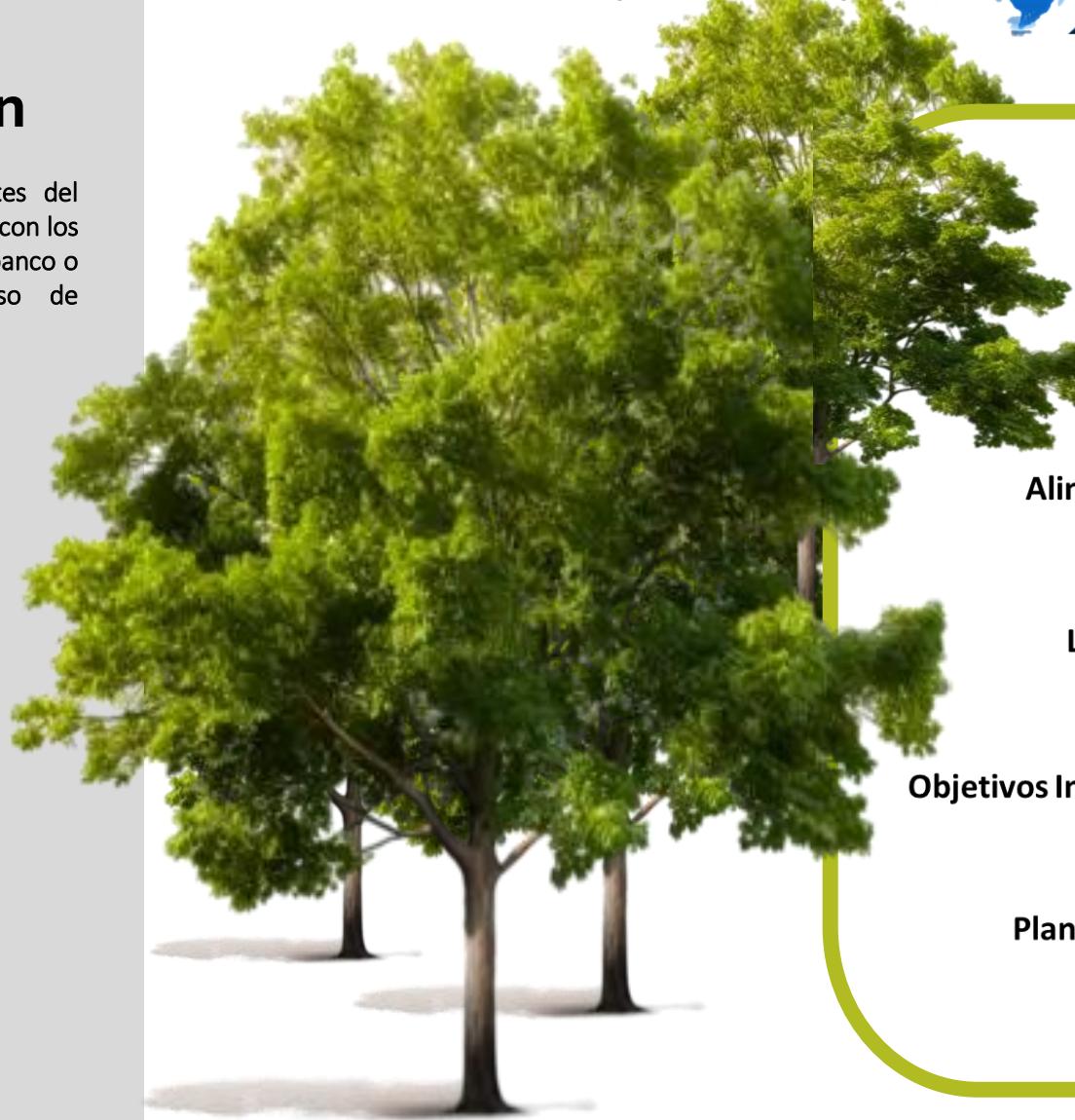
A partir de esta metodología, buscamos analizar los datos de la cartera y, a partir de ponderaciones y cálculos basados en ciencia, determinar su bienestar financiero según su etapa de vida.

Este esfuerzo nos coloca como pioneros en el país al medir de forma objetiva y estandarizada la situación de cada cliente, para tomar decisiones e identificar oportunidades acordes a la población y a los criterios donde se presentan las mayores brechas.



Autoevaluación

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



Alineamiento

- Sí
- En progreso
- No

- Sí
- En progreso
- No

- Sí
- En progreso
- No

Línea Base

- Sí
- En progreso
- No

- Sí
- En progreso
- No

- Sí
- En progreso
- No

Objetivos Inteligentes

- Sí
- En progreso
- No

- Sí
- En progreso
- No

- Sí
- En progreso
- No

Plan de Acción

- Sí
- En progreso
- No

- Sí
- En progreso
- No

- Sí
- En progreso
- No



IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS

PASO CLAVE 2

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

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



Estrategia Climática

Durante el 2023 se formalizaron operaciones de inversión en biodiversidad mediante productos financieros innovadores, como los créditos relacionados con la sostenibilidad y los bonos temáticos, que promovieron la transición hacia una economía baja en carbono.

Se generó data de dichas inversiones con enfoque climático, con un impacto menor en 1188 tonelada de carbono financiadas a través de la colocación de fondos sostenibles-



Inclusión y Salud Financiera

En el 2023 nos propusimos impulsar actividades formativas dirigidas hacia nuestros públicos prioritarios. Al cierre del año totalizamos 1 630 651 personas a partir del 2016, año de inicio del programa. El tema más buscado fue el de alfabetización tecnológica y herramientas digitales, el cual acumuló cerca de 65 000 asistentes, seguido por el de cobro responsable y la rehabilitación financiera, con más de 30 000 personas participantes y en tercer lugar figuran las capacitaciones sobre ahorro e inversión, brindadas a poco menos de 19 000 personas.

Gracias a estas temáticas se impulsó el trabajo con jóvenes y personas adultas mayores con el claro propósito de no dejar a ningún grupo atrás.

Clientes y Usuarios



Principio 3

Principios de Banca Responsable

Trabajaremos de manera responsable con nuestros clientes y nuestros consumidores para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas que generen prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras





Compromiso

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

Si No En proceso

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

Si No En proceso

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

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

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

Enfoque Clientecéntrico



En nuestra estrategia de negocios ubicamos a las personas y al planeta en el centro de nuestras operaciones. Los clientes son una parte importante de los principales grupos de interés del BN; por ello nos hemos propuesto escucharlos para comprender sus necesidades y expectativas, para que, a partir de ellas, diseñemos herramientas financieras con las cuales los acompañemos a transformar sus sueños en realidades y con ello cumplir con nuestras metas institucionales.

Comprender cuáles son las experiencias que nuestros clientes desean vivir a partir de su interacción con el BN nos permite ofrecerle soluciones financieras a su medida.

El 52% de la población nacional es cliente del BN. Del total de la cartera de clientes el 78% está constituido por el segmento masivo, el cual acumula un total de 349 323 operaciones, lo que lo ubica en la posición con el mayor porcentaje de todas las operaciones hechas durante el año 2023, al movilizar un saldo de cartera de ₡1.3 billones de colones.

Por otro lado, se destaca el apoyo dado a los clientes las micro, pequeñas y medianas empresas con un saldo de cartera de ₡1.8 billones de colones y ₡1.3 billones de colones correspondientes al segmento empresarial y corporativo

Procuramos propiciar una experiencia inolvidable de atención a nuestros clientes, generándoles un valor agregado en lo económico, social y ambiental



Oportunidades del negocio

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

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

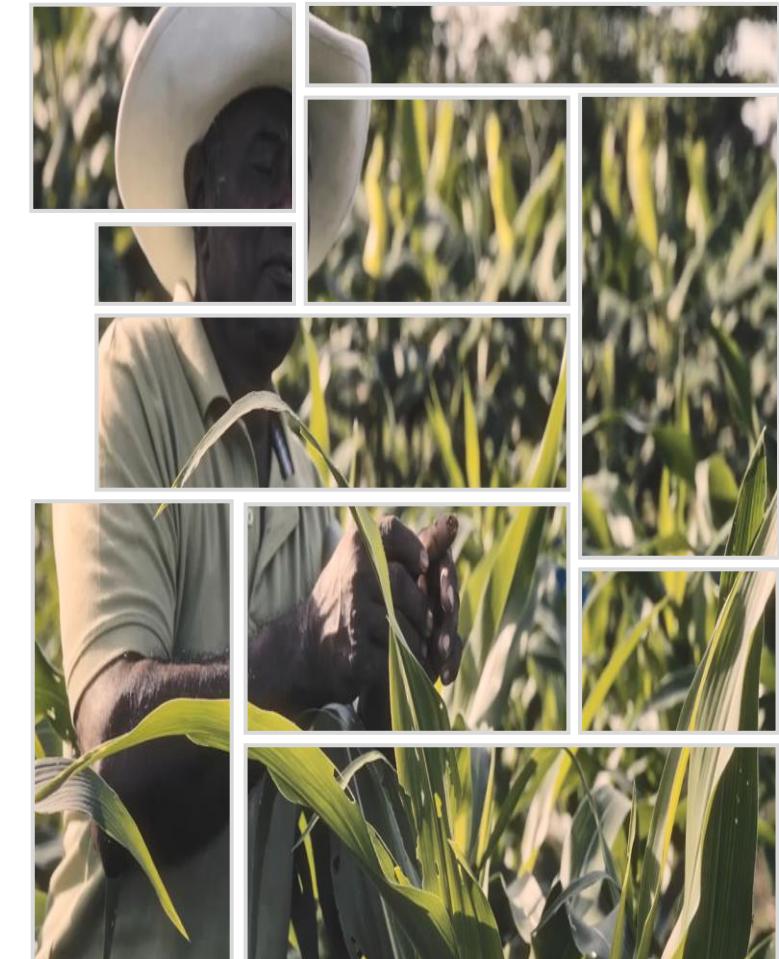
Modelo Negocios de triple utilidad

Generamos valor económico, social y ambiental para impulsar el desarrollo sostenible de Costa Rica

El primer objetivo del Marco Estratégico Juntos Somos Humanos, Cercanos y Sostenibles establece que todos los negocios del BN deben generar un valor agregado a su forma de hacer banca. Por esta razón, iniciamos una transformación de nuestro portafolio a partir del desarrollo de diversas herramientas financieras que proporcionen soluciones a los problemas que aquejan a la sociedad actual.

Trabajamos diferentes líneas de crédito, la formalización de fondos verdes, la emisión de bonos temáticos o la creación de medios de pago cuyos impactos se plasman en el fortalecimiento y crecimiento de la economía, la protección de los ecosistemas, así como el bienestar de las personas y empresas.

En el marco del modelo de negocios el BN, fundamentado en la figura de finanzas sostenibles, hemos podido evolucionar en la forma de hacer banca, lo que significa que nuestras decisiones de crédito o de inversiones se toman considerando factores ambientales, sociales o de gobernanza (ASG).





Líderes en Bonos Temáticos / Bono Social



El Bono Social es una herramienta financiera creada dentro del marco del modelo de negocios sostenibles, que implementamos para revolucionar la forma de hacer banca en Costa Rica. Su fin es impulsar el crecimiento de la economía desde un enfoque clientecéntrico; es decir, un enfoque inclusivo que promueva la reducción de las brechas sociales, de accesibilidad, de empleabilidad, entre otras con miras a tener una economía más democratizada. Este propósito está totalmente alineado con los objetivos institucionales de la Estrategia Juntos somos humanos, cercanos y sostenibles.

Socios estratégicos

La emisión del Bono Social constó de dos series, una por un monto de \$45 millones proporcionado por BID Invest y la otra por un monto de \$30 millones proporcionado por FinDev Canada.



\$ 75 547 609,92

Millones de colones colocados

\$ 3 088 473,92

Millones de colones del total corresponden a BN Mujer

5 631

Operaciones formalizadas beneficiando a mipymes



Líderes en Fondos de Inversión

Temáticos

₡ 2 386 931 396

Millones de colones fue la utilidad neta que registró BN Fondos, la mayor presentada de la industria, ya que con ella superó en un 132% a su inmediato competidor. Además, obtuvo el retorno sobre capital (ROE) más elevado entre sus pares (BCR, Popular, INS). Al cierre del periodo, alcanzó una participación del 42.74 % del total de utilidades generadas por la industria de fondos de inversión.

Fondo temático Verde

El Fondo Temático Verde BN se creó en enero del 2022 y logró una demanda 2.2 veces superior al monto de la oferta. Este comportamiento de los inversionistas reafirma que el mercado de capitales costarricense cree en instrumentos sostenibles que generan impacto social, económico y ambiental a Costa Rica.

En ese momento, BN Valores buscaba colocar 15 000 participaciones del Fondo BN a un precio de \$1000 (por participación). Sin embargo, se recibieron ofertas por 33023 participaciones, lo que significa un poco más de USD \$33 millones

En 2023, entró en funcionamiento nuestro nuevo Centro de Datos, un proyecto innovador y revolucionario desde su concepción, ya que el financiamiento se obtuvo mediante la colocación del primer Fondo de Inversión Temático de Costa Rica y de la región centroamericana.

En el CFBNCR, somos líderes en la creación de herramientas financieras y proyectos sostenibles que contribuyen con el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Plan Nacional de Descarbonización, la Política Nacional de Adaptación al Cambio Climático, así como la Política Nacional de Producción y Consumo Sostenible





Líderes en Tarjetas Ecológicas

Somos el primer banco en Costa Rica en poner a disposición del público costarricense un medio de pago asociado con un beneficio ambiental. Las tarjetas BN débito Verde y la Azul están asociadas a programas nacionales de conservación de los bosques, pagos de servicios ambientales la protección del agua, específicamente unas de las principales fuentes acuíferas que alimentan la mayor parte de la industria en el país y a la población asentada en el Gran Área Metropolitana.



BN Débito Verde



Nació en octubre de 2010 y ha demostrado ser una iniciativa exitosa. Se desarrolló en alianza con el Fondo de Biodiversidad Sostenible (FBS). Cada vez que los clientes la utilizan para realizar compras en los comercios, el BN aporta al FBS un porcentaje de las comisiones percibidas.

Los recursos aportados por la institución al FBS se invierten al Programa de Conservación de la Biodiversidad. Este programa protege el Bosque Tropical Seco en la zona Norte de Guanacaste, que es parte del 2 % de bosques secos del mundo.

Adicionalmente, se preservan más de 10 mil hectáreas de bosque en 92 fincas en el territorio nacional. El 88 % de estas fincas están ubicadas en corredores biológicos, que conectan paisajes, ecosistemas y hábitat naturales destinados a la conservación de la flora y fauna tica.

Además de ser confeccionada en un 85 % de material reciclable, es la única tarjeta en Costa Rica vinculada con el desarrollo de proyectos ambientales de gran envergadura.

