



REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2019

DE LAS ACCIONES
A LOS
HECHOS



Informe de Sostenibilidad 2019

Conglomerado Banco Nacional de Costa Rica

Las oficinas centrales se localizan en San José, Costa Rica entre las calles 2 y 4, Avenidas 1 y 3.

Las operaciones del Conglomerado se realizan en las siete provincias de Costa Rica. El Reporte de Sostenibilidad 2019 abarca la gestión de las siguientes empresas del Conglomerado.

BN Sociedad Administradora de Fondos de Inversión SA: se encuentra en el Edificio Cartagena, en la Avenida 1, Calle 0, San José, Costa Rica. Del teatro Melico Salazar, 225 metros norte. Edificio Cartagena.

BN Valores Puesto de Bolsa S.A. se ubica en Barrio Tournón, contiguo al edificio de RECOPE, Vía 108, Calle 3 #53, San José, Goicoechea

BN Vital, Administradora de Pensiones S.A. se localiza en el edificio Cartagena en la avenida 1, calle 0, Del teatro Melico Salazar, 225 metros norte. Edificio Cartagena.

BN Sociedad Corredora de Seguros S.A. se ubica Mata Redonda, Sabana, avenida 5 calle 38 y 40, contiguo al Hotel el Auténtico.

Contacto para consultas sobre este reporte:

Dirección de Relaciones Institucionales - SOSTENIBILIDAD

Teléfono: (506) 2212-2000

Margarita Murillo Vargas, Analista de Sostenibilidad / mmurillo@bncr.fi.cr

El reporte se ubica en el siguiente enlace:

<https://www.bncr.fi.cr/transparencia/Paginas/Sostenibilidad.aspx>

ACERCA DEL REPORTE

El Conglomerado Financiero Banco Nacional presenta el Reporte de Sostenibilidad 2019, el cual contiene las estrategias, actividades e iniciativas de mayor relevancia en la gestión de negocios sostenibles del Conglomerado, así como los resultados obtenidos de la labor realizada durante el año señalado. La publicación de este informe tiene una periodicidad anual, siendo éste el segundo Reporte presentado.

El Reporte se ha elaborado de conformidad con la Iniciativa de Reporte Global Estándar o GRI por sus siglas en inglés, en su opción Esencial. La información que se presenta concierne al periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2019. Incluye los ámbitos de: gobernanza, ética, transparencia, económico, ambiental y social. Adicionalmente, se incluye en las últimas secciones del Reporte la tabla de contenidos GRI y la Matriz de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a los que el Conglomerado Financiero Banco Nacional aporta soluciones, para el logro de las metas país. Por otra parte, no se le aplica una verificación externa.

El Documento incorpora íconos por medio de los cuales se tiene acceso a información adicional relacionada con el reporte.



**SITIOS DE
REFERENCIA**



**MATERIAL
AUDIOVISUAL**



DOCUMENTOS

ASPIRACIÓN

“...Ser el Conglomerado Financiero preeminente de Costa Rica fortaleciendo su rol crítico en el desarrollo y bienestar del país, con un impulso significativo a la rentabilidad, ofreciendo un servicio superior enfocado en la Experiencia del Cliente, con salud organizacional y robustez financiera sostenible.”

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

El Conglomerado Financiero del Banco Nacional de Costa Rica impulsa el desarrollo económico, social y ambiental, adoptando las mejores prácticas de sostenibilidad en su estrategia, operaciones crediticias, cadena de valor y entorno inmediato, en concordancia con las iniciativas país.

ÍNDICE

Acerca del reporte	3	La Sostenibilidad es un buen negocio	59
Aspiración y política de sostenibilidad	4	Unas finanzas sostenibles	60
Índice	5	Análisis de la condición financiera y su estrategia	63
De las acciones a los hechos	6	Resultado de las operaciones	64
Carta de la Presidenta de la Junta Directiva General	7	Somos un conglomerado fortalecido	72
Carta del Gerente General	9	BN Fondos	73
Perfil del Conglomerado	11	BN Valores	74
¿Quiénes somos?	12	BN Vital	75
Hacemos Historia	14	BN Corredora de Seguros	77
Misión, Visión, Valores	15	Impulsamos el progreso de Costa Rica	78
De frontera a frontera	16	Participación Fiscales y Parafiscales	79
Productos y servicios	17	Participación en el Sistema Financiero Nacional	80
Premios y galardones	18	Inversiones que buscan el mejoramiento de la ciudadanía	81
Redes de colaboración	20	Pensamos y actuamos por ellos	97
Gobierno corporativo	21	Atención integral para nuestros clientes	98
Estructura del Gobierno	22	Juntos Salvamos Vidas	99
Junta Directiva General	23	Blog Entre Vos y Yo	100
Sistema de Gobernanza	25	Transformamos Comunidades	102
Con un Norte Trazado	27	Educación e Inclusión Financiera	105
Plan Estratégico 2016-2021	28	Embajadores Financieros	108
Estrategia de Sostenibilidad	34	BN Labora	109
Partes Interesadas	35	Eslabones fuertes de la cadena (proveedores)	110
Materialidad	36	Ciberseguridad	119
Balance de Sostenibilidad	40	Comprometidos con la descarbonización de la economía	129
Objetivos de Desarrollo Sostenible	41	Programa de ecoeficiencia	130
Impulsamos y protegemos el negocio	42	Programa carbono neutralidad	140
Con ética en el corazón	43	Somos la gente BN	143
Modelo de Riesgo	46	Nuestro equipo	145
SARAS	53	Relación laboral	147
Red Interinstitucional de Transparencia	54	Anexo 1 Certification Regarding	157
Comunicación de asuntos materiales	55	Anexo 2 Objetivos de Desarrollo Sostenible	159
Democratización y profundización informativa	57	Anexo 3 Índice GRI	165

DE LAS ACCIONES A LOS HECHOS

Cantidad total
de Clientes
2.102.987

Clientes micro y pequeña
empresa.
400.000

Clientes de Micro y
Pequeña Empresa
lideradas por mujeres
150.000

Educación financiera
251.722
Personas que
recibieron capacitación
financiera.

Cantidad de oficinas
170
en todo el territorio
nacional

Activos
7.12
billones de colones

Pasivos
6.23
billones de colones

Patrimonio
692
mil millones de colones

Utilidad bruta
69
mil millones de
colones

BN Internet Banking
Personal
58.6
millones de transacciones
por año

BN Internet Banking
Corporativo
45.3
millones de
transacciones por año

Consejos de Apoyo
Rural (CAR)
28
en todo el país

Programa Ecoeficiencia
148
millones de colones
ahorrados

Programa MINAE-DIGECA
103,3
nota por la gestión ambiental
de las instituciones públicas

Programa Carbono
Neutralidad
100%
instalaciones vinculadas



Jeannette Ruiz Delgado,
Presidenta CFBNCR



VIDEO

CARTA DE LA PRESIDENTA JUNTA DIRECTIVA GENERAL DEL CONGLOMERADO

Estimados amigos:

Al presentarles nuestro Reporte de Sostenibilidad 2019, encontramos un espacio óptimo para reflexionar acerca de la gestión realizada, las metas cumplidas y las oportunidades de mejora que debemos implementar. Somos una entidad financiera emblemática del país, por ello asumimos el compromiso de impulsar el crecimiento exitoso de nuestro negocio, para bienestar del país, con un Gobierno Corporativo sólido que procura velar por un futuro sostenible para nuestros públicos de interés.

En el 2019 afrontamos con responsabilidad los retos que nos presentó la economía nacional e internacional, así como la coyuntura socioeconómica y política del país. Aportamos soluciones financieras innovadoras y ágiles que procuran impulsar mejoras en la calidad de vida de la población. Apalancamos el desarrollo ambiental, social y económico de todo el territorio nacional, lo que nos permite afirmar que el Conglomerado Financiero Banco Nacional ha adoptado un modelo de negocios moderno basado en finanzas sostenibles.

La agenda global, el cambio climático, los mercados más exigentes, el incremento de inversores con mayor conciencia y el uso de nuevas tecnologías presuponen un punto de inflexión para las finanzas sostenibles; así como una mayor participación del sector financiero, regulado por estándares de

sostenibilidad, que faciliten un desarrollo y crecimiento más equilibrado; incorporando una gestión de riesgos ambientales, de cambio climático, sociales y de una gobernanza robusta.

Desde la Junta Directiva General asumimos las finanzas sostenibles con una mentalidad de permanencia. Nuestros negocios se enmarcan en esta nueva cultura, porque creemos firmemente que las inversiones sostenibles generan, no solo un retorno económico favorable para el Conglomerado, sino que también impactan positivamente en el ambiente y la sociedad costarricense. Son estos los factores donde concentramos nuestra gestión financiera, vinculada con acciones ambientales como la adaptación y mitigación al cambio climático, o con acciones sociales como la educación, la inclusión y la inversión social.

El 2019 fue un año retador, esto nos permitió reinventarnos, lo cual se evidencia en la consolidación de importantes hitos como la construcción del edificio ecológico, mediante un fondo de inversión, donde hoy se ubican los entes reguladores del sistema financiero del país; la prestación de servicios financieros a 125 mil mujeres que hoy son empresarias; la bancarización del 63% de la población nacional; el ingreso a 28 comunidades mediante los Consejos de Apoyo Rural. Todos estos son ejemplos de un compendio de estrategias, productos y servicios que se traducen en una gestión sostenible.

En la actualidad a las grandes empresas se les mide por sus activos o su patrimonio, pero especialmente por su transparencia, ética y la capacidad de hacer negocios

sostenibles. El mundo avanza hacia una economía descarbonizada donde se apuesta por el fomento de aspectos sociales y de buen gobierno, así como por minimizar impactos ambientales negativos. Se busca un equilibrio entre rentabilidad y desarrollo sostenible y por ello, hemos tomado acciones concretas que fomenten un cambio sustancial en la economía costarricense, prestando el debido apoyo a todos los sectores o zonas geográficas del país, en especial aquellos más vulnerables.

En este segundo Reporte Anual de Sostenibilidad ratificamos que nuestra gestión ha ayudado a transformar vidas, generar esperanza y oportunidades de crecimiento y superación. Con poco más de 105 años de historia contamos con la confianza de 2.2 millones de habitantes a lo largo del territorio nacional que son nuestros clientes, tenemos más 20 años de impulsar a las micro, pequeñas y medianas empresas y somos depositarios de la confianza de las grandes empresas del país para administrar sus inversiones.

En el 2020 seguiremos trabajando por un crecimiento rentable y sostenible, incorporando elementos innovadores que nos lleve a nuevas dimensiones digitales, que nos caractericen por una excelencia operacional y tecnológica. Somos un conglomerado con compromisos, propósitos y una conciencia ética. Hemos trazado un camino y la ruta la marca la sostenibilidad. El futuro del Conglomerado Financiero Banco Nacional lo visualizamos promoviendo negocios sostenibles, que nos mantenga como el mejor banco para toda Costa Rica.

CARTA DE GERENTE GENERAL DEL CONGLOMERADO

Estimados señoras y señores:

Es grato presentarles el segundo Reporte Anual de Sostenibilidad del Conglomerado Financiero Banco Nacional. Conscientes de los desafíos que tiene el país en temas como el combate a la pobreza, la reducción de las brechas de género, el desempleo y la economía informal, nos hemos reinventado para aportar soluciones financieras que permitan mejorar la calidad de vida de los habitantes.

En el 2019 se creció de forma modesta en activos, alcanzando la cifra de 7.1 billones de colones versus los 6.9 billones de colones de 2018. Se mantuvo estable el ingreso por créditos mientras que se obtuvo un incremento importante en los ingresos por inversiones.

El crecimiento y solidez del Conglomerado Financiero Banco Nacional también se vieron reflejadas en la excelente administración que se hizo con relación a los gastos financieros, ya que éstos lograron estabilizarse en el 2019 con respecto a 2018. A pesar de la coyuntura económica que se vivió, se logró mejorar sustancialmente la calidad de la cartera.

Todos estos logros son la suma del aporte de un equipo de trabajo comprometido con la sostenibilidad del Conglomerado y el bienestar de nuestros públicos de interés, prueba de ello es la utilidad antes de impuestos del Conglomerado, la cual creció



Gustavo Vargas, Gerente General



un 115%, donde la contribución de las subsidiarias fue considerable; la de BN Valores creció un 39%, la de BN Vital un 46%, la de BN Corredora de Seguros un 25% y la de BN Fondos un 11%.

Al cierre del 2019, con satisfacción vemos que se alcanzaron las metas fijadas en casi todos los indicadores, ROE, eficiencia, mora mayor a 90 días, cartera de desarrollo y suficiencia patrimonial; pero es necesario redoblar esfuerzos en el 2020, para mejorar el indicador de participación en el mercado.

Todos estos logros como la solidez financiera; buenos niveles de liquidez; el liderazgo en el mercado en áreas como Captaciones y Crédito; una eficiencia del 62.97% que ubican al Conglomerado Financiero Banco Nacional como el Banco más eficiente del estado al disminuir 10 puntos porcentuales en los últimos 4 años; el paso firme hacia la carbono neutralidad; la sensibilización brindada a más de 250 mil personas para ayudarles a mejorar sus finanzas personales; el financiamiento a las pymes y las grandes empresas son motivo para estar orgullosos de pertenecer a una institución que tienen más de 105 años de transformar la economía costarricense.

Estamos preparados para asumir los retos que impone el 2020, con una visión clara afianzada en la sostenibilidad, trabajaremos por mantener la solidez financiera del

Conglomerado; pero, sobre todo, trabajaremos por reducir los niveles de informalidad en la economía, fomentar la incorporación de las mujeres al aparato productivo, alcanzar la carbono neutralidad para todo el conglomerado, así como incentivar la transferencia de conocimientos en materia de educación financiera, para que muchos costarricenses alcancen una verdadera libertad financiera.

Construimos una banca ética y responsable; por eso nos innovamos cada día partiendo de las necesidades de nuestros públicos de interés. Fijamos nuestra mirada en la educación, en el medio ambiente, en el desarrollo sostenible y en el bienestar de las personas. Con satisfacción podemos decir que somos un banco con rostro humano, un banco con propósito. Somos un banco que trabaja por Costa Rica, para impulsar un crecimiento más inclusivo y sostenible para todos.

A nuestros clientes, las gracias por la confianza depositada en esta organización, a la Gente BN gracias por su esfuerzo diario. Así de la mano juntos logramos construir un mejor país para todos porque Juntos somos Progreso.

PERFIL DEL CONGLOMERADO

¿QUIÉNES SOMOS?

El Conglomerado Financiero Banco Nacional está compuesto por el Banco Nacional de Costa Rica y sus cuatro subsidiarias BN Fondos, BN Vital, BN Valores y BN Corredora de Seguros.

El Banco Nacional de Costa Rica es una institución estatal autónoma de derecho público, con personería jurídica e independencia administrativa. Se rige bajo el principio de legalidad en materia de gobierno, según lo disponen los artículos 188 y 189 de la Constitución Política. Define su quehacer jurídico y material según la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional N°1644. Así mismo, su condición de empresa mercantil dedicada a la intermediación financiera, según artículo 3 de la Ley General de la Administración Pública, se rige de acuerdo con lo estipulado en el derecho privado, particularmente en el Código de Comercio y el Código Civil, los cuales regulan los préstamos, cuentas corrientes, fideicomisos, entre otros contratos bancarios. Por otra parte, el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero y la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica N° 7558 establecen las reglas para el ejercicio de la actividad del Banco.

BN SOCIEDAD ADMINISTRADORA DE FONDOS DE INVERSIÓN S.A.

Fue fundada el 29 de abril de 1998. Administra fondos de inversión que se inscriban ante la Superintendencia General de Valores (SUGEVAL), autorizada por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero en la sesión 61-99 celebrada en diciembre de 1998. Sus productos y servicios se ofrecen en BN Valores, y en la Red de oficinas del Banco Nacional; siendo sus beneficiarios personas físicas y jurídicas quienes requieren de un producto con las características de los fondos de inversión, que les permita ahorrar o invertir.



Banco Nacional de Costa Rica: www.bncr.fi.cr • BN Fondos de Inversión: www.bnfondos.com
BN Vital: www.bnvital.com • BN Valores: www.bnvalores.com • BN Corredora de Seguros: www.bncr.fi.cr/CorredoraSeguros

BN VITAL OPERADORA DE PENSIONES COMPLEMENTARIAS S.A.

Fue fundada 21 de octubre de 1998. Tiene como objeto exclusivo el prestar servicios de gestión y administración de planes privados de pensiones complementarias, la administración de fondos de beneficios y la comercialización de planes de retiro, todo ello según lo dispuesto por la Ley sobre el Régimen Privado de Pensiones Complementarias a la altura de su artículo tercero, inciso primero, y del artículo tercero, inciso segundo, de su Reglamento y por los Reglamentos o disposiciones de carácter general emitidos por la Superintendencia de Pensiones.



BN VALORES, PUESTO DE BOLSA S.A.

Es una sociedad anónima con cédula jurídica N° 3-101-225529. Se constituyó el 5 de enero de 1998 y es una subsidiaria 100% del Banco Nacional. Ha sido socio fundador y concesionaria de la Bolsa Nacional de Valores hace más de 44 años. Su marco jurídico está definido por la Bolsa Nacional de Valores, el Banco Central de Costa Rica, la Contraloría General de la República, Ministerio de Hacienda y la Superintendencia General de Valores principalmente.



BN CORREDORA DE SEGUROS

Fue creada e inscrita en el Registro Nacional el 19 de mayo del 2019. Brinda servicios de intermediación de seguros, bajo la figura de correduría de seguros, comercializando seguros emitidos por las distintas aseguradoras que estén autorizadas a operar en el país. El 11 de marzo de 2011, se recibió, por parte de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), el oficio SUGEF 1006-201101705, donde se acuerda la incorporación de BN Sociedad Corredora de Seguros, S.A., como Parte del Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica y es subsidiarias 100% del Banco Nacional.

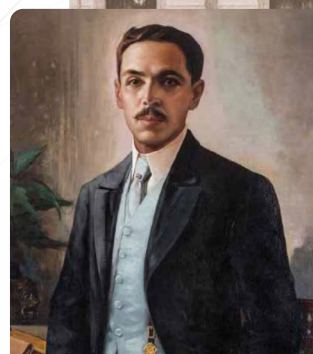


HACEMOS HISTORIA

El Banco Nacional de Costa Rica nació el 9 de noviembre de 1914 en medio de la explosión de la I Guerra Mundial, con el nombre de Banco Internacional de Costa Rica. Gracias a la visión del entonces presidente Alfredo González Flores fue concebido como el primer banco estatal; con el objetivo de estimular la demanda financiera a lo interno del país, ante el riesgo que representaba la contracción de las exportaciones por causa de la Guerra; y a la necesidad de promover que más familias costarricenses tuvieran acceso a servicios y productos bancarios que promovieran el desarrollo de la actividad agrícola y rural del país, ya que en esa época la moneda estaba en manos de los bancos privados.

Entre los años 1919 a 1934 el Banco pasó a ser el único emisor y administrador de la Caja de Conversión, creada con el fin de estabilizar el tipo de cambio en la época. El 5 de noviembre de 1936 se transforma el Banco Internacional en tres departamentos, siendo éstos el Emisor, el Comercial y el Hipotecario, consolidándose bajo el nombre de Banco Nacional de Costa Rica, el cual se mantiene hasta la fecha. El departamento Emisor se mantuvo hasta 1950 ya que se convirtió en el hoy Banco Central de Costa Rica.

Así como el Banco Central de Costa Rica nació en el seno del Banco Nacional, existen otras instituciones del Estado que



Lic Alfredo González Flores, Benemérito de la Patria. Presidente de la República entre el 8 de mayo de 1914 y el 27 de enero de 1917. Fuente: Archivo del Banco Nacional de Costa Rica

Primer edificio del Banco Internacional de Costa Rica, inaugurado el 3 de noviembre de 1914, ubicado en la esquina entre la Avenida Primera y la Calle Cuarta. Fuente: Archivo del Banco Nacional de Costa Rica.

también fueron gestadas a lo interno de la institución, tales como Consejo Nacional de la Producción (CNP), Instituto de Desarrollo Agrario (IDA) hoy Instituto de Desarrollo Rural (INDER), Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo (INVU) y el Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (INFOCOOP). Gracias a la gestión del Banco Nacional se ha construido historia a lo largo de sus 105 años de trayectoria y se trabaja para desempeñar un papel activo en el desarrollo de Costa Rica por muchos más años.

MISIÓN

Mejorar la calidad de vida del mayor número posible de personas, ofreciendo servicios financieros de excelencia que fomenten la creación sostenible de riqueza.

VISIÓN

Ser el mejor banco del país en el servicio al cliente.

VALORES

Integridad, creatividad, perseverancia, trabajo en equipo y calidad en el servicio.

DE FRONTERA A FRONTERA Y DE COSTA A COSTA

A lo largo de su historia, el Banco Nacional ha tratado de tener presencia en todo el territorio nacional, especialmente en aquellas zonas del país donde se ha requerido servicios y productos bancarios de una institución sólida y segura, mediante los cuales impulsar el desarrollo y crecimiento de la economía de las comunidades.

Durante el 2019 el Banco operó con:

- Red de 170 oficinas en 8 zonas comerciales
- 473 Cajeros automáticos
- 3.100 Establecimientos Comerciales afiliados a BN

Servicios, los cuales se vuelven una extensión del Banco Nacional en las comunidades donde se ubican, pues existe más de 200 alternativas de servicios y productos del Banco al alcance de todos.



ZONAS COMERCIALES

1. Zona Comercial Alajuela-Norte: 29 oficinas
2. Zona Comercial Cartago: 21 oficinas
3. Zona Comercial Centro Corporativo: 1 oficina
4. Zona Comercial Heredia-Limón: 26 oficinas
5. Zona Comercial Guanacaste – Puntarenas: 32 oficinas
6. Zona Comercial San José Este: 26 oficinas
7. Zona Comercial San José Oeste: 18 oficinas
8. Zona Comercial Sur: 17 oficinas



Para mayor información visitar:

<https://www.bncr.fi.cr/Documents/Sucursales%20BN.pdf>

PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA TODOS

BANCO NACIONAL DE COSTA RICA

Adquirencia
Ahorro Programado
Alertas Financieras
BN ATM
Banca Celular
Banca Telefónica
Banca para el Desarrollo
BN Mujer
BN Derivados
BN Internet Banking
BN Internet Banking Corporativo
BN Más Cerca
BN Móvil
BN Móvil Empresarial
BN Móvil Personal
BN PAR Pagos Programados
BN Servicios integrados de Custodia
BN Gane Más
BN Hipotecario
BN Soluciones
BN Vehículos
BN Digital
BN Ahorro Crédito
BN Ahorro Programado
BN Conectividad
BN Custodia
BN Educación
Buzón Nocturno
Cajitas de Seguridad
Cuentas CES
Cuenta inteligente
Cuentas de Ahorro,
Cuenta Corriente
Cuenta electrónica clásica
Cuenta electrónica salario
Compra de saldos
Cajitas de seguridad

Cartas de crédito
CDP Calce Plazos
Certificación de cheques
Certificado de depósito a plazo
Cheque bancario internacional
Cheques de gerencia
Crédito Consejo de Apoyo Rural
Cobranzas
Comercio electrónico
Créditos:
Depósitos en ATM
FIDEIMAS
Firma digital
Fideicomiso
Garantías internacionales
Inversión a la vista
Inversión a la vista tasa pactada
Intermoneda
Mi Banco
Pago de pensiones del Gobierno USA
bancos domiciliados en el exterior
Remesas Familiares
Remesas al exterior Servicio BN PAS
(Pago Automático de Salarios)
Preparación, transporte y entrega de remesas en el domicilio del cliente
PayPal
PYME Fácil
Recibo en depósito de cheques de
Servicio de recolección de depósitos
en el domicilio del cliente
Tarjetas de crédito
Tarjetas de Débito
Tarjeta Verde
TC Retail
TC Empresaria
Token
Servicio de retiro de fondos de cuentas
Servicio Quick Pass

Servicio SWIFT
SINPE Móvil
Transfer Check
Transferencias ATM
Transferencias internacionales
Transferencias automáticas
Pagos de Recibos automáticos
Programadas
Transferencias SINPE
Unificación de deudas
Vivienda para Todos

BN FONDOS

BN SuperFondo Colones/Dólares,
no diversificados
BN SuperFondo Dólares Plus,
no diversificados
BN FonDepósito Colones/Dólares,
no diversificados
BN DinerFondo Colones/Dólares,
no diversificados
BN RediFondo Mensual
Colones/Trimestral Dólares,
no diversificados
BN CreciFondo Colones/Dólares,
no diversificados
Fondo de Inversión de Titularización
Hipotecaria en Dólares (FHIPO)
Fondo de Inversión de Desarrollo de
Proyectos de Infraestructura Pública – 1

BN VALORES

Ejecución con asesoría en Inversiones y
Gestión Individual de Portafolios y
Ejecución sin asesoría,
Ejecución de Transacciones y Colocación
de Fondos de Inversión en el mercado
local.

Financiamiento Temporal sobre Inversiones.
Operación en los mercados internacionales
y Transferencias Internacionales.
Aseguramiento de colocación de emisiones.
Custodia de Valores y Servicios de Custodia
Internacional a través de Clearstream y
Bank of New York Mellon.
Contabilidad de Inversiones de forma diaria.
Compra y Venta de divisas.
Servicios de Información: Página web, blog,
aplicación móvil, entre otros.
Valoración de instrumentos; medición y
evaluación del riesgo

BN VITAL

Régimen Obligatorio de Pensiones (ROP)
Fondo de Capitalización Laboral (FCL),
Plan Voluntario Colones B
Plan Voluntario Colones A
Plan Voluntario Dólares B
Plan Voluntario Dólares A
Póliza de Vida
Plan Colectivo de Pensiones Voluntarias
Planes de Beneficios

BN CORREDORA DE SEGUROS

Seguro para casas de habitación.
Seguro para locales comerciales e
industriales.
Seguros de automóviles.
Seguros para protección de tarjeta de
débito y crédito.
Seguros de desempleo.
Seguros de vida y gastos médicos.
Seguros para equipos.
Seguros agropecuarios.

PREMIOS Y GALARDONES DEL CONGLOMERADO

El Conglomerado Financiero Banco Nacional ha recibido una serie de galardones, premios y reconocimientos que reconocen una buena labor que beneficia a nuestros públicos de interés. Estos reconocimientos se reciben en el 2019 con satisfacción y con responsabilidad, ya que aumentan el compromiso del Conglomerado con todos los públicos de interés y con el cumplimiento de los objetivos institucionales y objetivos de desarrollo de Costa Rica.

BANCO NACIONAL

1. Premio Latinoamérica Verde Categoría de Finanzas Sostenibles al Programa Transformando Comunidades (4to Lugar)
2. Premio Latinoamérica Verde Categoría Desarrollo Humano al Programa BN Labor@ (Posición 31)
3. Premio El Sol, en el festival Iberoamericano de la comunicación publicitaria.
4. Premios Volcán en el Festival Creativo Publicitario (4 galardones alcanzados, 2 oros, 1 plata, 1 bronce)
5. Premio Volcán de Radio (1 reconocimiento)
6. Premio Financial Alliance for Women: Por el compromiso del BN con el Segmento Mujer.
7. Mejor Solución de transformación digital para la plataforma PYMENAUTA dirigida a micro y pequeñas empresas clientes del Banco Nacional, en Latam Digital 2019.
8. Segundo lugar como Mejor Proyecto de Transformación Digital para PYMENAUTA en Latam Digital 2019.

BN FONDOS

1. Galardón de eficiencia energética
2. Bandera azul, Categoría cambio climático: 5 estrellas blancas 1 estrella verde
3. Certificación ISO 9001:2015: Sistema de Gestión de Calidad
4. Certificación ISO 14001:2015: Sistema de Gestión Ambiental
5. Declaración de Verificación de Gases de Efecto Invernadero
6. Reconocimiento Programa País de Carbono Neutralidad
7. Certificación INTE G38:2015 Sistema de Gestión para la Igualdad de Género en el Ambiente Laboral
8. Reconocimiento del Gobierno de Costa Rica por cumplir con el Programa País de Carbono Neutralidad 2.0 / Precop 25

10. Felicitación de la Bolsa Nacional de Valores por crear un Fondo de Inversión para financiar un edificio Sostenible
11. Bandera Azul, Categoría Construcción Sostenible en Modalidad de Construcción
12. Bandera Azul, Categoría Construcción Sostenible en Modalidad de Diseño
13. Premio Cámara Costarricense de la Construcción, Construcción Sostenible – Categoría proyecto
14. Certificación LEED GOLD v4 Diseño y Construcción del USGBC (United States Green Building Council)

BN VALORES

1. Programa Bandera Azul Ecológica, Cambio Climático más cuatro estrellas.
2. Programa Gestión Ambiental Institucional del MINAE. (Calificación superior a 90)
3. Reconocimiento de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz por el compromiso con el ahorro energético.
4. Certificación ISO 9001-2015 Sistema Gestión de Calidad.

BN VITAL

1. Certificación INTE B5:2016 Norma para demostrar la Carbono Neutralidad. Requisitos.
2. Reconocimiento Programa País al Programa País por certificarse como una organización Carbono Neutro.
El Programa País Carbono
3. Programa Bandera Azul Ecológica categoría Cambio Climático
4. Premio Great Place To Work, siendo BN Vital la única operadora en Costa Rica catalogada como un excelente lugar para trabajar.

BN CORREDORA DE SEGUROS

1. Certificación Programa País Carbono Neutralidad categoría: CARBONO INVENTARIO,
2. Galardón Bandera Azul 2018.
3. Premio Empresa distinguida EFICIENCIA ENERGETICA 2019.
4. Premios Instituto Nacional de Seguros
 - Primer Lugar: Mayor producción de seguros comerciales, mayor crecimiento en primas y seguros personales.
 - Segundo lugar: Mayor producción total.
 - Tercer Lugar: Mayor crecimiento en primas y seguros generales
5. Premio Blue Cross Blue Shield al Mayor Crecimiento en Seguros de Vida 2019.

REDES DE COLABORACIÓN

Las alianzas entre las empresas u organizaciones juegan un papel importante para alcanzar ventajas competitivas que permitan cumplir con los objetivos que por sí solas podrían no lograrse o bien alcanzarse con grandes esfuerzos o en mayor tiempo. Siendo consecuentes con el Objetivo de Desarrollo 17 “Alianzas para los Objetivos”, en el Conglomerado Financiero Banco Nacional se gestionan redes de colaboración que fortalecen la interconexión entre las diversas organizaciones, mediante el intercambio de conocimientos, la innovación y el mejoramiento y acceso a la tecnología. Algunas de esas redes se establecen con:

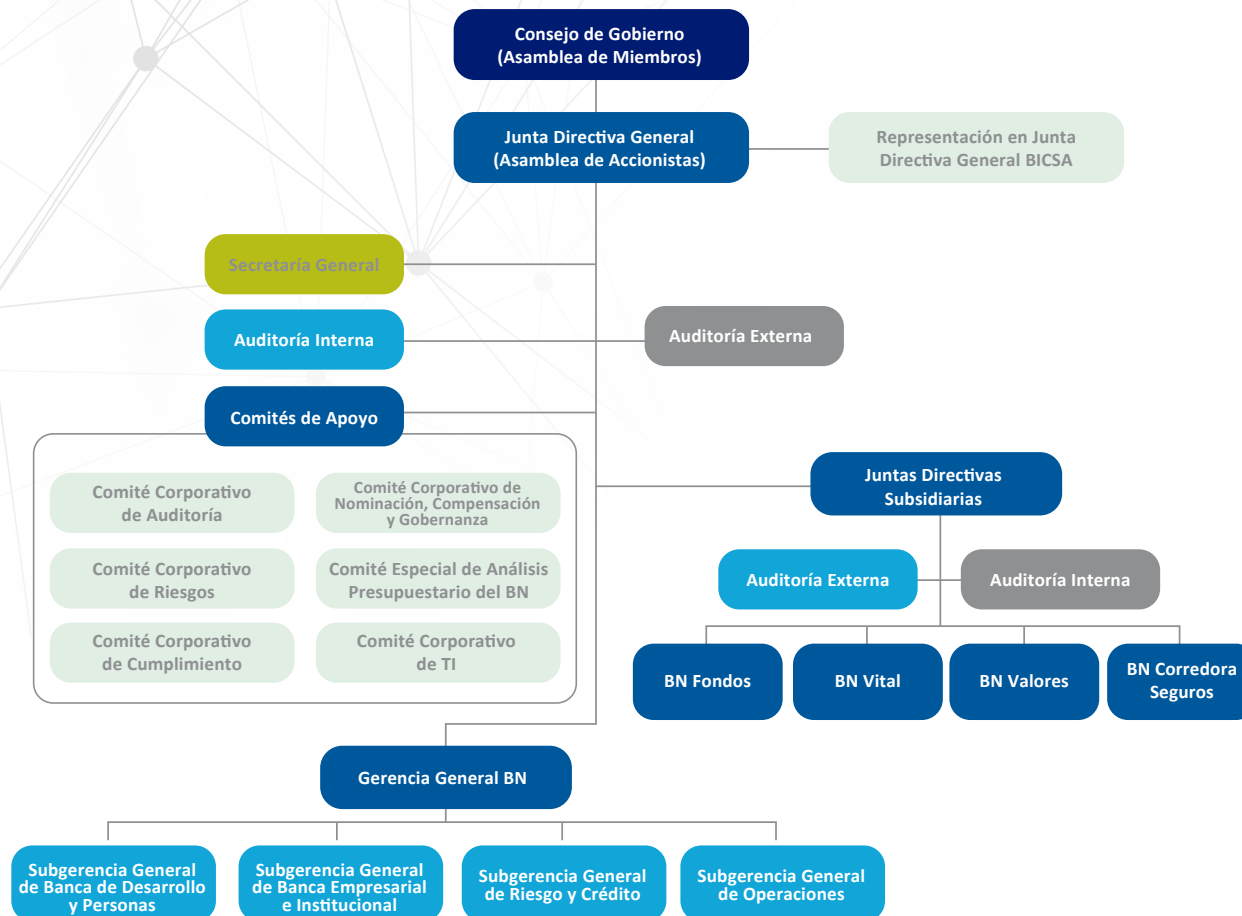
1. Acueducto y Alcantarillados (AyA)
2. Asociación Costarricense de Operadoras de Pensiones (ACOP)
3. Asociación Bancaria Costarricense
4. Alianza Empresarial para el Desarrollo
5. Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo (ALIDE)
6. Sistema Banca para el Desarrollo
7. Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE)
8. Caja Costarricense de Seguro Social
9. Cámara de Fondos de Inversión (CAFI)
10. Cámara de Industrias de Costa Rica
11. Cámara de Intermediarios de Seguros de Costa Rica.
12. Cámara de Bancos de Costa Rica
13. Cámara de Comercio
14. Cámara de Turismo y Servicios de Cartago,
15. Cámara Nacional de Agricultura y Agroindustria (CNAA),
16. Cámara Costarricense de la Construcción
17. Claro
18. Consejo Nacional de Asuntos Indígenas
19. Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS)
20. Consejo de Salud Ocupacional (CSO).
21. Consejo Consultivo Nacional de Responsabilidad Social
22. Cruz Roja
23. Dirección Nacional de Desarrollo Comunitario (DINADECO)
24. Ecolones
25. Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN)
26. Fondo Nacional de Financiamiento Forestal (FONAFIFO)
27. Fundación Banco Ambiental (FUNBAM)
28. Fundación Dehvi
29. Fundación Omar Dengo
30. Gobierno de Costa Rica
31. Instituto Nacional de Acueductos y Alcantarillados (AyA)
32. Marcas VISA Y MASTER CARD
33. MASBENEFICIOS
34. Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE)
35. Ministerio de Ciencia y Tecnología (MICIT)
36. Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC)
37. Ministerio de Educación (MEP)
38. Ministerio de la Presidencia
39. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS)
40. Municipalidades
41. Organización de las Naciones Unidas
42. FOMIN
43. Promotora de Comercio Exterior (Procomer)
44. SUGEF
45. SUPEN
46. SUGEVAL
47. SUGESE
48. Universidad de Costa Rica
49. Universidad Latina
50. Red de Emergencias de Centros de Trabajo de San José (RED).

GOBIERNO CORPORATIVO



ESTRUCTURA DEL GOBIERNO CORPORATIVO

La estructura de gobernanza de la organización, incluidos los comités de la Junta Directiva General, se encuentran detallados en el Código de Gobierno Corporativo del Conglomerado Financiero BNCR.



JUNTA DIRECTIVA GENERAL

La Junta Directiva General es el máximo órgano de dirección del Conglomerado Financiero Banco Nacional. Sesiona de forma ordinaria una vez a la semana, y extraordinariamente cuando así sea necesario y de forma excepcional. Está integrada por 7 miembros que durarán en sus cargos por un período de 8 años (cuando alguien les sustituye, lo hace por lo que resta del periodo), y su designación recae en el Consejo de Gobierno, según lo establece la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional (LOSBN). Así mismo, esta ley establece, en su artículo 33, que la única remuneración que podrán percibir los miembros de las juntas directivas, por sus servicios en el desempeño de sus funciones, son dietas fijas que irán determinadas en los presupuestos anuales del banco.

Los miembros de la Junta Directiva General integran también las juntas directivas de las subsidiarias del Conglomerado Financiero y los comités corporativos creados en cumplimiento de normativa prudencial, mejores prácticas o por necesidades propias del Conglomerado. Cumplen con el ordenamiento jurídico aplicable y cuenta con una Dirección Corporativa de Control Interno y Cumplimiento Normativo.



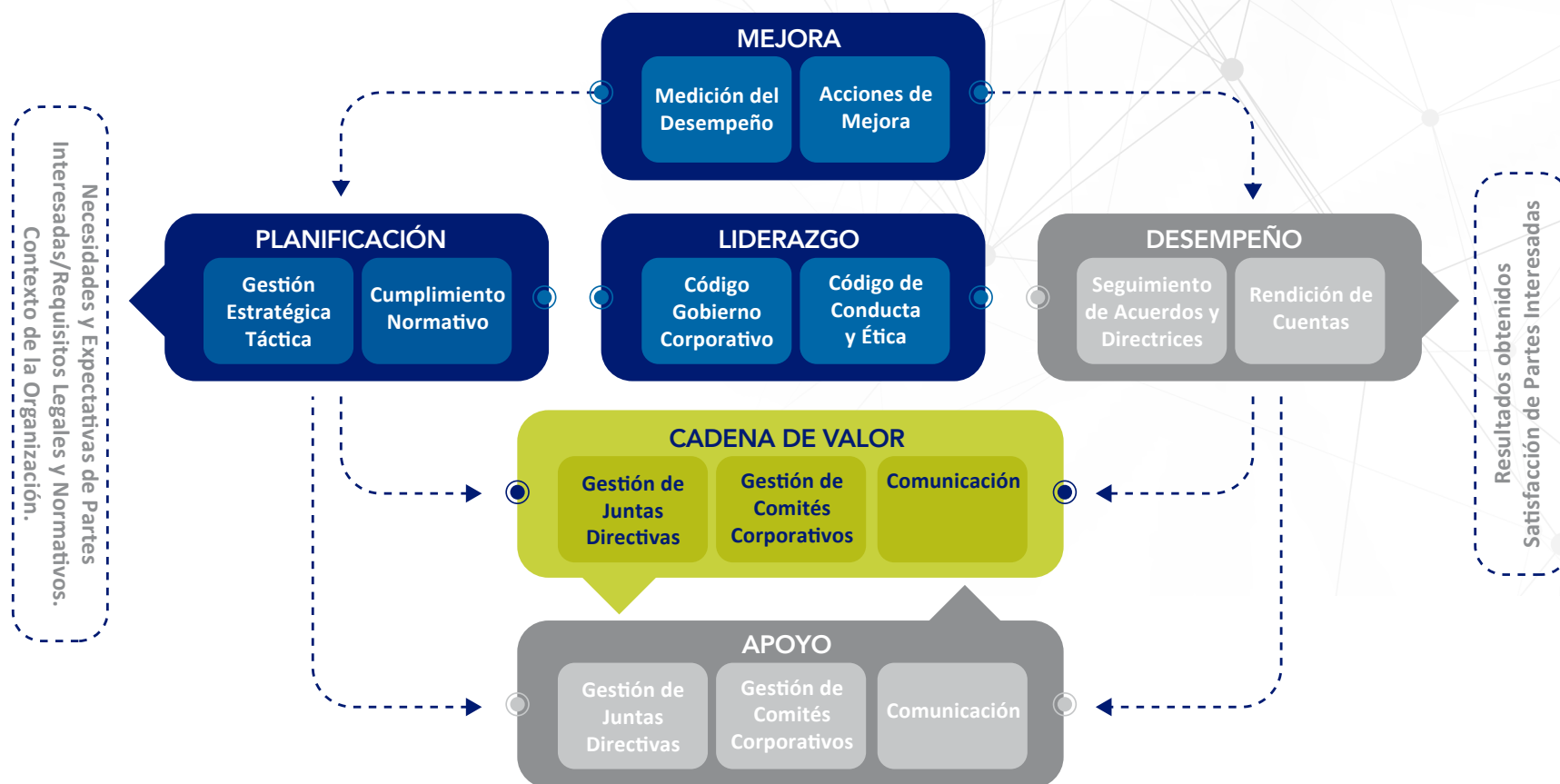
COMPOSICIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO:

1. Presidenta María Jeannette Ruíz Delgado (03 junio 2014 al 31 de mayo 2022)
2. Vicepresidente Marvin Arias Aguilar (01 de junio 2018 al 31 de mayo 2026)
3. Secretario Rodolfo González Cuadra (25 de junio 2018 al 31 mayo 2026)
4. Director Ruth Alfaro Jara (03 de julio 2018 al 31 de mayo 2026)
5. Directora Ana Isabel Solano Brenes (24 de marzo 2015 al 31 mayo 2022)
6. Director Víctor Hugo Carranza Salazar (03 junio 2014 al 31 mayo año 2022)
7. Director Mario Carazo Zeledón (19 de julio 2018 al 31 de mayo 2022)

Comité de Auditoría Corporativo	Comité de Compensación, Nominación y Gobernanza del Conglomerado BNCR	Comité de Cumplimiento Corporativo
Marvin Arias Aguilar, Presidente Ruth Alfaro Jara Rodolfo González Cuadra	Rodolfo González Cuadra, Presidente Marvin Arias Aguilar Jeannette Ruiz Delgado	Rodolfo González Cuadra, Presidente Mario Carazo Zeledón Ana Isabel Solano Brenes
Comité Corporativo de Riesgos	Comité Corporativo de Tecnología de Información	Comisión Permanente de Análisis Presupuestario
Jeannette Ruiz Delgado, Presidenta Ana Isabel Solano Brenes	Mario Carazo Zeledón, Presidente Víctor H. Carranza Salazar	Ruth Alfaro Jara Mario Carazo Zeledón Víctor H. Carranza Salazar

SISTEMA DE GOBERNANZA

Se ha mapeado el proceso a partir de cual se orienta el sistema de gobernanza y se han documentado e implementado los procedimientos y registros que facilitan su operativización y evidencia de la gestión realizada.



RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades de la Junta Directiva se encuentran establecidas principalmente en la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, Acuerdo SUGEF 16-16 Reglamento de Gobierno Corporativo, Código de Gobierno Corporativo del Conglomerado Financiero BNCR y el Reglamento de la Junta Directiva General. Entre las principales responsabilidades de este órgano colegiado se concentran: la supervisión a la gestión de la alta administración, seguimiento y monitoreo de la estrategia y sus principales indicadores, gestión de riesgos, aprobación de políticas, manuales y normativa interna y el cumplimiento de la legislación vigente. Gestiona también la solidez o solvencia financiera y la estructura de Gobierno Corporativo. Rinde cuentas por la gestión de los recursos y por el seguimiento de las acciones de sus delegados y de los comités que conforman.

FUNCIONES DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO

El Reglamento de Funcionamiento de la Junta Directiva General establece las siguientes funciones que desempeñan los directores basadas en el modelo de negocio establecido:



RENDICIÓN DE CUENTAS

- Difusión y Transparencia



Más información relacionada con la Junta Directiva General la puede encontrar en el Portal de Transparencia:
<https://www.bnrcr.fi.cr/transparencia/Paginas/Junta-Directiva.aspx>

CON UN NORTE TRAZADO



PLAN ESTRATÉGICO 2016-2021

El Conglomerado Financiero Banco Nacional inició un proceso de transformación y modernización con el propósito de centralizar la operativa de los bancos regionales. Este proceso siguió cinco fases: Conceptualización, Reglas de Negocios, Mejora de Procesos, Redefinición de las redes de servicio, y redefinición de la estructura organizacional comercial.

Durante el 2015 se redefinieron la aspiración y las directrices estratégicas, para que éstas fuera el soporte sobre el que se fundamenta la ejecutoria del Conglomerado en los 6 años subsiguientes a este ejercicio. Es así como se estableció el Plan Estratégico 2015-2021, en el cual se definió el rumbo que debe tomar el Conglomerado en los próximos años; con miras a identificar aquellas oportunidades que permitan mejorar el desempeño en rentabilidad, mora, oferta de productos y servicios, canales y segmentos, entre otros temas.

El 2019 sirvió para hacer una nueva revisión del mapa estratégico, indicadores y metas en función de los factores macroeconómicos y las nuevas tendencias del mercado que afectan el enfoque estratégico del Conglomerado. Por otro lado, se ajustó la estructura organizacional para alinearla al



nuevo enfoque de gestión. Con este ajuste se creó la unidad organizacional encargada de vigilar la implementación y seguimiento del plan estratégico, sus iniciativas y las directrices planteadas.

ESTRATEGIA DEL CONGLOMERADO

La estrategia del Conglomerado Financiero Banco Nacional está soportada en un marco que contempla 4 directrices estratégicas que marcan el rumbo de todas las unidades de negocios y áreas de soporte.





SUPERAR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE A TRAVÉS DEL LIDERAZGO DIGITAL

Como aspiración se estableció mejorar la experiencia del cliente a un nivel sobresaliente por medio del desarrollo de la banca digital. Se procuró crear una experiencia del cliente superior, enfocada en el análisis de datos para personalizar los servicios y productos.



CAMBIAR MIX DE NEGOCIOS (OPTIMIZANDO EL USO DE CAPITAL)

- Crecimiento en los segmentos y productos que promuevan un mayor desarrollo y generen un mayor margen de utilidad, poniendo mayor énfasis en la Banca de Personas y en la Banca de Desarrollo
- Canales Monitoreados Internet Banking Personal, Internet Banking Corporativo, BN Móvil Personal, BN Móvil Corporativo, BN Mi Banco Personal y BN Mi Banco Corporativo.

LÍNEAS ESTRATÉGICAS



IMPULSAR PRODUCTIVIDAD Y EFICIENCIA

Es clave llevar una adecuada gestión de los gastos de la productividad del CFBNCR. Esto se tradujo en medidas de austeridad y ahorro y en cambios en los procesos y herramientas que permitieron aumentar la productividad y mejora constante de la eficiencia.

Adecuada gestión de gastos administrativos.



CRECER SOSTENIBLEMENTE

- Modelo de Sostenibilidad transversal en todo el CFBNCR
- Dirigido a empresas anclas que generen mayores encadenamientos y productividad
- Capacitación y mejoramiento de las nuevas microempresas.
- Inclusión financiera a través del desarrollo de productos dirigidos a atender las necesidades de todos los sectores sociales

PILARES ESTRATÉGICOS PARA ALCANZAR EL ÉXITO

Se planteó restaurar los niveles adecuados de rentabilidad de la cartera de clientes incrementando la venta cruzada, la penetración de productos de mayor margen y crecimiento del crédito, principalmente en sectores orientados hacia el desarrollo y de alto valor agregado. En el 2019 la rentabilidad se concentró en el segmento de mediana empresa y corporativo. Además, se desarrollaron los encadenamientos comerciales en los que se vincula al cliente empresarial y a los empleados que trabajan en ella.

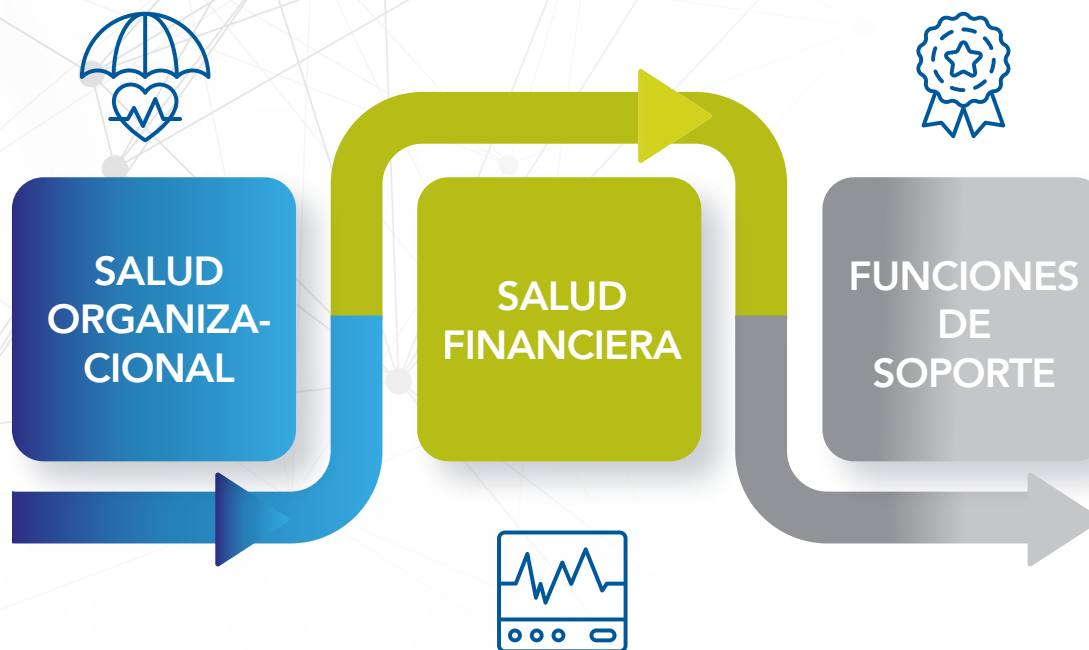
Es una de las prioridades estratégicas del Conglomerado. Para este segmento se busca superar el crecimiento del mercado, con foco en las áreas y productos más rentables y a la vez proporcionar una experiencia superior al cliente con precios alineados a los del mercado. En el 2019 la rentabilidad se concentró en el segmento masivo. Por otro lado, el Segmento Pequeña Empresa mostró el mayor porcentaje de crecimiento seguido por el Segmento Preferente.



Se definió apalancar al Banco Nacional como impulsor del crecimiento de las subsidiarias a través de una mayor integración de su estrategia y operaciones, aprovechando las sinergias comerciales y de costos, con una gestión adecuada de su rentabilidad y política de dividendos. En el 2019 BN Fondos y BN Vital ocuparon el primer lugar del mercado, en Saldos de fondos financieros y en Reposición de saldos, respectivamente. BN Valores y BN Corredora de Seguros, aún ocupan la segunda posición del mercado en Cuentas de Orden y en Ingresos por comisiones, respectivamente.

BASES ESTRATÉGICAS

Este soporte busca construir un CFBNCR alineado con el entorno hacia una única dirección, con un estilo de liderazgo inspirador y balanceado, una gestión robusta del desempeño y del talento, y un modelo de gobierno eficiente y eficaz. De acuerdo con la última encuesta de Salud Organizacional se mostraron resultados por encima de la meta institucional, superándola en 3.13pp

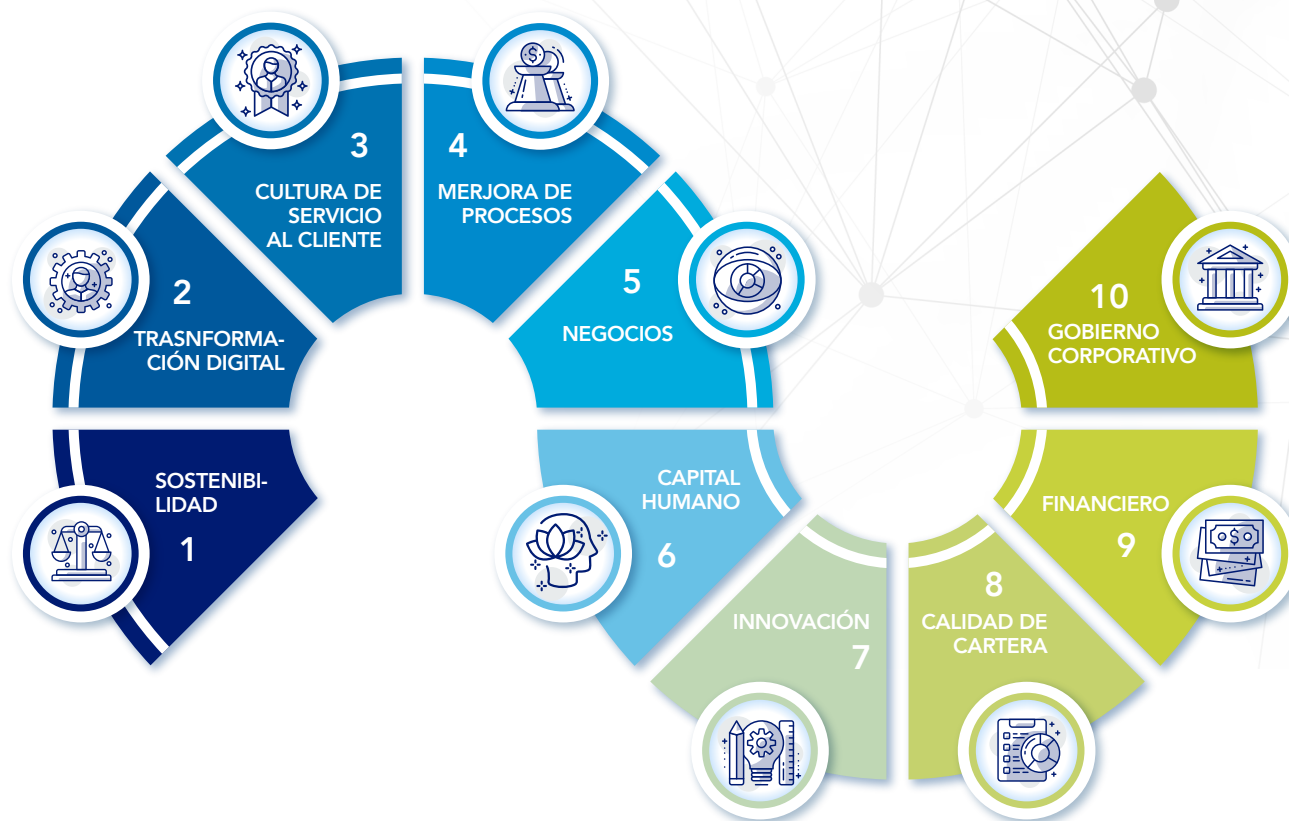


Brinda al CFBNCR las capacidades de soporte necesarias para lograr sus objetivos de la manera más eficiente y eficaz, apalancando la tecnología estratégicamente. En el 2019 se trabajó en la implementación de mejoras tecnológicas para consolidar el liderazgo digital, optimizar la red de infraestructura y la mejora de las oficinas y sucursales actuales, con el propósito de mejorar la atención al cliente. Se definieron indicadores para monitorear las mejoras.

Pretende asegurar una operativa sólida y robusta con una gestión activa del balance, que permita un crecimiento adecuado de la cartera en los próximos años. El CFBNCR ha mostrado una solidez financiera en los últimos años, esto le permite mantener el liderazgo en el Sistema Financiero Nacional, lo que se evidencia en indicadores como la suficiencia patrimonial (mejoró su posición con respecto al 2018).

ÁMBITOS DEL PLAN ESTRATÉGICO

Durante el 2019 se tomó la decisión de implementar 22 iniciativas estratégicas compiladas en 10 ámbitos, los cuales pretenden generar las capacidades necesarias que requiere el CFBNCR para cumplir con las metas del Plan Estratégico.

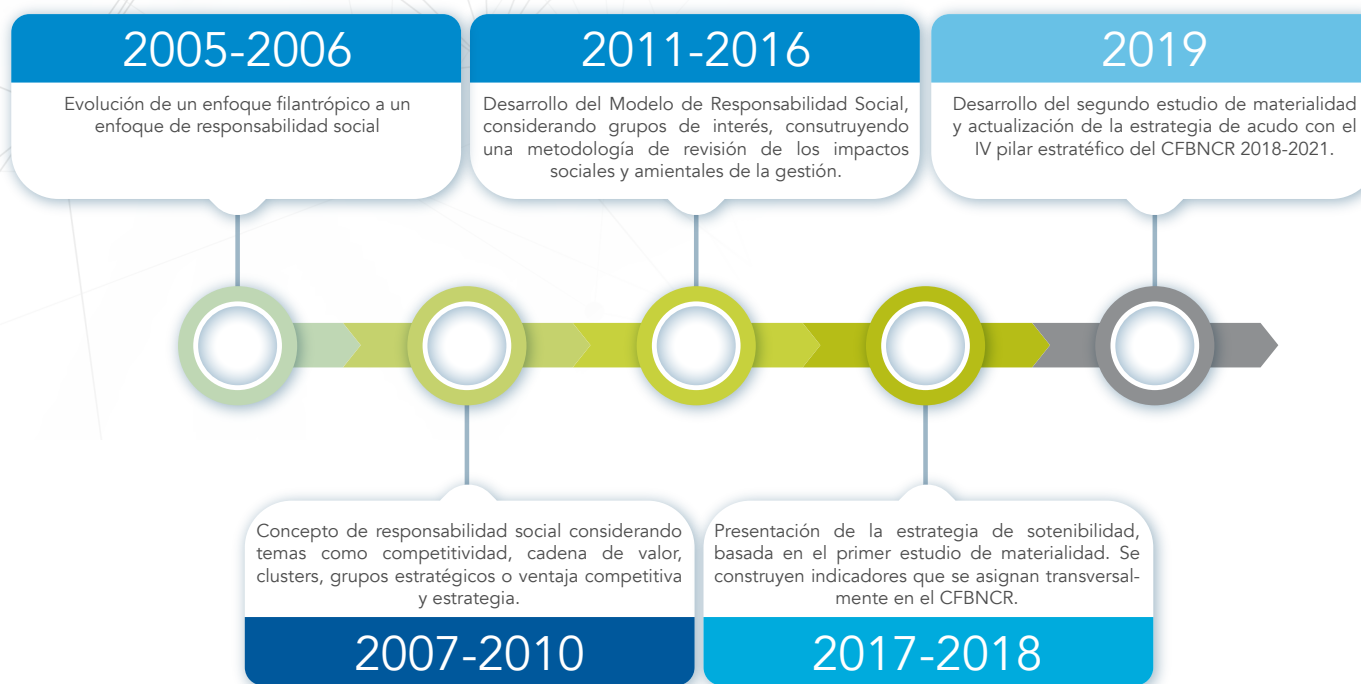


Más información relacionada con la planificación estratégica puede encontrarla en el Portal de Transparencia:
<https://www.bncr.fi.cr/transparencia/Paginas/Plan-estrategico-inst.aspx>

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

Hace más de una década que el Conglomerado Financiero Banco Nacional comenzó a incorporar acciones de responsabilidad social en su estrategia de negocios con el propósito de identificar, definir, medir y monitorear los impactos de su gestión en el ambiente, la sociedad y la economía costarricense. La construcción de la Estrategia de Sostenibilidad se fundamentó en el comportamiento ético y transparente del Conglomerado, el cumplimiento de la legislación nacional e internacional aplicable, así como las expectativas de las partes interesadas.

TRAYECTORIA DE LA SOSTENIBILIDAD



PARTES INTERESADAS

ELLOS SON IMPORTANTES

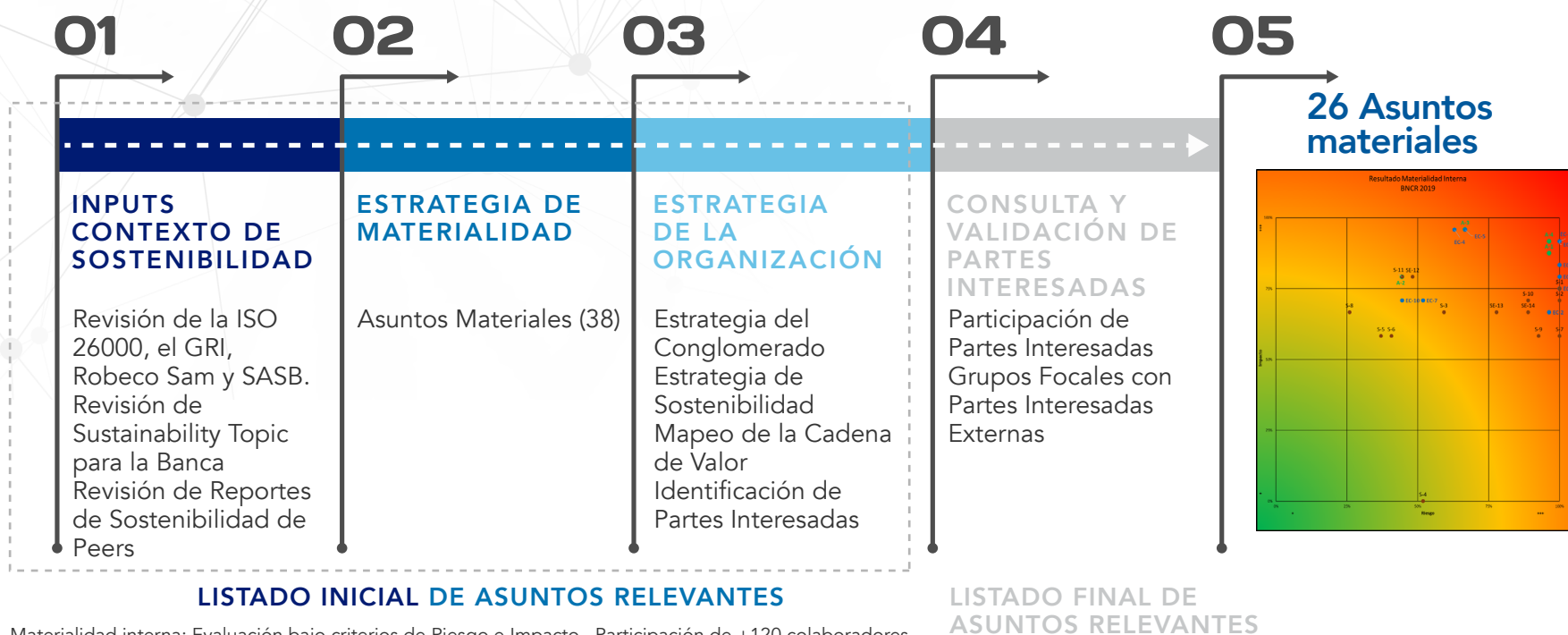
El Conglomerado Financiero Banco Nacional ha hecho un mapeo de sus principales públicos de interés. La clasificación se ha realizado tomando como base el enfoque de la norma ISO 9001-2015, la cual define el contexto de las organizaciones considerando a las partes interesadas. Es así que, se ha definido como públicos de interés aquellos grupos que pueden verse afectados por las acciones del Conglomerado, así como aquellos cuyas decisiones pueden afectar la gestión propia del CFBNCR



MATERIALIDAD

En el 2017 se hizo el primer estudio de materialidad del Conglomerado Financiero Banco Nacional. Se contó con la guía y asistencia técnica de la Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED). En esa oportunidad se establecieron 38 asuntos materiales, de los cuales surgieron 7 compromisos del Conglomerado con el país. En el 2019 se realizó una actualización del estudio, en el marco de la actualización y refrescamiento del plan estratégico del Conglomerado. Se aplicó nuevamente la metodología de investigación y de diálogos con los grupos de interés y nuevamente se contó con la compañía de AED.

METODOLOGÍA APLICADA

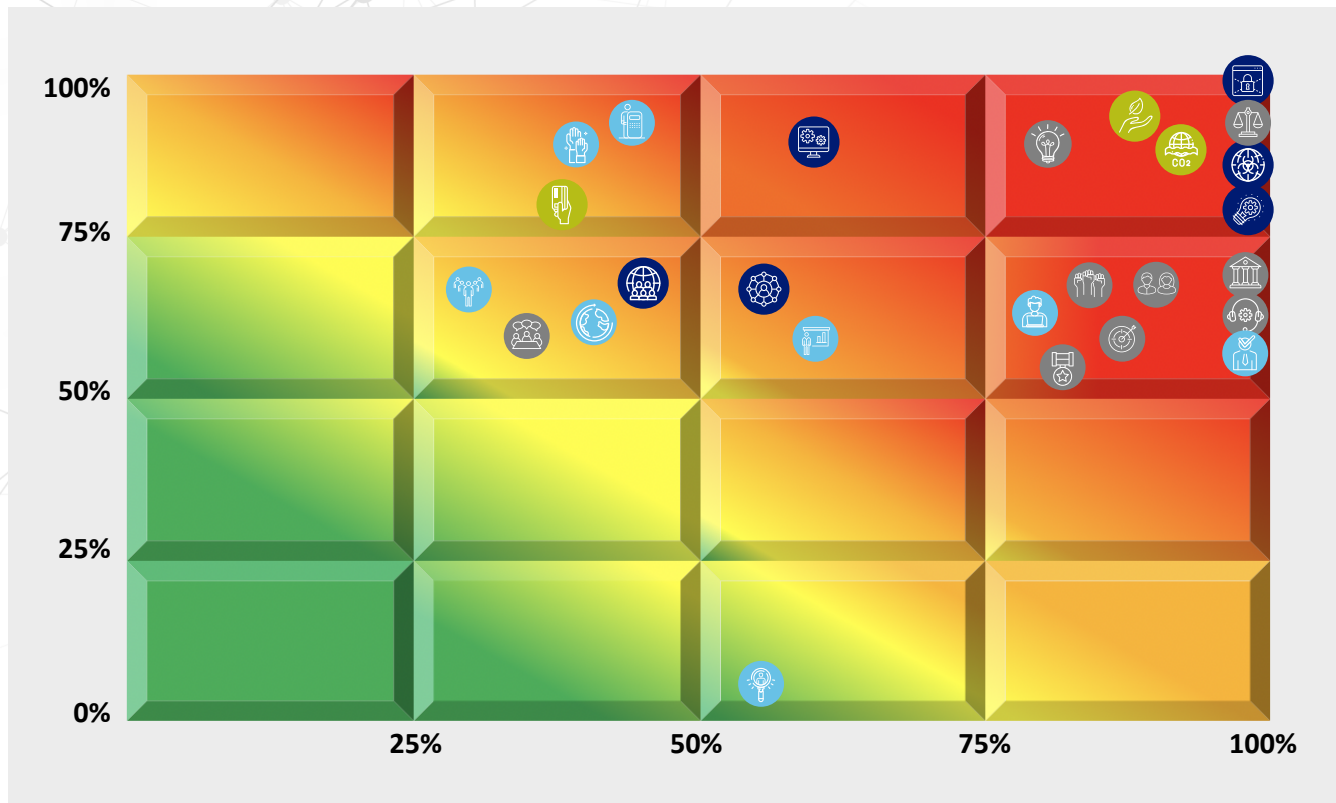


Materialidad interna: Evaluación bajo criterios de Riesgo e Impacto. Participación de +120 colaboradores convocados al proceso presencialmente +105 colaboradores que participaron a través de encuesta virtual

MATRIZ DE ASUNTOS MATERIALES

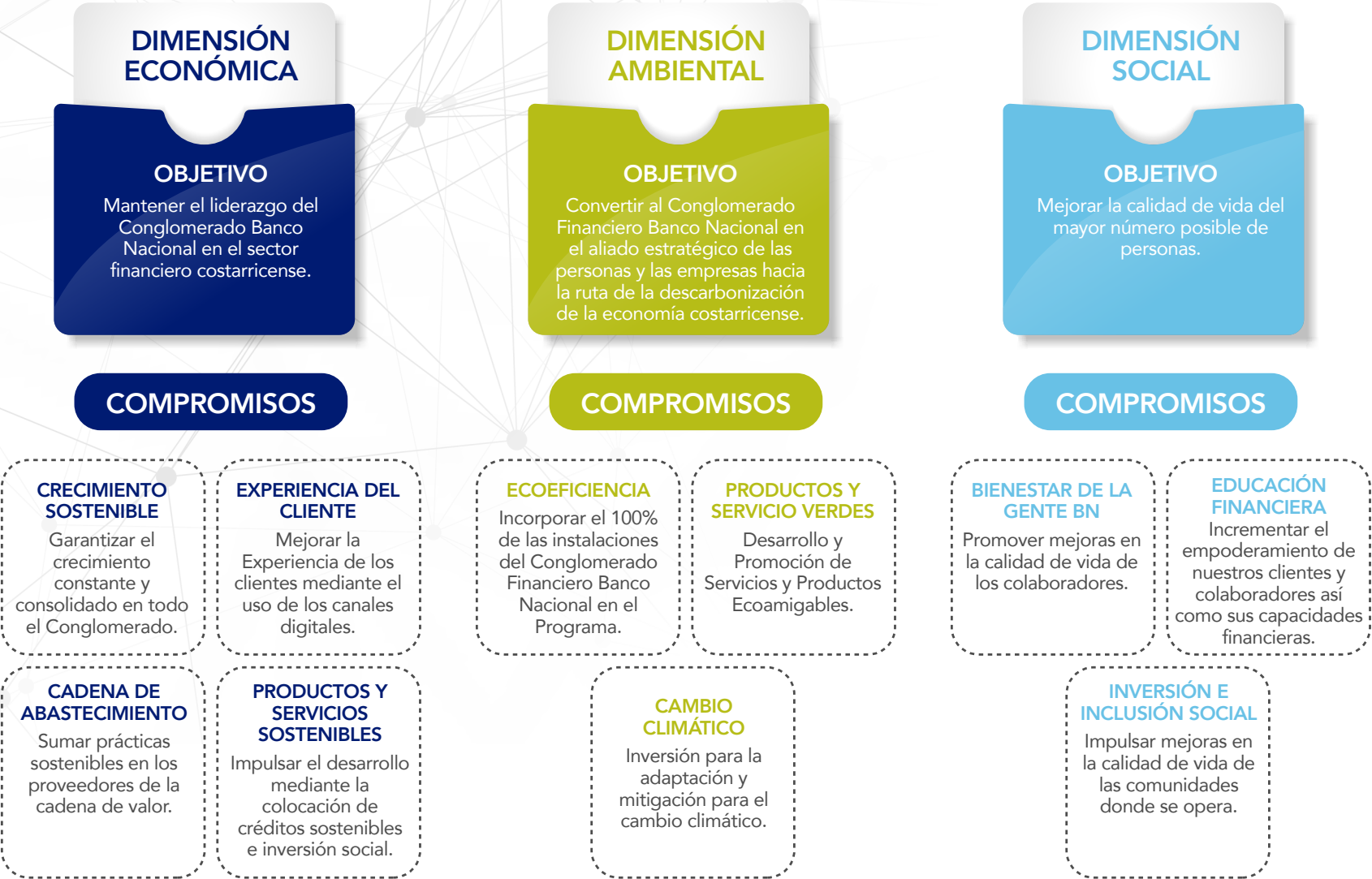
		CÓD.	TEMAS MATERIALIDAD 2019	INDICADORES GRI			CÓD.	TEMAS MATERIALIDAD 2019	INDICADORES GRI
1		A-1	Impactos Ambientales directos de nuestras operaciones.	301 302 303 304 305 306 307	14		S-1	Condiciones Laborales	202-1 401-1 401-2 401-3 402-1 405-2
2		A-2	Productos financieros verdes.	302-5	15		S-2	Salud y Seguridad Ocupacional	403-1 403-2 403-3 403-4
3		A-3	Gestión de riesgos sociales y ambientales de los financiamientos frente al cambio climático.	201-2 302-5 304-2 308-1 308-2 414-1 414-2	16		S-10	Respeto a los Derechos Humanos	405-1 405-2 406-1 410-1 412-1 412-2 412-3
4		EC-3	Gestión de riesgos ASG	201-2 102-15 102-30	17		S-5	Diálogo social	407-1
5		EC-4	Transformación digital e Innovación		18		S-9	Debido proceso y evaluación de desempeño	404-3
6		EC-7	Promover la sostenibilidad en la cadena de valor	308-1 308-2 408-1 409-1 412-3 414-1 414-2	19		S-3	Desarrollo Humano y formación en el lugar de trabajo	404-1 404-2 404-3
7		EC-8	Prácticas justas de mercadeo	416-1 416-2 417-1 417-2 417-3	20		S-4	Atracción y retención de talento	202-2 401-1
8		EC-9	Ciberseguridad	418-1	21		S-6	Bienestar del colaborador	400
9		EC-10	Inversión para el desarrollo sostenible	203-1 203-2 204-1 413-1	22		S-7	Gestión de diversidad e inclusión	405-1 406-1
10		EC-1	Gobierno corporativo	101 102 103	23		S-8	Igualdad de género en el lugar de trabajo	405-1 405-2
11		EC-2	Rendición de cuentas	101 102 103 419-1	24		S-11	Reducción de pobreza (multidimensional)	203-1 203-2 204-1 401 404-2 413-1
12		EC-5	Innovación		25		SE-12	Educación Financiera	404-2
13		EC-6	Ética y anticorrupción	205-1 205-2 205-3 415-1	26		SE-14	Inclusión Financiera	

IMPACTO



RIESGO

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD



BANCA ÉTICA Y TRANSPARENTE

Gestionar el negocio de manera ética, responsabilizándose de sus impactos y adoptando las mejoras prácticas de sostenibilidad. A partir de la actualización del estudio de materialidad y el Plan Estratégico Juntos Somos Progreso, se evolucionó de 7 a 10 compromisos distribuidos en las 3 dimensiones de la Estrategia de Sostenibilidad.