USD \$4 166 934 Han sido destinados al al Fondo de Biodiversidad Sostenible desde el 2010 a diciembre 2023, para impulsar los dos componentes principales de programa. Estos son un reconocimiento financiero y un acompañamiento a personas propietarias de fincas que participan por medio de actividades de capacitación, intercambio de experiencias y apoyo.

A los impactos generados por esta tarjeta se le suman los del Marchamo Ecológico como una alternativa voluntaria y complementaria al Impuesto Único a los Combustibles (IUC), que permite compensar el 100 % de las emisiones generadas por el consumo de combustible de origen fósil durante un periodo de 1 año.

El Marchamo Ecológico está a disposición de todos los clientes y se puede adquirir en cualquiera de las sucursales del Banco Nacional en el territorio nacional o, también, por medio de BN Internet Banking. El costo de adquirir el Marchamo Ecológico es de US\$15 o su equivalente en colones, según el tipo de cambio del día en que se adquiere. En 2023, se colocaron 1112 marchamos



BN Tarjeta del Agua

En mayo de 2023, el Banco Nacional y Agua Tica, primer fondo de agua de Costa Rica, marcaron un hito revolucionario al presentar la Tarjeta BN Débito Agua, la primera y única en el mundo diseñada para proteger mantos acuíferos y garantizar la conservación del agua en Costa Rica.

Esta innovadora tarjeta genera beneficios al medio ambiente en dos vías:

- Es elaborada con un 85.5 % de plástico reciclado.
- Cada vez que la utilizan, un porcentaje de las comisiones que cobra el Banco se destina a conservar una de las principales fuentes acuíferas del país.

Con los fondos trasladados, Agua Tica desarrolla acciones y soluciones enfocadas en la protección de fuentes hídricas en las subcuencas del río Grande de Tárcoles y del río Virilla, que son vitales para la industria nacional porque albergan al 57 % de la población de Costa Rica.

Así, el Banco Nacional se convirtió en el primer banco en todo el mundo en ofrecer un medio de pago que protege el agua. Esta iniciativa pionera demuestra nuestro papel como líderes en la innovación de productos y servicios con impacto social y ambiental. Somos los impulsores de un cambio trascendental para la vida.

**Primera y única
tarjeta en el
mundo vinculada
con la protección
del agua**



Líderes en Financiamiento Climático

Las personas y las organizaciones tienen la oportunidad de mitigar las consecuencias del cambio climático utilizando productos financieros del Banco Nacional (BN), las opciones son muy variadas, incluye los financiamientos para empresas que desean incorporar prácticas ambientales en sus modelos de negocio.

El BN incorporó la sostenibilidad en su estrategia de negocios con el propósito de aportar a la lucha contra el cambio climático, y acompañar a los clientes en la transición hacia una economía descarbonizada, razón por la cual, con el apoyo de la Unión Europea y la Agencia Francesa para el Desarrollo, movilizó recursos económicos que favorecen la generación de crédito verde.

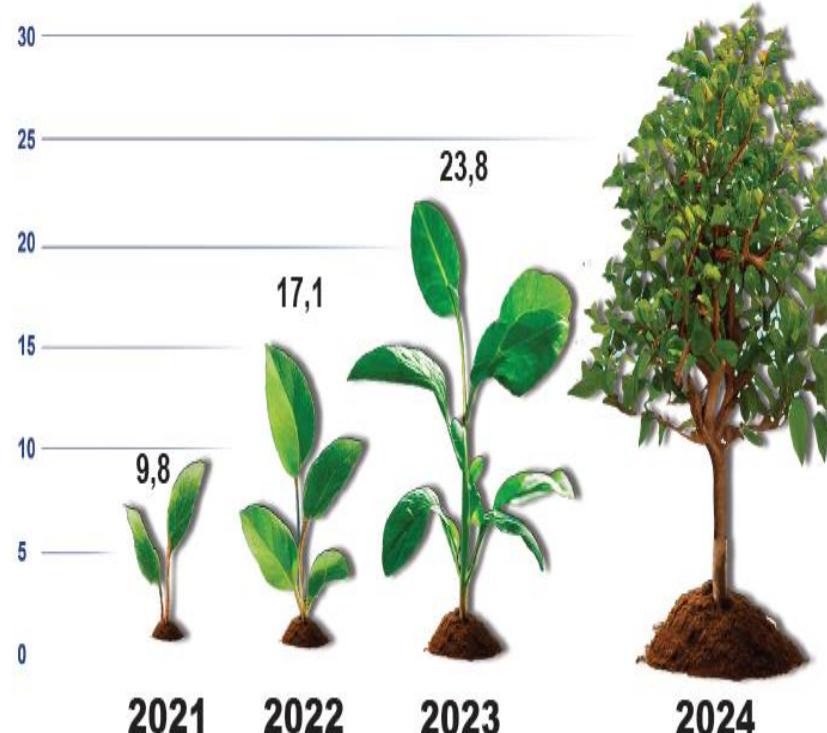
Con los “productos financieros verdes” los grandes ganadores son el ambiente y las personas, porque promueve la conservación de áreas protegidas y el consumo racional de los recursos naturales para contribuir al cumplimiento de la meta de limitar el calentamiento promedio global a 1,5 grados centígrados, situación que ya empieza a mostrar estragos naturales, tanto en el país como en otras latitudes del mundo.

La Estrategia de Sostenibilidad del BN, está basada en principios de banca responsable y da a las personas el poder de tomar acciones para mitigar la crisis climática e incluso revertir algunos efectos.

Para este año 2024, se proyecta un aumento de un 45% en recursos destinados al combate del cambio climático, con respecto al 2023, adicionalmente se asignaron USD \$90 millones orientados al sector empresarial para transformar sus operaciones en alternativas más responsables con el ambiente.

CRECIMIENTO EN SALDO DE CARTERA DE FINANCIAMIENTO VERDE EN “MILES DE MILLONES DE COLONES”

“Se proyecta un aumento del 45% en el saldo de cartera verde”



Conciencia climática



La gran mayoría de las personas, y sobre todo las nuevas generaciones, tienen conciencia sobre los efectos de la crisis climática, no solo porque las ven en los noticieros y las redes sociales, sino también porque muchos de ellos ya lo viven, como, por ejemplo, con el acceso limitado al agua o la completa escasez del líquido, señales que son solo una de las consecuencias y que también generan graves repercusiones en la economía y en la salud de las personas.

El Banco Nacional ha alineado su actividad económica a la contribución para alcanzar las metas del Acuerdo de París y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, así como la generación de un efecto multiplicador país.



Líderes en atención a poblaciones indígenas

3 Expresiones lingüísticas de las principales culturas indígenas han sido integradas en los servicios de los cajeros automáticos ubicados en las zonas geográficas donde se localizan las comunidades Cabécar, Bribri y Malecu. De esta forma somos congruentes con el compromiso de democratizar la banca en Costa Rica.



Los habitantes de territorios como Conte Burica, Tainy, Talamanca, Guaymí y Bajo Chirripó, tienen la posibilidad de gestionar sus propios negocios como: un supermercado, una cafetería y la siembra de abacá, (fibra natural para uso industrial) y hasta una proveeduría de alimentos para centros educativos, gracias a que cuentan con las herramientas financieras y no financieras que les ha facilitado el BN.

Como parte de esta labor del 2020 al 2023, los cinco territorios indígenas que desarrollan proyectos productivos comunales han recibido una inversión de más de ₡215 millones por parte del BN, generando más de 140 empleos y beneficiando a más de 1.740 personas.

Apoyo a la inclusión financiera

Como una banca inclusiva adapta sus servicios para todas las personas por igual y genera experiencias para mejorar su calidad de vida, es que en las agencias del BN de Turrialba y Bribri algunos funcionarios pueden comunicarse con clientes aborígenes porque también han aprendido su lengua.

Dentro del equipo de colaboradores del banco hay personas indígenas, tal es el caso de Albin Morales, quien labora desde hace tres años en la oficina del BN de Bribri atendiendo a los clientes en diversos idiomas y lenguas, tales como bribri, cabécar, español e inglés.

El BN cubre, atiende y apoya a todas las zonas del país, incluso donde otros no llegan, los habitantes de los 24 pueblos indígenas de Costa Rica pueden acudir a sus siguientes agencias ubicadas a lo largo y ancho del territorio nacional:

Pueblo indígena	Sucursales del BN
Malecu	Upala y Guatuso.
Huetar	Puriscal y Ciudad Colón.
Ngobe y Guaymi	Ciudad Cortés, Laurel, Palmar Norte, Puerto Viejo, Sabanalito y San Vito.
Brunca y Teribe	Buenos Aires, Ciudad Cortés y Palmar Norte.
Cabécar	Bribri, Buenos Aires, La Suiza, Puerto Viejo de Limón y Turrialba.
Bribri	BN Bribri, BN Buenos Aires y BN Puerto Viejo de Limón.
Chorotega	Hojancha.



Líderes en el Fortalecimiento de las Mipymes

En Costa Rica, es fundamental el parque empresarial conformado por las mipymes, ya que las micro, pequeñas y medianas empresas aportan aproximadamente el 34.12 % * del empleo privado formal en el país. Esto las convierte en una fuente sustancial de generación de empleo y de distribución de la riqueza. Por consiguiente, son un pilar del desarrollo socioeconómico del país. Dada esta condición, el segmento de mipymes requiere de instrumentos financieros y del apoyo de la institucionalidad pública para impulsarlas. Por esto, como motor de la economía nacional, apoyamos a este segmento desde BN Pyme y BN Mujer en todo el territorio nacional.

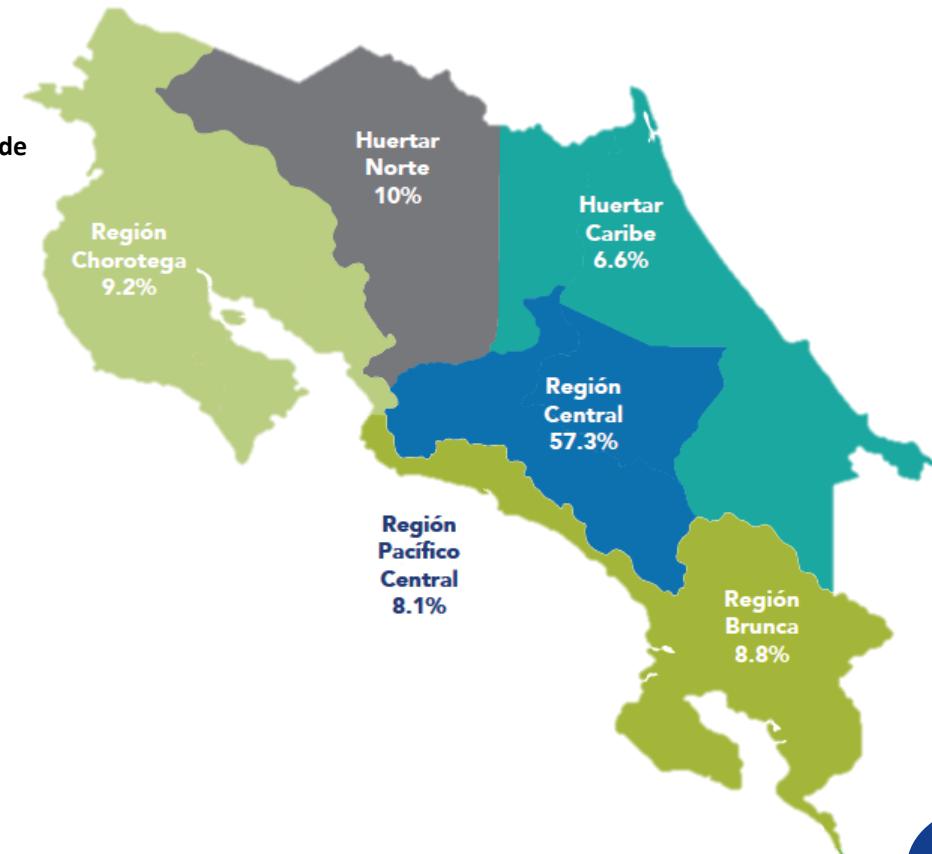
* Estado de Situación PYME en Costa Rica 2021



Cartera del segmento de desarrollo

Costa Rica tiene por delante importantes brechas que debe resolver en materia de desarrollo, una de ellas es la centralización: el mayor porcentaje del crecimiento económico y social se focaliza dentro del Gran Área Metropolitana. En el caso del BN, el comportamiento es similar; por ejemplo, el 72 % del crédito productivo

corresponde a distritos de menor desarrollo relativo y 31 % a empresas lideradas por mujeres. Por lo tanto, la inclusión financiera o la bancarización representa uno de los desafíos que en el BN abordamos con mucha seriedad, pues la movilización de los ingresos en todo el territorio nacional es fundamental para combatir la pobreza y las desigualdades sociales.





Comportamiento de BN PYME por actividad económica

Comportamiento de BN PYME por actividad económica	2022		2023	
	Saldo	Operaciones	Saldo	Operaciones
SERVICIOS	€516 022 623 143.32	16835	€515 843 937 935.15	18850
VIVIENDA	€435 056 890 888.56	16433	€430 033 225 716.44	16103
COMERCIO	€277 051 792 905.62	14475	€285 854 713 555.75	16946
CONSUMO	€181 432 443 902.78	121572	€197 828 821 659.52	133066
TURISMO	€92 497 866 380.56	789	€95 834 915 579.52	964
INDUSTRIA	€86 695 706 117.17	2066	€87 199 672 996.28	2073
AGRICULTURA Y SILVICULTURA	€77 247 246 749.24	6409	€88 011 662 537.19	6599
GANADERÍA, CAZA Y PESCA	€70 805 890 672.73	5706	€72 333 272 554.96	5894
TRANSPORTE, COMUNICACIÓN Y ALMACENAMIENTO	€33 176 059 175.09	698	€32 805 259 377.70	599
CONSTRUCCIÓN	€22 494 966 222.34	65	€12 303 215 624.46	92
SERVICIOS FINANCIEROS	€3 087 912 476.68	25	€3 120 829 421.09	28
ENERGIA	€1 516 338 530.45	1	€1 251 607 265.15	1
EXTRACCION DE MINERALES	€398 427 532.15	6	€350 175 299.95	6
TOTAL GENERAL	€1 797 484 164 696.69	185080	€1 822 771 309 523.16	201221

Fuente: Periodos actuales dic – 2023.

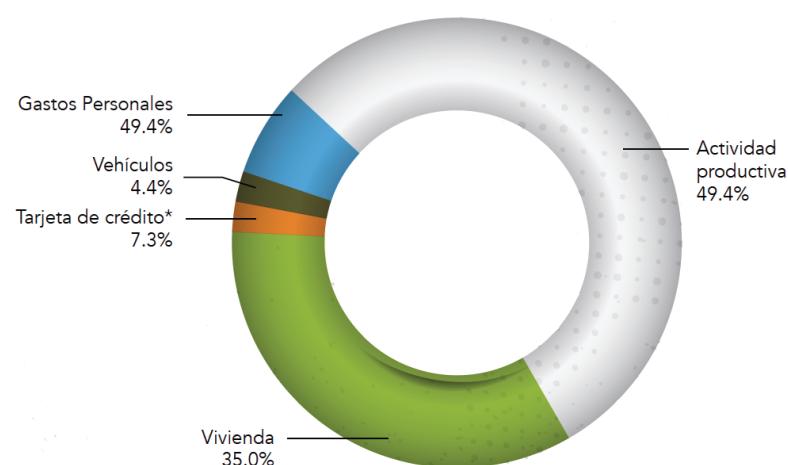
En línea con la estrategia de sostenibilidad, el BN se mantiene como un referente histórico para las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes) de Costa Rica con una oferta de servicios especializada y programas de financiamiento focalizados.

Nuestro segmento de desarrollo se enfoca en la atención de micro, pequeñas empresas y medianas empresas de menor tamaño, así como pequeños productores agropecuarios. Al cierre del año 2023, este representó el 24.7 % de nuestras colocaciones totales de crédito, además del 27.6 % de las captaciones propias del BN. Gráfico: Composición de las colocaciones de crédito del segmento desarrollo (Diciembre/2023)

Comportamiento BN PYME por zona comercial

Comportamiento de BN PYME por actividad económica	2022		2023	
	Saldo	Operaciones	Saldo	Operaciones
CIEN	€645 820 446 250.17	6465	€597 073 230 203.11	6623
ZC HEREDIA LIMÓN	€206 943 595 420.75	28112	€216 475 896 601.98	32690
ZC ALAJUELA NORTE	€200 167 826 228.78	33374	€217 657 457 171.28	39040
ZC SAN JOSÉ ESTE	€171 914 929 302.98	24911	€177 487 607 579.85	28342
ZC PUNTARENAS GUANACASTE	€163 294 461 600.12	26069	€174 036 597 444.12	30696
ZC CARTAGO	€156 470 447 077.19	26509	€173 382 628 685.90	31889
ZC SAN JOSÉ OESTE	€144 626 161 177.97	20992	€151 664 924 164.11	24127
ZC SUR	€108 246 297 638.73	18648	€114 992 967 672.81	21633
ZC CENTRO CORPORATIVO	€0,00	0	€0,00	0
Diciembre del 2022	€1 797 484 164 696.69	185080	€1 822 771 309 523.16	215040

Fuente: Periodos actuales dic – 2023.





El 85 % de clientes que reciben financiamiento en el segmento desarrollo son empresas físicas (emprendedores a nombre personal). Detrás de cada empresa, hay una persona y se atienden todas sus necesidades financieras. Las principales actividades productivas financiadas son servicios, comercio y sector agropecuario.

En el 2023, también registramos una importante colocación de recursos del Sistema de Banca para el Desarrollo, que ascendió a 80 112 millones de colones en 6 033 créditos. El 84.2 % de estos préstamos se colocó en distritos de menor desarrollo relativo y el 51.3 % fuera de la región Central del país. El 28 % de los créditos se orientó a empresas lideradas por mujeres.

El financiamiento productivo creció 11.4 %, con respecto a 2022. Consiguió una colocación de 21 403 créditos por 210 281 millones de colones, durante todo el 2023.

ACTIVIDADES DE DESARROLLO EMPRESARIAL

Uno de los pilares de la oferta del BN para el segmento desarrollo es el apoyo en temas de actualización empresarial, promoción comercial y capacitación. En 2023, participaron 7837 empresas en estas actividades. Se realizaron capacitaciones en mercadeo, gestión digital, mejores prácticas productivas en ganadería, uso eficiente de servicios financieros, emprendimientos y promoción comercial.

Programas de desarrollo empresarial

Pymenauta: plataforma educativa gratuita para las micro, pequeñas y medianas empresas con capacitaciones de educación financiera, marketing, transformación digital, gestión empresarial, entre otros.

Pyme Fan: plataforma de venta online especializada, donde la clientela del BN puede ofrecer, vender y cobrar sus productos y servicios.

BN Shop: durante el plan piloto de 2023, 300 micro y pequeñas empresas tuvieron la posibilidad de ampliar su visualización comercial, a través de una plataforma de comercio electrónico. En 2024, esta herramienta va a evolucionar para incorporar empresas grandes, como generadoras de visitación.

Programa BN Emprendedor: consiste en una opción de crédito para negocios nuevos o que tienen menos de un año de existir. Las personas que solicitan este tipo de créditos inician un proceso de capacitación y asesoría, donde se identifica el perfil empresarial y se valida el modelo de negocio.

Durante el proceso, se determina si las personas son aptas para el financiamiento o si necesitan capital semilla. En ese caso, se refieren a un operador de capital semilla.

Este programa funciona en convenio con el CATIE, el INA y Pejibaye Consulting. En el 2023, benefició a 805 emprendedores.

Inclusión Financiera: talleres de capacitación sobre el uso de aplicaciones que permiten llevar registros de ingresos y gastos de microempresas, con la finalidad de utilizar el reporte de esas aplicaciones al momento de solicitar financiamiento. Se dirigió a personas que querían aplicar a Fideimas e integrantes del Centro Agrícola de San Ramón.

Conexión PYME: este programa destaca por su enfoque local y consiste en capacitaciones organizadas por las sucursales para los clientes del segmento empresarial de su zona de influencia. En estos espacios, se brindan charlas sobre actualización económica y sobre el uso de un producto financiero específico (tarjeta, inversión, ahorro programado), además, incluye un espacio de interacción entre empresas pequeñas de una misma localidad.

Agropecuario: en alianza con la Universidad Técnica Nacional (UTN), desarrollamos días de campo, donde se abordan capacitaciones específicas para productores del sector agropecuario de una zona donde el Banco tiene operación. En la finca de uno de los clientes de la zona, personas profesionales de la UTN brindan charlas técnicas sobre buenas prácticas para la actividad productiva.



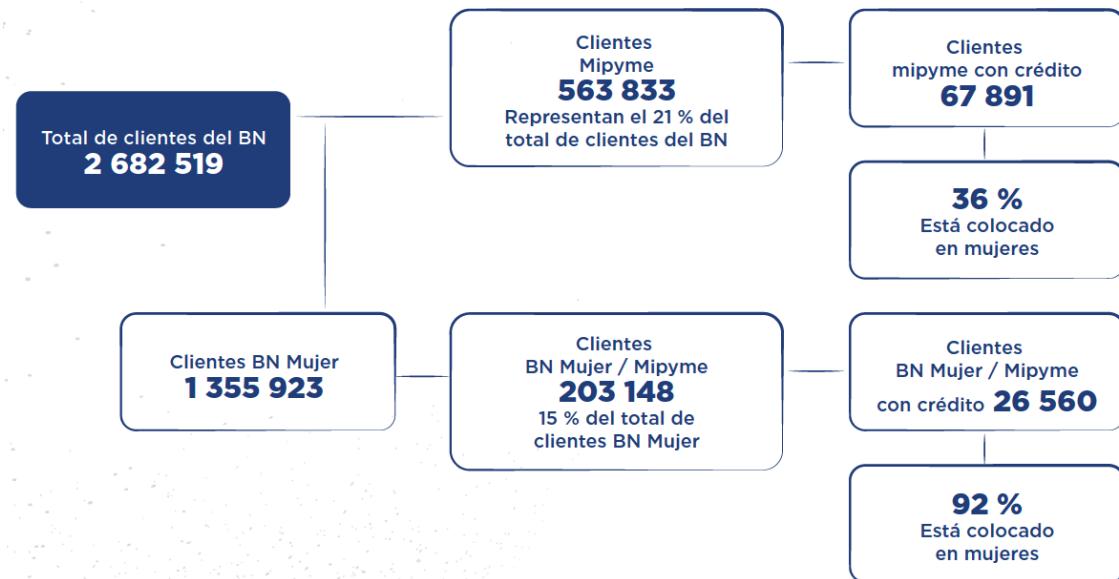
Pódcast y testimoniales “Mi negocio”: producciones audiovisuales de casos de éxito de clientes que sirven de ejemplo a otras personas beneficiarias potenciales y que funcionan como recursos didácticos o de comunicación en redes sociales y diferentes plataformas.

- **Ruedas de negocios y ferias:** patrocinio de actividades con espacios para la exhibición y venta de productos de nuestros clientes. Un ejemplo fue la actividad que se celebró en Pérez Zeledón. En esta, el Banco generó 75 espacios para clientes, que se beneficiaron de participar. Otro caso es la feria anual de Fideimas en la que participaron 115 clientes.

Programa	Clientela beneficiada
BN emprendedor	805
BN Shop	300
Inclusión financiera	170
Conexión PYME	594
Mujer	180
PYME Nauta Virtual	4237
PYME Nauta Presencial	413
Agropecuario	860
Podcast y testimoniales	12
Rueda Negocios P.Z.	75
Ferias locales	76
Feria FIDEIMAS	115
	783



Líderes en el Empoderamiento de las Mujeres



CREDITO PRODUCTIVO EN MANOS DE MUJERES

MUJER	
OPERACIONES	SALDO
14 765	₡277 853 621 213,28

Estrategia de educación financiera

“Existe una brecha de género muy significativa en cuanto a conocimientos financieros. (Bover, Hospido y Villanueva, 2018)

73 558 Mujeres beneficiadas mediante el Programa Libertad Financiera 2023

Accesibilidad a crédito

“Los Bancos Públicos reportaron ₡2.3 billones otorgados a mujeres versus ₡3.6 billones otorgados a los hombres en el 2022”
https://www.sugef.fi.cr/tramites_servicios/servicios/educacion_financiera/datos_indicadores_inclusion_financiera.aspx


₡ 957 469 780 396

₡ 1 606 430 052 809

Saldo cartera de crédito a dic 23

Las mujeres tienen menor capacidad de ahorro y de acceso al crédito



Desde el Programa Transformando Comunidades

“Apoyamos el empoderamiento femenino, al promover su liderazgo y participación en proyectos comunales, con el fin de promover la equidad de género y el desarrollo sostenible en las comunidades donde el BN opera.”

Acceso igualitario a los recursos

Proyecto de “Mujeres Luchadoras” en el territorio indígena Reserva Indígena Cabécar de Chirripó Turrialba

Capacita para fomentar la participación activa dentro de la comunidad

Asesoría a los proyectos en alianza con otras organizaciones eje: Dejando Huella.

Contribuciones de las mujeres en los proyectos para garantizar su voz y voto

Inclusión de criterios como: Cantidad de mujeres que participan en el proyecto o en la junta directiva de la ADI y cantidad de mujeres o mujeres en condición de pobreza que se impactan con el proyecto

Desafíos de la Banca

“La falta de acceso a los activos financieros, digitales y de propiedad” por parte de las mujeres, fungen como una limitante para el logro pleno de su autonomía económica.

Panel de Alto Nivel para el Empoderamiento Económico de las Mujeres (UNHLP, 2016)



BN Mujer tiene 10 años de ser un programa que promueve el desarrollo de las mujeres costarricenses, siendo pionero y precursor de múltiples movimientos sociales en pro del cierre de la brecha de género, impulsando el empoderamiento e inspiración de las mujeres

CANTIDAD Y MONTO COLOCACIONES EN UN AÑO SOLO SEGMENTO PYME MUJERES

	MUJER	
TIPO DE CREDITO	OPERACIONES	SALDO
ACTIVIDAD PRODUCTIVA	7 439	82 713 995 245,40
CONSUMO	9 230	56 729 227 389,03
VEHICULOS	3 045	31 785 207 732,48
VIVIENDA	1 260	38 886 025 926,03
Total general	20 974	210 114 456 293,00

- Puestos y actividades económicas que tienen una menor demanda o reciben una menor remuneración.
- Espacios formativos diseñados contemplando las actividades que asumen según las condiciones de vulnerabilidad que experimenta
- Digitalización y accesibilidad a los servicios bancarios



6.7%

Crecimiento porcentual del financiamiento productivo a empresas lideradas por mujeres en 2023. Representó un 33 % de los créditos colocados en el segmento desarrollo durante el año.

La oferta de servicios bancarios a las clientes se complementa también con contenido en redes sociales y acceso a capacitaciones y asesorías personalizadas por parte de especialistas. Un ejemplo de esta complementariedad son los programas Mujeres en Turismo, Mujeres 360, así como las actividades Mujeres sin límites y Desde el centro.

Uno de los principales brazos ejecutores del programa es Mujeres 360, una iniciativa que mezcla capacitación y acompañamiento mediante un proceso en 3 etapas. Primero hay una convocatoria de inscripción y, con quienes se registren, se organizan charlas iniciales. A partir de estas charlas, se seleccionan los casos que van a recibir acompañamiento y asistencia técnica. Nuestros aliados para la asistencia técnica han sido la Fundación Voces Vitales y el Centro Latinoamericano de Innovación y Emprendimiento (CELIEM). En 2023, 46 mujeres empresarias fueron seleccionadas para capacitación y asistencia técnica.

También, celebramos talleres en el marco de la conmemoración del día internacional de la mujer: 100 mujeres empresarias fueron invitadas a participar en Mujeres Sin Límites, en forma presencial y en la transmisión en vivo por FB Live Reunimos un grupo de 12 mujeres de Guanacaste empresarias del sector turismo, uno de los más afectados por la coyuntura financiera global. Ellas recibieron un total acumulado de 232 horas de capacitación.

+22000

seguidoras en el Instagram de Vamos a contarte.



Recursos para enfrentar afectaciones climáticas

En 2023, el Consejo Rector del Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD), aprobó la activación del Programa de Atención del Primer Impacto con el fin de prevenir y mitigar los efectos de las condiciones climáticas en el sector agrícola, ganadero, silvícola, pesquero y acuícola de nuestro país.

En el Banco Nacional, somos uno de los principales operadores financieros que está impulsando este programa con ₡2000 millones del Fondo de Crédito para el Desarrollo, orientado a financiamiento para microcrédito. Los recursos se pusieron a disposición del sector productivo en julio de 2023.

Las condiciones para las mipymes son muy favorables y están orientadas al acompañamiento empresarial para promover la productividad y la reactivación económica con los recursos destinados



Transformación Digital



Los cambios exponenciales en la industria bancaria han revolucionado las operaciones y lo seguirán haciendo: tenemos un crecimiento acelerado en los canales electrónicos mientras vivimos una transformación constante del entorno digital y la competencia. Este panorama nos obliga a desarrollar mayor flexibilidad y agilidad para la generación de valor.