BALANCE DE LA SOSTENIBILIDAD

“Lo que no se mide no se administra”. De acuerdo con esta premisa se han establecido una serie de indicadores de sostenibilidad que responden a metas específicas que son asignadas a las diversas dependencias del Conglomerado. Este modelo de gestión se mide mensualmente para llevar el pulso del avance de la gestión transversal de la sostenibilidad alineados a los temas materiales.

BANCO PRODUCTIVO 95.0% • 5.0%



CRECIMIENTO SOSTENIBLE

96.9%
Gestión financiera
73.2%
Productividad y eficiencia
100.0%
Competencia justa
100.0%
Análisis del riesgo social y ambiental en las operaciones de crédito e inversión



CLIENTES

98.0%
Digitalización
100.0%
Información a consumidores y prácticas justas de marketing
92.7%
Experiencia del cliente
100.0%
Seguridad de los datos y privacidad del consumidor
71.7%
Apoyo a PYMES y emprendimientos



CADENA DE ABASTECIMIENTO

100.0%
Compras con criterios de sostenibilidad
Impactos ambientales en las compras
100.0%
Promover la Responsabilidad Social en proveedores y clientes PYME

BANCO VERDE 92.0% • 8.0%



ECO EFICIENCIA

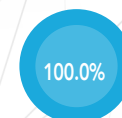
100.0%
Consumo de agua
100.0%
Consumo de combustible
100.0%
Consumo de energía
100.0%
Consumo de Papel
100.0%
Energías Renovables
100.0%
Gestión de residuos
100.0%
Mitigación cambio climático



BN ECOBANKING

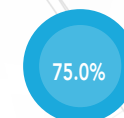
100.0%
Productos financieros que promuevan la protección del ambiente

BANCO PARA TODOS 87.5% • 12.5%



COLABORADORES

100.0%
Condiciones laborales
100.0%
Diálogo social
100.0%
Desarrollo profesional
100.0%
Formación en el lugar de trabajo
100.0%
Bienestar del colaborador(a)
100.0%
Teletrabajo
100.0%
Salud y seguridad social
100.0%
Respeto a derechos humanos y no discriminación
100.0%
Debido proceso y evaluación de desempeño



INCLUSIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA

91.4%
Inversión para el desarrollo
0.0%
Soluciones financieras para la mujer (Banca Mujer)
100.0%
Educación Financiera
99.3%
Inclusión financiera
100.0%
Inclusión y accesibilidad de los servicios para las personas con discapacidad
100.0%
Programa de emprendimientos comunales
100.0%
Apoyo y soluciones financieras para mujeres en pobreza
0.9%
Apoyo y soluciones financieras para población indígena
83.5%
Apoyo y soluciones financieras para jóvenes, niños y niñas

BANCO ÉTICA Y SOSTENIBLE 100.0% • 0.0%



GOBIERNO CORPORATIVO

100.0%
Ética
100.0%
Gobierno Corporativo
100.0%
Riesgos operativos que afecten la sostenibilidad

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

Costa Rica ha sido un país que se ha caracterizado por ser vanguardista en temas que implique desarrollo y mejoras en la calidad de vida de sus habitantes. Así como en 1884 convirtió a su capital San José, en la tercera ciudad del mundo y la primera en Latinoamérica en tener servicio de alumbrado eléctrico después de París y New York, así también en el 2016 tomó la decisión de suscribirse a los ODS y trabajar desde Plan Nacional de Desarrollo del Gobierno de la República enmarcados en la Agenda 2030 de Las Naciones Unidas.

El Conglomerado Financiero Banco Nacional, como banco del Estado, presenta su segundo ejercicio de identificación de las acciones del Conglomerado que dan respuesta a las metas que Costa Rica se fijó para cada uno de los 17 Objetivos de Desarrollo. Gracias a la Estrategia de Sostenibilidad, los negocios del Conglomerado gravitan en torno a la vinculación con los ODS y sus asuntos materiales.

Las contribuciones del Conglomerado Financiero Banco Nacional para el logro de los ODS pueden encontrarse en una matriz en la sección de Anexos, al finalizar el contenido de este Reporte.



IMPULSAMOS Y PROTEGEMOS EL NEGOCIO

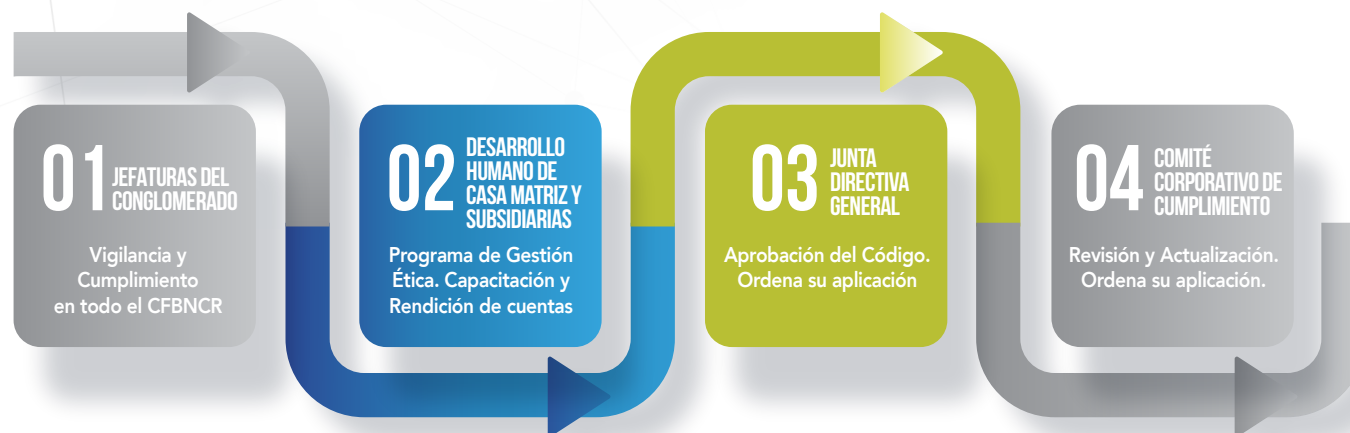


CON ÉTICA EN EL CORAZÓN

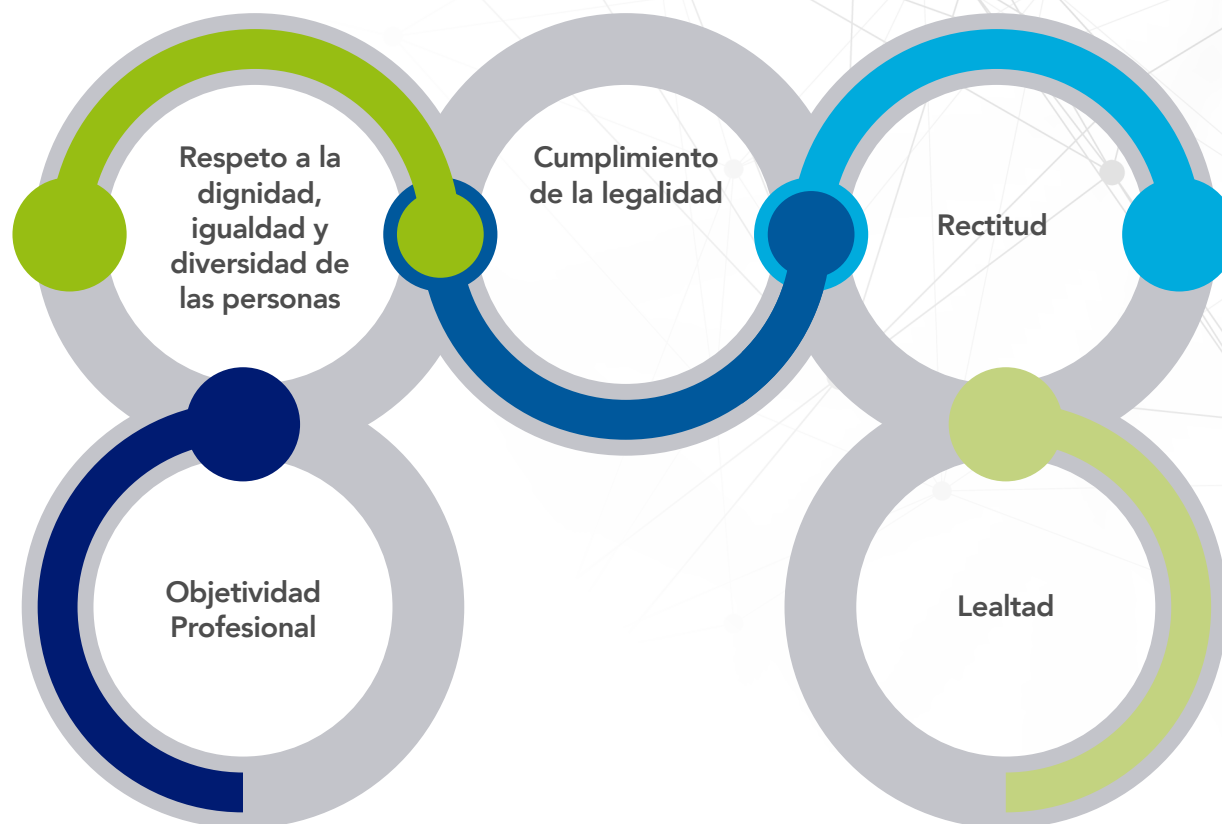
La ética es un componente esencial que debe caracterizar a una entidad bancaria. En el Conglomerado Financiero Banco Nacional asumimos un compromiso con la ética desde el corazón mismo de la organización. Hablar de ética implica interiorizar códigos y normas de conducta de los colaboradores, pero también significa trabajar por la equidad e inclusión financiera de aquellas personas o sectores más vulnerables.

Desde la Junta Directiva General se vela por la adopción

e implementación de una cultura corporativa fundamentada en valores y principios corporativos, una adecuada gestión de riesgos y comportamiento éticos sistematizados en el Código de Conducta, el cual define los principios y conductas que deben guiar la actitud y comportamiento de quienes integran el CFBNCR. Su acatamiento es obligatorio y su implementación lleva un proceso de desarrollo, aprobación, implementación, capacitación y medición.



PRINCIPIOS ÉTICOS DEL CONGLOMERADO

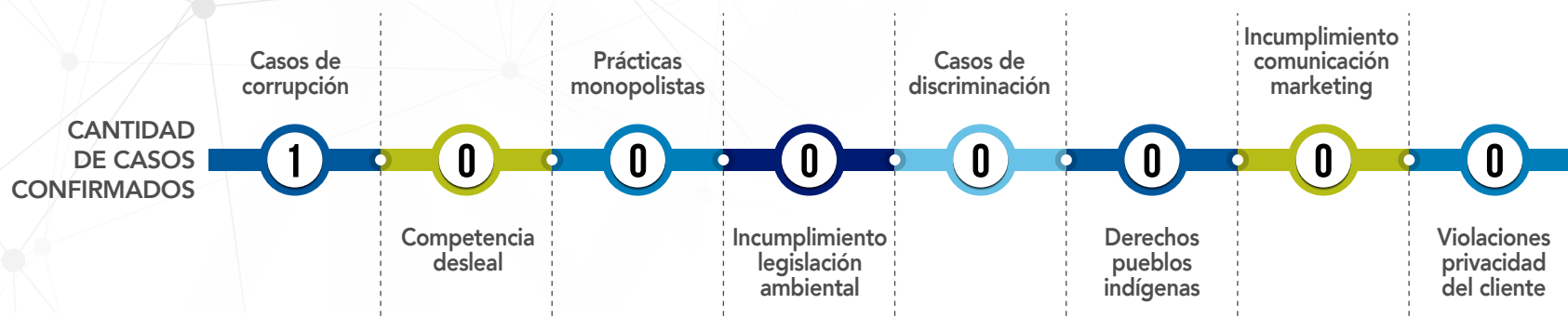


Más información relacionada con Gestión Ética puede encontrarla en el Portal de Transparencia:
<https://www.bncr.fi.cr/transparencia/Gente%20BN/C%C3%B3digo%20de%20Conducta%202019.pdf>

CASOS Y ACCIONES JURÍDICAS

Durante el 2019 se presentó una causa en contra de un colaborador por los delitos de peculado, enriquecimiento ilícito, tráfico de influencias y administración en provecho propio. Ante esta situación, se toman las medidas correspondientes y se acusa al funcionario de llevar a cabo acciones encaminadas a acrecentar su patrimonio, aprovechándose ilegítimamente del ejercicio de su cargo.

Actualmente la causa se encuentra en la Fiscalía de Probidad, Transparencia y Anticorrupción. Se realizó un proceso ordinario disciplinario que concluyó en el despido del colaborador y se inició el proceso penal mencionado, en procura de mantener el resguardo de la ética y la transparencia del Conglomerado. A lo largo del año se monitorearon diversas condiciones de las cuales se obtuvieron los siguientes resultados:



MODELO DE GESTIÓN DE RIESGO

A través de los años se ha conformado una estructura organizacional, con su normativa y logística, la cual fomentó la participación e interacción institucional, referida ésta a las distintas áreas e instancias del modelo organizacional, responsables por dar soporte, recomendar y accionar las

estrategias, políticas, procedimientos y mejores prácticas en materia de riesgos; hasta la conformación de Órganos Colegiados responsables de velar por la definición y evaluación del esquema en su integralidad.



UNA CULTURA DE RIESGOS

La gobernanza de esta cultura se fundamenta en tres líneas de defensa y en una robusta estructura de comités y equipo de trabajo que apoyan a la Gerencia General. Esta se ha convertido en una cultura que permea a todo el Conglomerado Financiero Banco Nacional y su función se fundamenta en pilares, que están alineados a la estrategia y al modelo de negocio del CFBNCR.

- La estrategia de negocio está delimitada por el apetito de riesgo: Las líneas de negocio cuentan con umbrales de apetito por el riesgo, los cuales son consistentes con los parámetros de apetito definido por la Junta Directiva.
- Visión anticipada para todos los tipos de riesgos: La unidad de riesgos mantiene un enfoque prospectivo en los procesos de identificación, evaluación y cuantificación de los riesgos.

- Independencia de la función de riesgos: Proporciona una adecuada separación entre las unidades generadoras de riesgo y las encargadas de su control. El CFBNCR cuenta con un sistema de control independiente para el registro, autoevaluación y seguimiento de las actividades de cada unidad.
- Gestión de riesgos basado en mejores prácticas internacionales: El CFBNCR pretende ser el modelo de referencia en el desarrollo de infraestructura y procesos de apoyo a la gestión de riesgos.
- Cultura de riesgos integrada en toda la organización: La gestión de riesgos de todas las unidades está inmersa en una fuerte y constante cultura de riesgos que esté inmersa en todo el Conglomerado.



PROCESO DE LA GESTIÓN DE RIESGO



APETITO DE RIESGO

El riesgo que el CFBNCR está dispuesto a aceptar en la búsqueda de un negocio rentable y sostenible, siendo un aspecto para tomar en cuenta en la fijación de la estrategia y los objetivos del Conglomerado.



IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

En el CFBNCR se identifican los principales riesgos que afectan el negocio, en diferentes niveles según corresponde.



ESTIMAR Y MONITOREAR

Identificar los riesgos inherentes que por su frecuencia pueden tener impactos significativos, (fuentes, consecuencias y probabilidades de ocurrencia).



COMUNICAR

Bridar información relativa a los riesgos a las áreas afectadas, con el fin de implementar acciones que se consideren en la toma de decisiones oportunas, tendientes a la prevención, mitigación y control del riesgo.

RIESGOS

RIESGO OPERACIONAL

Se realiza un mapeo de riesgos operativos en coordinación con los asesores de los dueños de los procesos y los usuarios expertos. Esta metodología hace una identificación, una medición y un tratamiento de los riesgos operativos. Adicionalmente, se han desarrollado metodologías para tratar otro tipo de riesgos como el de Proveedores, Proyectos y Fideicomisos. Por otra parte, se ha implementado un Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN) que atiende el acuerdo SUGEF 18-16, artículo 12 y considera las mejores prácticas en su funcionamiento. Tanto a nivel de gobierno como operativo, participan diferentes actores cuya actuación responde a roles y responsabilidades definidas.

RIESGOS DE MERCADO

La Dirección de Riesgos de Mercado (DRM) se ocupa de identificar, estimar, comunicar y monitorear los riesgos de mercado, tasas de interés, tipo de cambio, liquidez y derivados que enfrenta el CFBNCR. Se apoya a la administración de recursos financieros y las áreas de negocio en la gestión adecuada de los riesgos, la toma de decisiones y el logro de las metas institucionales.

Las actividades de la DRM están alineadas bajo estándares de calidad en el servicio al cliente, de modo que generen valor agregado al negocio bancario y alertas

tempranas sobre la exposición a riesgos de mercado de la institución.

RIESGOS DE CRÉDITO

La Dirección de Riesgos de Crédito (DRC) se encarga de identificar, estimar, comunicar y monitorear el riesgo de crédito de los portafolios de inversiones del CFBNCR; así como de la cartera de préstamos, para asesorar, investigar, revisar y proponer modificaciones en las políticas y normativas crediticias, ajustadas a las condiciones regulatorias y competitivas del entorno con el fin de lograr un adecuado equilibrio entre riesgo y generación de negocio.

RIESGO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y RIESGO DIGITAL

La Dirección se encarga de establecer un marco de referencia del gobierno de la seguridad de la información y del riesgo digital en el CFBNCR, así como asesorar a las unidades organizacionales para asegurar que la estrategia de seguridad de la información y gestión del riesgo digital estén alineadas con los objetivos Institucionales. Para tratar los riesgos digitales se siguen una serie de principios:

- **Integrada:** es parte integral de todas las actividades de la organización.
- **Estructurada y exhaustiva:** contribuye a obtener resultados coherentes y comparables.

- **Adaptada:** el marco de referencia y el proceso de la gestión del riesgo se adaptan proporcionalmente a los contextos externo e interno de la organización.
- **Inclusiva:** la participación de las partes interesadas considera su conocimiento, puntos de vista y percepciones, propiciando una mayor toma de conciencia y una gestión informada.
- **Dinámica:** la gestión del riesgo anticipa, detecta, reconoce y responde a los cambios de los contextos externo e interno de la organización de forma apropiada y oportuna.
- **Mejor información disponible:** las entradas a la gestión del riesgo se basan en información histórica y actualizada, expectativas y cualquier limitación e incertidumbre asociada.
- **Factores humanos y culturales:** se considera la influencia del comportamiento humano y la cultura en todos los aspectos de la gestión del riesgo (niveles y etapas).
- **Mejora continua:** se mejora continuamente mediante aprendizaje y experiencia.

GESTIÓN Y CONTROL DE RIESGO INTEGRAL

Se gestiona la integración de los riesgos (crédito, mercado, liquidez y operativo) y se coordinan las principales actividades requeridas por los entes reguladores, auditoría interna, auditoría interna y

dependencias internas relacionadas con el negocio. Esta dirección es responsable de integrar los riesgos de crédito, mercado, liquidez, derivados, operativos del Banco, así como brindar el apoyo técnico y la asesoría a las subsidiarias. Adicionalmente enlaza las funciones del área de riesgo con las necesidades de cada cliente interno.

RIESGO ESTRATÉGICO

Se considera como el proceso de identificar, evaluar y gestionar el riesgo asociado a la estrategia de la entidad, en las decisiones que se toman, en los factores externos que condicionan la forma de gestionar el negocio y en las potencialidades externas no controladas. Esta medición se plantea bajo un esquema que contempla la evaluación cuantitativa y cualitativa. El proceso de gestión del riesgo estratégico consiste en la evaluación de los riesgos potenciales y/o reales presentes en el proceso de planeación estratégica, con la consecuente implementación de actividades de control para su mitigación.

RIESGO REPUTACIONAL

Se identifican aquellos atributos relevantes a la reputación del CFBNCR y se investiga el comportamiento de éstos entre los distintos públicos de interés. En casos de tener hallazgos de situaciones críticas se pone recurre al Plan de Administración de la Comunicación en Crisis. La Dirección General de Riesgo identifica los riesgos que

podrían tener un impacto a nivel de imagen institucional, ocasionado por fallas operativas o el manejo de la información.

RIESGO DE FRAUDE

La Junta Directiva y la Alta Administración del Conglomerado Financiero Banco Nacional reconocen que la gestión del fraude es una parte sustancial del buen gobierno corporativo; asimismo, se comprometen a mantener una cultura de honestidad e integridad en la organización, apoyando y ejecutando la implementación de procesos robustos que aseguren la prevención, detección y respuesta al fraude. Entre las acciones que ha tomado cabe mencionar la clarificación de roles y responsabilidades, desarrollo de una cultura en el colaborador para que sea capaz de identificar y reportar un fraude, la implementación de controles internos que respondan a los riesgos, así como el desarrollo de herramientas que permitan la detección e identificación oportuna de eventuales situaciones de fraude.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Para la implementación de este componente, las normas de control interno refieren en forma específica a la normativa emitida por la CGR denominada SEVRI (Sistema

Específico de Valoración del Riesgo Institucional), la cual establece que la identificación de riesgos se enmarca a todos los que puedan afectar significativamente el logro de los objetivos institucionales. Con base en este alcance, para la gestión de este componente, se requiere de la coordinación permanente con las distintas dependencias de Riesgo, principalmente las relacionadas con los riesgos financieros y operativos, así como de otras dependencias.

RIESGO CAMBIO CLIMÁTICO

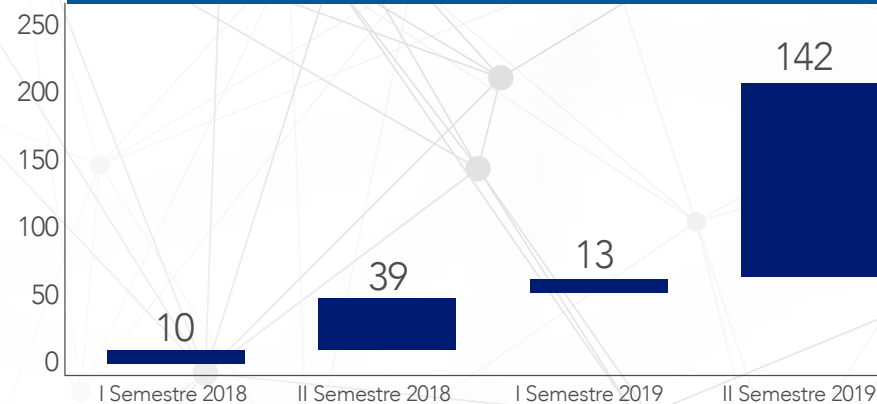
Se participó en el proceso de mesas de diálogo de Cambio Climático, con el objetivo de sistematizar normativa nacional para el reporte de inversiones climáticas para la SUGEF. El resultado fue una guía conceptual y metodológica de cómo se deberá reportar esas inversiones o créditos en el próximo año.

RIESGOS DE ASG

Durante el año 2018 se hizo un mapeo de 10 riesgos de sostenibilidad asociadas a la gestión del Conglomerado. Este proceso se fortaleció a lo largo del 2019, pasando de 10 riesgos de sostenibilidad a 142 riesgos de 591 riesgos identificados en los procesos visitados. El incremento tiene su origen en dos factores: Mayor cantidad de procesos visitados y un conocimiento integral del tema.



CANTIDAD DE RIESGOS ASOCIADOS A SOSTENIBILIDAD



CANTIDAD DE PROCESOS VISITADOS

	2018	2019
I Semestre	14	5
II Semestre	15	13

SARAS

Durante el 2019 se implementó un plan de acción para diseñar y desarrollar el Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) en el BNCR. Se contó con el acompañamiento de una empresa consultora, con experiencia en el diseño e implementación de SARAS en otros bancos de la región. Se diseñaron los protocolos que permitirán evaluar, validar, analizar y administrar técnicamente los riesgos e impactos ambientales y sociales, y su repercusión en la afectación de la cartera de crédito.

El diseño busca evaluar operaciones directas del Banco Nacional que son de alto impacto ambiental y/o social. Utiliza estándares y criterios como los definidos por los Principios de Ecuador y sus respectivas Normas de Desempeño, generadas por la Corporación Financiera Internacional del Banco Mundial criterios del Banco (entorno, necesidades, cartera, mejores prácticas) y por último políticas locales e iniciativas sectoriales clave.

El sistema permitirá mejorar el perfil de riesgo de las carteras mediante la identificación y priorización en los riesgos ambientales y sociales de mayor impacto, así como mejorar la eficiencia, disminuir riesgos, reducir costos y fortalecer la imagen institucional. Además, brindará un servicio adicional al cliente al permitir identificar posibles impactos (ambientales y sociales) negativos de su proyecto de inversión que puedan poner en riesgo la comunidad y el ambiente y por ende sus finanzas y eventualmente capacidad de pago.

Conforme se desarrollaron los protocolos, se determinó la necesidad de integrarlos en una de las herramientas de crédito, de forma que constituya parte del proceso de crédito y no como un sistema paralelo al proceso.

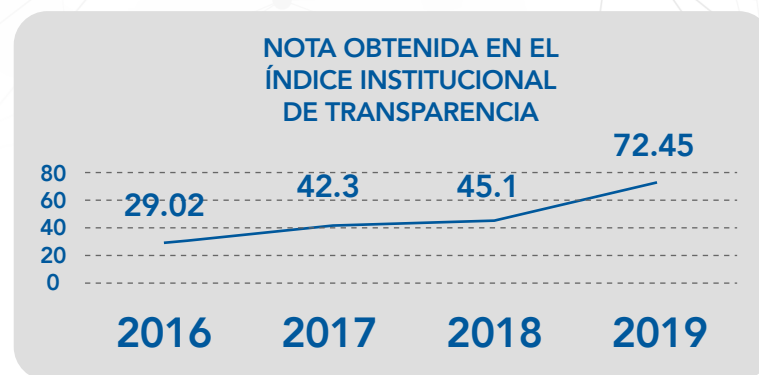
Según se ha planificado, el SARAS será puesto en ejecución en el 2020, realizando la debida diligencia en cada uno de los financiamientos que entren en evaluación.

RED INTERINSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA

La Red Interinstitucional de Transparencia (RIT) es un mecanismo que la Defensoría de los Habitantes de la República (DHR) pone a la disposición de los habitantes de Costa Rica, para facilitar el acceso a información relacionada con la administración de los recursos públicos de las instituciones que integran la Red. La incorporación a ésta es totalmente voluntaria.

En el 2016 el Conglomerado Financiero Banco Nacional toma la decisión de adherirse a la Red, convirtiéndose en la primera entidad bancaria en formar parte. Al afiliarse a la RIT, se procura poner a disposición de los públicos de interés del Conglomerado información importante para la rendición de cuentas de su gestión; con ello se garantiza el principio de transparencia y el derecho constitucional de acceso a la información. Durante el 2019 se reforzó el trabajo para robustecer el Portal Institucional de Transparencia, de acuerdo con los lineamientos establecidos por las instancias del Gobierno vinculadas.

La Nota que se obtuvo en el Índice de Transparencia del Sector Público refleja los esfuerzos hechos por todo el Conglomerado Financiero Banco Nacional, por alcanzar un mayor nivel transparencia. Siendo ésta una condición esencial para una entidad financiera, el Portal de Transparencia se ha convertido en un sitio permanente de rendición de cuentas, por medio del cual impactar en la credibilidad relacionada con la gestión del CFBNCR, así como en su reputación.



Más información relacionada visite en el Portal de Transparencia:
<https://www.bncr.fi.cr/BNCR/Transparencia/Intro.aspx>

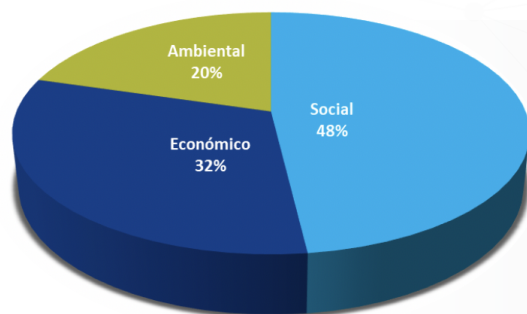
COMUNICACIÓN DE ASUNTOS MATERIALES

Las mezclas de redes sociales del Conglomerado Financiero Banco Nacional se focalizaron en información relacionada con los temas o asuntos materiales, de esta forma se procuró propiciar espacios de interacción con los públicos de interés que aportaron valor a la comunicación y relacionamiento con los diversos segmentos de públicos.

Temas ámbito social

Social		Económico		Ambiental	
Cód	Tema	Cód	Tema	Cód	Tema
S-6	Teletrabajo	EC-3	Análisis de Riesgos	A-1	Cero Papel
SE-12	Educación Financiera/ Programa Libertad Financiera	EC	Compras Sostenibles / Programa de Proveedores Sostenibles	A-2	Productos Verdes / pymes verdes, eco-tecnología, tarjeta verde, vehículos eléctricos y vivienda eco-amigable
		EC	Indicadores Financieros	A-3	Carbono Neutralidad

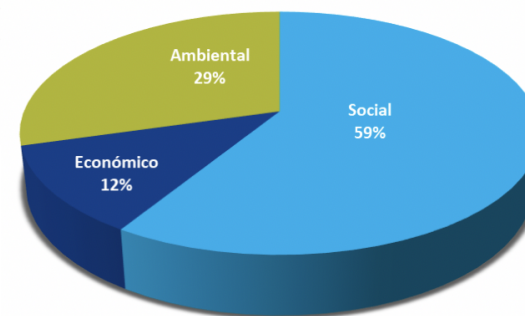
Los temas que se abordaron se clasificaron de acuerdo con las dimensiones social, ambiental y económica y fueron abordados en las redes según los siguientes porcentajes:



Redes (Facebook • Twitter • Instagram)

	REDES	IMPRESIONES	INTERACCIONES
Social	471	4.624.421	9.157
Económico	308	920.901	2.352
Ambiental	200	2.317.728	4.207
TOTALES	979	7.863.050	15.716

La cantidad impresiones fueron dominadas por el ámbito social. Las estrategias desarrolladas en temas como educación e inclusión financiera, así como inversión social predominaron la cantidad de veces que fueron vistas las publicaciones. La atención de los visitantes a las redes del CFBNCR fueron seguidas por la gestión de ecoeficiencia, particularmente en temas como carbono neutralidad y bandera azul.