Este proceso de adaptación, desde el liderazgo, se trabaja sobre cinco pilares de estrategia digital:

1. Gestión basada en datos e información: productos y servicios personalizados digitalizados.
2. Ciberseguridad: un balance entre mantener la seguridad de los canales y ofrecer una plataforma amigable con la clientela.
3. Ecosistemas digitales: plataformas que permitan interactuar con diferentes aliados de negocio, acelerar la innovación y los productos y servicios.
4. Arquitectura corporativa: desarrollar y darle enfoque a una plataforma tecnológica que sea segura, que esté disponible y estable.
5. Talento digital: retener y desarrollar nuestro talento, atraer nuevas personas y crear nuevos roles. Incluso, ya estamos trabajando con personal técnico de otros países.

Este modelo operativo incluye gobernanza, rendición de cuentas y participación conjunta, así como la implementación de centros digitales, que son equipos multidisciplinarios dedicados a materializar las iniciativas de transformación.

TRANSACCIONES QUE INTERCONECTAN LA ECONOMÍA

Durante el 2023, ofrecimos a nuestros clientes los siguientes canales digitales:

- Banca en Línea para personas y empresas
- Aplicativo BN Móvil para empresas y personas
- Aplicativo BN Sinpe Móvil
- Canal del Asistente Virtual

También, contamos con canales alternos que comparten la tecnología digital, como los BN Servicios, las adquirencias (POS, CelPOS, Pagos QR o Link de Pagos, entre otros) y la disposición de la red de cajeros automáticos, que, a pesar de ser dispositivos físicos y entregar dinero en efectivo, son parte de la oferta alterna.

Con corte a diciembre 2023, la suma de canales alternos y digitales concentró un 93.87 % de la totalidad de transacciones del BN. El 6.13 % restante correspondió al canal de oficina física. Al desagregar las transacciones alternas, los canales digitales aportaron el 85.44 %, los cajeros automáticos el 5.84 %, y el restante 2.59 % se dio en el canal de BN Servicios. Los BN Servicios nos permiten llegar a zonas muy alejadas, donde se dificulta el acceso a oficinas del BN. Esta herramienta amplía nuestro impacto económico, social y ambiental.



Tenemos en marcha el plan para convertir al BN en la entidad financiera más digitalizada del país, mediante la presentación de nuevos productos y servicios 100% digitales, incluidos algunos que se brindarán a través de alianzas estratégicas con otras empresas.

Desde la creación de cuentas bancarias hasta la solicitud de créditos, la transformación persigue una bancarización más accesible en zonas alejadas y busca la satisfacción de expectativas del público más joven, que demanda soluciones virtuales para no tener que trasladarse hasta una oficina.

Estamos trabajando en el fortalecimiento de la propuesta de servicios financieros digitales, para evolucionar hacia una estrategia de negocio basada en la economía abierta (Open Economy).

La nueva estrategia sigue el estándar de Open Banking (conocido como BIAN), en el cual se aprovechan las nuevas oportunidades de negocio que brinda la transformación digital. Evolucionar hacia la economía abierta aporta mayor flexibilidad y adaptabilidad a los cambios en el entorno financiero, promoviendo la conexión con nuevos públicos y plataformas.

CLIENTES CONECTADOS

Con corte a Diciembre 2023, alcanzamos 1 526 419 clientes catalogados como extremos, altos y medios en su sofisticación tecnológica; ello significa que cuentan con uno o más canales.

PROCESO DE DIGITALIZACIÓN DE CLIENTES



Mantenemos una cartera de empresas que va desde empresas medianas en adelante, pues la clientela con actividad productiva pyme está incluida en el registro de personas físicas. La penetración de los canales digitales entre la cartera de clientes digitales es la siguiente:

Nuestros canales digitales son accesibles y simples, pues le permiten a la clientela acceder a la oferta de productos y servicios en horario ampliado, dónde, cuándo y cómo prefieran. Esto les representa un ahorro significativo de tiempo y de recursos; además, reduce la tramitología y el consumo de recursos en las agencias y sucursales, como electricidad, papel, agua, aires acondicionados, entre otros. Por otro lado, minimiza la utilización de medios de transporte físico para trasladarse hasta un punto físico del BN, con lo cual se impacta en la reducción de la huella de carbono del país.

Banca en línea	App BN Móvil	BN Síntesis Móvil
80%	80%	96%

Entre los clientes digitales que integran nuestra cartera, se pueden mencionar los siguientes:



772 863 Mujeres

52 %
de clientes digitales



**179 453 Personas
adultas mayores**

1.77 %
de clientes digitales



60 137 empresas

4 %
de clientes digitales



**113 426 Jóvenes
menores de 18 años**

7.75 %
de clientes digitales

En 2023, lanzamos la herramienta de Asistente Virtual, la cual nos ha permitido tener un mayor contacto con los clientes desde un canal 100 % digital. Ampliamos la atención de consultas a unos 640 000 clientes, para más de 1 375 000 conversaciones, de las cuales solo 62 000 interacciones (9.6 %) han tenido que recurrir al apoyo de ejecutivos del centro de contacto para resolver sus inquietudes. El Asistente Virtual nos ha permitido gestionar alrededor de 1500 solicitudes de financiamiento, con lo cual se ha acumulado una colocación aproximada de 11 000 millones de colones.



Tarjeta de Oro

Pensamos en las personas adulta mayores

La nueva tarjeta BN Débito Ciudadano de Oro se lanzó en setiembre de 2023, con el fin de ofrecer una mejor experiencia y servicio para este grupo poblacional. Está a disposición de clientes mayores de 65 años, que deseen sustituir voluntariamente su tarjeta de débito actual.

Creemos que cualquier avance en la tecnología debe ir de la mano de la empatía en el trato al cliente, ya sea que nos visiten en una agencia o usen un canal electrónico o digital, el objetivo final es hacerles la vida más fácil.

La BN Débito Ciudadano de Oro es de la marca MasterCard y lleva impresa la foto que el cliente tiene registrada en su cédula o documento de identificación. Esta tarjeta tiene doble propósito; por un lado, funciona como cualquier tarjeta de débito y, por otro, como el carné del ciudadano de oro que emite la Caja Costarricense del Seguro Social.

El uso del plástico tiene asociado múltiples beneficios comerciales a favor de la persona mayor, como pasajes gratis o con descuentos en buses, promociones y descuentos exclusivos en comercios afiliados, campañas promocionales, servicios de monitoreo y detección de fraudes las 24 horas y 365 días al año, 2X1 en entradas en Cinemark y descuentos en Goodmed, entre otros.

Este producto complementa la atención que el banco ofrece a esta población en la actualidad; por ejemplo: disponer en algunas agencias de horarios preferenciales para el pago de pensiones y la atención en cajas preferenciales.



FLY by BN

Pensamos en los jóvenes

Tras escuchar los gustos, preferencias y requerimientos de niñas, niños y jóvenes surgió FLY by BN, la nueva marca del Banco Nacional dirigida a este segmento de la población.

La nueva marca va dirigida a población infante de 4 a 11 años y a jóvenes de 12 a 18 años. Ofrece una solución integral, que incluye su propia cuenta de ahorro y tarjeta de débito para realizar compras en comercios nacionales e internacionales con la seguridad de no llevar efectivo. Además, el BN le entrega un sticker pack al segmento juvenil para que puedan personalizar sus tarjetas de débito.

Esta tarjeta no tiene cobro de membresía anual. Asimismo, tienen habilitadas transferencias por sinpe móvil desde los canales digitales, disfrutan beneficios y descuentos en comercios afines a sus gustos y preferencias, participan de eventos

exclusivos por pertenecer a la comunidad FLY, como estrenos de cines, rifas de entradas a conciertos y eventos, tarjetas de regalo, entre otros, y recibirán constantemente educación financiera y asesoría.

El lanzamiento de FLY by BN se dio en octubre de 2023, acompañado por giras educativas a colegios públicos y privados para enseñar el uso responsable del dinero, formas sencillas de ahorrar y métodos modernos para realizar inversiones y emprendimientos.

Iniciamos con 15 colegios en un programa de educación financiera de ocho semanas para enseñarles valores financieros, como el ahorro, la compra responsable y la planificación financiera.



Productos Sostenibles

de las Sociedades Anónimas

BN Fondos

PRODUCTO	PRODUCTO SOSTENIBLE EN FUNCIÓN DEL VALOR AGREGADO QUE GENERA
Fondo de Inversión de Desarrollo de Proyectos BN I	Fondo de Inversión de Desarrollo de Proyectos BN I: los fondos de inversión democratizan las inversiones al pequeño, mediano y gran inversionista.
Fondos Financieros y Fondo de Inversión de Desarrollo de Proyectos de Infraestructura Pública - 1	Los productos se comercializan mediante una Gestión Verde, como parte de una gestión responsable, que busca minimizar el impacto ambiental. Los fondos de inversión democratizan las inversiones al pequeño, mediano y gran inversionista.

BN Vital

PRODUCTO	PRODUCTO SOSTENIBLE EN FUNCIÓN DEL VALOR AGREGADO QUE GENERA
Fondos obligatorios y voluntarios.	Se apertura con firma digital, lo cual contribuye a minimizar el uso de papel. Dichos productos pueden beneficiar a personas emprendedoras, trabajadores independientes, trabajadores asalariados y hasta menores de edad. Están disponibles para todo el público y benefician a las economías multisectoriales.

BN Seguros

PRODUCTO	PRODUCTO SOSTENIBLE EN FUNCIÓN DEL VALOR AGREGADO QUE GENERA
Seguro Hogar Comprensivo Si puedo.	Seguro dirigido para las viviendas de bien social. Beneficia a personas en base de la pirámide.
Seguro Salud Médica.	Permite tener acceso a diversos servicios médicos privados. Favorece en general a jóvenes, población infante, personas adultas mayores, mujeres.
Seguro Multiasistencia.	Permite tener acceso a diversos servicios esenciales. Favorece en general a jóvenes, población infante, personas adultas mayores, mujeres.
Seguro Cero Deducible.	Permite cubrir el deducible ante un siniestro y dar continuidad a las labores. Favorece en general a jóvenes, población infante, personas adultas mayores, mujeres.
Seguro Plan Mujer.	Permite tener acceso a diversos servicios dirigidos a las mujeres.



BN Valores



PRODUCTO	PRODUCTO SOSTENIBLE EN FUNCIÓN DEL VALOR AGREGADO QUE GENERA
ISHARES MSCI USA ESG SELECT	ETF accionario, que replica un índice compuesto accionario de EE.UU., cuyas empresas son reconocidas por sus políticas de sostenibilidad ambiental, social y de gobierno corporativo (ASG).
ISHARES MSCI USA ESG SCREEND	ETF accionario, que sigue un índice compuesto de emisores socialmente responsables, bajo la técnica del screening, por lo que excluye sectores que no son sostenibles.
ISHARES MSCI WORLD ESG SCRND	ETF accionario, que sigue al índice MSCI World ESG Screened de emisores socialmente responsables, bajo la técnica del screening, por lo que excluye sectores que no son sostenibles.
ISHARES ESG AWARE 1-5 YEAR U	ETF de renta fija, que sigue un índice compuesto de emisores grado de inversión socialmente responsables y con vencimientos entre 1 y 5 años , bajo la técnica del screening, por lo que excluye sectores que no son sostenibles.
ISHARES ESG AWARE US AGGREGA	ETF de renta fija, que sigue un índice compuesto de emisores socialmente responsables, bajo la técnica del screening, por lo que excluye sectores que no son sostenibles.
ISHARES GLOBAL CLEAN ENERGY	ETF, que sigue la rentabilidad del índice S&P Global Clean Energy.
ISHARES SUST MSCI USA SRI	ETF accionario, que sigue al índice MSCI USA SRI, compuesto de emisores socialmente responsables, bajo la técnica del best in class, que elige empresas con prácticas sostenibles de gran impacto y calidad.
Fondo de Inversión de Desarrollo BN I	Primer fondo temático sostenible en Costa Rica, verificado por la firma PCS con base en los lineamientos de sostenibilidad de la ICMA.



Partes Interesadas



Principio 4

Principios de
Banca Responsable

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



Identificación

Y consulta a partes interesadas

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

- Si
- No
- En proceso

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

Nuestros Grupos de Interés

Son todas aquellas personas, grupos sociales u organizaciones de diversa índole que pueden ser afectadas significativamente por las operaciones, productos o servicios del BN; o aquellas con la capacidad de interferir en las actividades del BN materializando riesgos que conflictúen la continuidad del negocio.

Con el objetivo de garantizar un involucramiento significativo y pertinente en el proceso de consulta, se desarrolla un inventario de públicos, a partir de las consideraciones obtenidas por el análisis de contexto y de las líneas guía del BN. De este ejercicio, surge una selección representativa de aquellas partes interesadas prioritarias.

MATRIZ DE INTERACCION CON PARTES INTERESADAS

La Guía Institucional de Interacción con Partes Interesadas (GIIPI) contiene los siguientes apartados:





A partir de un arduo trabajo de identificación, selección y categorización de los grupos de interés del BN se perfilaron los siguientes grupos:

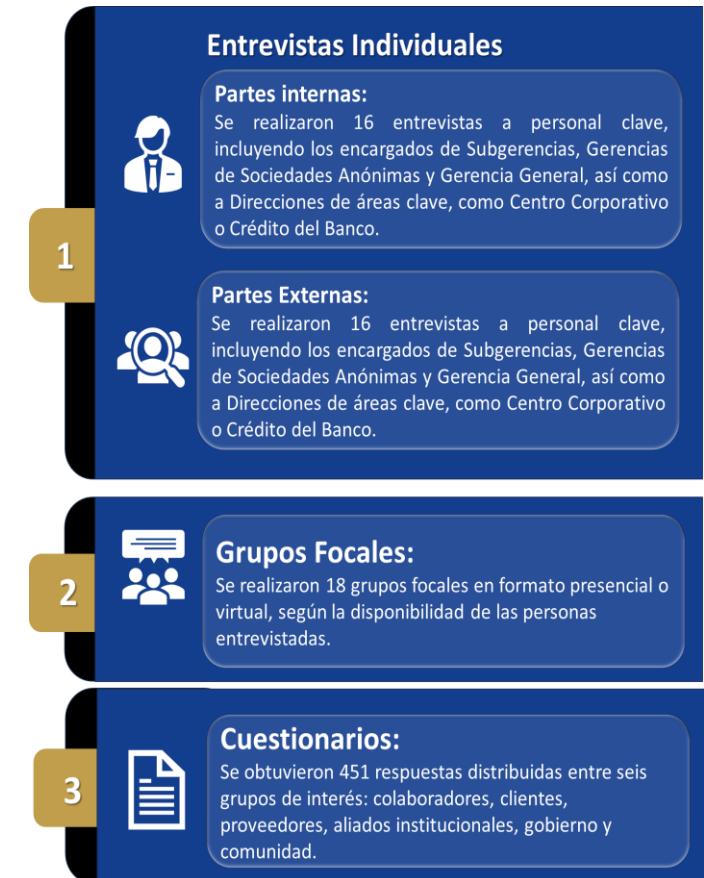


RENOVAMOS NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD

En 2023, aplicamos un nuevo estudio de materialidad, con base en el Estándar GRI 3 de la metodología, temas Materiales 2021, que comenzó a regir a partir del 1 de enero de 2023. El proceso se dividió en las siguientes etapas:

1. Un análisis situacional de Costa Rica y del BN.
2. Una revisión crítica de información relevante de los temas clave (ASG, riesgo climático, financiamiento climático, sistema de administración de riesgos ambientales y sociales)
3. Entrevistas y talleres con personal clave del BN y grupos de interés.
4. Una encuesta online a públicos estratégicos y partes interesadas.

La consulta se dividió en tres herramientas de investigación: entrevistas individuales, grupos focales y cuestionarios disponibles en línea





Identificación y valoración de los temas Materiales

Durante las actividades de intercambio con las partes interesadas, se abordaron los impactos, riesgos y oportunidades del BN sobre la economía, el medio ambiente y las personas. Se incluyeron también los impactos sobre los derechos humanos y el cambio climático. Para facilitar la identificación de temas, se tomó como base y se actualizó el estudio de materialidad de 2019, que estuvo vigente hasta el 2021. Esta actualización reflejó la evolución que hemos tenido durante este periodo.

Temas materiales

Transversal en todo el BN



Temas materiales: Temas que representan los impactos más significativos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos sobre los derechos humanos. (GRI, 2021)

Como parte del ejercicio de evaluación de los temas materiales ejecutado con las partes interesadas, se aplicaron dos criterios de valoración:

- el impacto del medio sobre el BN
- el impacto del BN en el entorno.

En el primer caso, se explora cómo los elementos externos pueden afectar nuestra capacidad de generar valor. Dentro del concepto de doble materialidad, con este criterio se reflejan los aspectos del concepto de la materialidad financiera.

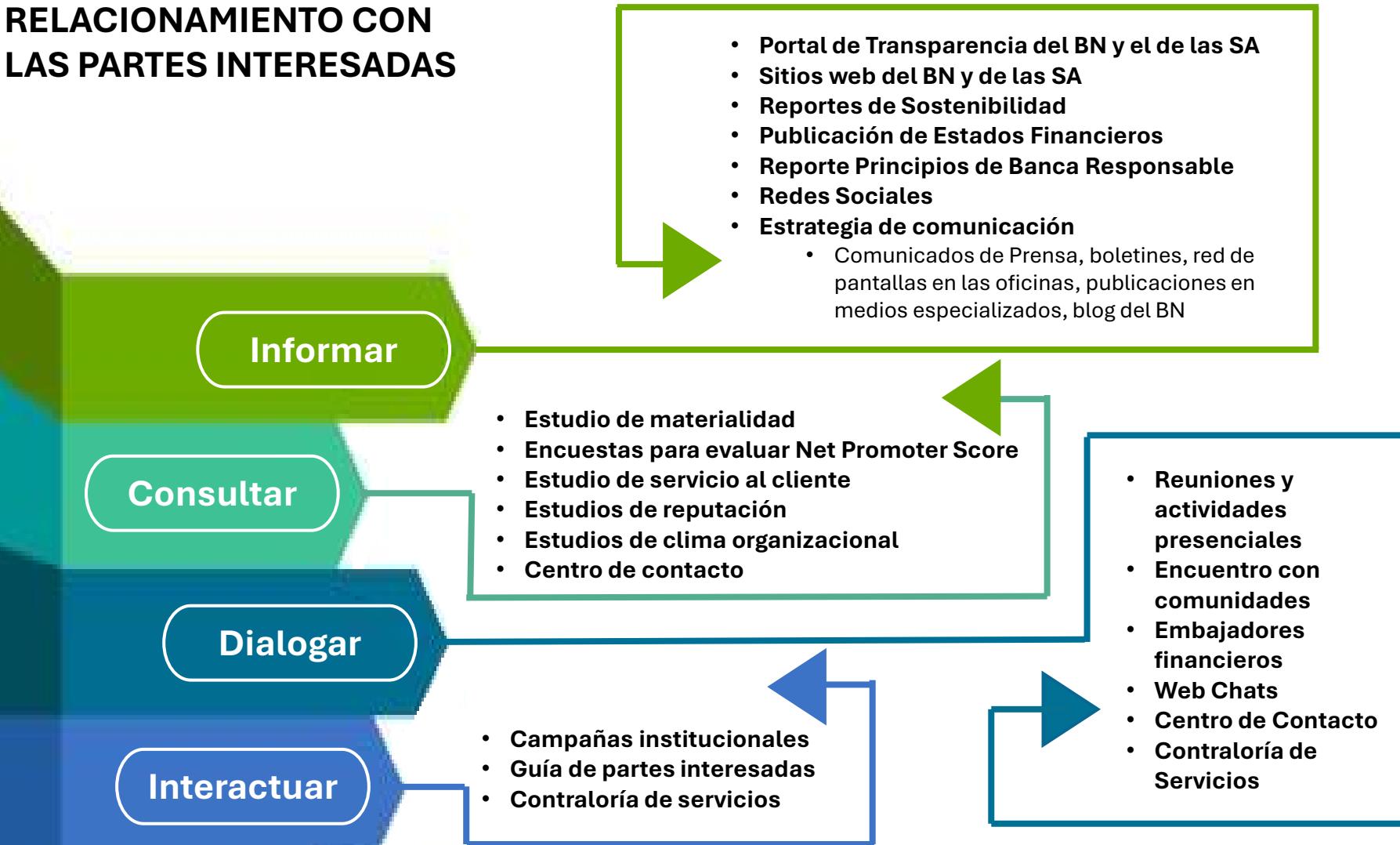
En el segundo criterio, se busca obtener la visión de los grupos de interés internos y externos sobre cómo nuestra operación les afecta considerando el contexto actual.

La priorización de los temas de sostenibilidad nos permite tomar medidas para mitigar aquellos impactos que pueden influenciar el éxito o el valor de la entidad. Asimismo, permite determinar los asuntos materiales en los que debemos enfocar la información divulgada a las partes interesadas.

Una vez finalizada la revisión del contexto, así como las actividades de intercambio con las partes interesadas, se analizó la información recolectada para identificar los temas materiales.



RELACIONAMIENTO CON LAS PARTES INTERESADAS



Con el objetivo de garantizar un involucramiento significativo y pertinente en el proceso de relacionamiento con todas las partes interesadas, se desarrolló una estrategia a partir de las consideraciones obtenidas por el análisis de contexto y de las líneas guía de relacionamiento del BN. De este ejercicio, surgió una selección representativa de acciones de acuerdo las partes interesadas prioritarias.



Gobernanza y Cultura

Principio 5

Principios de
Banca Responsable

**Implementaremos
nuestro compromiso con
estos Principios a
través de un gobierno
efectivo y una cultura de
banca responsable**



Gobernanza

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

Si No En proceso

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

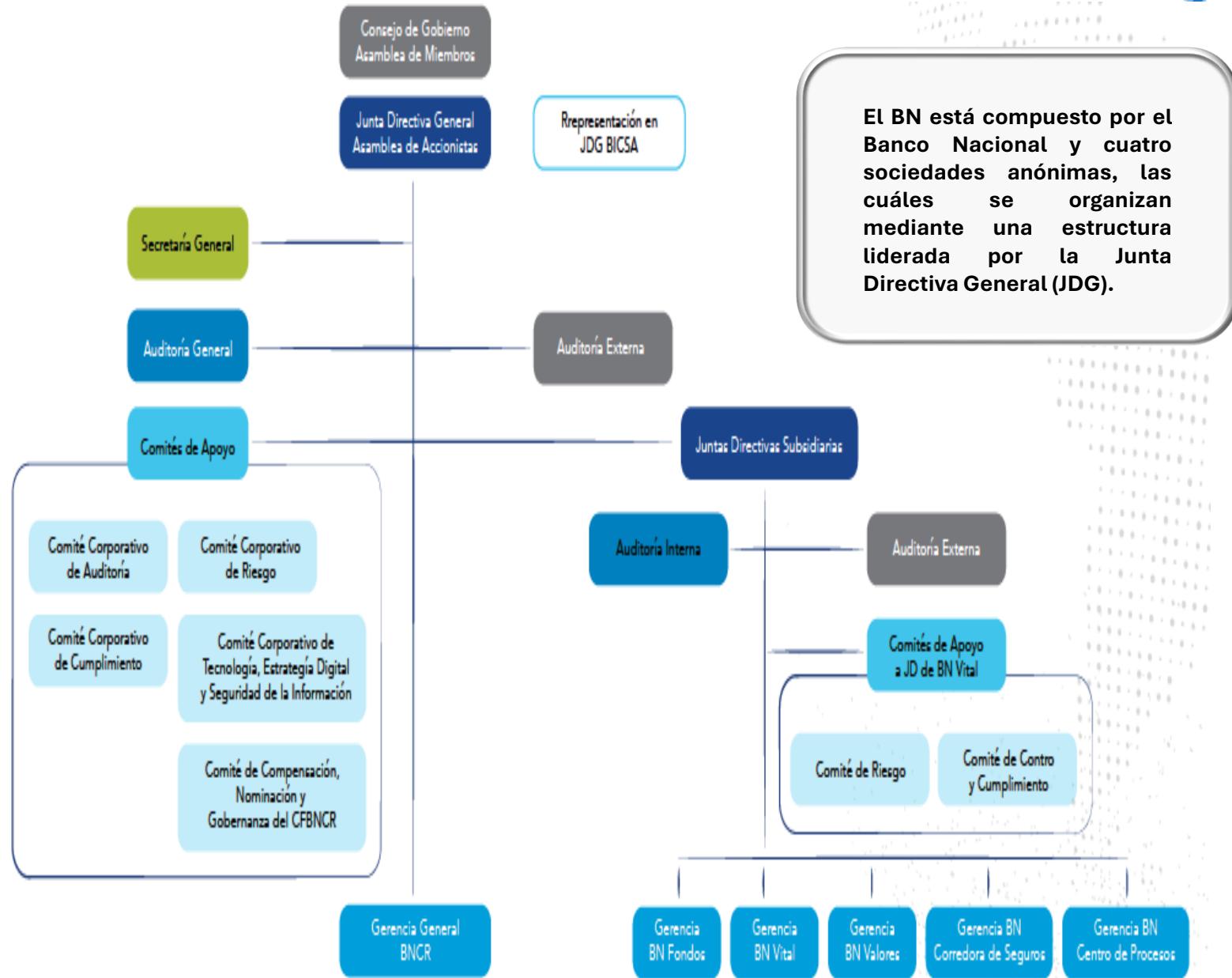
- Qué comité tiene la responsabilidad sobre la estrategia de sostenibilidad y los objetivos aprobación y seguimiento (incluida la información sobre el nivel más alto de gobierno del PRB).
- Detalles sobre el presidente del comité, el proceso y la frecuencia para que la junta tenga supervisión de la implementación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

ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO

Junta Directiva General



De Izquierda a derecha y de arriba hacia abajo: Bernal Alvarado Delgado (Director), Rodolfo González Cuadra (Director), Monserrat Buján Boza (Directora), Maricela Alpizar Chacón (Vicepresidenta), Marvin Arias Aguilar (Presidente), Ruth Alfaro Jara (Secretaria).



La JDG es el máximo órgano de gobierno del Conglomerado. Está conformada por siete integrantes, a quienes designa el Consejo de Gobierno, de conformidad con el artículo 20 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional. Para el ejercicio de sus competencias, establece un sistema de gestión del proceso de gobernanza corporativa. Este incorpora los aspectos de cumplimiento normativo y la adopción de las mejores prácticas, para establecer los controles y supervisión correspondientes y con el propósito de atender los temas críticos, acorde con el apetito de riesgo aprobado.

La Junta Directiva General ejerce un estricto ejercicio de gobernanza y supervisión para todo el Conglomerado. El sistema de gestión del proceso de gobernanza corporativa y sus componentes permiten establecer un ordenamiento de los procesos (selección de integrantes, planificación y desarrollo de sesiones, seguimiento, evaluación de desempeño e idoneidad, rendición de cuentas, entre otros) para supervisar y delimitar responsabilidades de la estructura de gobierno del BN para supervisar y controlar procesos en cumplimiento del seguimiento a la estratégica del negocio y la gestión de riesgos.



Por otra parte, la JDG aprueba las políticas y la estrategia para abordar la gestión con los grupos de interés a nivel de Conglomerado y es responsabilidad de la Administración su ejecución y seguimiento. Asimismo, sobre esto, debe rendir cuentas a la JDG con una periodicidad establecida.

Cuando le es requerido, la JDG se reúne con diferentes partes interesadas o atende consultas o convocatorias. La identificación de los grupos de interés se encuentra en el manual de dirección, por medio de un "Mapa de Partes Interesadas". En este, se muestra el nivel de interacción y recurrencia, así como el interés de involucramiento. A continuación, se detallan las partes interesadas relevantes:

1. Consejo de Gobierno
2. Entes reguladores
3. Prensa
4. Banco Central - CONASSIF
5. Asamblea Legislativa
6. Alta administración del CFBNCR

Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas

Presidencia	BN Valores	BN Fondos	BN Vital	BN Sociedad Corredora de Seguros
Presidencia	Monserrat Buján Boza	Maricela Alpízar Chacón	José Manuel Arias Porras	Bernal Alvarado Delgado
Vicepresidencia	José Manuel Arias Porras	Ruth Belarmino Alfaro Jara	José Bernal Alvarado Delgado	Marcela Alpízar Chacón
Secretaría	Melvin Garita Mora	Monserrat Buján Boza	Jaime Adrián Murillo Víquez	Rosaysella Ulloa Villalobos
Tesorería	Rodolfo González Cuadra	Kattia Jeanina Ramírez González	Edgar Enrique Quirós Nuñez	Rodolfo González Cuadra
Vocalía	Luis Carlos Mora Oconitrillo	Rafael Ángel Fallas Campos	Ana Cecilia Rodríguez Quesada	Andrea Vindas Lara
Fiscalía	Jessica Borbón Guevara		Adrián Eduardo Quirós Araya	

Siempre en el marco de la gestión de gobernanza del BN, la JDG ha robustecido este ciclo mediante la mejora del proceso de gestión de información para la rendición de cuentas y toma oportuna de decisiones de los órganos colegiados. Gracias a esta mejora, se puede visualizar la eficacia en la gestión. Lo anterior, se refleja en las siguientes dos acciones:

- La implementación en tiempo y forma de la normativa emitida por los entes reguladores, que corresponda a materia relacionada con la gobernanza corporativa y a las responsabilidades de las Juntas Directivas.
- Fortalecer la idoneidad de quienes integran las Juntas Directivas y la alta gerencia por medio de la evaluación y el establecimiento de planes acción para atender brechas detectadas, así como también, gracias a la actualización constante de los expedientes con los atestados, las capacitaciones recibidas, entre otros aspectos relevantes y probatorios de la gestión.