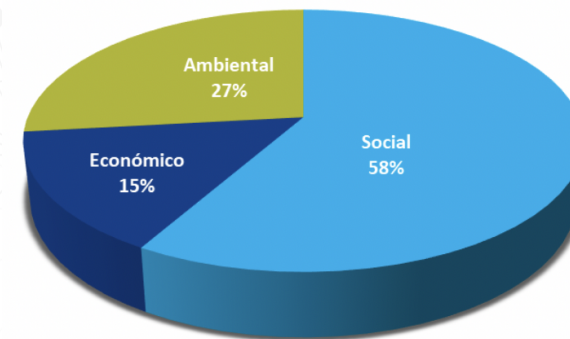
Sum de impresiones

Es importante señalar que la distribución de interacciones que se obtuvo mediante la estrategia de comunicación en redes sociales conservó el mismo patrón de comportamiento que en el caso de las impresiones. Las acciones visibles de nuestros seguidores, tales como: Likes, comentarios, shares, RT, etc. Se inclinaron hacia la dimensión social seguida por la ambiental y la económica. Entre los temas económicos que más suscitaron interacción con los públicos de interés destacan la inclusión financiera y los indicadores vinculados con el crecimiento sostenible del Conglomerado.

DEMOCRATIZACIÓN Y PROFUNDIZACIÓN INFORMATIVA

Durante el 2019 se continuó fortaleciendo la comunicación institucional, así como la profundización informativa, con su consecuente componente de educación financiera. Dentro del mercado financiero total, la entidad tuvo un 31% de participación en el total de notas positivas y de posicionamiento de marca.

2.000 NOTICIAS PUBLICADAS



Sum de interacciones

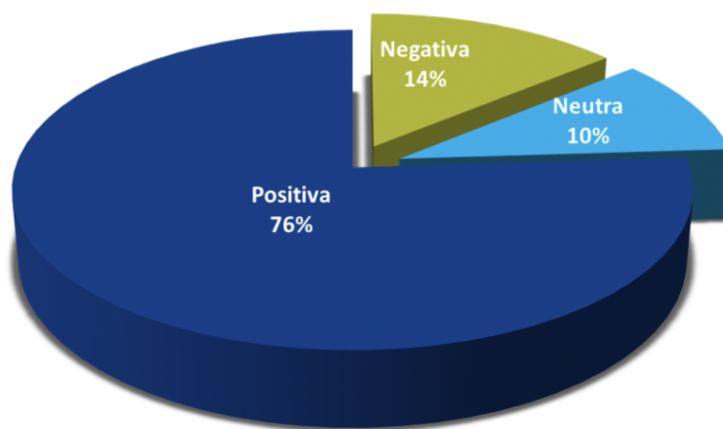
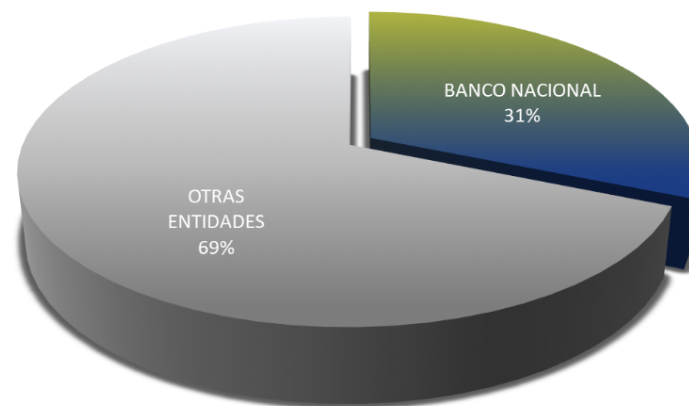
Los temas divulgados abarcaron desde aspectos relacionados con productos, servicios, créditos, apoyo a clientes, ahorro, e inversiones, hasta otros derivados de la gestión de triple utilidad en las dimensiones económica, ambiental y social que realiza el CFBNCR y que incluye aspectos como inclusión, bancarización, educación financiera, apoyo a comunidades, productos verdes y el camino avanzado hacia el proceso de carbono neutralidad, entre otros. Esto significó un considerable retorno anual de la inversión.

¢5.636 MILLONES

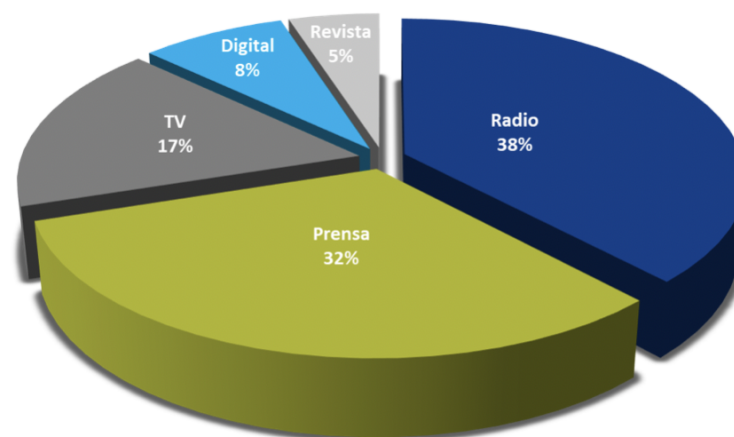
Monto del valor de la exposición en medios de comunicación que tuvo la organización en las notas en las que fue mencionada de manera positiva o neutral.

De forma paralela se contribuyó con la democratización de medios de comunicación alternativos y regionales, promoviendo la radiodifusión y creciendo en medios digitales, así como la generación de alianzas de apoyo comercial que redundan en beneficio mutuo.

Profundización informativa bancaria con respecto a la totalidad del sistema financiero (notas positivas y de mención de marca)



Noticias del BN en medios de comunicación 2019



Pauta en medios regionales y alternativos 2019

LA SOSTENIBILIDAD ES UN BUEN NEGOCIO



UNAS FINANZAS SOSTENIBLES

El 2019 estuvo lleno de tensiones y vaivenes, a nivel internacional la guerra comercial entre Estados Unidos y China, así como la incertidumbre alrededor de la salida del Reino Unido de la Unión Europea supusieron con freno importante al crecimiento económico mundial, situación de la cual Costa Rica no estuvo exenta, al presentar un crecimiento de 2.1% inferior del crecimiento potencial del país (3.5%).

Este crecimiento estuvo enmarcado por el bajo crecimiento mundial y bajos niveles de confianza de consumidores y productores del país, asociado, entre otros factores, a la incertidumbre sobre las finanzas del Estado y a la entrada en vigencia de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas. En el 2019 hubo menores crecimientos de la demanda interna, tanto en el consumo de los hogares como en la inversión privada.

Otro factor de importancia fue el déficit fiscal, el cual cerró el año anterior en 6.96% del PIB por encima de lo esperado y previsto por las autoridades y agentes económicos. Ante los niveles de crecimiento relativamente bajos, el Banco Central de Costa Rica ha optado por implementar una política monetaria expansiva, con acciones como disminuir el Encaje Mínimo Legal, cambiar el corredor de tasas en el Mercado Integrado de Liquidez y revisar a la baja en la Tasa de Política Monetaria. Con ello se pretende incidir en la baja de las tasas de interés de los intermediarios financieros y fomentar un mayor crecimiento crediticio, que a su vez permita un mayor crecimiento económico en un año donde el gasto del gobierno se encuentra sujeto a la regla fiscal, de acuerdo con la Ley 9635

	dic-18	dic-19	Variación
Economía mundial			
Producción			
PIB Mundial	3.6%	2.9%	-0.7%
Tasas de interés			
Tasa Prime Rate	5.5%	4.8%	-0.8%
Tasa de LIBOR 6M	2.9%	1.9%	-1.0%
Tipos de Cambio			
Tipo de cambio £/\$	1.28	1.32	3.4%
Tipo de cambio ¥/\$	6.88	6.96	1.2%
Tipo de cambio €/ \$	1.14	1.12	-1.8%
Costa Rica			
Producción e inflación			
PIB nominal (mill \$)	60,071	64,029	3.4%
PIB real	2.7%	2.1%	-0.6%
IMAE	1.6%	2.8%	1.2%
Porcentaje de inflación	2.0%	1.5%	-0.5%
Tasa de desempleo abierto	12.0%	12.4%	0.4%
Sector externo			
Exportaciones de bienes (mill \$)	11,256	11,453	1.8%
Importaciones de bienes (mill \$)	16,566	16,109	-2.8%
Déficit balanza comercial (mill \$)	- 5,311	- 4,656	-12.3%
Cuenta de capital (mill \$)*	31	23	-25.2%
Cuenta financiera (mill \$)*	- 2,299	- 642	-72.1%
Saldo de RIN SBN (mill \$)	7,595	8,912	17.3%
Saldo de Deuda Externa (mill \$)	6,124	8,083	32.0%
Tipo de cambio venta ¢/\$	612	576	-5.8%
Finanzas Públicas			
Ingresos totales (mill ¢)	4,956,656	5,356,122	8.1%
Gastos total sin intereses (mill ¢)	5,766,457	6,363,150	10.3%
Déficit fiscal (mill ¢)	- 2,038,512	- 2,524,282	23.8%
Relación DF/PIB(%)	-5.8%	-7.0%	-1.2%
Tasas de interés			
Tasa básica BCCR	6.0%	5.8%	-0.3%
Tasa de Política Monetaria	5.3%	2.8%	-2.5%
TRI ¢ 6M	6.8%	6.0%	-0.8%
TRI \$ 6M	3.2%	2.7%	-0.6%
Sector Monetario			
Base monetaria(mill. de ₡)	1,007,168	1,140,372	13.2%
Crédito total sector privado(%)	3.5%	0.8%	-2.7%
Crédito MN sector público (%)	6.2%	3.1%	-3.1%
Crédito ME sector público (%)	-0.6%	-3.0%	-2.4%

* Datos al tercer trimestre 2019

En diciembre del 2019, la producción del país, medida con el Índice Mensual de Actividad Económica (IMAE), mostró un crecimiento interanual de 2,8%. Con excepción de la construcción, electricidad y agua que decrecieron, el resto de las actividades económicas muestran tasas de crecimiento positivas y la mayoría superiores a las de hace un año.

Este resultado ubica el crecimiento medio anual de la producción en 1,9%, inferior a la del año anterior (2,6%), lo

cual como lo ha señalado el Banco Central, refleja la desaceleración económica que experimentó el país desde abril de 2016 y que alcanzó su punto mínimo en mayo de 2019, situación provocada por una combinación de circunstancias (incertidumbre asociada a la situación fiscal, choques externos a los flujos de comercio y condiciones climáticas adversas).

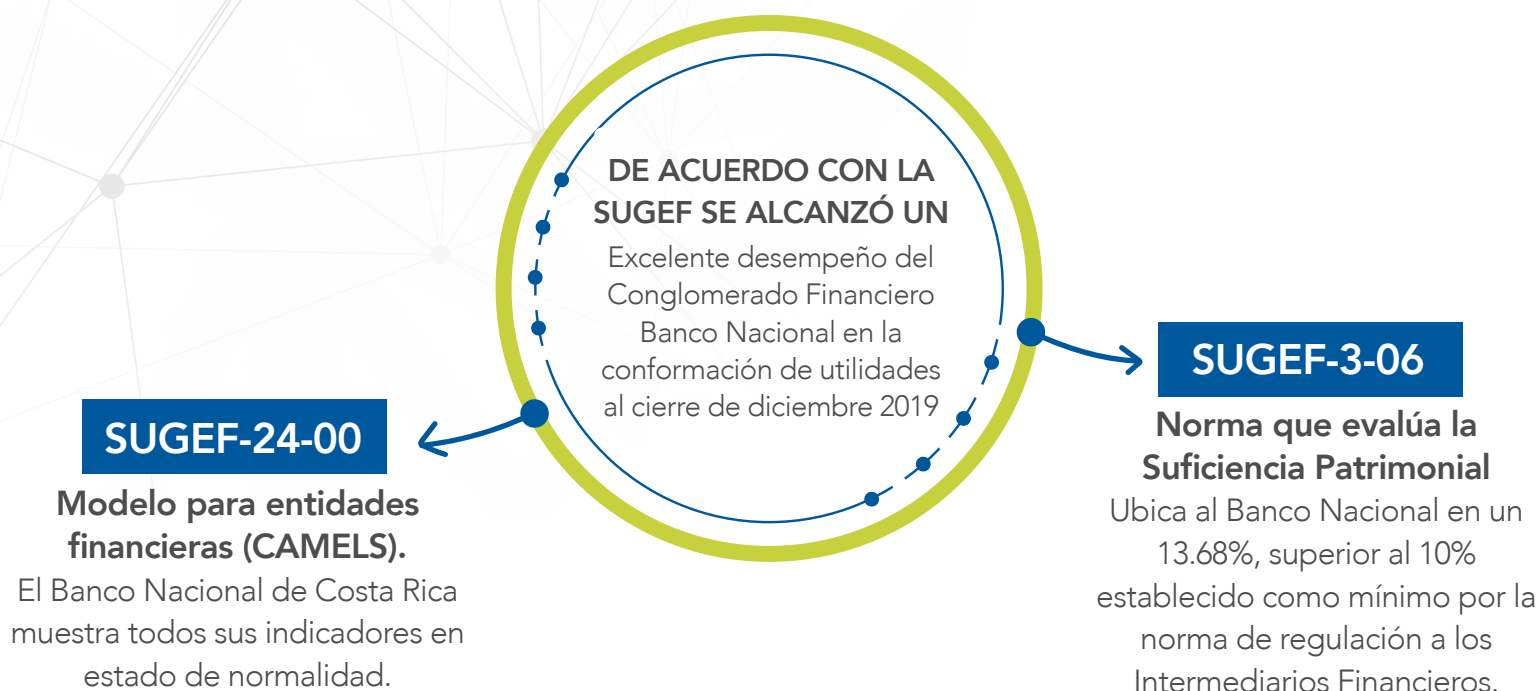
Según el Banco Central de Costa Rica a diciembre 2019 se dan una serie de hechos relevantes entre los cuales cita:



ANÁLISIS DE LA CONDICIÓN FINANCIERA Y SU ESTRATEGIA

La estrategia financiera adoptada es planteada en dos líneas:

1. Buscar un balance más eficiente de captación y colocación, sobre todo en activo en moneda nacional y pasivo en dólares, así como un cambio en la composición del crédito enfocado hacia productos más rentables.
2. Desde el punto de vista de eficiencia operativa, buscar mejoras en los procesos productivos, aplicando técnicas de asignación y control de recursos que generen mayor volumen de utilidades a un menor costo de producción.



RESULTADO DE LAS OPERACIONES:

Ingresos y Gastos

El resultado financiero neto, luego de considerar el gasto por deterioro de activos, presentó un crecimiento por ₡42.5 miles de millones de colones. Esto fue posible por dos aspectos: el menor monto en las estimaciones por cartera crediticia, que se venían realizando en el año, así como por la variación positiva en los ingresos financieros.

El gasto administrativo, decreció en ₡2.6 miles de millones (1.3%), comparado con diciembre del 2018. Este cambio se explica por la variación negativa de los gastos por infraestructura en ₡6.7 miles de millones, los gastos por depreciación y amortización por ₡2.1 miles de millones.

De acuerdo con el siguiente cuadro, el número de operaciones se sitúa en 187.964, donde las operaciones de consumo, servicios, comercio y vivienda representan el 89.1%; además, cuenta con 152.931 tarjetas de crédito emitidas.

Actividad Productiva	Cantidad de Líneas de crédito	Cantidad de Operaciones convencionales
Agricultura y Silvicultura	103	8.175
Comercio	59	18.717
Construcción	20	197
Consumo	122	78.961
Energía	5	32
Extracción de minerales		15
Ganadería caza y pesca	33	6.633
Industria	21	2.806
Servicios	218	17.783
Servicios financieros	2	156
Transporte, comunicación y almacenamiento	14	1.273
Turismo	19	962
Vivienda	395	51.243
Total General	1.011	186.953

Liquidez, utilidades, patrimonio







Respecto al indicador de liquidez el Banco Nacional se encuentra en estado de normalidad y muestra esta tendencia durante los últimos periodos como describe el siguiente cuadro de Indicador de Coeficiente de Liquidez y Calce de Plazos.

El Conglomerado Financiero Banco Nacional presentó un crecimiento en las utilidades antes de impuestos y participaciones del 115% con respecto al año 2018. Es un resultado muy satisfactorio considerando las condiciones presentadas en el entorno de la economía costarricense durante el año 2019.

Año	Mes	CALCE DE PLAZOS A 1 MES		CALCE DE PLAZOS A 3 MESES	
		Solo ₡	Solo \$	Solo ₡	Solo \$
2018	Diciembre	0.97	1.31	0.83	0.99
2019	Enero	1.53	2.04	1.14	1.28
	Febrero	1.62	2.40	1.20	1.43
	Marzo	1.73	2.12	1.25	1.56
	Abril	2.13	2.59	1.21	1.73
	Mayo	2.04	2.94	1.16	1.66
	Junio	1.75	2.91	1.33	1.63
	Julio	2.27	2.40	1.61	1.52
	Agosto	2.41	2.84	1.65	1.69
	Setiembre	2.34	2.48	1.53	1.76
	Octubre	2.71	2.79	1.39	1.88
	Noviembre	2.58	3.24	1.35	2.06
	Diciembre	2.11	2.96	1.28	2.03

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
RESULTADO DEL PERIODO ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES	62,684,791,617	54,884,351,588	76,185,623,829	47,724,351,081	32,237,095,728	69,372,458,778
550 Disminución de Impuestos y Participaciones sobre la Utilidad	202,760,722	1,618,716,537	2,675,601,999	4,448,960,572	707,364,109	
+ 451 Impuesto De Renta	11,763,485,626	8,494,098,130	10,170,950,461	6,748,873,584	3,472,773,276	30,622,201,967
+ 452 Participaciones Sobre La Utilidad	11,490,354,940	11,207,194,617	15,671,368,103	12,661,154,903	8,080,465,682	15,048,299,326
RESULTADO DEL PERIODO NETO	39,633,711,771	36,801,775,378	53,018,907,264	32,763,283,167	21,391,220,879	23,701,957,485
+ 300 PATRIMONIO	496,769,154,694	538,889,350,587	589,096,848,690	624,235,477,540	647,355,144,908	691,938,025,338

En cuanto al patrimonio de la entidad cabe señalar que su crecimiento interanual fue del 7% gracias a los resultados del año 2019.

	Generación de Utilidades 2018	Crecimiento con respecto al 2019	Aporte en la generación de utilidades
	¢34.911 mill.	¢56.567 millones	82%
	¢173 millones	¢3.334 millones	5%
	¢645 millones	¢3.195 millones	5%
	¢528 millones	¢1.675 millones	2%
	¢658 millones	¢2.343 millones	3%
	¢220 millones	¢2.258 millones	3%
	2018	2019	Crecimiento Utilidades Brutas
	¢32.237 millones	¢69.372 millones	115%

Participación de Mercado

Participación de Mercado de Crédito

Cartera de crédito a diciembre 2019					
Fechas	Dic-18		Dic-19		
Entidad	Saldo	PM	Saldo	PM	Var. %
BNCR	4.521.146.533.758	20,94%	4.286.217.647.738	20,19%	-5,20%
BCR	2.974.955.076.905	13,78%	2.890.645.076.788	13,62%	-2,83%
BACSANJOSE	2.677.595.541.354	12,40%	2.679.669.123.914	12,62%	0,08%
POPULAR	2.531.036.023.375	11,72%	2.541.214.492.893	11,97%	0,40%
SCOTIABANK	1.733.629.110.622	8,03%	1.601.278.533.372	7,54%	-7,63%
DAVIVIENDA	1.275.037.494.185	5,91%	1.237.822.423.990	5,83%	-2,92%
Resto SFN	5.878.463.511.453	27,23%	5.989.202.720.608	28,22%	1,88%
Total general	21.591.863.291.651,90		21.226.050.019.303		-1,69%

Fuente: Dirección Corporativa de Finanzas

Crédito por Actividad Económica

Cartera de Crédito por Actividad Económica					
Actividad económica	Dic-18	Composición dic 18	Dic-19	Composición dic 19	Var. interanual
Agricultura	121.629.572.584	2,7%	108.249.994.180	2,5%	-11,0%
Comercio	396.785.279.690	8,8%	350.407.493.472	8,2%	-11,7%
Construcción	116.304.451.617	2,6%	98.549.420.357	2,3%	-15,3%
Consumo	580.323.359.989	12,8%	552.124.931.044	12,9%	-4,9%
Energía	412.573.611.859	9,1%	392.759.591.203	9,2%	-4,8%
Extracción de minerales	884.454.369	0,0%	751.150.730	0,0%	-15,1%
Ganadería	81.952.751.313	1,8%	76.519.891.060	1,8%	-6,6%
Industria	193.446.458.802	4,3%	164.113.448.845	3,8%	-15,2%
Serv. Financieros	136.874.986.400	3,0%	110.703.401.409	2,6%	-19,1%
Servicios	939.030.870.995	20,8%	898.420.468.670	21,0%	-4,3%
Transporte	45.062.571.105	1,0%	48.140.464.669	1,1%	6,8%
Turismo	191.332.544.873	4,2%	187.114.473.857	4,4%	-2,2%
Vivienda	1.304.945.620.152	28,9%	1.298.362.918.242	30,3%	-0,5%
Total general	4.521.146.533.747	100,0%	4.286.217.647.738	100,0%	-5,2%

Fuente: Dirección Corporativa de Finanzas

Participación de Mercado de Captación

Rubro	Total Captaciones				
Entidad	Dic-18	PM dic 2018	Dic-19	PM dic 2019	Var. %
BNCR	4.685.457.230.690	22,72%	5.140.873.078.014	23,71%	9,7%
BCR	3.565.792.878.215	17,29%	3.679.889.881.633	16,97%	3,2%
BACSANJOSE	2.693.050.419.938	13,06%	2.790.802.065.071	12,87%	3,6%
POPULAR	1.737.005.395.234	8,42%	1.938.120.500.883	8,94%	11,6%
SCOTIABANK	1.290.514.094.063	6,26%	1.322.793.268.702	6,10%	2,5%
DAVIVIENDA	1.014.324.990.309	4,92%	993.368.872.583	4,58%	-2,1%
Resto SFN	5.637.968.877.232	27,34%	5.815.903.608.989	26,82%	3,2%
Total general	20.624.113.885.680		21.681.751.275.874		5,1%

Rubro	Cuentas Corrientes				
Entidad	Dic-18	PM dic 2018	Dic-19	PM dic 2019	Var. %
BNCR	1.266.981.098.816	27,79%	1.491.590.477.016	30,19%	17,7%
BCR	1.316.061.462.784	28,86%	1.412.569.562.466	28,59%	7,3%
BACSANJOSE	672.695.570.186	14,75%	833.386.925.289	16,87%	23,9%
SCOTIABANK	309.702.539.521	6,79%	324.358.867.335	6,56%	4,7%
DAVIVIENDA	339.091.820.561	7,44%	232.628.702.994	4,71%	-31,4%
POPULAR	21.794.621.068	0,48%	20.435.498.089	0,41%	-6,2%
Resto SFN	633.557.911.350	13,89%	626.124.919.335	12,67%	-1,2%
Total general	4.559.885.024.287		4.941.094.952.524		8,4%

Fuente: SUGEF

Rubro	Ahorros				
Entidad	Dic-18	PM dic 2018	Dic-19	PM dic 2019	Var. %
BNCR	1.429.099.932.052	35,04%	1.468.957.645.610	33,97%	2,8%
BCR	691.413.615.649	16,95%	700.460.108.648	16,20%	1,3%
BACSANJOSE	616.398.640.865	15,11%	688.200.384.517	15,92%	11,6%
POPULAR	379.121.928.096	9,30%	415.780.532.753	9,62%	9,7%
DAVIVIENDA	102.449.001.882	2,51%	94.822.489.792	2,19%	-7,4%
SCOTIABANK	55.884.228.636	1,37%	54.180.554.398	1,25%	-3,0%
Resto SFN	803.829.636.867	19,71%	901.533.055.156	20,85%	12,2%
Total general	4.078.196.984.048		4.323.934.770.875		6,0%

Fuente: SUGEF

Rubro	Certificados de Depósito a Plazo				
Entidad	Dic-18	PM dic 2018	Dic-19	PM dic 2019	Var. %
BNCR	1.989.376.199.821	16,60%	2.180.324.955.388	17,56%	9,6%
BCR	1.558.317.799.781	13,00%	1.566.860.210.518	12,62%	0,5%
POPULAR	1.336.088.846.069	11,15%	1.501.904.470.041	12,10%	12,4%
BACSANJOSE	1.403.956.208.887	11,71%	1.269.214.755.265	10,22%	-9,6%
SCOTIABANK	924.927.325.906	7,72%	944.253.846.969	7,60%	2,1%
DAVIVIENDA	572.784.167.866	4,78%	665.917.679.797	5,36%	16,3%
Resto SFN	4.200.581.329.015	35,05%	4.288.245.634.497	34,54%	2,1%
Total general	11.986.031.877.345		12.416.721.552.475		3,6%

Fuente: SUGEF

Participación de Mercado Activos

Activos a diciembre 2019					
Fechas	Dic-18		Dic-19		
Entidad	Saldo	PM	Saldo	PM	Var. %
BNCR	6.947.145.949.863	21,16%	7.121.159.711.002	21,51%	2,50%
BCR	4.871.287.683.074	14,84%	4.896.833.840.234	14,79%	0,52%
BACSANJOSE	3.734.474.040.544	11,37%	3.595.427.497.000	10,86%	-3,72%
POPULAR	3.530.638.996.431	10,75%	3.536.363.047.341	10,68%	0,16%
SCOTIABANK	2.229.215.387.134	6,79%	2.093.796.151.770	6,32%	-6,07%
DAVIVIENDA	1.783.338.125.703	5,43%	1.782.528.008.439	5,38%	-0,05%
Resto SFN	9.738.664.811.645	29,66%	10.079.307.911.674	30,45%	3,50%
Total general	32.834.764.994.395		33.105.416.167.460		0,82%

Fuente: SUGEF

Participación de Mercado Pasivos

Pasivos a diciembre 2019					
Fechas	Dic-18		Dic-19		
Entidad	Saldo	PM	Saldo	PM	Var. %
BNCR	6.299.790.804.955	22,36%	6.429.221.685.664	22,89%	2,05%
BCR	4.315.057.265.248	15,32%	4.331.981.174.803	15,42%	0,39%
BACSANJOSE	3.333.605.954.264	11,83%	3.156.325.470.077	11,24%	-5,32%
POPULAR	2.845.829.684.307	10,10%	2.821.119.587.061	10,04%	-0,87%
SCOTIABANK	1.975.121.124.447	7,01%	1.831.697.461.304	6,52%	-7,26%
DAVIVIENDA	1.626.689.382.099	5,77%	1.606.124.681.810	5,72%	-1,26%
Resto SFN	7.775.086.567.978	27,60%	7.911.909.850.181	28,17%	1,76%
Total general	28.171.180.783.299		28.088.379.910.902		-0,29%

Fuente: SUGEF



**SOMOS UN
CONGLOMERADO
FORTALECIDO**





BN Fondos se rige bajo los principios de integridad, responsabilidad y honestidad. Además, su accionar está apegada al código de conducta del Conglomerado Financiero Banco Nacional, en el cual se conducen en el marco de la ética, leyes, reglamentaciones aplicables, políticas, circulares y procedimientos internos.

La conformación de la **Junta Directiva** de BN Fondos en el 2019 estaba dispuesta de la siguiente manera:

- Víctor Hugo Carranza Salazar, Presidente
- Ana Isabel Solano Brenes, Vice-presidenta
- Gustavo Vargas Fernández, Tesorero
- Rodolfo González Cuadra, Secretario
- Numa Estrada Zuñiga, Vocal
- Fiscal (al momento de desarrollar este reporte se encontraba en trámite la inscripción legal de Jessica Borbón Guevara registro nacional.

SITUACIÓN FINANCIERA

- **Número total de operaciones:** 400.000 transacciones anuales
- **Ingresos netos:** ₡6.504.231.954,62 (Cifras no auditadas).
- Para BN Fondos, los **resultados financieros del 2019** lo

ubican como el mejor año históricamente, en cuanto a la generación de utilidades, ya que se alcanzó una utilidad neta de ₡2.164.933.785 aunado a un indicador de eficiencia del 49.70% mientras que el rendimiento sobre el patrimonio (ROE), cerró en 26.83%. Ambos indicadores superaron las metas establecidas y aprobadas por la Junta Directiva de BN Fondos. Sumado a lo anterior, se alcanzó el 98.40% de la utilidad financiera proyectada para el 2019.

FONDOS DE INFRAESTRUCTURA DE PROYECTOS: EDIFICIO SOSTENIBLE

Existen diferentes formas de generar infraestructura pública sostenible, como carreteras, puertos, centros hospitalarios, recintos educativos y obras municipales, entre otros; con recursos novedosos provenientes de herramientas como los Fondos de Inversión. El diseño del nuevo edificio donde se encuentran los Órganos de Desconcentración Máxima (ODM) y otras dependencias del Banco Central de Costa Rica es un ejemplo de los desarrollos que dinamizan la economía, crean fuentes de trabajo, permiten encadenar diversos sectores productivos y servicios.



Más información relacionada con los resultados auditados de BN Fondos visite:
<https://www.bncr.fi.cr/EstadosFinancieros/Paginas/default.aspx>





BN Valores se rige por los mismos valores, principios, estándares y normas de conducta del Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica.

Durante el 2019 la Junta Directiva estaba conformada por:

- Marvin Arias Aguilar, Presidente Junta Directiva
- Ana Isabel Solano Brenes, vicepresidente
- Ruth Alfaro Jara, secretaria
- Gustavo Vargas Fernández, Tesorero
- Luis Carlos Mora Oconitrillo, Vocal
- Jessica Borbón Guevara, Fiscal

SITUACIÓN FINANCIERA

- **Número total de operaciones:**

65.709 durante el 2019

- **Ingresos netos:**

₡7.198.090.241,00



Más información relacionada con los resultados auditados de BN Valores visite:
<https://www.bncr.fi.cr/EstadosFinancieros/Paginas/default.aspx>



BN Vital se rige por los valores y principios del Conglomerado, poniendo especial atención en:

- **Respeto a la dignidad de las personas y a los derechos** que le son inherentes.
- **Respeto a la igualdad de las personas y a su diversidad:** Comportamiento respetuoso y equitativo en el que no tenga cabida actitudes discriminatorias por razón de sexo, origen étnico, credo, religión, edad, discapacidad, afinidad política, orientación sexual, nacionalidad, ciudadanía, estado civil o estatus socioeconómico, contra clientes, colaboradores, consultores, proveedores o visitantes, en general.
- **Cumplimiento de la legalidad:** Exige asumir sin excepciones la obligación de observar la legislación aplicable a las actividades y operaciones del Conglomerado Banco Nacional.
- **Objetividad Profesional:** decisiones y actuaciones rectas que no aceptan la influencia de terceros y evitar todo tipo de situaciones que conlleven a un conflicto de interés

que puedan cuestionar la integridad del Conglomerado Banco Nacional o de sus colaboradores.

- **Rectitud:** Debemos actuar con integridad y honestidad tanto en el ejercicio de su cargo, como en el uso de los recursos de la Institución que le son confiados.
- **Deber de responsabilidad:** Las Jefaturas y todos los colaboradores del Conglomerado Banco Nacional ejercemos nuestros deberes y responsabilidades de modo que no exponamos a la Institución a riesgos innecesarios que se materialicen en pérdidas financieras, como resultado de la omisión de las políticas y/o procedimientos vigentes, o de comportamientos fraudulentos.
- **Correcto uso de poderes y facultades de autorización:** Los Ejecutivos y colaboradores a los que el Conglomerado Banco Nacional otorga poderes y facultades de autorización y/o de aprobación, así como de acceso a los sistemas, deberán ejercer sus funciones respetando la normativa vigente, sin caer en abusos de



Más información relacionada con los resultados auditados de BN Vital visite:
<https://www.bncr.fi.cr/EstadosFinancieros/Paginas/default.aspx>

autoridad y de confianza, o en usos fraudulentos que hagan incurrir al Conglomerado Banco Nacional en pérdidas económicas.

- **Lealtad:** Debemos ser leales a la Institución, a los jefes, a los compañeros, así como a los principios éticos enunciados en este Código. En ese sentido debe reportar hechos y situaciones que puedan llevar a un conflicto de intereses que afecten los de la institución.

Durante el 2019 la **Junta Directiva** estaba conformada por:

- Mario Carazo Zeledón, Presidente
- Rodolfo González Cuadra, Vicepresidente
- Gustavo Vargas Fernández, Secretario
- Edgar Enrique Quirós Núñez, Tesorero
- Adrian Eduardo Quiros Araya, Fiscal
- Ana Cecilia Rodríguez Quesada, Vocal

SITUACIÓN FINANCIERA

- **Número total de operaciones:**

Clientes ROP: 343.764

Clientes Voluntario: 55.598

FCL: 328.673

- **Ingresos netos:** ₡1.655.127.551

- Se ocupan los **primeros lugares en rentabilidad anual** de los fondos.

- Se realiza la **primera evaluación de riesgo reputacional** alcanzándose resultados satisfactorios.

- En lo que respecta a la medición de la **Satisfacción al Cliente Externo** el resultado alcanzado fue de 84%.



Los valores, principios y normas de conducta de BN Corredora, son los establecidos por el Banco Nacional de Costa Rica.

Los miembros del **Junta Directiva** de BN Sociedad Corredora de Seguros son:

- Ruth Alfaro Vargas, Presidenta
- Jeannette Ruiz Delgado, Vicepresidenta
- Gustavo Vargas Fernández, Secretario
- Mario Carazo Zeledón, Tesorero

SITUACIÓN FINANCIERA

- La **cantidad total de operaciones** en el 2019 ascienden a 43.173.

Automóviles: 4.646 operaciones.

Seguros de Vida: 34.930 operaciones.

Incendio Comercial: 359 operaciones.

Casas de habitación: 3.238 operaciones.

- **Monto asegurado:** ₡ 430.093.722.593

Automóviles: 83.795.759.382

Seguros de Vida: 269.376.401.652

Incendio Comercial: 24.488.186.458

Casas de habitación: 152.433.375.101

- **Ingresos netos:** ₡7.103.334.520,21

- **Inicio del proyecto de Transformación Digital** de BN Corredora de Seguros.