En 2023, se presentó un cambio en la composición de la JDG con motivo de la renuncia interpuesta por la señora Flora Montealegre Guillén ante el Consejo de Gobierno, con fecha efectiva al 24 de julio. En su lugar, el Consejo de Gobierno nombró a la señora Montserrat Betzel Buján Boza, para el periodo comprendido entre el 20 de septiembre 2023 y 31 mayo de 2030.

El proceso de nombramiento de las personas directoras se realiza conforme a lo dispuesto en el artículo 20.- de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, el cual indica lo siguiente:

"Cada uno de los bancos comerciales del Estado funcionará bajo la dirección inmediata de una junta directiva, integrada por siete miembros, todos los cuales serán nombrados por el Consejo de Gobierno. El Consejo de Gobierno, a solicitud de la respectiva junta directiva, podrá efectuar nombramientos interinos para sustituir a los directores que no puedan concurrir a sesiones justificadamente por períodos no menores de un mes ni mayores de un año. (Así reformado por el artículo 2º de la ley N° 4646 de 20 de octubre de 1970)".



Para su selección y nombramiento, el Consejo de Gobierno se rige conforme al decreto ejecutivo D-41516-MP, Reglamento para la selección y valoración de candidatos para cargos del órgano de dirección de empresas propiedad del estado y el Acuerdo CONASSIF Reglamento sobre idoneidad y desempeño de los miembros del órgano de dirección y de la alta gerencia de entidades y empresas supervisadas y normativas relacionadas.

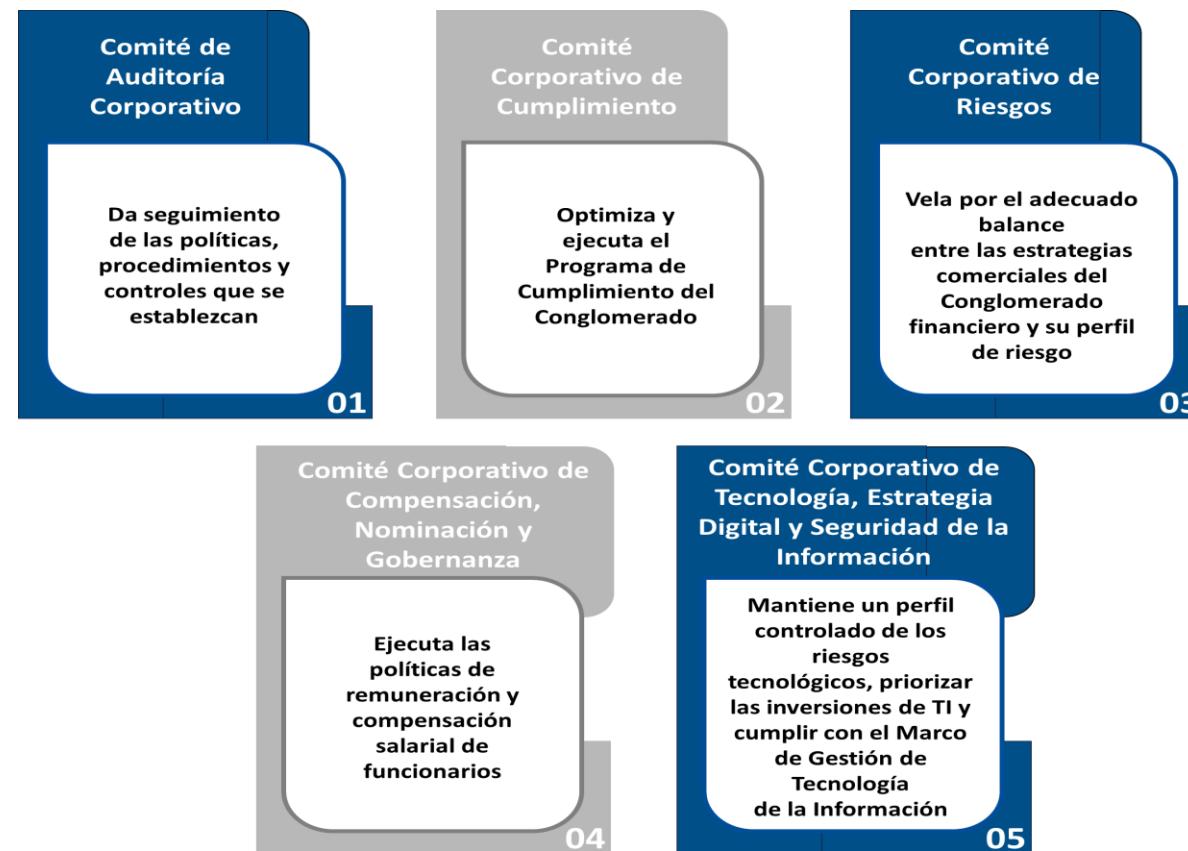
Las funciones

Las funciones de la JDG se encuentran detalladas en la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional en el artículo 34, en artículo 8 del Acuerdo CONASSIF 4-16 Reglamento de Gobierno Corporativo, en el Código de Gobierno Corporativo y las demás normativas prudenciales, acuerdos y directrices de entes reguladores. En adición, el Código de Gobierno detalla el siguiente rol de la presidencia de la Junta Directiva General:

"El presidente desempeña un rol fundamental en el funcionamiento de la Junta Directiva, aporta su liderazgo y su responsabilidad sobre el correcto y efectivo funcionamiento de esa instancia. Sin perjuicio de las funciones y responsabilidades que asignan las leyes, reglamentos y otros órganos administrativos de supervisión y fiscalización al rol del presidente, éste cumplirá con al menos las responsabilidades que se indican en los artículos 36º de la LOSBN, 49º de la LGAP, 5º de la Directriz 099-MP y 22º del Reglamento de Gobierno Corporativo (Acuerdo de la CONASSIF 4-16)".

Comités corporativos

En el BN, trabajamos mediante comités corporativos, es decir, grupos de apoyo para la ejecución de las operaciones de la entidad, la observancia de las normativas aplicables y el ejercicio de las normas de gobierno corporativo. La creación y los lineamientos para la correcta marcha de los comités corporativos es una atribución exclusiva de la JDG y los acuerdos adoptados son vinculantes para todo el BN. Cada comité de apoyo cuenta con un reglamento que establece su objetivo, funciones, esquema de votación, periodicidad de sus reuniones, entre otros.





Evaluación de líderes

La JDG cuenta con una metodología de evaluación del desempeño e idoneidad, apegada a la norma afín a esta materia. En esta evaluación, se contempla la efectividad de la supervisión y se establece un mecanismo de rendición de cuentas para la alta gerencia. Este mecanismo se aplica mediante informes, tales como: desempeño general, evaluación integral de riesgos, resultados financieros, así como auditorías internas y externas. Además, este órgano conoce las actas de los comités de apoyo para la junta directiva donde se atienden temas asociados con la economía, el medio ambiente y las personas, los cuales tienen impacto a nivel de Conglomerado.

Este proceso se cumple a cabalidad, según la normativa CONASSIF 15-22 Reglamento sobre idoneidad y desempeño de los miembros del órgano de dirección y de la alta gerencia de entidades y empresas supervisadas, así como con la Directriz Presidencial N° 039-MP Política general para el establecimiento de una evaluación del desempeño en las juntas directivas u órganos de dirección de las empresas propiedad del estado y de instituciones autónomas. Este proceso es evaluado por la auditoría externa, con el fin de garantizar un criterio independiente.

Políticas de remuneración

La política de remuneración se encuentra detallada en nuestro Código de Gobierno Corporativo, en el artículo 8.4 “Política de selección, capacitación y remuneración”, la cual se define de acuerdo con los lineamientos de la Superintendencia General de Entidades Financieras, SUGEF. Las disposiciones incluidas en la política citada están alineadas a la normativa del Acuerdo CONASSIF 4-16.

En cuanto a las políticas retributivas de quienes integran la Junta Directiva General, únicamente pueden percibir dietas, según lo indica el artículo 33 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional y acorde con la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, Ley N°9635, y el monto es definido por el Consejo de Gobierno. A nivel interno, se gestiona mediante el procedimiento “Gestión Administrativa” PR20GC01 y también se encuentra señalado en el Reglamento de Funcionamiento de la Junta Directiva General RG01GC01.

Con respecto a los puestos ejecutivos de alto nivel, en la medida de lo posible, se procura respetar la aplicación del percentil 50 como referencia salarial, la cual aplica para todo el Conglomerado Financiero del Banco Nacional). Lo anterior, parte del hecho de que existen limitaciones legales que afectan el salario máximo que se puede reconocer a una persona funcionaria de la

Administración pública, aun tratándose de entidades en régimen de competencia (ver artículo 44 Ley de Salarios de la Administración Pública). Por último, la remuneración del máximo órgano de gobierno la define el Consejo de Gobierno.

Administración superior 2023

Banco Nacional

- **Bernardo Alfaro Aguilar**
Gerente general (su cargo lo mantuvo hasta diciembre del 2023, ya que semanas atrás había interpuesto su renuncia)
- **Rosaysella Ulloa Villalobos**
Subgerenta general de Banca de Desarrollo y Personas
- **Melvin Garita Mora**
Subgerente general de Estrategia
- **Jaime Murillo Víquez**
Subgerente general Operaciones
- **Kattia Ramírez González**
Subgerenta general de Riesgo y Crédito



GOBERNANZA DE LOS ASUNTOS ASG

La Junta Directiva General tomó la decisión de que la gobernanza de todos los asuntos ASG, entre ellos el alineamiento de la estrategia climática y la de educación e inclusión financiera estuviera en manos de la alta administración; por tanto, la gobernanza es resorte directo de la Gerencia General, apoyada por la Dirección de Sostenibilidad y de El Equipo de Trabajo de Sostenibilidad. Esta estructura tiene como propósito Coordinar y velar la Implementación de una estrategia de Sostenibilidad para el BN.

Al Equipo lo integran la Gerente General como máximo jerarca de la Institución, la jefatura de Sostenibilidad, en calidad de Secretaria del equipo y por jefaturas se busca atender:



Especificamente el Equipo de Sostenibilidad se constituye como un grupo de apoyo creado por la Gerencia General, y en este sentido se apega al Principio de Legalidad y a la normativa establecida por la SUGEF para tales efectos. Su propósito es darles seguimiento y trazabilidad a los cumplimientos de los Planes de Sostenibilidad del Conglomerado BN.

Funciones del Equipo de Sostenibilidad





Cultura de Banca Responsable

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



En el BN reformulamos el modelo de negocios con factores ASG, gracias a esta acción alineamos las operaciones con las mejores prácticas de Gobierno Corporativo y ajustamos los ciclos de gestión para integrar factores de sostenibilidad transversalmente en la organización; posteriormente, este sistema de gestión se documenta en el mapa de procesos ubicado en la intranet del BN accesa todo el personal ,

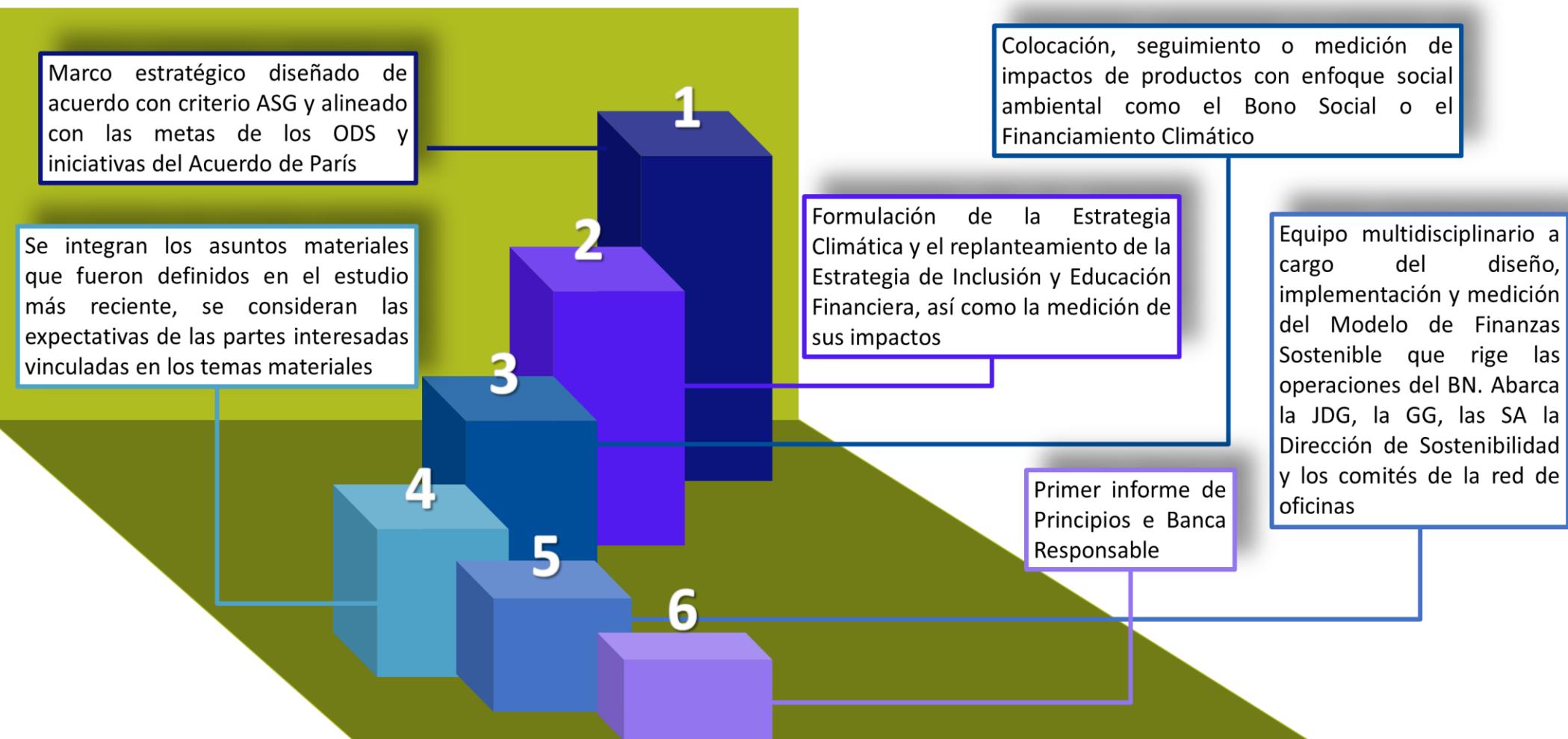
Desde el 2021 se aprobó el Marco Estratégico Juntos Somos Humanos Cercanos y Sostenibles compuesto por cuatro perspectivas relativas a la gestión financiera, los clientes, la operación y los procesos internos. En cada una de ellas se plantean objetivos y metas que incluyen factores económicos, sociales y ambientales sobre la base de un gobierno corporativo robusto caracterizado por la ética y la transparencia.

El alineamiento de la estrategia de negocios con factores de sostenibilidad ha sido gracias al nivel de madurez que el BN ha alcanzado con los años y al compromiso que se ha asumido con la generación de valor de triple utilidad plasmado en el objetivo N°1 del Marco Estratégico. En este marco se cimentan las políticas, normativas y directrices que orientan la construcción de los procedimientos que guían las responsabilidades de todas las áreas que componen las diferentes empresas del BN.

Por último, se gestiona internamente un curso de Sostenibilidad obligatorio para los funcionarios del BN.



Cultura Principios de Banca Responsable





Debida Diligencia

Políticas y procesos

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

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

GESTIÓN DE RIESGOS

En el BN, poseemos una estructura organizacional y de gobierno sólida que nos permite gestionar los diferentes riesgos asociados al modelo de negocio, de acuerdo con la delimitación del apetito por riesgo. El modelo de gestión y control de riesgo se fundamenta en una serie de pilares, que están alineados con la estrategia y el modelo de negocio



La gestión de riesgos de BN se basa en mejores prácticas internacionales, con el propósito de ser el referente local en el desarrollo de infraestructura y procesos de apoyo a la gestión de riesgos y, a la vez, mantener una cultura de riesgos fuerte y constante, integrada en toda la organización.

Adicionalmente, desde el 2020, implementamos de forma metódica la evaluación del riesgo climático y, ahora, evolucionamos a la estructura ASG: ambiental, social y de gobernanza.

GOBERNABILIDAD DE LA CULTURA DE RIESGO

Contamos con una estructura de gobierno robusta, que nos permite gestionar los diferentes riesgos asociados al modelo de negocios del BN. De acuerdo con la delimitación del apetito de riesgo seguimos un modelo de control y gestión de riesgos basado en tres líneas de defensa.

Gestión de riesgo ASG

LÍNEA 1

Las funciones de negocio o actividades que toman o generan exposición a un riesgo constituyen la primera línea de defensa. Para atender su función, la primera línea se ajusta al apetito y los límites definidos y dispone de los medios para identificar, medir y reportar los riesgos asumidos.

**LÍNEA 2**

La segunda línea está constituida por la función de control y supervisión de los riesgos y por la función de cumplimiento. Vela por el control efectivo y asegura que las acciones se gestionan de acuerdo con el nivel de apetito de riesgo definido.

LÍNEA 3

Auditoría interna, es la tercera línea de defensa. Aquí se evalúa periódicamente que las políticas, métodos y procedimientos sean adecuados y se comprueba su efectiva implementación

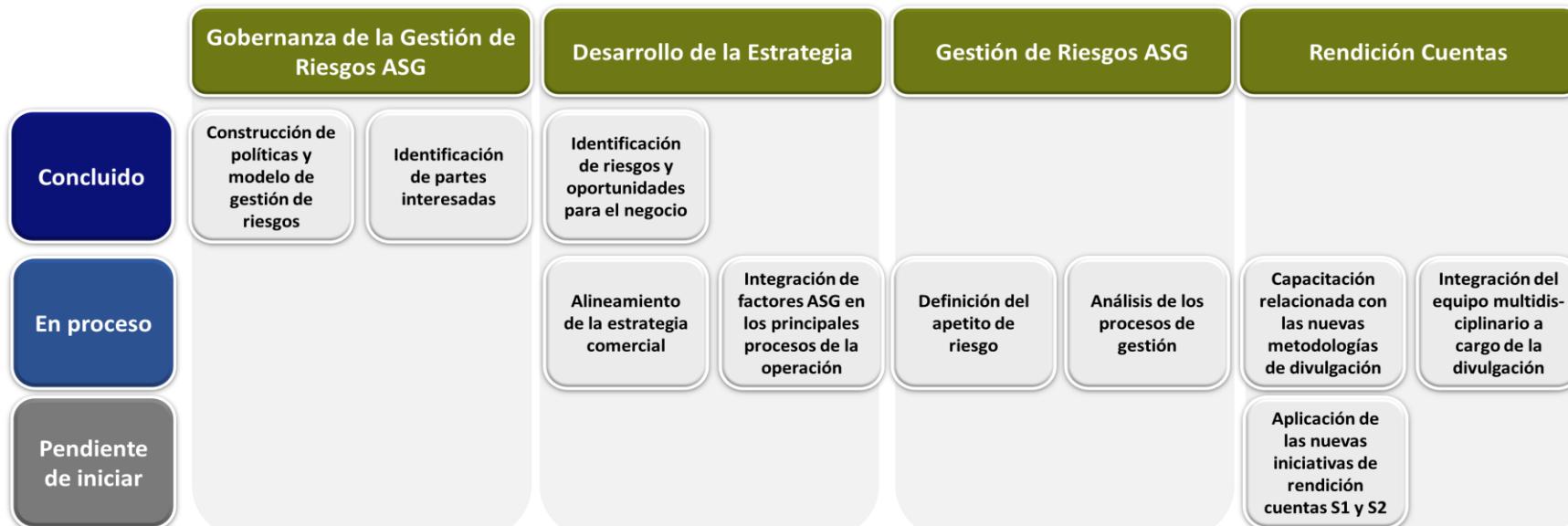
La gestión se complementa con varios comités de apoyo a la Gerencia y la Junta Directiva General. Estos se establecen como un factor clave del adecuado Gobierno corporativo; por consiguiente, son un componente fundamental en el proceso de gestión integral de riesgos.

Cultura de Riesgos

Una de nuestras principales ventajas competitivas es nuestra cultura de riesgos, la cual cuenta con una manera específica de gestionarlos.

Contar con una sólida cultura de riesgos es una de las claves que nos ha permitido responder adecuadamente ante las variaciones del entorno económico, las nuevas exigencias de los clientes y nuevos lineamientos regulatorios. Por consiguiente, la excelencia en esta área es una de nuestras prioridades estratégicas.

La cultura de riesgos se trabaja desde dos ejes, uno relacionado con el tratamiento y comunicación de los riesgos hacia la alta administración y el otro vinculado con la cultura de riesgos dentro del Conglomerado. Por su parte, la cultura de riesgos está compuesta por cuatro componentes, que permiten su aplicación.

Ruta de Avance

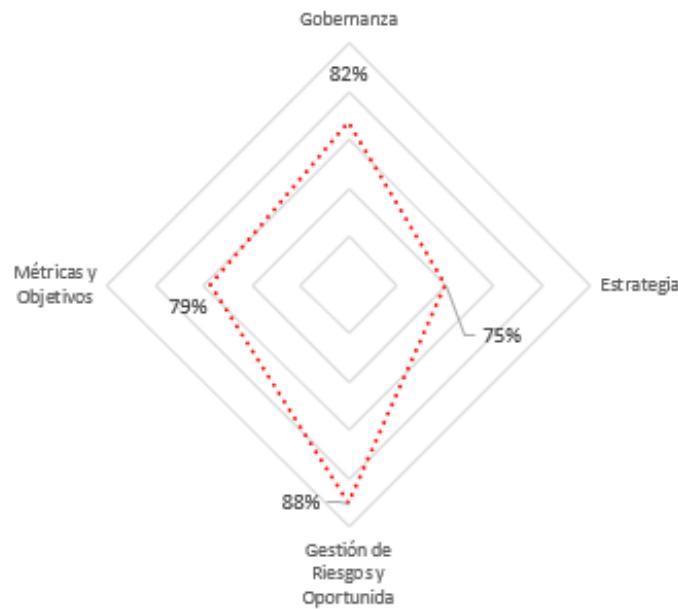
Estos cuatro componentes expresan y orientan el modo de trabajo en todos los niveles de la organización. Durante 2023, se desarrolló un plan de trabajo de capacitación y concientización en temas de cultura de riesgos, así como una certificación en gestión de riesgos aplicada a todas las personas colaboradoras del BN.

Los cuatro componentes son: comunicación, identificación, evaluación y gestión.



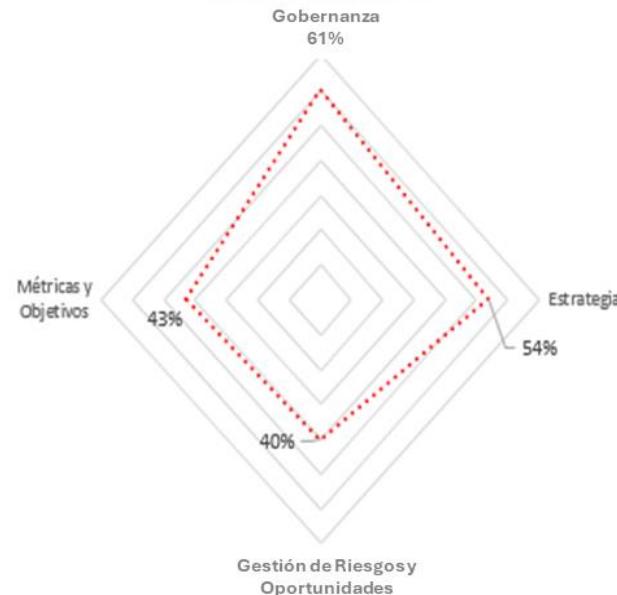
Norma NIFF S1-Sostenibilidad

CALIFICACIÓN



Norma NIFF S1-S2-Clima

CALIFICACIÓN



Sección de la Norma S2	%	Nivel alcanzado	Nivel deseado
Gobernanza	82	Avanzado	Avanzado
Estrategia	75	Avanzado	Avanzado
Gestión de Riesgos y Oportunidades	88	Avanzado	Avanzado
Métricas y Objetivos	79	Avanzado	Avanzado
Requisitos Generales	22	Básico	Avanzado
Total	76	Avanzado	Avanzado

Sección de la Norma S2	%	Nivel alcanzado	Nivel deseado
Gobernanza	61	Intermedio	Avanzado
Estrategia	54	Básico	Avanzado
Gestión de Riesgos y Oportunidades	40	Básico	Avanzado
Métricas y Objetivos	43	Básico	Avanzado
Requisitos Generales	0	Básico	Avanzado
Total	47	Básico	Avanzado

Herramienta de autoevaluación de madurez

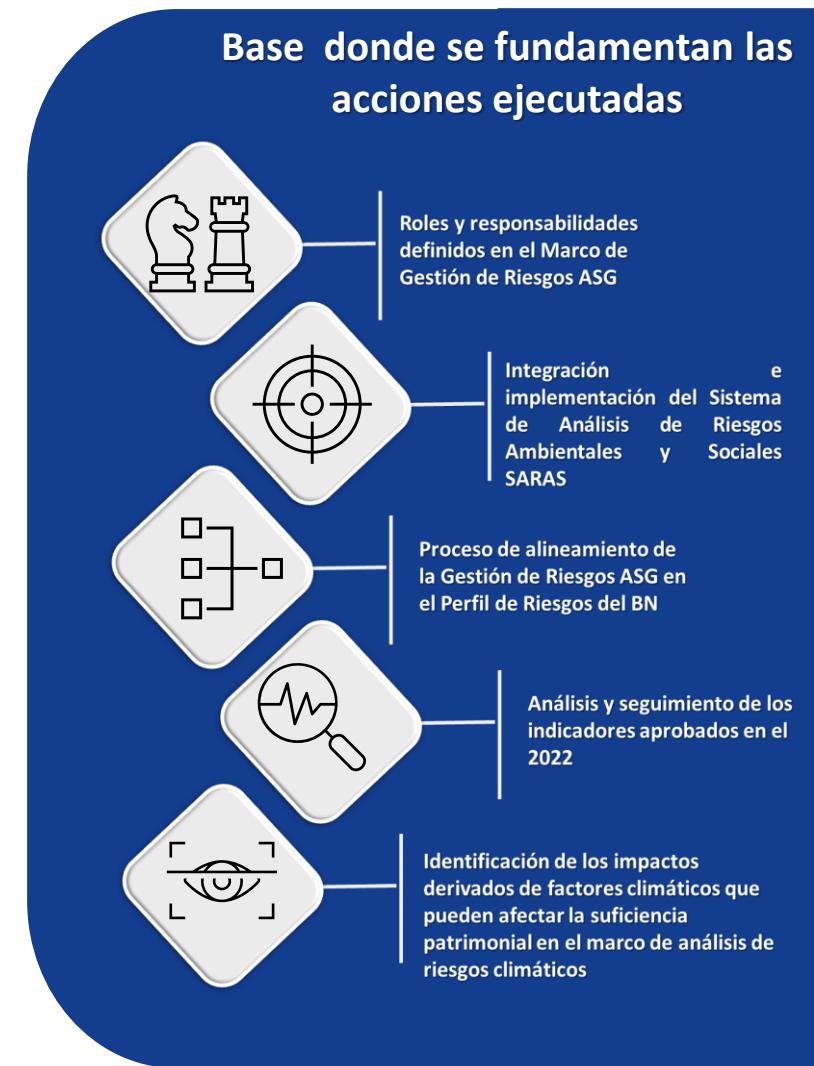
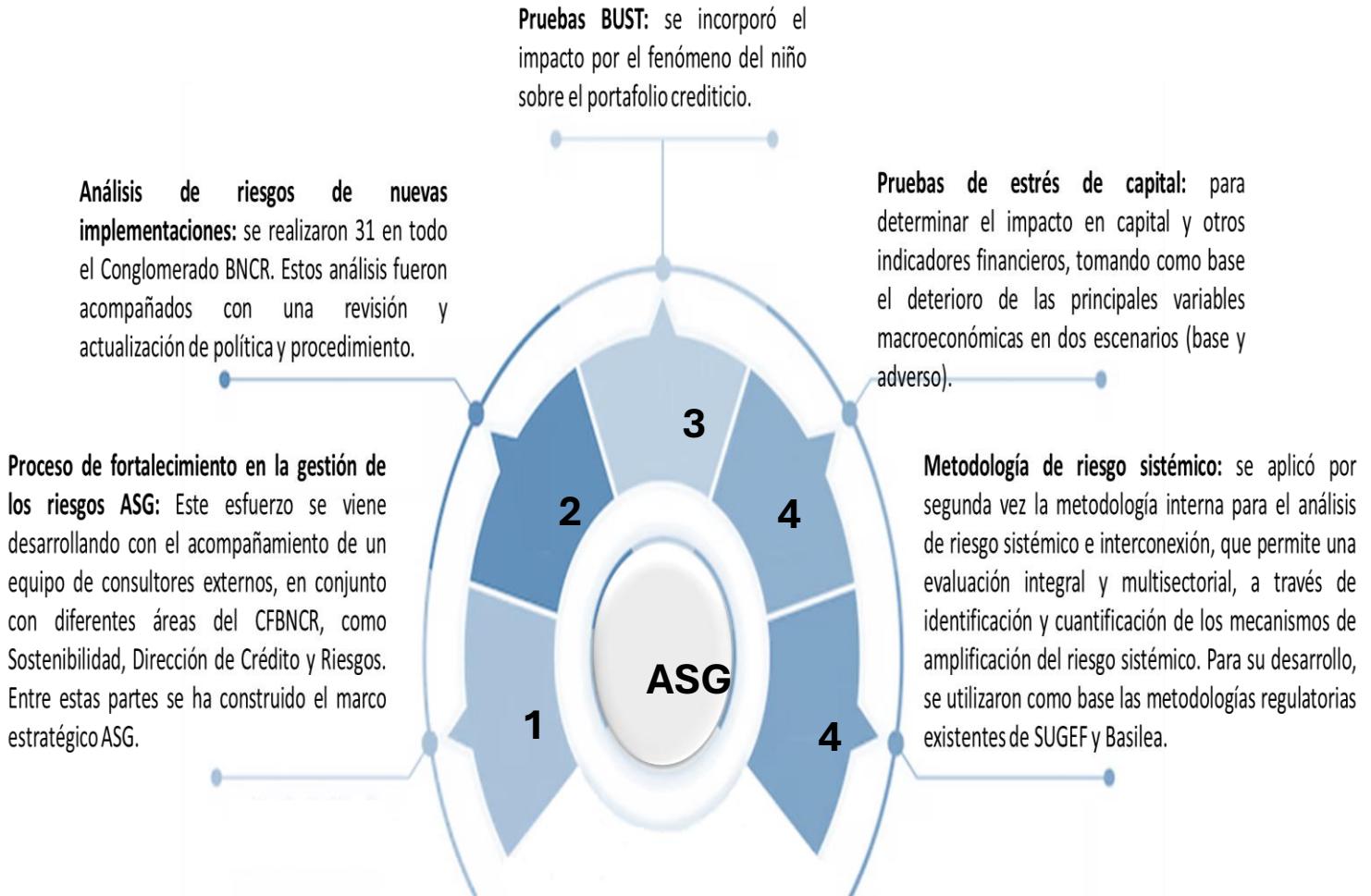
Gracias a una herramienta de autoevaluación proporcionada por el BID y BID Invest, aliados del BN en el levantamiento de riesgos climáticos, se realizó un análisis alineado a las normas NIFF S1 Y S2 para definir una serie de recomendaciones de mejora, identificadas a partir del grado de madurez reconocido.