- **Inicio del proyecto para la consolidación de un APP** para BN Corredora de Seguros.

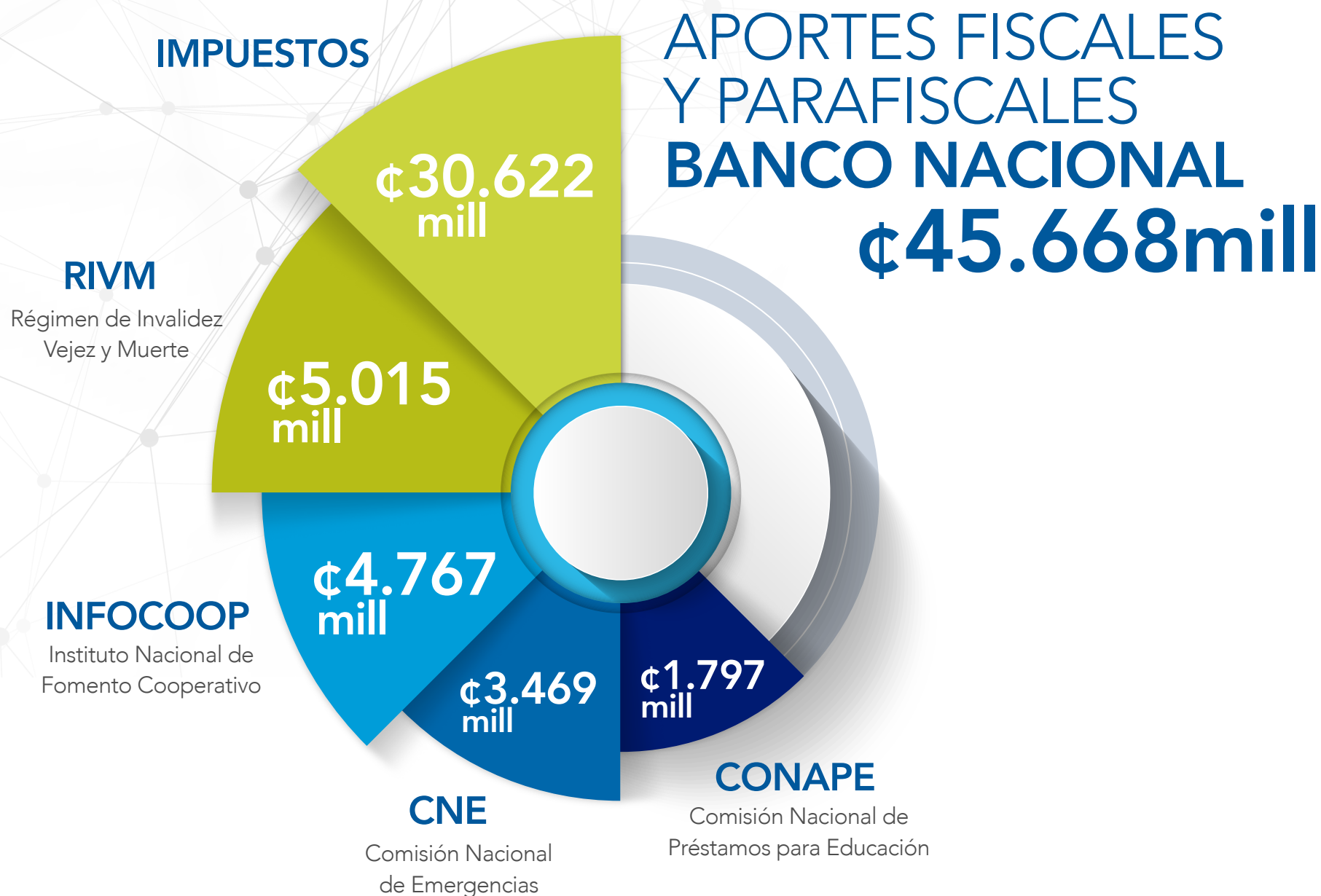
- **Más de 30 mil pólizas** migraron de un producto obsoleto de Vivienda a un producto de Hogar Comprensivo con mejores condiciones.



Más información relacionada con los resultados auditados de BN Corredora de Seguros visite:
<https://www.bncr.fi.cr/EstadosFinancieros/Paginas/default.aspx>

IMPULSAMOS EL **PROGRESO DE COSTA RICA**



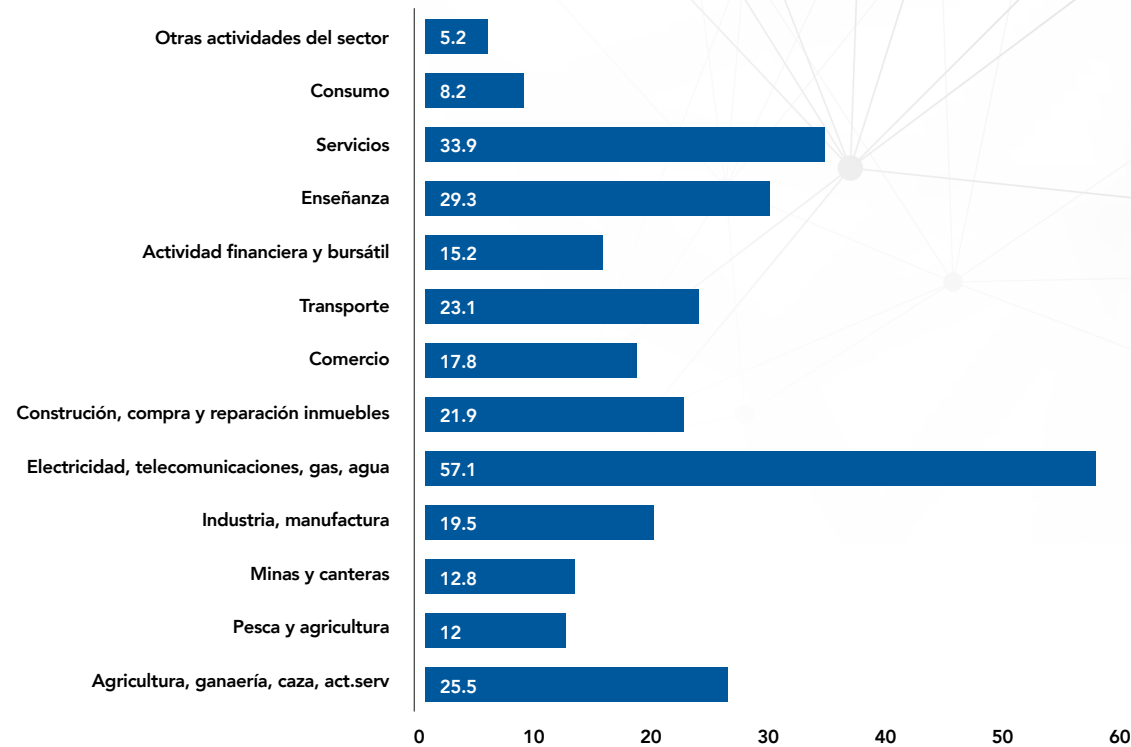


PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL

El Banco Nacional aporta cifras significativas al financiamiento del sector productivo en la economía

costarricense, con participaciones de mercado importantes en temas como agricultura, industria manufacturera, electricidad, construcción, transporte y vivienda en las cuales posee cuotas de mercado superiores al 20%.

Cartera de crédito, porcentaje de participación en el SFN



Fuente Dirección de Finanzas

INVERSIONES QUE BUSCA EL MEJORAMIENTO DE LA CIUDADANÍA

SALUD

Fideicomiso 1.068 Torre de Esperanza APHNN-CCSS-BNCR.a.

El proyecto se desarrolla mediante el vehículo de estructuración financiera y gestión de obra. Consiste en el diseño, la construcción y el equipamiento de un edificio conocido como “Torre de Esperanza”, para atender cuidados críticos en el Hospital Nacional de Niños. Este proyecto incluye el edificio de cuidados críticos, los departamentos de apoyo para su correcto funcionamiento y la interconexión con el edificio existente en el Hospital Nacional de Niños.



**TORRE DE ESPERANZA SE PROYECTA
IMPACTAR A 1.000.000 DE PERSONAS**

EDUCACIÓN

En coordinación con el Ministerio de Educación Pública (MEP) se promueve la construcción de escuelas, colegios y canchas multiuso. Mediante el crédito del Banco Internacional para el Desarrollo (BID), por \$167.5 millones, se trabaja en el proceso de mejoramiento de la calidad del servicio que ofrece el sistema educativo público costarricense; con el fin de reducir el déficit de infraestructura educativa. Se proyecta impactar a 20.000 estudiantes en todo el proyecto.



**INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA
44 CONSTRUIDOS 11 EN PROCESO**

NIÑEZ

El proyecto desarrolla obra pública para el Patronato Nacional de la Infancia (PANI) a beneficio de la niñez y la adolescencia. Se concreta el diseño y construcción de 37 obras, entre ellas oficinas administrativas y albergues infantiles.

TELECOMUNICACIONES

Este fideicomiso se constituyó como un instrumento jurídico y administrativo para la gestión de los proyectos y programas que se realicen con cargo a los recursos del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL), para el cumplimiento de los objetivos fundamentales de acceso universal, servicio universal y solidaridad; establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, particularmente en la Agenda Digital y la Agenda de Solidaridad Digital del mismo, así como lo establecido en el contrato. A la fecha se llevan 4 programas específicamente.

PROGRAMA 1 COMUNIDADES CONECTADAS

Este programa tiene como objetivo universalizar el acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones en áreas geográficas donde el costo de las inversiones para la instalación y el mantenimiento de la infraestructura hacen que el suministro de estos servicios no sea financieramente rentable. La población de este programa se basa en lo establecido por el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDT) y abarca las áreas Región Huetar Norte, Región Brunca, Caribe, Región Chorotega y Pacífico Central, Región Central y territorios indígenas del país. Estos proyectos impactarán en todo el país, a la fecha está en proceso la firma del contrato de territorios indígenas.





Hogares
impactados
130.579



Equipo
electrónico
entregado
36.831



Meta
superada
en un
143%



PROGRAMA 2 **HOGARES CONECTADOS**

Este programa tiene como objetivo dotar de equipos e internet a la población más vulnerable del país. A la fecha el acumulado de hogares se incrementó y se espera llegar a la meta 140.000 que próximamente se estará alcanzado.

PROGRAMA 3 **EQUIPO ELECTRÓNICO A INSTITUCIONES PÚBLICAS**

Dotar de dispositivos de acceso y servicios de banda ancha a los Centros de Prestación de Servicios Públicos (CPSP) tales como albergues de menores, adultos mayores, personas con discapacidad, población indígena, escuelas y colegios públicos, así como centros de salud públicos. Se entregaron 36.831 equipos y se está a la espera del próximo concurso

PROGRAMA 4 **ESPACIOS PÚBLICOS CONECTADOS.**

Este programa busca darle internet gratuita a la ciudadanía en diferentes lugares del país. De un total anual de 210 ZAIGs, se tienen un total de 301 Aceptaciones y Puestas en Servicio (PES). Esto significa que se superó la meta muy por encima de lo esperado, lo que evidencia la buena gestión y operación de proyecto. El programa beneficiará a miles de personas que utilicen el internet gratuito en diferentes lugares del país.

AMBIENTE

DESARROLLO FORESTAL

En alianza con el Fondo Nacional de Financiamiento Forestal (FONAFIFO) se gestiona el otorgamiento de créditos para el desarrollo forestal del país, solo durante diciembre de 2019 se colocaron 14 nuevos créditos por la suma de ₡104.164.000.00 colones.

BIODIVERSIDAD

En alianza con la Fundación Banco Ambiental se gestionan acciones que procuran la protección para la biodiversidad del país. Se está aportando un 10% del ingreso por el uso de la tarjeta verde al Fondo de Biodiversidad Sostenible.

MARCHAMO ECOLÓGICO

Durante el 2019 se colocaron 1.113 marchamos ecológicos, lo que representa un crecimiento de 575 marchamos más. Lo recaudado mediante este producto es destinado al Fondo de Biodiversidad Sostenible.

INSTITUCIONES Y ORGANIZACIONES

BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS

El proyecto consistió en la construcción de dos Mega Estaciones al norte y sur de la ciudad de San José, por medio de la Titularización de Flujos Futuros. Ambas estarán finalizadas en mayo y junio 2020. Con esta obra se estará beneficiando a la población del Área Metropolitana, pero se dará soporte a todo el país.



Acumulado
créditos
otorgados
₡897.7



Aporte del **10%**
del ingreso
tarjeta verde
trasladado al fondo

\$1.119.253,02



MARCAS COMPARTIDAS

Durante el 2019, el CFBNCR compartió parte de los ingresos percibidos por concepto de comisiones de intercambio por el uso de la marca compartida. Cabe señalar las siguientes organizaciones:

- Fundación Teletón: se aportó más de ₡20.000.000
- Fundación AGECO: se aportó más de ₡10.000.000
- Cruz Roja Costarricense: se aportó más de ₡13.000.000

FERIAS DEL AGRICULTOR

Mediante la alianza con la Junta Nacional de Ferias del Agricultor se inyectó un poco de innovación a las tradicionales Ferias del Agricultor. Mediante el uso de medios electrónicos de pago como tarjetas de crédito y débito y con BN Sinpe Móvil se agilizan la venta y adquisición de los productos disminuyendo los riesgos al reducir el uso de efectivo. Este programa está inmerso en la estrategia de transformación digital del CFBNCR y tiene como propósito modernizar y fortalecer las ferias y sus participantes, al darles herramientas para que generen más ventas, con seguridad. Además de apoya a los productores mediante el control de sus finanzas, construcción de un historial financiero y acceso al crédito (préstamos rápidos hasta por ₡5 millones de colones) y a servicios de apoyo empresarial como capacitación, asesoría y acompañamiento en temas de formalidad



Apoyo tecnológico
y comercial de pago **24**
Ferias del Agricultor
2.000 empresarios

MUNICIPALIDADES

MUNICIPALIDAD DE SAN RAMÓN

En el 2019 se aprobó un crédito para atender la red vial cantonal y compra, alquiler y reparación de equipo de maquinaria. La inversión inicial cubriría 19 KM lineales. La compra y alquiler de equipo de transporte o maquinaria fue para la atención de las obras de infraestructura del cantón. Esto sin lugar a dudas vino a beneficiar a los vecinos y habitantes del cantón de San Ramón.

MUNICIPALIDAD DE GRECIA

Originalmente se realizaron giros para la compra de un terreno, mejoras de uno de los principales puentes y para el acueducto. En el 2019 se aprobaron otros giros para mejoras de la segunda planta del mercado municipal. El alcance del proyecto impacta positivamente el cantón y los distritos, mejora y crea nuevos accesos del cantón y contribuye con el desarrollo de éstos.

MUNICIPALIDAD DE NARANJO

Se aprobó un crédito para la construcción de la red vial cantonal Ley 8114. El alcance del proyecto buscó impactar

positivamente en los 7 distritos y unos 30 caseríos, mejorar y crear nuevos accesos del cantón y contribuir con su desarrollo.

MUNICIPALIDAD DE POÁS

En alianza con la municipalidad se aprobó un crédito para compra de propiedad mediante expropiación. Así se realizaron mejoras en el acueducto municipal del cantón, tales como la construcción de un tanque de almacenamiento para una de los sectores que representa el 45 % de los abonados del cantón.

MUNICIPALIDAD DE ALAJUELA

Mediante un crédito se trabajó en la instalación de alcantarillado pluviales en la comunidad Barrio San José. Con estas mejoras, se incluyeron cañerías más amplias con mayor capacidad de volumen, minimizando en el invierno las constantes inundaciones que sufrían los vecinos, principalmente en la calle del fraccionamiento y en la carretera principal del Barrio San José.

MUNICIPALIDAD DE DESAMPARADOS

Con el financiamiento brindado se gestionó la compra de un sistema de cómputo (15,293,956) 080-03-20853307, con ello se logró la mejora del servicio de recaudo gracias a la inversión realizada. Con ello se impactó a una población que supera los 208.411 habitantes.

MUNICIPALIDAD DE MONTES DE OCA

Se invierte en mejoras a edificaciones. El cantón cuenta con 61.661 habitantes que se ven beneficiados con los arreglos hechos, tales como la construcción del almacén municipal y oficinas.

MUNICIPALIDAD DE OSA

Mediante un financiamiento se invirtió en una excavadora, una compactadora, dos vagonetas y un camión brigada. Estas compras son necesarias para subsanar la deficiencia de maquinaria y equipo que presentó el departamento de la Unidad Técnica de Gestión Vial, para la ejecución de proyectos bajo la modalidad de administración, según se establece en el Plan Anual Operativo.

MUNICIPALIDAD DE SANTA ANA

Gracias a un financiamiento se procuraron mejoras del nuevo Edificio Municipal para brindar una mejor atención a la comunidad.

PRODUCTOS SOSTENIBLES

PYME VERDE

Se colocó un total de 75 operaciones de crédito por un monto de 4.121 millones de colones. Este tipo de financiamiento estuvo dirigido a financieras criterios de tecnologías ambientales, producción más limpia, previniendo la contaminación y la generación de residuos en su origen, tecnologías de control o de final de proceso (si las inversiones sirven directamente para una mejora de la calidad del aire), inversiones para uso racional de la energía, inversiones típicas para empresas firmantes de acuerdos de producción limpia, entre otros

CRÉDITO ECOLÓGICO

Es una gama de financiamiento más amplia, para tecnologías limpias que tienen como objetivo disminuir el consumo de energías tradicionales. Con ellos se busca impactar directamente con la disminución de los gases de invernadero y contribuir con la disminución de la huella de carbono para alcanzar la meta país. Los rubros a financiar están dirigidos desde el financiamiento de bicicletas eléctricas, así como, paneles solares, motocicletas eléctricas, línea blanca de bajo impacto ambiental, paneles fotovoltaicos, muebles certificados, entre otros.



VIVIENDA ECOAMIGABLE

Es un crédito de vivienda donde se financia la compra o construcción de la vivienda con sistemas o materiales de bajo impacto ambiental; además, promueve el ahorro en consumo de energía y agua por los materiales y diseño con el que se construyen.

VIVIENDA PARA TODOS

Es un crédito configurado para beneficiar a la clase media. Permite tomar el bono como prima para el financiamiento de la vivienda. Está enfocado para brindarle financiamiento a las familias de ingresos de clase media, para facilitarles el acceso a vivienda para las familias de hoy, por lo que el bono como prima es un beneficio para que su proyecto de vivienda sea una realidad. Se incorpora un rango de ingresos amplios para abarcar las zonas alejadas del país, para que las poblaciones de estos territorios posean igual oportunidad de financiamiento.

VEHÍCULOS ELÉCTRICOS

Es una solución financiera con condiciones especiales para invertir en la compra de vehículos eléctricos. EL CFBNCR cuenta con condiciones diferenciadas en este producto, para contribuir con la disminución de la huella de carbono, y brindar mayor acceso a tecnologías limpias a la población.



Producto Sostenible	Monto Total
Vivienda Ecológica	¢145.850.000
Vehículo Eléctrico	¢155.201.622
Pyme Verde	¢4.221.296.910

CERTIFICACIÓN PARA VIVIENDAS SOSTENIBLES

Entre otros rubros que fomentan la producción y los procesos sostenibles se desarrolló una plantilla para calificar las soluciones habitacionales que demuestren componentes sostenibles. Dicha calificación es emitida por el Banco Nacional sin costo para los clientes y está ligada a diversos beneficios a los que puede acceder el comprador o persona que construye una vivienda bajo el concepto sostenible. Lo que se desea lograr con el aporte de este tipo de herramientas es incentivar a la población a que construya bajo estándares amigables con el medio ambiente sin tener que incurrir en mayores costos para que certifique su vivienda y pueda acceder a los beneficios. Así mismo durante el 2019 se hizo el lanzamiento del producto Vivienda para Todos.



CUENTAS CES UNA OPORTUNIDAD DE ACCESO A LA OFERTA DE SERVICIOS FINANCIEROS

Las cuentas CES o cuenta simplificada es un producto financiero diseñado para que las personas tengan la posibilidad de abrir una cuenta de forma simple; pues con tan solo presentar su documento de identificación vigente y un número de teléfono móvil tiene acceso a una cuenta. Esto permite acercar los servicios financieros a un mayor número de personas con mayor facilidad. Durante el 2019 se abrieron 193.731 cuentas de este tipo.



COMERCIO ELECTRÓNICO

Durante el 2019 se desarrollaron programas relacionados con la utilización de medios de pago, para procurarle al usuario una experiencia más agradable. Cabe mencionar entre algunos de los proyectos ejecutados:

- Proyecto con la Asociación Gerontológica Costarricense (AGECO) dirigido a beneficiar a los adultos mayores con limitación al uso de la tecnología.
- Iniciativas promocionales de compras sin intereses con el programa 0% interés, donde se tomaron distintos tipos de comercios afiliados para dar el beneficio de compras a plazos sin intereses. De esta forma se procura al usuario un mecanismo para tener acceso a realizar una serie de compras que puedan satisfacer algunas de sus necesidades.
- Desarrollo de los proyectos en la comunidad de Tortuguero donde se digitaliza y se logra tener aceptación de medios de pago con tarjeta en una zona de complicado ingreso de tecnología. Esto beneficia el comercio en la zona y promueve el aumento del turismo y las fuentes de generación de empleo.

MEJORAS DIGITALES SON SINÓNIMO DE SEGURIDAD

Los clientes del CFBNCR tienen la facilidad de abrir sus cuentas, los ahorros programados o de realizar inversiones como los fondos de inversión a través de Banca en línea o las apps. Los clientes tienen mayor facilidad de mover sus recursos de banco a banco sin correr riesgos por esa movilización. La evolución de los clientes digitales aumentó en 30.636 clientes.



CANALES ELECTRÓNICOS QUE FACILITAN LA ACCESIBILIDAD

ATM BN

- Promedio de clientes del BN que utilizan este servicio por mes **1.738.420**
- Promedio de transacciones por mes **3.671.326**
- Promedio de monto de las transacciones por mes **¢223.347.287.490,89**

BANCA CELULAR

- Clientes por mes: **83.494**
- Promedio de transacciones por mes: **265.699**
- Promedio de monto de transacciones por mes: **¢10.496.290.554,08**

BN BANCA TELEFÓNICA

- Promedio de clientes por mes: **349,2**
- Promedio de transacciones por mes: **818,6**
- Promedio de monto de transacciones por mes: **¢16.935.621,84**

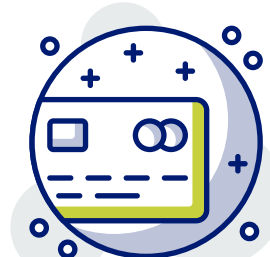
BN MÓVIL EMPRESARIAL

- Promedio de clientes por mes: **65.884**
- Promedio de transacciones por mes: **150.823**
- Promedio de monto de transacciones por mes: **¢54.077.214.191,52**

BN MÓVIL PERSONAL

- Promedio de clientes por mes **847.274**
- Promedio de transacciones por mes: **3.463.633**
- Promedio de monto de transacciones por mes: **¢240.561.859.130,05**





BN INTERNET BANKING CORPORATIVO

- o Promedio de cliente por mes: **486.587**
- o Promedio de transacciones por mes: **3.774.354**
- o Promedio de monto de transacciones por mes: **¢2.752.809.727.506,24**

BN INTERNET BANKING PERSONAL

- o Promedio de clientes por mes: **1.452.481**
- o Promedio de transacciones por mes: **4.880.351**
- o Promedio de monto de transacciones por mes: **¢794.702.641.799,11**

MI BANCO

- o Promedio de clientes por mes: **142.516**
- o Promedio de transacciones por mes: **406.582**
- o Promedio de monto de transacciones por mes: **¢31.943.476.042,07**

BN SINPE MÓVIL

- o Promedio de clientes por mes: **78.710**
- o Promedio de transacciones por mes: **245.827**
- o Promedio de monto de transacciones por mes: **¢4.805.750.002,82**

PRODUCTOS DE CRÉDITO QUE IMPULSAN EL DESARROLLO DE LAS COMUNIDADES:

CONSEJO DE APOYO RURAL (CAR)

Durante el 2019 se logró impactar a con un total de 257 créditos dirigidos a los microempresarios llevando hasta el sitio donde se desarrolla la actividad el financiamiento para que puedan invertir en su negocio. Se colocó un monto total de ₡810.000.000,00. Este producto está dirigido a brindar acceso a crédito a productores agropecuarios y a otras actividades empresariales ubicadas en zonas donde hay poca penetración de la banca. *El cliente debe calificar como beneficiario del Sistema de Banca para el Desarrollo, según lo establecido en la ley N° 9274.

PRODUCTO DE CRÉDITO PYME FÁCIL

Durante el 2019 se logró gestionar un total de 2.694 créditos por un monto de financiamiento de ₡8.945.021.079,00. Está dirigido a personas físicas que clasifican como micro o pequeña empresa, en cualquier actividad económica financiable por el Conglomerado Financiero Banco Nacional, tales como comercio, servicios, industria, ganadería, avicultura, piscicultura, agricultura, selvicultura, turismo, otros; busca brindar mayor acceso al financiamiento de este sector que no cuenta con garantías hipotecarias o prendarias, en este producto lo que se le solicita como garantía es un pagaré y se le solicitan menos requisitos.



VIDEO CARS

BANCA PARA EL DESARROLLO

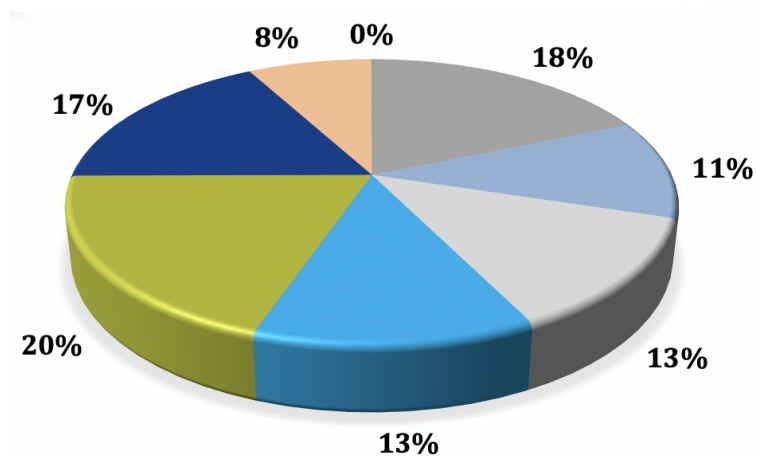
	2018	2019
Monto colocado	¢136.106.119.910,43	¢ 150.392.133.394,95
Cantidad de créditos colocados	17.275	16.186.

SALDOS POR ACTIVIDAD

Actividades Económicas	Total
Agricultura y silvicultura	60.928.233.139,07
Comercio	172.856.957.464,43
Construcción	2.540.902.422,44
Consumo	10.118.731.128,03
Extracción de minerales	168.513.820,16
Ganadería caza y pesca	62.685.979.023,52
Industria	36.798.505.425,65
Servicios	344.771.970.664,47
Servicios financieros	3.899.524.895,23
Transporte, comunicación y almacenamiento	10.540.593.279,87
Turismo	23.780.808.313,83
Total general	729.090.719.576,70

SALDOS POR ZONA

Distribución por zonas	Total
ZC Alajuela Norte	135.534.511.108,35
ZC Cartago	81.822.326.018,19
ZC San Jose Oeste	93.748.671.697,97
ZC San Jose Este	91.932.431.891,95
ZC Heredia Limon	143.223.856.085,99
ZC Puntarenas Guanacaste	125.081.055.804,78
ZC Sur	57.644.405.306,55
ZC Reg 7	103.461.662,92
Total general	729.090.719.576,70



Distribución de saldos por zonas

- Distribución por zonas
- ZC Cartago
- ZC San José Este
- ZC Puntarenas Guanacaste
- ZC Reg 7
- ZC Alajuela
- ZC San José Oeste
- ZC Heredia Limón
- ZC Sur

PENSAMOS EN
NUESTROS PÚBLICOS
Y ACTUAMOS POR ELLOS



ATENCIÓN INTEGRAL PARA NUESTROS CLIENTES

Una buena atención y servicio a los clientes es un tema que en el Conglomerado Financiero Banco Nacional se procura mejorar día con día. Por ello, durante el 2019 se realizaron una serie de acciones que procuraron conocer mejor las expectativas de nuestras partes interesadas, de manera que se ofreciera un servicio adecuado a sus necesidades. Entre ellas cabe mencionar

- Se realizó un *estudio de mercado* con el propósito de lograr una optimización de los puntos de servicio del Banco Nacional; adicionalmente se realizó una *estrategia integral* para oficinas, cajeros automáticos y corresponsales (BN Servicios).
- Generación de *ocho aplicativos* para que los usuarios de productos y segmentos tengan información actualizada mensualmente para generar tácticas.
- Más de *200 convenios MÁSBNFICIOS* que buscan incentivar la facturación y comisiones a través de alianzas comerciales.
- Se adquieren estudios sindicados, para darle seguimiento al consumo, uso y actitudes de los clientes financieros y medir temas como *TOM*, o intención de compras, posicionamiento publicitario, entre otros.
- Se realizó el estudio de la salud de la marca, para evaluar las áreas de mejoras y áreas fuertes de la organización desde la perspectiva comercial.
- Se realizan *grupos focales* para conocer las necesidades de los clientes y la percepción del mismo en temas financieros.

- Se realizan encuestas para medir la experiencia del cliente interno y cliente externo para poder conocer sobre el servicio brindando en la colocación de los diferentes productos y servicios. El dato más reciente sobre estas encuestas lo suministra la *Dirección de Calidad y Mejora Continua*, indicando el resultado de las encuestas de experiencia del cliente.
- Se aplica un testeo y consulta a clientes sobre los productos nuevos y vigente:
 - o Productos para jóvenes
 - o Testeo de productos de crédito y captación
 - o Diseño y contenido de la WEB
- En el 2019, se realizaron 7 investigaciones en el último semestre.
 - o Salud de la Marca.
 - o Uso de crédito y ahorro.
 - o Investigación sobre nombre y servicios.
 - o Investigación sobre terminología bancaria.
 - o Investigación sobre uso de la página web.
 - o Investigación sobre consumo en el mercado.
- Se aplican encuestas a las partes interesadas se aplica cada seis meses
- Se realizan estudios de investigación que permiten

obtener información relevante para el ajuste de procesos y de productos.

- Se realizan acciones importantes de altas vinculaciones adquirentes con empresas que permiten a los clientes tener acceso a unas diversas variedades de servicios que satisfagan las necesidades expuestas en las encuestas y estudios con las partes interesadas.

OTROS SERVICIOS NO FINANCIEROS

La atención a nuestros clientes abarca dimensiones que van más allá de los servicios bancarios tradicionales. Porque nos interesa el bienestar integral se desarrollan programas especiales como:

De Mujeres de Mil Batallas a Juntos Salvamos Vidas

En el año 2019 este proyecto cambió su nombre a *Juntos salvamos vidas*, siempre manteniendo su objetivo inicial de apoyar en el área de la salud, a mujeres de bajo nivel socio económico, y en este caso, con poco acceso a atención médica. *BN Mujer* en conjunto con el Hospital La Católica le dieron vida a un proyecto social que busca concientizar a la población costarricense acerca de la importancia de prevenir enfermedades como el cáncer.

En esta ocasión se realizaron chequeos médicos a mujeres de zonas vulnerables, que enfrentan limitaciones económicas y que no cuentan con el acceso a centros de salud. El proyecto se desarrolló en octubre, se les brindó el apoyo médico a 60 mujeres de escasos recursos y de zonas vulnerables de Talamanca y Batán, donde realizarles un chequeo médico integral se vuelve algo inaccesible para estas mujeres en la mayoría de los casos.

Los exámenes que se incluyen son:

1. Chequeo médico general
2. Examen ginecológico y Pap
3. Mamografía (si fuera necesario US de Mama)
4. Interpretación de resultados y recomendaciones generales
5. Evaluar posible resolución terapéutica (con apoyo de Médicos especialistas)
6. Biopsia dirigida si fuera necesario

El programa estuvo acompañado de una campaña de prevención del cáncer de mama, la cual pretendió concientizar a la población sobre la importancia de los cuidados para una detección temprana de la enfermedad,

así como un mayor conocimiento de sus alcances e impactos. Con ello se pretende que el contenido de la campaña sea interiorizado y retransmitido a nivel nacional.

Blog Entre Vos y Yo

Se pensó en la creación de un blog que mantenga informadas a las mujeres que conforman el segmento BN Mujer. Se atiende un segmento de micro y pequeña empresa al cual se le brindan productos y servicios de una manera integral; por ello, el blog se convirtió en un medio de interacción que les brinda información variada, actual y de gran importancia para ellas; sin dejar de lado la función de alfabetización financiera y relación con la marca BN Mujer que es el objetivo principal.

Los temas que se aborda mes a mes se dividen en 4 grandes grupos que son: *bienestar, familia, finanzas, viajes y cultura y antojos*; además, se incorporó un espacio llamado *Notas de Adriana*, en el que la periodista Adriana Durán toca diferentes temas desde la perspectiva de una mujer referente, real, la de todos los días, trabajadora, madre, hija y que cumple muchos roles en la sociedad; con

gustos y necesidades diferentes, igual que las mujeres a las que se dirige el blog, lo que hace que ellas se identifiquen más con los mensajes.

Algunos de los temas que se trataron durante el 2019 son:

- Mujeres empresarias: Tips, PYMES, historias y testimonios.
- Desarrollo Personal: Salud mental y física y buenos hábitos de alimentación,
- Mujeres profesionales: Planeación de una carrera profesional y testimonios,
- Libertad Financiera: Salud financiera y métodos de ahorro.

Entre
VOS y
yo
CON
ADRIANA
DURÁN



Más información relacionada con el Blog visite en el Portal de Transparencia:
<http://entrevosyoblog.com/>

TRANSFORMAMOS COMUNIDADES, TRANSFORMAMOS VIDAS

Transformando Comunidades es un programa que busca apoyar proyectos productivos o emprendimiento comunales y la gestión de las Asociaciones Administradoras de los Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Comunales (ASADAS). Nace del compromiso del Conglomerado Financiero Banco Nacional con el desarrollo de las comunidades donde opera. Haciendo uso de herramientas sociales como diálogos estructurados entre los diferentes actores generadores de opinión y fuerzas vivas de la comunidad, se busca promover el desarrollo de proyectos productivos que puedan mover las economías familiares y locales de las comunidades, así como dar respuesta a necesidades básicas como el tema del acceso al agua.

A partir de un análisis de diversas propuestas recibidas por parte de asociaciones de desarrollo integral o específicas, gerentes de oficinas y comunidades se procura transformar a las Asociaciones de Desarrollo Integral en empresarios comunales, para que por medio de ellos se

impulse el crecimiento socioeconómico y ambiental de las comunidades, volviéndolas más competitivas y auto sostenibles.

Su alcance es nacional. Se cimienta en la Ley 3859 para trabajar con las asociaciones de desarrollo y la legislación de las ASADAS para trabajar el tema acuífero. Ambas ramas del programa cuentan con alianzas estratégicas, tales como la Dirección Nacional de Desarrollo Comunal (DINADECO) y el Instituto de Acueductos y Alcantarillados (AyA).

Las asociaciones de desarrollo y las ASADAS plantean propuestas para realizar proyectos socioprodutivos, las propuestas son analizadas valorando aspectos como generación de empleo, problemáticas comunales que se ataque, niveles de bancarización de los proyectos y cantidad de encadenamientos que se puedan generar. Se le otorga un aporte económico mediante el formato de donaciones para que sea invertido en el proyecto y conforme se desarrollan, se perfilan para que la inversión hecha transforme a estas organizaciones de base en una pyme comunal.

La disminución en la cantidad de proyectos ejecutados así como la inversión destinada al programa se debe principalmente a que en el 2019 no se vivieron situaciones extremas de comunidades que hayan sufrido daños por causas climáticas. En el 2018 se atendieron casos de comunidades que se vieron afectadas por la Tormeta Nate y debido a ello se hizo una inyección de ₡200 millones de colones adicionales a la suma que tradicionalmente se destina al Programa Transformando Comunidades.

Resultados	2018	2019
Total proyectos ejecutados	35	16
Inversión realizada	₡450.000.000	₡249.821.356,57
Proyectos Asociaciones de Desarrollo	11	10
Proyectos ASADAS	24	6
Personas impactadas	104.284	47.955

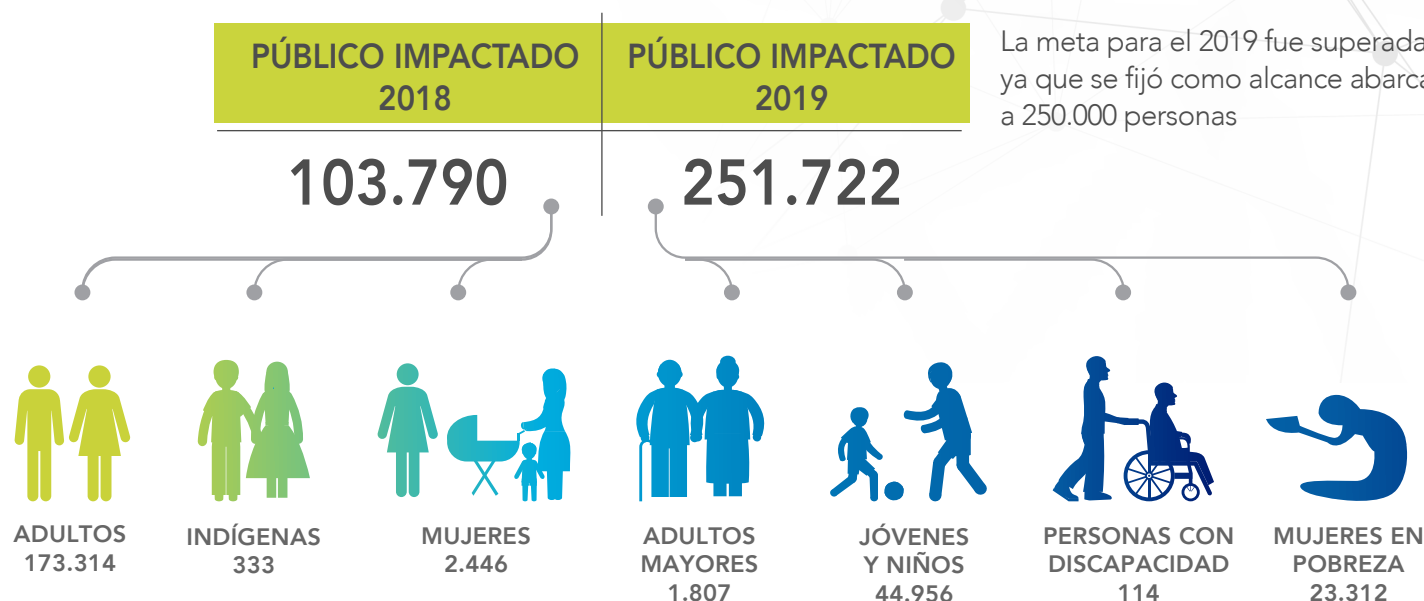
	ORGANIZACIÓN SOCIAL DE BASE	PROYECTO
1	ASADA Corralillos de Carrillo, Guanacaste	Segunda etapa: Finalizar construcción de acueducto.
2	ASADA Bajo Caliente, Montes de Oro	Segunda Etapa, continuar con la reconstrucción del acueducto.
3	ASADA Potrerillos de San Ramón	Compra de la propiedad y reconstrucción de oficina y bodegas.
4	ASADA Dulce Nombre, San Isidro Alajuela	Construcción de nueva tubería de abastecimiento a tanque.
5	ASADA Cifuentes Santa Bárbara de Heredia	Instalación de Hidrante
6	ASADA Bribri, Talamanca Limón	Mejoras al Acueducto Segunda etapa dará agua potable a una escuela.
1	ADI Pozas (Asistencia Técnica), Nicoya	Asistencia Técnica Plan de Trabajo para la Estructura e Implementación del encadenamiento productivo en la zona
2	ADI Arado de Santa Cruz	Asistencia Técnica Plan de Trabajo para la Estructura e Implementación del encadenamiento productivo de la Actividad Turística de Mountain Bike (MTB).
3	UNCADA Restaurante Minas de Oro, Abangares	Inauguración techo paneles solares y celebración semana de la marimba.
4	ADI Santa Elena, San Isidro de Heredia	Construcción del Salón Comunal-multiusos Hub Comunal
5	ADI Piedra Negras, Puriscal	Acueducto Comunal para el caserío de Dantas en el distrito de Piedras Negras de Mora
6	ADI Cahuita, Limón	Día del Afrodescendiente
7	ADI Pedregoso de Pérez Zeledón	Expo-comunal
8	ADI San Jerónimo de San Pedro de Pérez Zeledón	Conclusión de la primera etapa del proyecto de la casa de Hospedaje San Jerónimo.
9	ADI Rancho Quemado de Sierpe de Osa	Compra de un Autobús de Turismo
10	Asociación de Desarrollo Específica para la Producción Apícola de Sabalito (ADEPAS)	Proyecto capital de trabajo para que ADEPAS pueda producir una línea de productos cosméticos confeccionados a base de la miel de abeja.

EDUCACIÓN E INCLUSIÓN FINANCIERA: UNA RESPUESTA PARA UN PAÍS

En los últimos años los costarricenses han aumentado los niveles de sobreendeudamiento lo revela la Encuesta de Ingresos y Gastos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC). Esta situación ha impulsado cambios en el sistema de enseñanza de la educación financiera para contrarrestar esta tendencia. Conscientes de esta necesidad, en el Conglomerado Financiero Banco

Nacional se impulsan acciones que promueven el conocimiento y uso adecuado de herramientas financieras, que ayuden a revertir los indicadores relacionados con el sobreendeudamiento.

Públicos a los que va dirigida y resultados obtenidos:



La libertad financiera comienza por la educación, por ello se fortaleció la Estrategia de Educación e Inclusión Financiera para:

- Incrementar las capacidades financieras de los públicos de interés del Conglomerado Banco Nacional, de manera que comprendan los costos, riesgos y beneficios asociados a los productos y servicios bancarios para un uso responsable.
- Apoyar las acciones institucionales que buscan: crecer

con una cartera crediticia sana, aumentar la base de nuestros clientes, a profundidad con los grupos de interés y aumentar la cobertura.

- Centrar los sus conocimientos y tiempo de los colaboradores del Conglomerado para impulsar un programa de educación financiera que sea sinónimo de libertad financiera.

Temas que aborda:

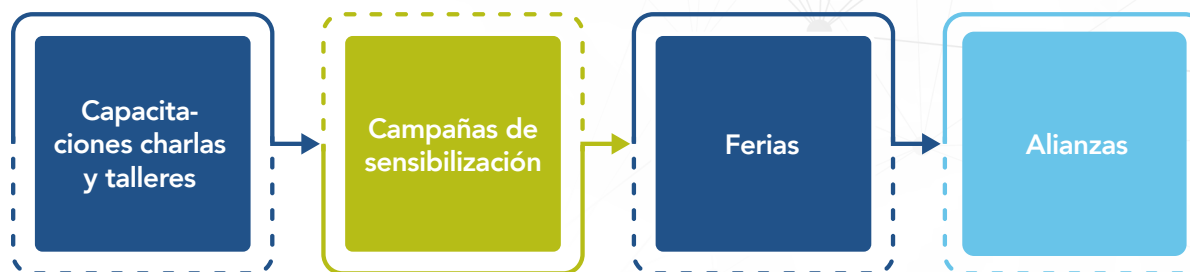


ESTRATEGIA NACIONAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA

El Gerente General del CFBNCR, señor Gustavo Vargas Fernández, firmó un compromiso con el Gobierno de la República para unir al CFBNCR a la iniciativa del Gobierno de la República denominada lanzamiento de la Estrategia Nacional de Educación, la cual coordina una alianza en el sector financiero costarricense. Esta alianza le permite al

Conglomerado dar continuidad a un proceso que fue iniciado hace poco más de 10 años. De esta forma se porta información necesaria para que los servicios financieros sean asumidos a beneficio de la calidad de vida de nuestros públicos de interés, incentivando el ahorro, el gasto racional y la generación de emprendimientos

Medios para ejecutar la estrategia de educación financiera:



Campañas de sensibilización:



Embajadores Financieros

Un equipo de 240 funcionarios del CFBNCR son los primeros responsables de promover una cultura financiera sana en el país. Representan un contingente de colaboradores con conocimientos y habilidades técnicas, que se han convertido en los nuevos Embajadores Financieros de la institución. Para que este equipo cumpliera con su cometido principal, se prepararon para que incorporaran en su vida cotidiana personal y familiar hábitos de una cultura financiera saludable.

Al adquirir prácticas responsables financieras pudieron replicarlas primero a lo interno de la institución y por consiguiente al resto de los públicos interés del CFBNCR. De esta forma, la Gente BN procurará dejar su huella, especialmente en los segmentos prioritarios para el país. Por cada 10 colaboradores se impartió una charla, alcanzado promedio de 530 al terminar el año.

En la medida que los Embajadores Financieros promueva una educación financiera consistente, se impulsará el crecimiento económico del país, evitando que las personas aumenten índices de endeudamiento que les obligue llegar hasta sus límites de pago, ocasionando con ello solo una alarmante inestabilidad económica, sino también emocional.



**EMBAJADOR DE LIBERTAD
FINANCIERA**

BN Labor@:

El programa labor@ es una propuesta educativa para estudiantes de colegios públicos, particularmente técnicos y algunos académicos. Está implementado en el marco del Programa Nacional de Informática Educativa del Ministerio de Educación Pública (MEP) y la Fundación Omar Dengo (FOD), en conjunto con la Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras del MEP.

El CFBNCR participa como aliado estratégico desde el 2007. Durante este tiempo se ha desarrollado el centro de operaciones Labor@ y de manera exclusiva se ha construido el banco virtual, denominado BN Labor@ basado en la plataforma transaccional del Conglomerado. La participación del CFBNCR brinda un acompañamiento

educativo técnico, donde los estudiantes simulan las operaciones bancarias que requieren sus empresas virtuales.

Propiamente BN Labor@ permite que las empresas virtuales registren su capital, paguen sus planillas, realicen diversas transacciones como inversiones y créditos, compren a sus proveedores, paguen los servicios públicos, abran cuentas, entre otras acciones. La educación financiera se da a los estudiantes de manera práctica, acerca a los estudiantes a las operaciones más importantes de la banca, mientras hacen uso de esta plataforma digital.

The logo for BN Labor@ is displayed in a large, stylized font. The letters are multi-colored: 'L' is green, 'a' is blue, 'b' is pink, 'o' is yellow, 'r' is dark blue, and '@' is orange.

ESLABONES FUERTES EN LA CADENA DE VALOR

Política Institucional de proveedores del Banco Nacional

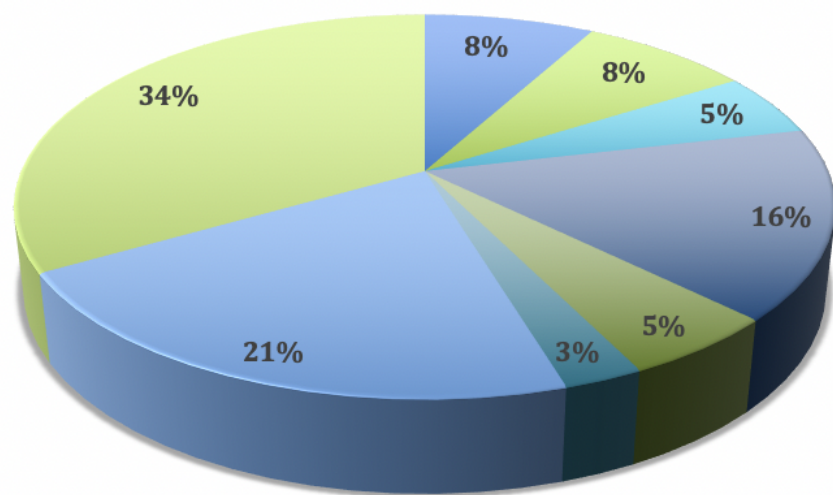
“El Banco Nacional establecerá relaciones comerciales con proveedores sólidos y competitivos que cumplan con sus obligaciones tributarias y sociales, y que se encuentren comprometidos con la conservación del ambiente, para lo cual incluirá de manera paulatina y progresiva condiciones ambientales, sociales y laborales en sus criterios de adquisición, considerando sus distintos impactos en las diferentes etapas del ciclo de vida del bien o servicio”.

Aprobada en Junta Directiva General artículo 17.º, sesión n.º11.889, celebrada el 18 de febrero del 2014.

Programa Proveedores Sostenibles

Procura trabajar con los proveedores estratégicos del Conglomerado Financiero Banco Nacional, se busca alinearlos al modelo de sostenibilidad del Banco Nacional. Esta iniciativa se trabaja desde hace 10 años y surgió con el propósito de ayudar a crecer a los empresarios que proveen sus servicios al CFBNCR y promover que la cadena de valor implemente prácticas responsables y sostenibles. A lo largo del año se incorporaron proveedores nuevos a los diversos talleres, donde se cubrieron distintos temas vinculados con la gestión de un modelo de sostenibilidad; pero también se dio seguimiento a las empresas proveedoras graduadas en los primeros ciclos del programa.

	2018	2019
Proveedores Certificados	25	30
Porcentaje de avance	92.8%	97.4%



Durante el 2019 se incorporaron grupos de empresas grandes y de MIPYMES.

Con este programa se genera un efecto multiplicador en el país, pues se provee a los empresarios de información vinculada con materias fundamentales como Gobernanza, Prácticas Laborales, Asuntos de Consumidores y Medio Ambiente. Estos conocimientos les aporta insumos que impactan la generación de utilidades y recursos, buscando un equilibrio con el ambiente y la sociedad.

Grupos de proveedores certificados

- Seguridad
- Mensajería
- Construcción
- Soporte del negocio
- Limpieza
- Piblicidad
- Justo a Tiempo entregas
- Tecnologías e información

Objetivo del Programa

Impulsar la sostenibilidad, mediante la transferencia de conocimientos y buenas prácticas en sostenibilidad en la cadena de valor, permitiendo que las empresas proveedoras estratégicas incluidas gestionen los riesgos para minimizar los impactos y proteger la reputación de la empresa y aprovechen sus eficiencias que permitan reducir costos, aumentar la productividad y desarrollar productos sostenibles.

Compras sostenibles

En el último año se han realizado acciones a lo interno del CFBNCR para que los criterios ambientales, sociales y económicos sean considerados e incorporados en los carteles de contratación de bienes y servicios, para promover un sistema de compras sostenibles. Con ello se busca incentivar que un mayor número de proveedores se vinculen con los principios de la sostenibilidad que aplica el Conglomerado. La gestión de compras sigue los lineamientos establecidos en el Manual de Compras Verdes del Estado, cuya construcción contó con la participación activa de representantes del Banco Nacional.

Gestión de proveedores

Incorporación de indicadores de sostenibilidad en los carteles: Durante el año 2019, se reforzó el trabajo con los proveedores estratégicos que brindan servicios al CFBNCR. En el caso de los proveedores de servicios de limpieza se incluyó un documento "Anexo Lineamientos Institucionales de Prácticas Sostenibles para Proveedores" en los pliegos de condiciones de limpieza, por lo que para el 2020 este documento estará en todos los procesos de contratación, solicitando a los oferentes realizar una declaración jurada de que cumplen con dichas disposiciones.

Capacitación: Se trabajó con 330 oficiales de seguridad adscritos a la operación del Conglomerado. El temario impartido abarcó los siguientes cursos necesarios para el buen desempeño de sus funciones, tales como:

- Aplicación de las funciones de los oficiales de seguridad en las oficinas bancarias, según Manual de Seguridad vigente.
- Procedimiento para la atención de robos y asaltos, según lo estipulado en el Manual de Seguridad.
- Restricciones en los diferentes usos de dispositivos ajenos a la operativa de seguridad. (uso del celular, radios, tabletas otros).
- Videos para análisis de eventos delictivos.

Es importante indicar que, dentro de las capacitaciones de Seguridad, la Dirección de Calidad tiene un espacio para una charla que se brindan a los oficiales. También se impartieron charlas a 86 Gerentes-Supervisores El temario incluyó:

- Prevención de fraudes
- Aplicación de Procedimientos para la atención de diversos fraudes



Más información relacionada con el Manual de Compras Verdes del Estado en:
http://www.hacienda.go.cr/comprared/manual_compras_verdes.pdf

- Temas de relevancia que esté impactando en el momento, ejemplo cédulas falsas, asaltos, suplantaciones de identidad.
- Aplicación a los procesos que tipifica el Manual de Seguridad para las agencias y oficinas bancarias.
- Refrescamientos con temas relacionados a los oficiales de seguridad
- Videos de eventos delictivos (asaltos).

Pago a proveedores: Aquellos proveedores de “alta cuantía” que dan soporte al negocio recibieron a lo largo del año la suma de \$16.293.786.408,93. Todos corresponden a la categoría de proveedores estratégicos y ello son: Correos de Costa Rica, S.A. Idemia Costa Rica S.A. Netcom, Forza Cash Logistics, Grupo Proval SA, Evertec, Seguridad ALFA, S.A. Document Management Solutions S.R.L, Etc. Peajes Electrónicos S.A, Sistema Protección Incorporados S.A, IT Security Services Viras S.A., Sistemas Analíticos y Alignet S.A.C

Impactos: Durante el 2019 los administradores de contratos mantuvieron un monitoreo constante acerca del comportamiento y evolución de la relación con los proveedores. Cabe señalar que gracias a la buena gestión con proveedores no se generaron reportes de impactos

sociales negativos ante el departamento de Compras de Productos y Servicios, donde se indicara que algún proveedor incurriese en impactos negativos que afectaran el servicio brindado.

INFRAESTRUCTURA CON BASES SOSTENIBLES

Durante el 2019 se realizaron una serie de construcciones y remodelaciones a varios de los edificios del Conglomerado. Las medidas que se tomaron para hacer dichas modificaciones se fundamentaron en elementos relacionados con indicadores de sostenibilidad vinculados con la construcción.

Proyectos de construcción o remodelación:

Como parte de los proyectos integrales de remodelación, la Unidad de Estandarización elaboró seis anteproyectos de diseño en apego a los lineamientos del Manual de Estandarización de Diseño de Elementos Arquitectónicos y Electromecánicos, el cual incorpora una serie de requisitos que deben cumplir los diseños de acuerdo con las mejores prácticas, normativa vigente, entre otros aspectos.

Dichos diseños son finalmente ejecutados por el área de Gestión de Construcción del Banco Nacional e incorporan una serie de elementos de sostenibilidad, los principales elementos son:

- Selección de acabados de bajo mantenimiento y fácil limpieza, por ejemplo: pisos de porcelanato en el interior de la oficina, concretos lavados en zonas exteriores, enchapes en paredes donde el tránsito de personas es alto y el deterioro es mayor, como ATM's y servicios sanitarios.
- En los nuevos esquemas y cuando las condiciones de infraestructura lo permitan, se procura la reducción del uso de cielorraso suspendido; además, se utilizan paredes livianas reduciendo al mínimo necesario el uso de mampostería, el cual representa un proceso más contaminante.
- Se utilizan piezas sanitarias y de grifería de bajo o cero consumos (orinales secos).
- Se diseñan sistemas pluviales y de tratamiento de aguas que no afecten las fuentes de agua existentes.
- Se especifican desde la etapa de diseño de planos, equipos e instalaciones de bajo consumo, utilizando luminarias tipo LED, Ups y plantas eléctricas eficientes,



que garantizan la continuidad del negocio y contribuyan con la reducción de emisiones. Se implementan sistemas de medición e instalaciones en general en concordancia con el código eléctrico del país y con las mejores prácticas en cuanto a eficiencia de uso de energía eléctrica. Acompañadas a su vez de protocolos internos de convivencia que refuerzan el compromiso con la reducción del consumo eléctrico, tal es el caso de la sectorización de circuitos para utilizar las luminarias puntualmente como, por ejemplo: los espacios

administrativos en el Complejo La Uruca, en donde estos equipos, acompañados de una reducción de las áreas cerradas y divisiones (oficinas y salas de reuniones), permiten una eficiencia en la planta abierta.

- Adicionalmente, se contemplan soluciones de climatización pasiva, tales como ventiladores de techo, inyección y extracción de aires, uso de pintura reductoras de calor, películas polarizadas, vestimenta del personal, entre otros, lo cual permite reducción carga de calor en los ocupantes y procura menos consumo de los equipos instalados.
- En los últimos años se ha desarrollado e implementado la propuesta de espacios abiertos de trabajo, con el objetivo de maximizar el uso de espacio físico, acompañado de estándares de mobiliario, distribución, materiales, imagen corporativa y salud ocupacional. Lo anterior se contempla desde de las etapas de diseño de anteproyectos arquitectónicos, implementando, siempre que las condiciones de la infraestructura lo permitan, la iluminación natural de acuerdo con las condiciones y posición del edificio; aprovechando el espacio disponible y procurando habilitar ventanas, aberturas de ventilación natural, espacios agradable y funcionales para

el recurso humano, estaciones de reciclaje, puntos o centros de impresión para reforzar la normativa interna de cero papel, convirtiendo los espacios construidos en facilitadores de las políticas internas de eficiencia, sostenibilidad y productividad.

- El desarrollo del estándar para la oficina modelo, permite normalizar las distribuciones y áreas para las remodelaciones y edificaciones nuevas. Además, dicta una serie de pautas a seguir, como por ejemplo, el tamaño de las construcciones (la cual se reduce al mínimo posible), el emplazamiento, en donde se da prioridad a terrenos de preferencia con topografía plana, para evitar la sustitución de suelos y grandes movimientos de tierra. La ubicación y tamaño de las áreas procurando que las mismas cumplan con elementos de sostenibilidad (ventanas, ventilación, eficiencia energética) y además pautas generales de diseño como acabados, materiales y mobiliario.
- Se prioriza la utilización de medios de transporte alternativo sostenible, incorporando en todas las remodelaciones integrales estacionamientos de bicicletas para clientes y empleados, así como duchas y vestidores para estos últimos.

- Se incorpora un estacionamiento para vehículos eléctricos, así como el correspondiente cargador de acuerdo con la normativa vigente.
- En los casos de remodelación, donde las condiciones existentes lo permitan, se contempla el uso de parasoles, para procurar la eficiencia de iluminación y la carga de los aires en el edificio, por ejemplo: el caso de la oficina en La Tropicana en Alajuela.
- En los proyectos de remodelación integral se asegura el cumplimiento de la Ley 7600 "Ley de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad", para lograr que la estructura se diseñe bajo una perspectiva universal.
- En el 2019, se inició con el proceso para habilitar una sala de lactancia en la agencia de San Pedro, además se incorporará dicho espacio en las remodelaciones integrales de las oficinas en San Ramón, Cartago, Tropicana y Limón.

Proyectos electromecánicos:

Los cambios por obsolescencia de sistemas de aire acondicionado permiten la sustitución de tecnología, en su

mayoría obsoleta y con refrigerante R22. Según se desprende del documento: "Portafolio de acciones de mitigación de emisiones de gases de efecto invernadero tema: gestión y uso seguro de refrigerantes", elaborado por la Cámara de Industrias, los HCFC son sustancias refrigerantes que incorporan un átomo de hidrogeno, lo cual reduce la estabilidad de la sustancia a menos que la del CFC (familia de refrigerantes cuya importación se prohibió en Costa Rica a partir del 2010).



Tienen un poder de agotamiento de ozono estratosférico entre el 2% y el 7% comparado con los CFC y han sido utilizados como sustancias de transición, entre su principal aplicación se destaca el uso como refrigerante en sistemas de refrigeración y aire acondicionado. Los refrigerantes más utilizados en Costa Rica son el R22 y el

R141b. Los HCFC fueron incorporados en una estrategia de eliminación gradual de su importación que inició en el 2013 y finalizará en el 2030.

La sustitución de sistemas de aire acondicionado en el BN, se alinea con las políticas y metas establecidas a nivel país. Los nuevos equipos instalados utilizan refrigerante R410A, el cual es un refrigerante hidrofluorocarbonado (HFC), que son sustancias que se incorporan al mercado comercial como sustitutos del CFC-12 y del HCFC-22 principalmente y que se han diseñado químicamente de tal manera que la presencia del hidrogeno y el flúor en su estructura molecular, hace que su poder de agotamiento de ozono estratosférico sea de cero.

Así mismo, se colocan equipos de ventilación que proporcionan una mezcla de aire más eficiente. Además, permiten reducir la dependencia a los sistemas de aire acondicionado y funcionan como un respaldo en caso de falla de los equipos. Producto de lo anterior, entre los principales hitos del área de Gestión de Construcción se encuentra el cambio de 17 sistemas de aire acondicionado en diferentes agencias del Banco Nacional; además, se realizó la sustitución de 42 equipos de aire acondicionado ubicados en ATM'S no bancarios.

Por otra parte, es importante acotar que en el 2019 se realizó la instalación de la planta de tratamiento en el

Complejo La Uruca. Con la nueva planta se utilizó una tecnología que consume un tercio de la energía que requieren los equipos tradicionales y se dispone de aguas tratadas con un alto nivel de pureza.

El agua se utiliza en las zonas verdes del Complejo a través de un sistema de riego subterráneo. La planta inició operación en diciembre de 2019 y se deben realizar los reportes operacionales para monitorear su comportamiento, el cual deben estar dentro de los límites estipulados por el Ministerio de Salud. Con esta iniciativa el Banco Nacional logra tratar el 100 % de las aguas residuales que se producen en el sitio, mitigando así el impacto en el medio ambiente y minimizando el riesgo reputacional o afectación a la continuidad del negocio.

Es importante mencionar que, durante el proceso de diseño para edificios nuevos y cambios de equipo de aire acondicionado por obsolescencia, se realiza un análisis integral que incluye áreas de oficinas y espacios libres, la carga térmica, la incidencia del sol durante el día, altitud y humedad, elementos que permiten realizar una selección de equipos óptima. Con lo anterior, se logra un consumo mínimo de recursos sin comprometer el confort de los clientes y colaboradores de la agencia en estudio.

En cuanto al dimensionamiento de plantas de tratamiento, este se realiza a través de la tasa de retorno

que refleja el consumo normal de una oficina, el historial real de consumo brinda el insumo principal para selección de equipos y dimensiones correctas de tanques, haciendo que el impacto constructivo y el impacto energético sea el mínimo.

Así mismo, se colocan equipos de ventilación que proporcionan una mezcla de aire más eficiente. Además, permiten reducir la dependencia a los sistemas de aire acondicionado y funcionan como un respaldo en caso de falla de los equipos. Producto de lo anterior, entre los principales hitos del área de Gestión de Construcción se encuentra el cambio de 17 sistemas de aire acondicionado en diferentes agencias del Banco Nacional; además, se realizó la sustitución de 42 equipos de aire acondicionado ubicados en ATM'S no bancarios.

Por otra parte, es importante acotar que en el 2019 se realizó la instalación de la planta de tratamiento en el Complejo La Uruca. Con la nueva planta se utilizó una tecnología que consume un tercio de la energía que requieren los equipos tradicionales y se dispone de aguas tratadas con un alto nivel de pureza.

El agua se utiliza en las zonas verdes del Complejo a través de un sistema de riego subterráneo. La planta inició

operación en diciembre de 2019 y se deben realizar los reportes operacionales para monitorear su comportamiento, el cual deben estar dentro de los límites estipulados por el Ministerio de Salud. Con esta iniciativa el Banco Nacional logra tratar el 100 % de las aguas residuales que se producen en el sitio, mitigando así el impacto en el medio ambiente y minimizando el riesgo reputacional o afectación a la continuidad del negocio.

Es importante mencionar que, durante el proceso de diseño para edificios nuevos y cambios de equipo de aire acondicionado por obsolescencia, se realiza un análisis integral que incluye áreas de oficinas y espacios libres, la carga térmica, la incidencia del sol durante el día, altitud y humedad, elementos que permiten realizar una selección de equipos óptima. Con lo anterior, se logra un consumo mínimo de recursos sin comprometer el confort de los clientes y colaboradores de la agencia en estudio.

En cuanto al dimensionamiento de plantas de tratamiento, este se realiza a través de la tasa de retorno que refleja el consumo normal de una oficina, el historial real de consumo brinda el insumo principal para selección de equipos y dimensiones correctas de tanques, haciendo que el impacto constructivo y el impacto energético sea el mínimo.



CIBERSEGURIDAD, UN RETO QUE EXIGE INNOVACIÓN

Impactos relevantes

- Reducción de un 83% la cantidad de casos de fraudes por Internet Banking, reducción de un 79% en el monto en colones y un 92% del monto en dólares
- Implementación de un Dashboard Interactivo de disponibilidad de ATM's a nivel país
- Implementación de Dashboard Operativo y Gerencial de control Negocio Emisor y Adquirente
- Implementación de un sistema de Citas a nivel país para la atención de solicitudes de Firma Digital
- Optimización del gasto del Centro de Contacto, con una reducción del gasto en aproximadamente \$212.350,00
- Ahorro en el Billing de las Marcas, en el pago de franquicias de Visa & MasterCard en aproximadamente \$1.500.000,00.
- Tercerización del Procesamiento de Efectivo de Clientes Externos, con una reducción del tiempo de respuesta a < 24 horas y 95% de nivel de servicio de remesas de clientes.
- Implementación de una línea de procesamiento para créditos solicitados virtualmente
- Producción anual de unidades procesales: 28.9 millones de colones anuales y 218 tipos de unidades procesales diferentes
- Implementación Bancarización IMAS-RNC: 3 planes piloto ejecutados, 469 colaboradores BN bancarizando en los 35 eventos, 27.342 cuentas abiertas del Régimen No Contributivo.



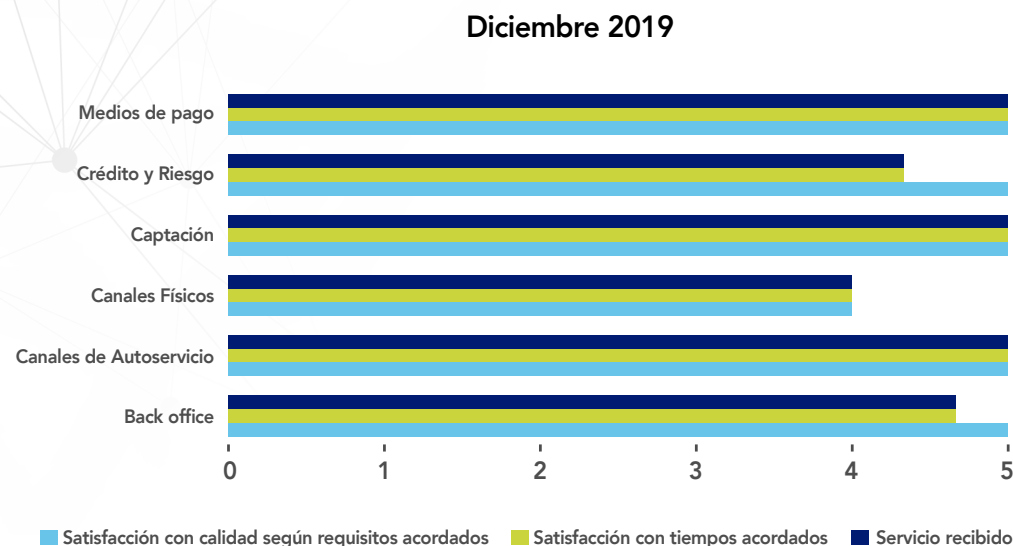
Modelo de Gestión

Dentro de lo más destacado en el año 2019, se encuentra el cumplimiento del Modelo de Gestión Organizacional. Este modelo representa las principales métricas sobre la expectativa de la administración sobre el resultado y gestión del equipo de Tecnología Informática (TI).

INDICADOR	FORMA DE MEDICIÓN	Nota dic. 2019
Disponibilidad plataforma tecnológica	Disponibilidad de los 11 sistemas críticos de BIA, modelo de evaluación institucional	99.90%
Iniciativas estratégicas	(Porcentaje de avance real/Porcentaje de avance programado) x calificación de iniciativa	98.15%
Promesas de calidad	Promedio de las calificaciones de los SLA de las áreas adscritas a la DST	98.33%
Costo unitario de transacciones	Gastos operativos y administrativos de TI de los últimos 12 meses / Transacciones totales de los últimos 12 meses	100%
Fraudes electrónicos	Fraude electrónico anual / Ingresos anuales Zonas Estratégicas	100%

Satisfacción del cliente, Servicio Gestión de Soluciones Tecnológicas

La medición de la satisfacción del servicio que se brinda desde la Dirección de Servicios Tecnológicos se ha convertido en una herramienta fundamental para la mejora continua. Los resultados del año 2019 en este indicador representan un importante hito que representa el esfuerzo adicional para integrar valor en el CFBNCR.