Se presentaron recomendaciones por cada área de la norma ISSB S1. Cabe señalar que dichas recomendaciones son orientaciones genéricas que vienen a complementar el diagnóstico específico de la situación actual del BN

Las empresas que se evalúan con estos rangos son organizaciones que tienen una sólida gestión de métricas y objetivos relacionados con factores de sostenibilidad, aunque en materia climática se ubican en una etapa inicial. En el caso del BN se utilizan indicadores relevantes para monitorear y mejorar el desempeño del negocio. A pesar de presentar una competencia en la gestión de métricas y objetivos queda demostrado que falta camino por recorrer hasta alcanzar un nivel de excelencia



Riesgos ambientales , social y gobernanza, acciones destacadas:





Autoevaluación



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



Sí



No

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



Sí



No

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



Sí



No



Transparencia y Responsabilidad

Principio 6

Principios de
Banca Responsable

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





Garantía

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

Si No Parcialmente

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

GRI SASB

BID TCFD

IFRS CDP

Normas NIIF S1 y S2 (en proceso)

Transparencia y Rendición de cuentas

La transparencia es una condición que caracteriza el ejercicio de rendición de cuentas que se hace de las operaciones del BN y se trabaja desde dos flancos:

1

Cumplimiento con la Directriz 102-MP: Política general sobre transparencia y divulgación de información financiera y no financiera para empresas propiedad del Estado, emitida el 6 de abril de 2018.

2

Cumplimiento de la Política Institucional de Transparencia aprobada por la Junta Directiva General del BN

Directriz 102-MP:

En el BN, contamos con un Portal de Transparencia, con el cual hacemos pública toda la información de valor para las partes interesadas, además, les garantizamos acceso a los datos relacionados con la gestión del BN. Cada año realizamos una autoevaluación de este portal para verificar el cumplimiento con los compromisos legales, evaluar que la información se encuentre debidamente actualizada y tomar las acciones correctivas requeridas.

La revisión y actualización de la información publicada en el portal se hace anualmente

Desde hace dos años, la Dirección de Relaciones Institucionales y la Dirección de Sostenibilidad asumieron el proceso de autoevaluación de nuestro portal de transparencia. Para dicha autoevaluación, se utilizaba una matriz compleja que servía como guía para la verificación de 118 normas. Este proceso daba como resultado una nota en un rango de 0 a 100, según se cumpliera o no con la publicación de los documentos requeridos por la normativa.

Posteriormente, en acuerdo con la Dirección de Control y Cumplimiento Normativo, se modificó la forma de verificación para hacerla más eficiente, mediante un proceso de agrupamiento. Para ello, se construyó una matriz de 24 ítems, donde se congregó la totalidad de las normas agrupadas por categoría y según similitud de temáticas.

En el 2023, se realizó una modificación en la forma de abordar los resultados de la autoevaluación de transparencia, mediante la cual pasamos de evaluar con una nota o calificación, a graduar los resultados por categorías de cumplimiento. Este ajuste estuvo a cargo de la Dirección de Control y Cumplimiento Normativo.

Las categorías de cumplimiento son las siguientes:

- Óptimo (de 90 % a 100 %)
- Aceptable (de 69 % a 89 %)
- Deficiente (de 0 % a 68 %)



De acuerdo con los resultados obtenidos al cierre de la autoevaluación del 2023, en ese periodo se alcanzó la categoría de Óptimo para todo el BN. Solo quedó pendiente la actualización de un rubro por parte de Banco Nacional, pues, al cierre del proceso de autoevaluación con la matriz de transparencia, no se había concluido la aplicación de mecanismos y resultados de desempeño de las personas funcionarias del Banco. Por lo tanto, no se pudo registrar la información.



Política Institucional de Transparencia:

En el BN realizamos un minucioso ejercicio de rendición de cuentas a lo largo del año, el Portal de Transparencia es el principal canal de divulgación donde se incluye la información más relevante de las operaciones del BN de una forma clara y transparente. En el Portal se incluye informes oficiales como el Reporte Anual de Sostenibilidad, los

Estados Financieros Auditados Consolidados, el Reporte de Principios de Banca Responsable, entre otros relacionados con la gestión de la Junta Directiva General, la Alta administración, el personal, etc.

Política de Transparencia

Fortalecer la confianza de las diferentes partes interesadas en el Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica (CFBNCR), mediante mecanismos de rendición de cuentas que promuevan la transparencia.

La recopilación de la data demanda un proceso de coordinación donde participa un grupo interdisciplinario e interdepartamental. Diversas áreas del BN intervienen en la identificación, selección y tratamiento de la información que se divulga para cumplir con la Política de Transparencia.

Somos conscientes que nuestro negocio debe inspirar confianza a partir de nuestro trabajo; por tal motivo, estamos comprometidos con hacer un ejercicio de rendición meticuloso para garantizarle a nuestros grupos de interés el acceso a una información clara y oportuna, a partir de la cual puedan conocer el ejercicio de nuestras operaciones y los impactos positivos y negativos derivados de ellos, así como el avance y cumplimiento de nuestros objetivos.

Creemos firmemente que a partir de un ejercicio de rendición de cuentas transparente podemos acercarnos a nuestros públicos de interés para que conozcan cuáles son nuestros compromisos con el desarrollo sostenible de Costa Rica y la continuidad del negocio en función de ser el Banco que nuestros públicos necesitan.

Ejecutamos un ejercicio de rendición de cuentas ajustado a las expectativas de nuestros públicos de interés; por ello, consideramos los medios, canales y modelos de relacionamiento adecuados para cada uno de los grupos de interés pertinentes del BN.

Estamos seguros de que un ejercicio de rendición de cuentas transparente es un vehículo apropiado para gestionar la confianza de nuestras partes interesadas en el BN. a partir del conocimiento que tengan de nuestros impactos y generación de valor agregado y para lograrlo hacemos uso de los estándares internacionales propuestos por el Global Reporting Initiative (GRI), Task Force on Climate – Related Financial Disclosures (TCFD) y Sustainability Disclosure Standards (IFRS) del International Sustainability Standards Board (ISSB) para informar acerca de los asuntos financieros relacionados con el clima.



Perspectiva

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

Ruta 2024

Nuestros pasos para seguir avanzando hacia la madurez en temas climáticos y de inclusión financiera se encaminan hacia:



Estrategia Climática

- Fortalecer nuestro Marco Estratégico ASG para consolidar el logro de las metas relacionadas con nuestro compromiso de descarbonizar la economía.
- Canalizar los flujos de financiamiento hacia actividades sostenibles y desbloquear capital adicional.
- Aprovechar el potencial del rol del BN en el mercado financiero para vincular los compromisos globales, los objetivos locales y las necesidades de financiamiento para el desarrollo sostenible de nuestro país.
- Fortificar los escenarios de riesgos que permitan administrar los impactos negativos de la cartera y aprovechar las oportunidades a partir de los positivos



Inclusión y Salud Financiera

- Desarrollar el Índice de Bienestar Financiero mediante la formulación de 7 criterios que nos permitan medir de forma objetiva y estandarizada la situación de bienestar financiero de cada cliente.
- Implementar iniciativas de educación e inclusión financiera en públicos específicos de la estrategia como jóvenes, adultos mayores, población indígena, entre otros.
- Fortalecer el trabajo de los 400 embajadores financieros ubicados en todas las agencias del BN.

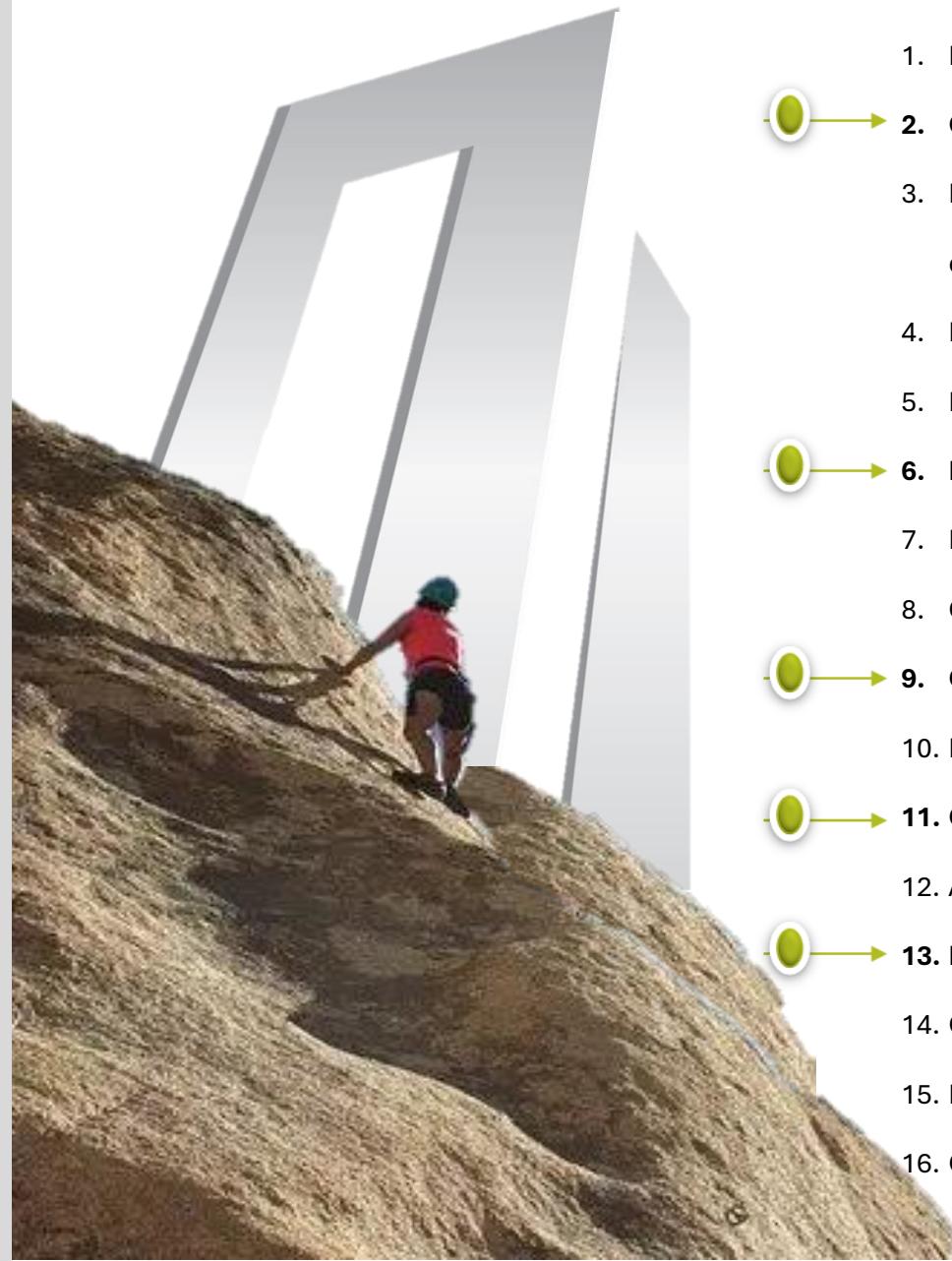


Desafíos

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

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

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



1. Incorporar la supervisión de PRB en la gobernanza
2. **Ganar o mantener el impulso en el banco**
3. Primeros pasos: por dónde empezar y qué hacer centrarse en el principio
4. Realización de un análisis de impacto
5. Evaluar impactos ambientales y impactos sociales
6. **Elegir el rendimiento adecuado metodología/s de medición**
7. Establecimiento de objetivos
8. Compromiso del cliente
9. **Compromiso de las partes interesadas**
10. Disponibilidad de datos
11. **Calidad de los datos**
12. Acceso a recursos
13. **Informes**
14. Garantía
15. Priorización de acciones interna
16. Otros...



Equipo Editorial



Silvia Chaves Herra
Directora de Sostenibilidad
schavesh@bncrefi.cr



Margarita Murillo Vargas
Especialista en Sostenibilidad
Editora, versada en ejercicios de rendición de cuentas
mmurillo@bncrefi.cr



Elenita Ugalde Fernández
Especialista en Sostenibilidad
Versada ASG
eugaldef@bncrefi.cr



Cambiamos el mundo

Porque deseamos un
futuro sostenible para
todas las personas

ABN