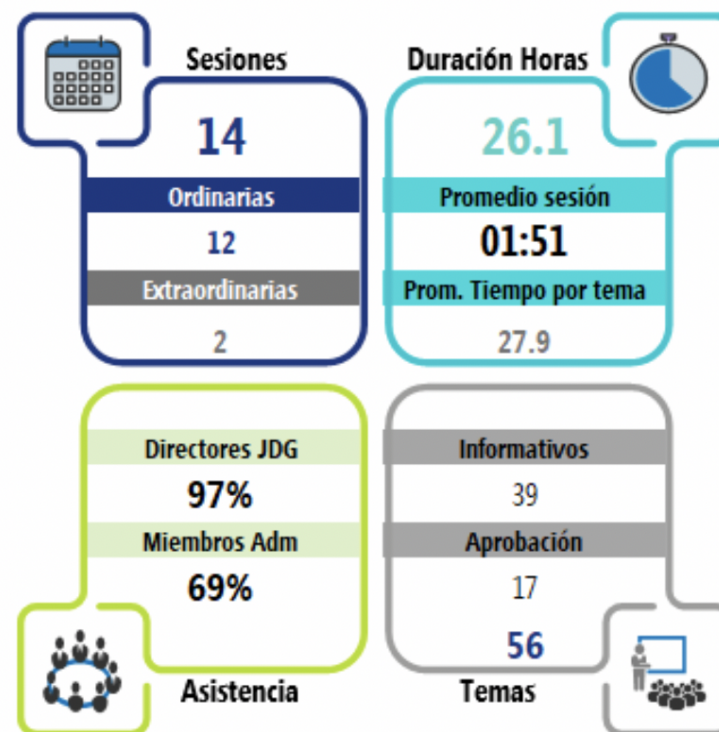


Gobierno de la Tecnología:

El principal órgano para el reporte del Gobierno de la Tecnología en el CFBNCR es el Comité de Tecnología, donde se cuenta con la representación de la alta administración. En el 2019, es importante destacar que de las 14 sesiones que se realizaron, 12 de ellas fueron de carácter ordinario según la calendarización establecida y se realizaron 2 de carácter extraordinario.

En estas se impartió a la Junta Directiva una capacitación en materia de Gobierno de TI con la colaboración de la empresa Price Water House Coopers. En las sesiones del Comité se contó con una participación de los directores de Junta Directiva en promedio de 97% del total de las sesiones y un 69% de la administración.

Del 100% de temas tratados un 69% fueron informativos y un 31% de aprobación, con un tiempo invertido en las sesiones de 26 horas.



Evaluación de los impactos en la seguridad de las categorías de productos o servicios

Transformación Tecnológica desde Arquitectura



PRÁCTICAS DE AZURE

Con la adopción acelerada de la nube en el CFBN, se han incorporado las mejores prácticas recomendadas para los diferentes ambientes.



PLATAFORMA DE AUTENTICACIÓN

Se completó el traslado a Producción de la nueva Plataforma Cyxtera. El traslado de los clientes se ha realizado con control inmediato de las situaciones que han requerido atención. Los nuevos modelos habilitan oportunidades.



ACTUALIZACIÓN DE PROTOCOLOS

Adopción de mejores prácticas recomendadas para los protocolos de inscripción. Se ha logrado llevar los principales servicios web al nivel de la Banca internacional.

Integrando la Seguridad desde la Construcción



INTEGRACIÓN DE PRÁCTICAS DE CODIFICACIÓN SEGURA

Identificación de modelos para determinar cuál es el más conveniente para el BNCR
Preparación de una contratación para acompañamiento en el proceso de integración
Desarrollo de mejoras inmediatas para Cumplimiento PCI



SEGURIDAD EN LAS APPS

Incorporación de herramientas para la corrección de observaciones dentro del proceso de Desarrollo de las APPs
Integración de la totalidad de las APPs en las 3 Tiendas del CFBN
Homologación de análisis y mejores prácticas para el CFBN



CORRECCIÓN DE VULNERABILIDADES EN AMBIENTES WEB

Proceso de corrección de vulnerabilidades en ambientes Web integrado en el proceso de Desarrollo
Actualización de las herramientas de ambiente de ejecución

Transformación en las Operaciones de Ciberseguridad

En el año 2019, el CFBN ha iniciado un proceso de reestructuración de las operaciones de Ciberseguridad con la idea de incluir la eficiencia por medio de nuevas tecnologías disponibles en los campos de Inteligencia Artificial (AI) y Aprendizaje Computacional (Machine Learning). Se está desarrollando la capacidad de contar con una Mayor Visualización de los eventos en todo el parque computacional, con la idea de correlacionarlos y determinar coincidencias que refieran a amenazas de nueva generación, las cuales por su dinamismo pueden ocultarse en pequeños eventos

- La interrelación directa con el soporte de las estaciones permite la posibilidad de detectar y actuar sobre la infra-

estructura más allá de la sucursal. Una herramienta para habilitar una mayor seguridad en campos de desarrollo del CFBNCR como el Teletrabajo.

- Una plataforma de monitoreo táctico reduce tráfico y consumo de recursos en tanto permite una interacción con elementos de red interna e Internet. Con un resultado en la eficiencia del recurso humano aprovechando habilidades desarrolladas en el monitoreo tradicional.
- Inclusión de los eventos de Malware y virus como incidentes de importancia amplifica la prevención y colabora en la mejora de capacitación enfocada en aspectos de control que son identificables en el comportamiento.
- Con este modelo de operación se logra una mayor participación de los proveedores en su responsabilidad con la seguridad de sus productos al servicio del CFBN.



OPERACIONES DE
CIBERSEGURIDAD



Mayor capacidad
de visualización



Interrelación directa
con el soporte en
estaciones



Interrelación
del Monitoreo
Táctico con el NOC



Detección del
Malware y Virus
en el modelo de
incidentes



Mayor participación
de los proveedores
en TI

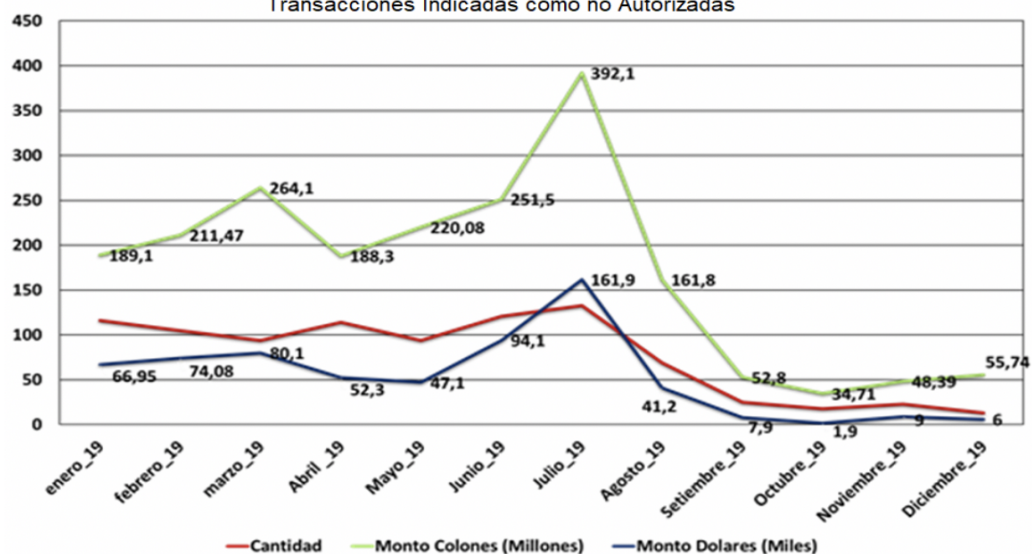
Evolución de casos transacciones reportadas como no autorizadas

En el 2019 se logró una reducción significativa en los reclamos administrativos por transacciones no autorizadas de los clientes. En los tres últimos años mediante el timo conocido como "llamada tripartita", terceros inescrupulosos, lograron que los clientes facilitaran los datos confidenciales de identidad para utilizarlos en

transacciones no autorizadas.

El reforzamiento de los controles a nivel nacional con las diferentes organizaciones y la integración de un nuevo control para la inclusión de las cuentas favoritas o usuales del cliente ha permitido este resultado.

Evolución de Reclamos Administrativos
Transacciones Indicadas como no Autorizadas



Estrategia de comunicación de ciberseguridad a terceros

En el 2019 se desarrolló un programa de información directa con los clientes del CFBNCR para llevar la información sobre la realidad del fraude en Internet y alcanzar un mejor nivel de prevención de las operaciones bancarias.

Aunado a las campañas se realizaron giras con eventos especiales para promover la innovación y seguridad en los canales digitales del CFBNCR. Los eventos más representativos alcanzaron a más de 200 clientes directos y más de 300 indirectos.



Clientes Zona
Comercial Alajuela



Clientes
BN Servicios



Clientes Zona
Comercial Este



Seguidores
Redes Sociales

Metodología de Riesgo Digital

En el año 2019, el CFBNCR dio paso a la implementación del Marco Interno del Banco Nacional de Costa Rica para la Gestión del Riesgo Tecnológico, aprobado por la Junta Directiva General en el Art. 12°, Sesión 12.304 del 12 de noviembre del 2018. Esto en directa atención a los riesgos que se acrecientan y se transforman por el proceso de adaptación a las nuevas necesidades en las organizaciones.

Este es un marco metodológico y comprehensivo de gestión, el cual define de una forma clara:

- Cómo entiende la organización el riesgo tecnológico, lo cual es determinante para enfocar los esfuerzos en la creación y adaptación de medios y métodos que contribuyan en la conservación de la seguridad de la información, mitigando o subsanando aquellos factores que atenten contra la continuidad de la operación y el servicio del BNCR a sus clientes.
- Bajo un enfoque de gobernabilidad, cual es el rol que las distintas áreas tienen de cara al tratamiento del riesgo tecnológico de acuerdo con las nuevas necesidades o exigencias del negocio y la creación de nuevos productos y servicios

Por medio de este enfoque el Banco obtiene información sobre la gestión de los riesgos digitales

dentro de la organización, considerando las regulaciones que le aplican en los siguientes temas:

- Aplicaciones críticas consideradas en el Business Impact Analysis (BIA)
- Nube, mediante el equipo de trabajo de nube.
- Movilidad, con la gestión de dispositivos móviles
- Terceros, con la evaluación de la gestión en los servicios tercerizados
- Big Data, mediante la integración con la Gestión de la Información y Gobierno de la información.
- Redes Sociales, previniendo el riesgo reputacional y de imagen.

Los resultados se integran finalmente en un cuadro de mando de gestión que permite la visualización y métrica para la organización.

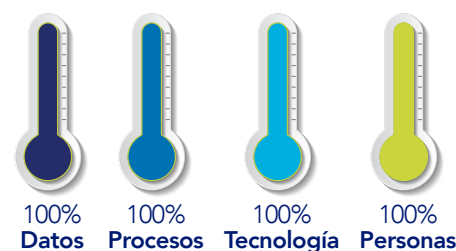
Con ello se logra un adecuado cumplimiento y atención de los elementos identificados que pueden afectar a la organización.

INDICADOR GLOBAL RISCO DIGITAL



DASHBOARD
INDICADOR
GLOBAL E
INDIVIDUAL

INDICADOR GLOBALES POR DIMENSIÓN



COMPROMETIDOS CON LA DESCARBONIZACIÓN DE LA ECONOMÍA



PROGRAMA DE ECO EFICIENCIA

Esta nota la proporciona el Ministerio de Ambiente y Energía, a través de la Dirección de Gestión de la Calidad Ambiental (DIGECA) a los programas de gestión ambiental de las instituciones públicas a partir del 2011, con el impulso que dio en materia ambiental la Ley para la Gestión Integral de Residuos N° 8839.

NOTA MINAE / DIGECA



Análisis de datos AGUA

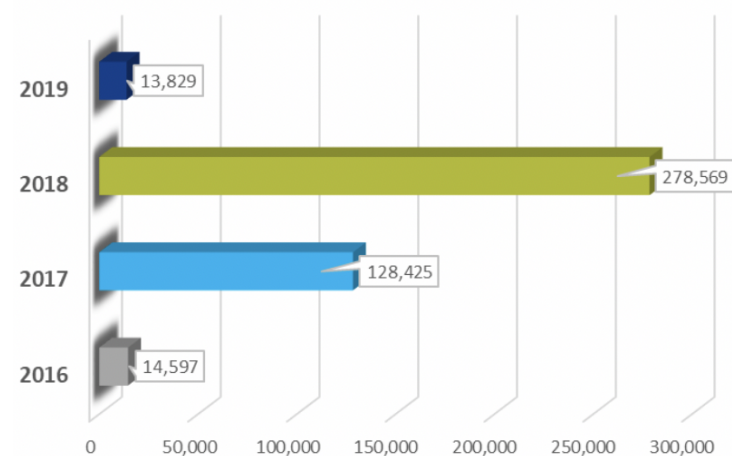
2019: Se ahorraron 150 millones de colones por las reducciones en el consumo de recursos institucionales.

Consumos	m3	Colones	Ahorros	m3	Colones
2019	138.290,04	¢ 239.963.227	2016 - 2019	7.680	¢ 32.761.338
2018	278.569,31	¢ 244.763.628	2018 - 2019	140.269	¢ 4.800.401,00
2017	128.425,33	¢ 217.525.979			
2016	145 970,5	¢207.201.889			

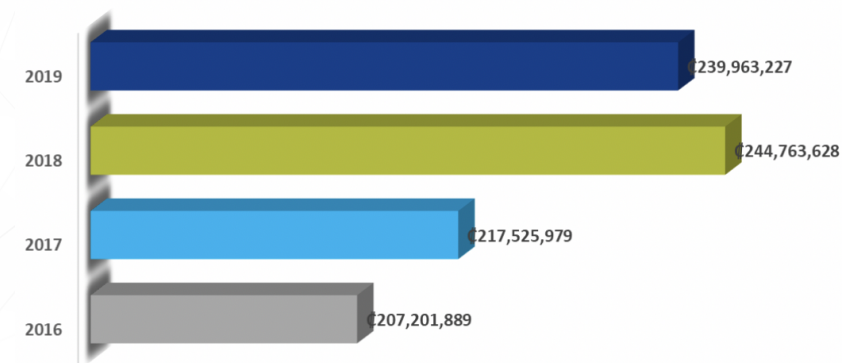
2018 vrs 2019

El consumo anual per cápita paso de 46,9m³ (5.934 colaboradores en 2018) a 23.8m³ (5.800 colaboradores 2019)
Ahorro per cápita: 23,1 m³ o 23.100 litros por persona.

Consumo en M3



Consumo en Colones



LO AHORRADO EN M3 EN 2016-2019 EQUIVALE A

7.680.000 litros de agua • 512 hogares en un mes • 3,07 piscinas olímpicas

ELECTRICIDAD

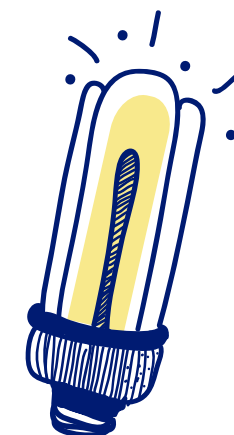
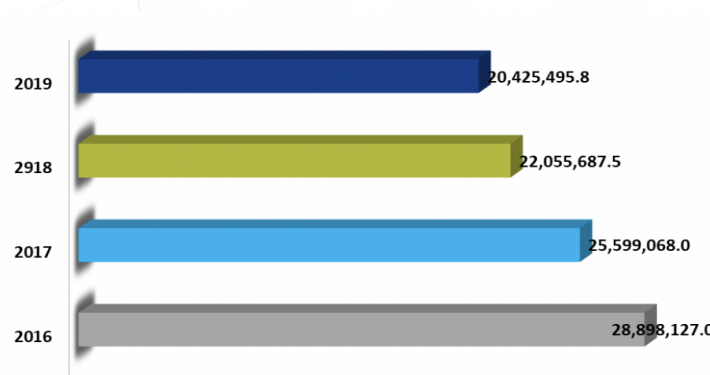
Durante todos los períodos el consumo anual per cápita pasó de 5.038 kwh (5.735 colaboradores en 2016) a 3.521 kwh (5.800 colaboradores en 2019). Ahorro per cápita fue de 2.130 kwh.

Consumos	Kwh	Colones	Ahorros	Kwh	Colones
2019	20.425.495.8	¢ 2.588.746.962	2016 - 2019	8.472.631,2	¢ 802.964.106
2018	22.055.687.5	¢ 2.711.487.265	2018 - 2019	1.630.191,7	¢ 122.740.303
2017	25.599.068	¢ 2.860.167.384			
2016	28.898.127	¢ 3.391.711.068			

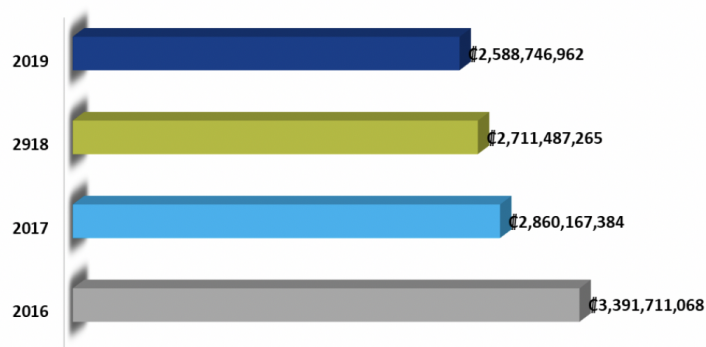
2018 vrs 2019:

El consumo anual per cápita pasó de 3.716 kwh (5.934 colaboradores en 2018) a 3.521 kwh (5.800 colaboradores en 2019), siendo el ahorro per cápita de 195 kwh.

Consumo en Kwh



Consumo en Colones



LO AHORRADO EN KWH 2016-2019 EQUIVALE A

28.242 hogares abastecidos de electricidad mensualmente, con un consumo promedio de 300kwh., 27.7m veces los que produce la planta hidroeléctrica Pirris que es la planta más grande de Centroamérica (305,5 Megavatios. Fuente ICE.)

RESIDUOS

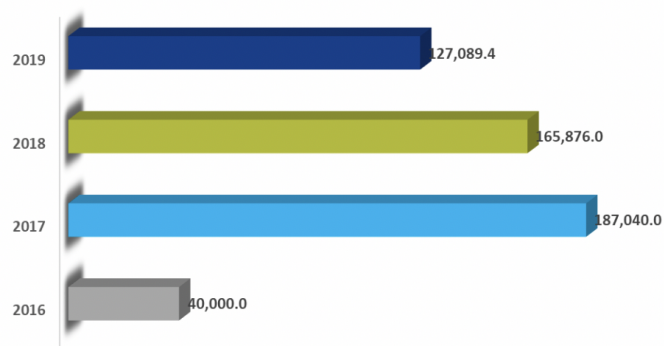
Durante todos los períodos el reciclaje anual per cápita pasó de 32 kilos (5.850 colaboradores en 2017) a 21,9 kilos (5.800 colaboradores 2019). Se obtuvo una disminución de 10,1 kilos por persona.

Consumos	Kilos
2019	127.089,4
2018	165.876,0
2017	187.040,0
2016	40.000,0

2018 vrs 2019:

El reciclaje anual per cápita pasó de 27,9 kilos (5.934 colaboradores en 2018) a 21,9 kilos (5.800 colaboradores 2019), obteniendo una disminución de 6 kilos por persona.

Residuos



LO RECICLADO EN 2019 EQUIVALE A:

Al 3.2% de toda la basura generada en Costa Rica por día o 3,9 tráiler (alta capacidad 32.500 kg)



COMBUSTIBLE

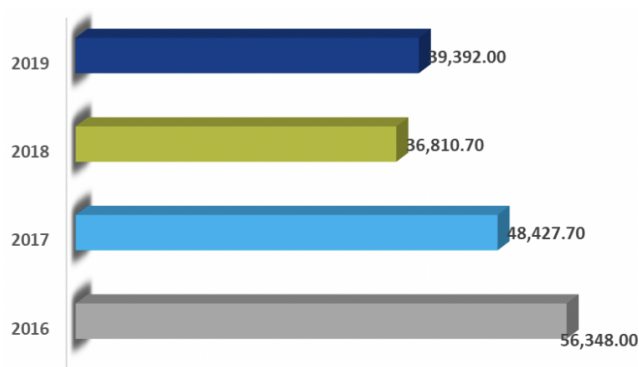
Durante todos los períodos el consumo anual per cápita pasó de 9.82 litros (5.735 colaboradores en 2016) a 6.79 litros (5.800 colaboradores 2019), obteniendo un ahorro per cápita de 3,03 litros

Consumos	Litros (diesel y gasolina)	Colones	Ahorros	Litros (diesel y gasolina)	Colones
2019	39.392,0	¢ 23.219.269	2016 - 2019	16.956	¢ 4.399.978
2018	36.810,7	¢ 22.171.127	2018 - 2019	2.581,3	¢ 1.048.142
2017	48.427,7	¢ 25.788.245			
2016	56.348,0	¢ 27.619.247			

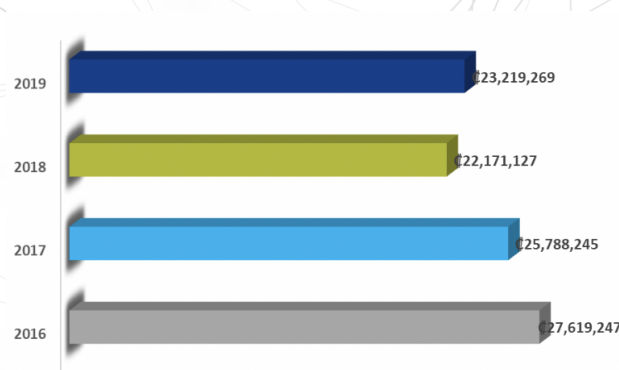
2018 vrs 2019:

El consumo anual per cápita pasó de 6,2 litros (5.800 colaboradores en 2018) a 6.79 litros (5.800 colaboradores 2019), por lo que hubo un aumento per cápita: 0,59 litros.

Disel y gasolina litros



Consumo en Colones



LO AHORRADO EN COMBUSTIBLE EQUIVALE A:
 Llenar el tanque de 319,3 vehículos (con un tanque de 50 litros) 798 bidones (20 litros)

PAPEL

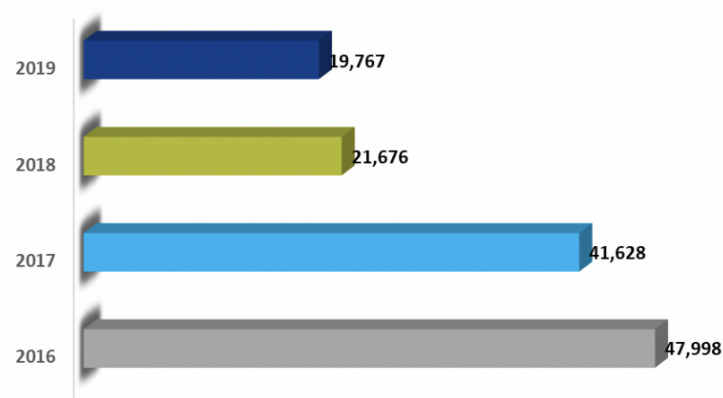
Durante todos los períodos el consumo anual per cápita pasó de 8.36 resmas (5.735 colaboradores en 2016) a 3.6 resmas (5.934 colaboradores), obteniendo un ahorro per cápita de 4.7 resmas.

Consumos	Resmas	Colones	Ahorros	Resmas	Colones
2019	19.767	₡ 37.904.449	2016 - 2019	28.231	₡ 56.366.438
2018	21.676	₡ 53.928.972	2018 - 2019	1.909	₡16.024.523
2017	41.628	₡ 77.841.413			
2016	47.998	₡ 94.270.932			

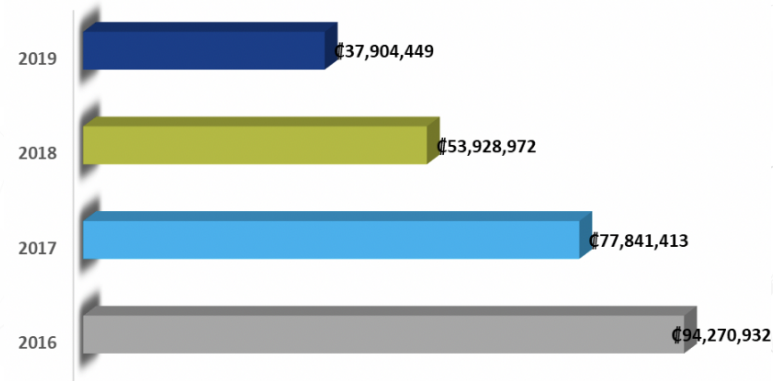
2018 vrs 2019:

El consumo anual per cápita pasó de 3,65 resmas (5.934 colaboradores en 2018) a 3.4 resmas (5.800 colaboradores). El ahorro per cápita fue de 0,24 resmas.

Resmas de papel



Consumo en Colones



LO AHORRADO EN PAPEL 2019 EQUIVALE A:

Sembrar 119,3 árboles 954.500 hojas 184 hojas por colaborador.

TINTAS

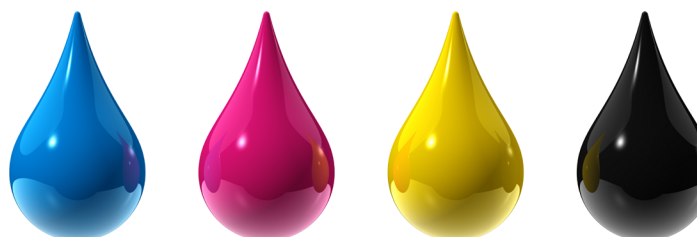
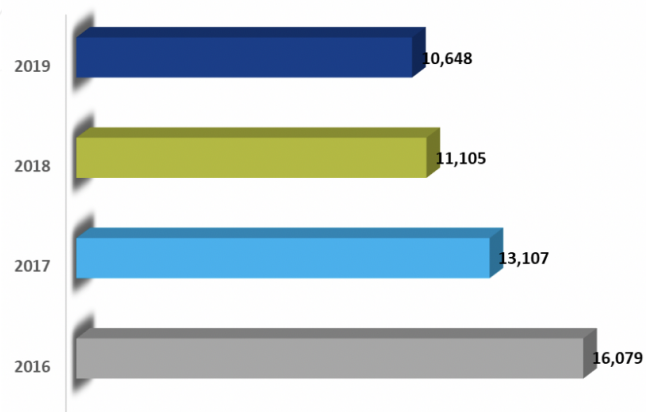
Durante todos los períodos el consumo anual per cápita pasó de 2.8 unidades (5.735 colaboradores en 2016) a 1.8 unidades (5.934 colaboradores), obteniendo un ahorro per cápita de 1 unidad.

Consumos	Resmas	Colones	Ahorros	Resmas	Colones
2019	10.648	¢ 25.269.766	2016 - 2019	5.431	¢ 36.007.520
2018	11.105	¢ 29.962.955	2018 - 2019	457	¢ 4.693.189
2017	13.107	¢ 46.385.625			
2016	16.079	¢ 61.277.286			

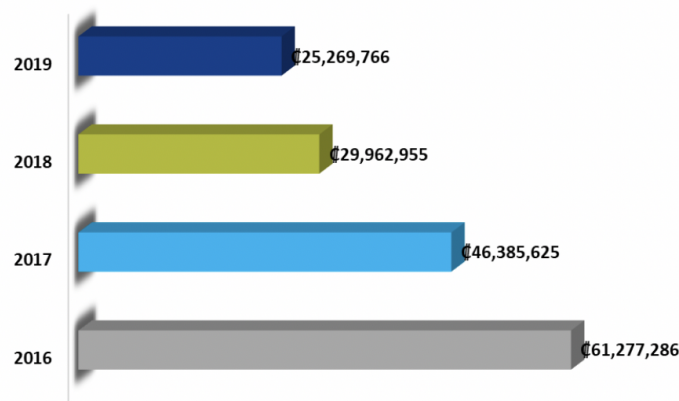
2018 vrs 2019:

El consumo anual per cápita pasó de 3,65 resmas (5.934 colaboradores en 2018) a 3.4 resmas (5.800 colaboradores). El ahorro per cápita fue de 0,24 resmas.

Unidades de tinta



Consumo en Colones

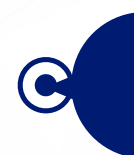


**LO AHORRADO EN TINTAS
EN 2019 EQUIVALE A:**

Bridar 4,5 tintas a 100 centros educativos

Resumen de los resultados totales del Programa Ecoeficiencia: Periodo 2018 vrs 2019

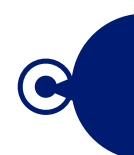
Consumos	Resmas	Colones
Agua	140.269 m3	₡ 4.800.401
Electricidad	1.630.191,7 kwh	₡ 122.740.303
Combustible	2.581,3 litros	₡ 1.048.142
papel	1.909 resmas	₡16.024.523
Tintas	457	₡ 4.693.189



**AHORRO TOTAL
DEL PERÍODO**

2018 vrs 2019

₡ 148.258.416



**TODOS LOS
PERÍODOS**

2016-2019

₡ 932.499.380

PROGRAMA CARBONO NEUTRALIDAD:

El Banco Nacional demuestra el compromiso de la alta administración con la carbono neutralidad mediante la Política Ambiental del Conglomerado BNCR; aprobada por la Junta Directiva General en el artículo N° 9, sesión N° 12.190, celebrada el 11 de setiembre del 2017.

Alcances del Programa Carbono Neutralidad:

- 100% de las instalaciones verificadas hacia la Carbono Neutralidad
- Banco Nacional dentro de las 5 mejores instituciones del Estado en temas de gestión ambiental, según la evaluación PGAI-MINAE
- Más de 1200 colaboradores lideran los temas ambientales en el CFBNCR
- 165 oficinas y 130 cajeros automáticos inscritos en el Programa País Carbono Neutralidad 2.0
- Operan 165 comités ambientales en todo el país.



Metodologías de cuantificación:

Para la cuantificación de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) dentro de la organización, el CFBNCR tomó como referencia un conjunto de normas reconocidas nacionales e internacionales, con el objetivo de minimizar razonablemente la incertidumbre y producir resultados exactos, coherentes y reproducibles, que permitan la compatibilidad de los datos e información, como lo son la norma INTE/ISO 14064-1 y el Estándar Corporativo de Contabilidad y Reporte de World Resources Institute (WRI).

Además, estas emisiones de GEI fueron calculadas de conformidad con el método 1 establecido en la norma nacional INTE B5: 2016, el cual está fundamentado en cálculos basados en datos de la actividad de GEI, multiplicados por los factores de emisión de GEI, oficializados por el Instituto Meteorológico Nacional de Costa Rica o en su defecto, por el IPCC. Las metodologías de cálculo para cada fuente identificada se encuentran en el Manual para la Declaración de la Carbono Neutralidad.

Factores de emisión utilizados:

El CFBNCR seleccionó los factores de emisión para la cuantificación de las emisiones y remociones de GEI, de

acuerdo con las características solicitadas por la norma INTE B5:2016. Para seleccionarlos, se tomó como referencia, los datos oficializados por el IMN y cuando no se encontraron disponibles a nivel nacional, se utilizaron los del IPCC. Cabe destacar que estos factores, se derivan de un origen conocido, son apropiados para las fuentes y sumideros de GEI involucrados, son los actualizados al momento de la cuantificación y tienen en cuenta la incertidumbre de la cuantificación y se calculan de forma que producen resultados precisos y reproducibles, además de ser coherentes con el uso previsto y remociones de GEI.

Protocolo Verde:

Durante el 2019 el Conglomerado Financiero Banco Nacional se suscribió al Procolo Verde liderado por la Cámara de Bancos en el marco la de la Convención Marco de Cambio Climático. Con esta acción se pretende impulsar un desarrollo creciente sostenible en armonía con el ambiente y que mitigue los impactos del cambio climático, mediante la implementación de una serie de prácticas Ecoamigables que permitan reducir la huella de carbono, con el propósito de convertir todas las operaciones en acciones sostenibles; así mismo, suscitar que la banca promueva la generación de emprendimientos sostenibles.

Galardones directos



CARBONO NEUTRAL PLUS



CARBONO NEUTRAL



CARBONO INVENTARIO

Galardones indirectos



CARBONO NEUTRAL

SOMOS LA GENTE BN



Durante el 2019 se realizó un trabajo fuerte en procura de mejorar la calidad de vida de los colaboradores que conforman la Gente BN. Entre las acciones más destacadas se encuentran:



PROGRAMA GESTORES DEL CAMBIO 235

Gestores quienes desarrollaron actividades mensuales vinculadas con temas como propósitos de la felicidad, actividad de la familia, principios éticos, entre otros contenidos.



TELETRABAJO 1.414

funcionarios integrados (28% de la población total)



PROGRAMA MOVETE POR TU SALUD 1.841

Personas participaron en caminatas para un total de 142 oficinas/

1292

personas fueron impactadas en el reto Perde grasa, gamá más salud.

429

colaboradores atendidos durante la Semana de la salud:

- Clínica SMI: 67
- Clínica oUcular: 123
- Odontología Empresarial: 239

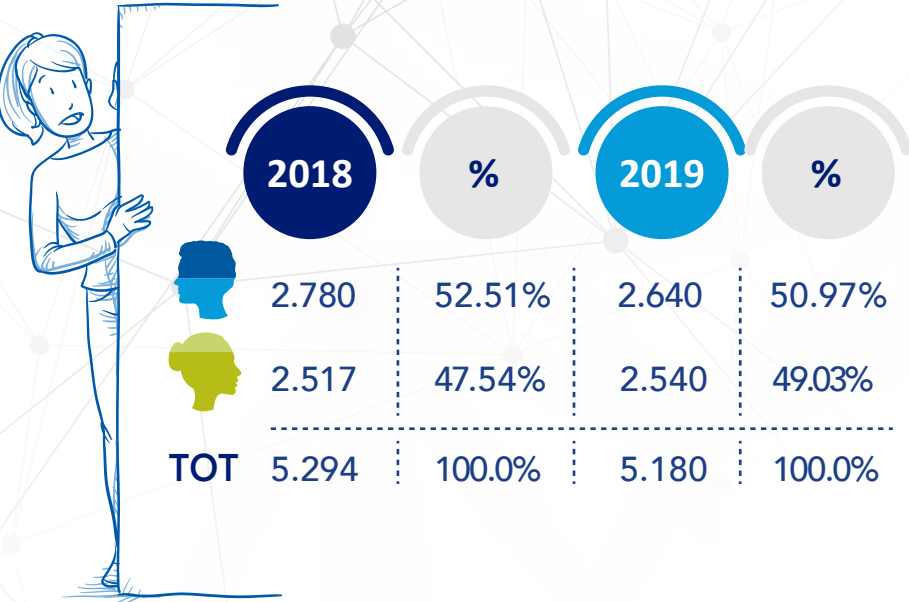


AJUSTE SALARIAL 372

Colaboradores beneficiados gracias al levantamiento y actualización de roles de las estructuras organizacionales del Banco, como parte del Proceso de Optimización de Nómina que busca promover la equidad interna y la competitividad salarial externa.





NUESTRO EQUIPO
 Distribución por género

TOTAL DE COLABORADORES



Personal	2018	2019
Con discapacidad	45	41
De etnias indígenas	0	2

COLABORADORES EN SUBSIDIARIAS

SOCIEDAD ANÓNIMA			TOT 2018			TOT 2019
BN Corredora de Seguros S.A.	41	48	89	39	46	85
BN Fondos	39	41	80	34	33	67
BN Vital	96	74	170	78	104	182
BN Valores	36	33	69	49	53	101

COLABORADORES POR CONTRATO LABORAL (PERMANENTE O TEMPORAL):

Salario de mercado, conforme las políticas del gobierno actual

	BN Corredora	BN Fondos	BN Vital	BN Valores	Banco Nacional
PERMANENTE	78	66	174	100	5.051
TEMPORAL	7	1	8	1	129
TOTAL	85	67	182	101	5.180

Relación laboral

Políticas de remuneración:

Las diferencias salariales por género se derivan de la composición del esquema salarial y los años de servicio del personal, Base + Pluses, donde se tiene mayor proporción de hombres que de mujeres. Es importante señalar que no existen diferencias por rol según género. Además, no se presentan salarios inferiores al mínimo de ley.

Banco Nacional

PROMEDIO DE SALARIOS		
Genero	Cantidad	Promedio de Total Salario Bruto semanal
Hombre	2.640	286,290.54
Mujer	2.540	210,712.59

Nuevas Contrataciones:

2017	2018	2019
259	212	309

El 62% de los altos ejecutivos contratados son la comunidad local donde laboran



Más información relacionada con la escala salarial visite el Portal de Transparencia en:
<https://www.bncr.fi.cr/transparencia/Gente%20BN/Escala%20Salarial%20I%20Sem%202020.pdf>

Teletrabajo:

En promedio se teletrabajan 2.2 días/semana



Rotación:

SALIDA	Cantidad	Datos salidas para rotación	271
Renuncias	261	Rotación	5.30%
Término contrato	1		
Despido	10		
Jubilación	47		
Fallecimiento	3		
Total salidas del período	322		

Permiso parental:

De las personas que tuvieron permiso parental y licencia por maternidad, 8 dejaron de laborar después de las licencias respectivas.

TOTAL

2017	2018	2019
105	204	159



LICENCIA POR MATERNIDAD

Estado actual	Cantidad
Activa	82
Inactiva	5
Total general	87



LICENCIA POR PATERNIDAD

Estado actual	Cantidad
Activo	69
Inactivo	3
Total general	72

Prestaciones Sociales:

La relación laboral entre trabajadores y patrono están definidos en la VIII Convención Colectiva vigente, y lo definido en el Código de Trabajo. Entre las prestaciones sociales que reciben los colaboradores se encuentran:

- Seguro de Trabajo (Póliza de Riesgos del trabajo), seguro médico, incapacidad, fondo de capitalización laboral, aguinaldo, salario escolar, fondo de garantías y jubilaciones, aporte cesantía a la Asociación por parte del patrono, pago de artículo 26 por vacaciones.
- Las Comisiones de Salud Ocupacional por oficina se rigen por lo establecido en el "Reglamento de Comisiones y Oficinas o Departamentos de Salud Ocupacional", que detalla las disposiciones generales en cuanto a la integración, funciones, organización, registro, modificación e informes que deben llevar a cabo las Comisiones respectivas; siendo la oficina de Salud Ocupacional del Conglomerado Financiero Banco Nacional la que verificará el buen funcionamiento de las comisiones.
- Las comisiones se encuentran conformadas y debidamente establecidas en todas las oficinas con 10 o más trabajadores. No obstante, la Comisión de Salud Ocupacional Central vela por la salud y seguridad de todo el Conglomerado Banco Nacional, siendo que cubren al 100% de los colaboradores.

Accidentes laborales:

Debido a que en el Conglomerado Financiero Banco Nacional las actividades que se realizan principalmente son administrativas, para el año 2019 no se reportaron enfermedades del trabajo tipificadas como de alta incidencia o alto riesgo relacionadas con su gestión.

- Tipos de accidentes: se dan principalmente por incidentes en el trayecto, caídas al mismo nivel, dolores musculares, golpes y heridas cortantes.
- Índice de frecuencia para el Banco Nacional: en el año 2019 fue de 7,69 accidentes laborales por cada millón de horas trabajadas.
- Porcentaje de accidentabilidad: 1.6% del total de colaboradores del Banco Nacional reportaron al menos un día de incapacidad por Riesgos del Trabajo.
- Incapacidades: se reportaron un total de 2.339 días de incapacidad por riesgos del trabajo.
- Muertes por accidente: no se presentaron colaboradores fallecidos por un accidente o enfermedad del trabajo.
- Cantidad de accidentados: se reportaron un total de 84 colaboradores.
- La duración media de la accidentabilidad fue de 27.84 días.



Información	2018	2019
Cantidad de colaboradores enviados al Instituto Nacional de Seguros INS	85	84
Total de días de incapacidad	2.846	2.339
Porcentaje de accidentalidad (según planilla a cierre del año)	1.55%	1.60%
Duración media de accidentabilidad anual	33.48 días	27.84 días
Mujeres incapacitadas por Régimen de Trabajo	-	48 (57%)
Hombre incapacitadas por Régimen de Trabajo	-	36 (43%)

Salud y seguridad en el trabajo:

Existen acuerdos formales donde se tratan los temas de salud y seguridad del personal. Esos acuerdos se encuentran en el Artículo 50 de la VIII Convención Colectiva vigente:

- Por enfermedad de los empleados y empleadas.
- Por matrimonio del empleado o empleada
- Por nacimiento o adopción de cada hijo.
- Por fallecimiento del cónyuge, hijo, hija, padre, madre.
- Por fallecimiento del padre o made
- Por enfermedad del hijo, hija, padre o madre.
- Por trabajos finales de graduación.
- Se cuenta además con servicio de médico de empresa.



Formación laboral:

El Plan de capacitación se conforma de 3 partes:

- El fortalecimiento de las habilidades, comportamientos y conductas del personal mediante actividades complementarias que ofrece el mercado
- La ejecución de cursos institucionales que son aquellos impartidos internamente presencial o virtualmente, por facilitadores internos, o bien, expertos de las distintas áreas
- Los eventos realizados en el exterior.

Es importante señalar que se gestionaron 29 eventos adicionales de capacitación de los cuales 25 fueron dirigidos a la Administración y 4 a la Auditoría Interna. Por la Administración participaron de 22 hombres con 588

horas y por la Auditoría Interna 4 con 64 horas. (total de participaciones: 26 hombres y 652 hora) Con respecto a la participación femenina estuvieron presentes 12 Mujeres por la Administración con 272 horas y por la Auditoría Interna 2 con 32 horas. (total de participaciones: 14 mujeres y 304 horas.) Adicionalmente se gestionaron 33 actividades con participación de 28 hombres con 7.259 horas y 23 mujeres con 4.769 horas.

En materia de tecnología digital se realizaron charlas dirigidas a los colaboradores del Banco Nacional relacionadas con temática de seguridad. En ellas participaron un total de 1.211 personas de 96 oficinas del Conglomerado

HORAS DE FORMACIÓN

Promedio de horas por participante: 9.96

2018	2019
161.014	119.786

ACTIVIDADES EJECUTADAS

Promedio de horas por participante: 9.96

2018	2019
790	869

CANTIDAD DE PARTICIPANTES

Hombres: 5.804
Mujeres: 4.760

2018	2019
46.985	10.564

Subsidiaria	CANTIDAD DE PERSONAS CAPACITADAS		HORAS CAPACITACIÓN	
	Hombres	Mujeres	Total	Total
BN Fondos de Inversión	21	43	64	1084.3
BN Valores	25	28	53	1.744
BN Vital	82	123	205	1.971
BN Corredora de Seguros				1.428.5

Programas para mejorar las aptitudes:

- **Talento Joven:** procura dotar al Conglomerado Financiero Banco Nacional de una base de talento de alto potencial que asegure la continuidad y efectividad del negocio en el tiempo.
- **Talento Digital:** busca dotar al CFBNCR de una base de talento que cuente con la capacidad necesaria para crear experiencia de servicios y alcanzar la satisfacción y motivación idónea para que impacte los resultados de acuerdo con el Plan Estratégico.
- **Futuros Líderes:** se propone dotar al CFBNCR de una base de datos de personas que sean elegibles para potenciar las actividades de liderazgo.
- **Liderazgo:** es el Plan de Desarrollo de las habilidades para alcanzar el estilo de Líder BN y la estrategia de la Organización.

- **Programa Sembrando Juntos:** existe un programa destinado a ayudar a los colaboradores que se desvinculan del Conglomerado ya que acogen a la jubilación, el cual tiene por objetivo colaborar en el proceso de preparación para la jubilación del personal activo del Banco Nacional; mediante acciones formativas que fomenten su bienestar previo y posterior al retiro laboral. La meta es abarcar al personal que se encuentra próximo a adquirir el derecho de jubilación, para el 2019, el programa tuvo un alcance de 98 personas, quienes tuvieron la oportunidad de asistir con un acompañante, dado que se pretende facilitar la transición de la vida laboral a la reinserción familiar.

Evaluación del desempeño:

Al 100% del personal se le evalúa su desempeño individual. Dicha valoración está compuesta por tres factores que son: una evaluación actitudinal, una evaluación grupal, la cual mide la gestión del Banco y por último una medición de objetivos individuales.

Categoría por género	Dato
Hombre	50.81%
Administrativa	12.77%
Ejecutiva	6.31%
Técnica	31.74
Mujer	49.19%
Administrativa	15.46%
Ejecutiva	2.13%
Técnica	31.60%
Total general	100.00%

Casos de discriminación y acciones correctivas:

Durante el periodo no hubo acciones correctivas ni se presentaron casos de discriminación de ninguna índole.

Afiliación a Asociaciones:

Los colaboradores del CFBNCR cuenta con la posibilidad de asociarse en diversas organizaciones

AFILIACIONES

Asociación Solidarista	ASEBANACIO
Cooperativas	COOPEBANACIO
	COOPECOBANA
Sindicato	SEBANA
Fondo	Fondo de Mutuality



Convención Colectiva:



Mejoras a la calidad de vida:

• Programa Engánchate:

Busca mejorar la calidad vida de los colaboradores. Es un medio a través del cual el personal participa en un conjunto de actividades dirigidas a su desarrollo personal, laboral y psicosocial. Integra actividades de carácter deportivo, de interacción social, de formación y otras. Asimismo se brinda soporte psicosocial mediante Trabajo Social y Psicología a personal en condición de vulnerabilidad por alguna situación específica. Todos los programas giran en torno a los valores organizacionales y principios éticos que sustentan la cultura organizacional deseada.

Es una estructura decinco ejes de acción

- o Soy BN: Gente con calidad de vida, que cuida su bienestar físico, mental y emocional, para ser feliz y rendir con alto desempeño en su trabajo.

- o Tu futuro: Gente identificada y comprometida con deseo de hacer la diferencia desde si nuevo puesto de trabajo.
- o Quebrar el Molde: Gente abierta al cambio, creativa e innovadora dispuesta a reinventarse y encontrar nuevas formas de hacer las cosas.
- o Llave al Éxito: Gente con deseos de aprendizaje y crecimiento, que visualiza y aprovecha oportunidades a nivel personal.
- o Celebrar: Gente motivada y orgullosa por sus logros, que trabaja con pasión por obtener resultados extraordinarios.

• Beneficios de la empresa:

Los colaboradores cuenta con médico de empresa, con la promoción de actividades deportivas, la programación de foros, giras y programas en temas de salud y calidad de vida. Así mismo se promueven las celebraciones especiales como el día de la familia, día del trabajo, día de las culturas, día de la anexión de Guanacaste, entre otras fechas importantes.

En el programa de salud ocupacional en el trabajo se cuentan con salas de lactancia, vacaciones adicionales a la ley, flexibilidad de horario, teletrabajo y telecentros de trabajo y un programa de preparación para el parto.

• Bonificaciones:

- o Subsidios económicos en caso de matrimonio,

nacimiento de hijos e hijas, fallecimiento en primer grado de consanguinidad y para cónyuge, así como licencias con goce de salario para las mismas situaciones y para la conclusión de estudios.

- o Se puede optar por un incentivo anual económico basado en resultados.
- o El Banco aporta mensualmente al Fondo de Retiro y Jubilación un porcentaje del salario de cada trabajador y trabajadora, así como a la Asociación Solidarista y la Cooperativa haciendo del concepto de cesantía un derecho real.
- o Anualmente se entrega a cada trabajador y trabajadora el equivalente a un 8% del salario anual para gastos de educación, denominado "salario escolar".
- o En caso de enfermedad el personal tiene el beneficio de percibir hasta el 100% de su salario como subsidio, en conjunto con el monto que aporta la CCSS, beneficio que puede ir desde los tres meses hasta los dos años dependiendo del tipo de enfermedad y años de servicio del personal.
- o Se otorgan licencias especiales para cuidado de padres, cónyuge y de hijos e hijas cuando se encuentran en condición de enfermedad o requieran cuidados especiales por cualquier otro motivo, estas licencias son goce íntegro del salario.

• Seguros:

Se aplica cuando el personal debe representar a la Institución fuera del país y cuando participan en eventos formativos en el exterior.

• Permisos especiales:

Se otorgan permisos especiales por matrimonio, nacimiento de hijos e hijas, fallecimiento de familiares y afines en primer grado, licencia especial para padres, licencias para conclusión de estudios, licencias especiales para cuidado de familiares y afines hasta primer grado.

• Programa de coaching individual:

Para el desarrollo personal y profesional de los niveles ejecutivos

• Servicio de Trabajo Social y Psicología:

Para apoyar situaciones personales de diversa naturaleza

• Programa de reconocimientos:

Aplausos Especiales. Es un programa de reconocimiento al personal en categorías como: logros personales, logros familiares y, logros laborales. Mensualmente se reconoce al personal en las categorías indicadas mediante un reconocimiento público en los equipos de trabajo y comunicados institucionales.

ANEXO I

CERTIFICATION REGARDING CORRESPONDENT ACCOUNTS FOR FOREIGN BANKS

[OMB CONTROL NUMBER 1506-0043]

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ANEXO II

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

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

- ☐ 1. **Form FR Y-7 is on file.** Foreign Bank has filed with the Federal Reserve Board a current Form FR Y-7 and has disclosed its ownership information on Item 4 of Form FR Y-7.
- ☐ 2. **Foreign Bank's shares are publicly traded.** Publicly traded means that the shares are traded on an exchange or an organized over-the-counter market that is regulated by a foreign securities authority as defined in section 3(a)(50) of the Securities Exchange Act of 1934 (15 U.S.C. 78c(a)(50)).

If **neither** box 1 or 2 of Part E is checked, complete Item 3 below, if applicable.

- ☒ 3. Foreign Bank has no **owner(s)** except as set forth below. For purposes of this Certification, **owner** means any person who, directly or indirectly, (a) owns, controls, or has power to vote 25 percent or more of any class of voting securities or other voting interests of Foreign Bank; or (b) controls in any manner the election of a majority of the directors (or individuals exercising similar functions) of Foreign Bank. For purposes of this Certification, (i) **person** means any individual, bank, corporation, partnership, limited liability company or any other legal entity; (ii) **voting securities or other voting interests** means securities or other interests that entitle the holder to vote for or select directors (or individuals exercising similar functions); and (iii) members of the same family² shall be considered one **person**.

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

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

F. Process Agent: complete the following.

The following individual or entity: Agent Service Inc.
is a resident of the United States at the following street address:
179 Bennett Ave, Suite 4C, New York, NY, 10040 USA, and
is authorized to accept service of legal process on behalf of Foreign Bank from the Secretary of the Treasury or the Attorney General of the United States pursuant to Section 5318(k) of title 31, United States Code.

G. General

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

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

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

Banco Nacional de Costa Rica

[Name of Foreign Bank]

Wagner Ortega

[Signature]

WAGNER ORTEGA G

[Printed Name]

Compliance Officer

[Title]

Executed on this 07 day of November, 20 19

ANEXO III

ODS

# ODS	Objetivo de Desarrollo Sostenible	# Meta	Definición de la Meta	Producto / Servicio / Programa del CFBNCR	Dirección vinculada	Dimensión de la Estrategia de Sostenibilidad	Compromiso de la Estrategia de Sostenibilidad
1	Fin de la Pobreza	1.1.	Para 2030, erradicar la pobreza extrema para todas las personas en el mundo, actualmente medida por un ingreso por persona inferior a 1,25 dólares de los Estados Unidos al día.	Planes de Pensión Complementarias.	BN Vital	Social	Inclusión Financiera
		1.a.	Garantizar una movilización significativa de recursos procedentes de diversas fuentes, incluso mediante la mejora de la cooperación para el desarrollo, a fin de proporcionar medios suficientes y previsibles a los países en desarrollo, en particular los países menos adelantados, para que implementen programas y políticas encaminados a poner fin a la pobreza en todas sus dimensiones.	Aporte en parafiscales	DCF	Económica y Social	Productos y servicios Desarrollo Sostenible
				Fideicomiso Ley N° 9124 – MEP – BID – BNCR”	Fideicomisos	Económica	Crecimiento Sostenible
		4	De aquí a 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos y acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de la tierra y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías apropiadas y los servicios financieros, incluida la microfinanciación.	Banca para el Desarrollo	Subgerencia General de Personas	Económica	Crecimiento Sostenible
2	Hambre cero	2.3	De aquí a 2030, duplicar la productividad agrícola y los ingresos de los productores de alimentos en pequeña escala, en particular las mujeres, los pueblos indígenas, los agricultores familiares, los ganaderos y los pescadores, entre otras cosas mediante un acceso seguro y equitativo a las tierras, a otros recursos e insumos de producción y a los conocimientos, los servicios financieros, los mercados y las oportunidades para añadir valor y obtener empleos no agrícolas	Créditos Empresariales.	Banca Empresarial e Institucional/ Banca Mediana Empresa	Económica	Crecimiento Sostenible
		2.4	De aquí a 2030, asegurar la sostenibilidad de los sistemas de producción de alimentos y aplicar prácticas agrícolas resilientes que aumenten la productividad y la producción, contribuyan al mantenimiento de los ecosistemas, fortalezcan la capacidad de adaptación al cambio climático, los fenómenos meteorológicos extremos, las sequías, las inundaciones y otros desastres, y mejoren progresivamente la calidad de la tierra y el suelo.	Fid. FONAFIFO Fid. Fondo de Biodiversidad Sostenible	Fideicomisos	Económica	Crecimiento Sostenible

# ODS	Objetivo de Desarrollo Sostenible	# Meta	Definición de la Meta	Producto / Servicio / Programa del CFBNCR	Dirección vinculada	Dimensión de la Estrategia de Sostenibilidad	Compromiso de la Estrategia de Sostenibilidad
3	Salud y Bienestar	3.8	Lograr la cobertura sanitaria universal, en particular la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas seguros, eficaces, asequibles y de calidad para todos	Seguro de vida	BN Corredora de Seguros	Económica	Productos y servicios Desarrollo Sostenible
				BN Salud	Subgerencia General de Personas	Económica	Productos y servicios Desarrollo Sostenible
4	Educación de calidad	4.4	De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.	BN Educación	Subgerencia General de Personas	Social	Educación Financiera
		4.a.	Construir y adecuar instalaciones educativas que tengan en cuenta las necesidades de los niños y las personas con discapacidad y las diferencias de género, y que ofrezcan entornos de aprendizaje seguros, no violentos, inclusivos y eficaces para todos.	Fideicomiso Ley N° 9124 – MEP – BID – BNCR	Fideicomisos	Económica	Crecimiento Sostenible
5	Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas	5.5	Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.	Presencia de directoras en el cuerpo colegiado	Junta Directiva General	Ética y Gobernanza	
		5.6	Asegurar el acceso universal a la salud sexual y reproductiva y los derechos reproductivos según lo acordado de conformidad con el Programa de Acción de la Conferencia Internacional sobre la Población y el Desarrollo, la Plataforma de Acción de Beijing y los documentos finales de sus conferencias de examen	Programa Juntas Salvamos Vidas	Subgerencia General de Personas	Social	Inversión e Inclusión Social
6	Agua y Saneamiento	6.1	De aquí a 2030, lograr el acceso universal y equitativo al agua potable a un precio asequible para todos.	Fideicomiso Aguatica	Fideicomisos	Económica	Crecimiento Sostenible
		6.4	De aquí a 2030, aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua.	Créditos Empresariales.	Banca Empresarial e Institucional/ Banca Mediana Empresa	Económica	Crecimiento Sostenible
		6.6	De aquí a 2020, proteger y restablecer los ecosistemas relacionados con el agua, incluidos los bosques, las montañas, los humedales, los ríos, los acuíferos y los lagos.	Fideicomiso FONAFIFO. Fideicomiso Fondo de Biodiversidad.	Fideicomisos	Económica	Crecimiento Sostenible

# ODS	Objetivo de Desarrollo Sostenible	# Meta	Definición de la Meta	Producto / Servicio / Programa del CFBNCR	Dirección vinculada	Dimensión de la Estrategia de Sostenibilidad	Compromiso de la Estrategia de Sostenibilidad
7	Garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todos	7.1	De aquí a 2030, garantizar el acceso universal a servicios energéticos asequibles, fiables y modernos.	Créditos Empresariales.	Banca Empresarial e Institucional/ Banca Mediana Empresa	Económica	Crecimiento Sostenible
8	Trabajo decente y crecimiento económico	2	Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra.	Gestión del Mercado de Valores	Sociedad Administradora de Valores	Económica	Productos y servicios sostenibles
		10	Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para alentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos	Fondos de Inversión	Sociedad Administradora de Fondos de Inversión	Económica	Productos y servicios sostenibles
				Cobertura de oficinas en todo el país	Subgerencia General de Personas	Económica	Productos y servicios sostenibles
				Red de BN Servicios			
				Consejos de Apoyo Rural			
				Apertura de Cuentas			
		3	Promover el desarrollo orientado a políticas que refuerzan las actividades productivas	Fideicomisos	BN Vital	Social	Inclusión Financiera
		8.5.	De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.	Transferencias ATM			
				Planes de Pensión Complementarias.			

# ODS	Objetivo de Desarrollo Sostenible	# Meta	Definición de la Meta	Producto / Servicio / Programa del CFBNCR	Dirección vinculada	Dimensión de la Estrategia de Sostenibilidad	Compromiso de la Estrategia de Sostenibilidad
9	Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación	9.1	Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano, haciendo especial hincapié en el acceso asequible y equitativo para todos.	Prestamos vivienda	Subgerencia General de Personas	Económica	Crecimiento Sostenible
				Fondo de Inversión de Infraestructura	BN Fondos		
		9.4	De aquí a 2030, modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países tomen medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas.	Administración de la Infraestructura Física	Dirección General de Operaciones	Ambiental	Ecoeficiencia- Cambio Climático
		9b	Apoya el desarrollo de tecnologías nacionales, la investigación y la innovación en los países en desarrollo. Aumentar de forma significativa el acceso a la tecnología de la información y las comunicaciones y esforzarse por facilitar el acceso universal y asequible a Internet en los países menos adelantados a más tardar en 2020	BN Celular	Sub Gerencia de Personas	Económica	Productos y servicios sostenibles
				BN Móvil			
				BN Sinpe Móvil			
10	Reducción de las Desigualdades	9.c	Aumentar significativamente el acceso a la tecnología de la información y las comunicaciones y esforzarse por proporcionar acceso universal y asequible a Internet en los países menos adelantados de aquí a 2020.	Firma Digital	Fideicomisos	Económica	Crecimiento Sostenible
				Fideicomiso de SUTEL			
		10.5	Mejorar la reglamentación y vigilancia de las instituciones y los mercados financieros mundiales y fortalecer la aplicación de esos reglamentos	Portafolio de riesgos de sostenibilidad	SGRC	Ambiental y Social	Crecimiento Sostenible
				Gestión de los servicios de seguridad tecnológica	Dirección General de Operaciones	Económica	Experiencia al cliente
		10.6	Asegurar una mayor representación e intervención de los países en desarrollo en las decisiones adoptadas por las instituciones económicas y financieras internacionales para aumentar la eficacia, fiabilidad, rendición de cuentas y legitimidad de esas instituciones	Tasas de NO usura	DCF	Económica	Productos y servicios Desarrollo Sostenible
		10.2	De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.	Ahorros programados	Sub Gerencia de Personas		

# ODS	Objetivo de Desarrollo Sostenible	# Meta	Definición de la Meta	Producto / Servicio / Programa del CFBNCR	Dirección vinculada	Dimensión de la Estrategia de Sostenibilidad	Compromiso de la Estrategia de Sostenibilidad
11	Ciudades y comunidades sostenibles	11.1	De aquí a 2030, asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales.	Administración y venta de Bienes	Dirección General de Operaciones	Social	Inversión e Inclusión social
		11.2	De aquí a 2030, proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad	Automóviles	BN Corredora de Seguros	Ambiental	Productos y Servicios Verdes
		11.3	- De aquí a 2030, aumentar la urbanización inclusiva y sostenible y la capacidad para la planificación y la gestión participativas, integradas y sostenibles de los asentamientos humanos en todos los países	Incendio comercial	BN Corredora de Seguros	Ambiental	Productos y Servicios Verdes
				Seguro Hogar Comprensivo Sí Puedo	BN Corredora de Seguros	Social	Productos y servicios Desarrollo Sostenible
		11.2	De aquí a 2030, proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad.	Créditos Empresariales.	Banca Empresarial e Institucional/ Banca Mediana Empresa	Económica	Crecimiento Sostenible
		11.4	Redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural del mundo.	Fideicomiso Sistema Nacional Parque Nacionales	Fideicomisos	Económica	Crecimiento Sostenible
12	Producción y consumo responsables	2	De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.	Gestión de Contratos	Dirección General de Operaciones	Económica	Cadena de Abastecimiento y Productos y servicios sostenibles
		7	Promover prácticas de contratación públicas que sean sostenibles, de conformidad con las políticas y prioridades nacionales.	Gestión de Contratos Proveedores Sostenibles	Dirección General de Operaciones	Económica	Cadena de Abastecimiento y Productos y servicios sostenibles
		12.8.	De aquí a 2030, asegurar que las personas de todo el mundo tengan la información y los conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza.	Campañas Publicitarias	Mercadeo y publicidad	Económica	Experiencia del cliente

# ODS	Objetivo de Desarrollo Sostenible	# Meta	Definición de la Meta	Producto / Servicio / Programa del CFBNCR	Dirección vinculada	Dimensión de la Estrategia de Sostenibilidad	Compromiso de la Estrategia de Sostenibilidad
13	Acción por el Clima	13.3	Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana	SARAS	SGRC	Ambiental y Social	Cambio Climático
				Credito ecológico, tarjeta verde, marchamo ecologico	Sub Gerencia de Personas	Ambiental	Productos y Servicios Verdes
14	Vida submarina	14.2	De aquí a 2020, gestionar y proteger sosteniblemente los ecosistemas marinos y costeros para evitar efectos adversos importantes, incluso fortaleciendo su resiliencia, y adoptar medidas para restaurarlos a fin de restablecer la salud y la productividad de los oc	Fideicomiso Sistema Nacional Parque Nacionales	Fideicomisos	Económica	Crecimiento Sostenible
15	Vida de Ecosistemas terrestres	15.a	Mobilizar y aumentar significativamente los recursos financieros procedentes de todas las fuentes para conservar y utilizar de forma sostenible la biodiversidad y los ecosistemas.	Fideicomiso FONAFIFO.	Fideicomisos	Económica	Crecimiento Sostenible
		15.b	Mobilizar recursos considerables de todas las fuentes y a todos los niveles para financiar la gestión forestal sostenible y proporcionar incentivos adecuados a los países en desarrollo para que promuevan dicha gestión, en particular con miras a la conservación y la reforestación	Fideicomiso Fondo de Biodiversidad.	Fideicomisos	Económica	Crecimiento Sostenible
16	Paz, justicia e instituciones sólidas	6	Crear instituciones, eficaces, responsables y transparentes en todos los niveles	Gestión de la Calidad	Dirección General de Operaciones	Económica	Experiencia al cliente
17	Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible / Finanzas	17.19	De aquí a 2030, aprovechar las iniciativas existentes para elaborar indicadores que permitan medir los progresos en materia de desarrollo sostenible y complementen el producto interno bruto, y apoyar la creación de capacidad estadística en los países en desarrollo.	Alianzas público privadas	Sostenibilidad	Ética y Gobernanza	

ANEXO IV ÍNDICE GRI

GRI ESTÁNDAR		Nº Pág:	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR
CONTENIDO GENERAL			
GRI 102	102-1	2	Nombre de la Organización
	102-2	17	Actividades, marcas, productos y servicios
	102-3	2	Ubicación de la sede
	102-4	2	Ubicación de las operaciones
	102-5	12, 13	Propiedad y forma jurídica
	102-6	16, 17, 35	Mercados servidos
	102-7	60-64, 146	Tamaño de la organización
	102-8	147	Información sobre los empleados y otros trabajadores
	102-13	155	Afiliación a Asociaciones
	102-14	7, 9	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones
	102-15	6, 46, 60-71	Principales impactos, riesgos y oportunidades
	102-16	15, 43-44	Valores, principios, estándares y normas de conducta
	102-17	43-45	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas
	102-18	22-26	Estructura de gobernanza
	102-19	23-24	Delegación de autoridad
	102-20	23-24	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, sociales y ambientales
	102-21	36, 98	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales
	102-22	22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités
	102-23	23	Presidente del máximo órgano de gobierno
	102-24	23	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno
	102-25	26	Conflicto de intereses
	102-26	26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia
	102-30	26	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo
	102-31	26	Evaluación de temas económico, ambientales y sociales
	102-32	26	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad
	102-33	25	Comunicación de preocupaciones críticas
	102-35	23	Políticas de Remuneración

GRI ESTÁNDAR	N° Pág:	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR
	102-36	23 Proceso para determinar la remuneración
	102-37	23 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración
	102-38	148 Ratio de compensación total anual
	102-39	148 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual
	102-40	35 Lista de grupos de interés
	102-41	152 Acuerdos de negociación colectiva
	102-42	35 Identificación y selección de grupos de interés
	102-43	35 Enfoque de participación de las partes interesadas
	102-44	37 Temas y preocupaciones claves mencionados
	102-45	71 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados
	102-46	36 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema
	102-47	37 Lista de temas materiales
	102-50	3 Período objeto del informe
	102-51	3 Fecha del último informe
	102-52	3 Ciclo de elaboración de informes
	102-53	2 Punto de contacto para preguntas sobre el informe
	102-54	3 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI
	102-55	165 Índice de contenidos GRI
	102-56	3 Verificación Externa
ENFOQUE DE GESTIÓN		
GRI 103	103-1	36-39 Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	39 El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	40 Evaluación del enfoque de gestión
DESEMPEÑO ECONÓMICO		
GRI 201	201-1	63-71 Valor económico directo generado y distribuido
	201-2	51 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático
	201-3	151-152 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación
	201-4	60 Asistencia financiera recibida del gobierno

GRI ESTÁNDAR		Nº Pág:	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR
PRESENCIA EN EL MERCADO			
GRI 202	202-1	148	Ratio del Salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local
	202-2	148	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS			
GRI 203	203-1	81-96	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados
	203-2	80	Impactos económicos indirectos significativos
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN			
GRI 204	204-1	113	Proporción del gasto en Proveedores Locales
ANTICORRUPCIÓN			
GRI 205	205-1	46-48, 52	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción
	205-2	48	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción
	205-3	45	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas
COMPETENCIA DESLEAL			
GRI 206	206-1	45	Acciones jurídicas relacionadas contra la libre competencia
MATERIALES			
GRI 301	301-1	134-135	Materiales utilizados por peso o volumen
	301-2	134-135	Insumos reciclados
ENERGÍA			
GRI 302	302-1	133	Consumo energético dentro de la organización
	302-2	133	Consumo energético fuera
	302-3	133	Intensidad energética
	302-4	133	Reducción en consumo eléctrico
	302-5	133	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios
AGUA			
GRI 303	303-1	131-132	Extracción de agua por fuente
BIODIVERSIDAD			
GRI 304	304-2	84	Impactos significativos de las actividades en la biodiversidad

GRI ESTÁNDAR	N° Pág:	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR
EMISIONES		
GRI 305	305-1	141 Emisiones directas de GEI (alcance 1)
	305-4	141 Reducción de las emisiones GEI
EFLUENTES Y RESIDUOS		
GRI 306	306-2	117 Residuos por tipo y método de eliminación
CUMPLIMIENTO AMBIENTAL		
GRI 307	307-1	45 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental
EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES		
GRI 308	308-1	110-113 Nuevos proveedores seleccionados de acuerdo con criterios ambientales
	308-2	112 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro
EMPLEO		
GRI 401	401-1	148-149 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal
	401-2	149-154 Beneficios para empleados a tiempo completo
	401-3	150 Permiso parental
RELACIÓN TRABAJADOR / EMPRESA		
GRI 402	402-1	156 Plazos de aviso mínimo sobre cambios operaciones
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO		
GRI 403	403-1	152 Representación de los trabajadores en comités formales de salud y seguridad
	403-2	151-152 Tipos de accidentes, frecuencia, enfermedades, profesionales, días perdidos, absentismo
	403-3	152 Trabajadores con alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad
	403-4	152 Temas de seguridad y salud tratados en acuerdos formales con los sindicatos
FORMACIÓN Y ENSEÑANZA		
GRI 404	404-1	153-154 Media de horas de formación al año por empleado
	404-2	154 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados
	404-3	155 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		
GRI 405	405-1	146-147 Diversidad en órganos de gobierno y empleados
	405-2	148 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres

GRI ESTÁNDAR	Nº Pág:	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	
DISCRIMINACIÓN			
GRI 406	406-1	155	Casos de discriminación y acciones correctivas
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA			
GRI 407	407-1	110	Operaciones y proveedores
TRABAJO INFANTIL			
GRI 408	408-1	110-113	Operaciones y proveedores con riesgo de casos de trabajo infantil
TRABAJO FORZOSO Y OBLIGATORIO			
GRI 409	409-1	110-113	Operaciones y proveedores con riesgo de casos de trabajo forzoso u obligatorio
PRÁCTICAS EN MATERIAL DE SEGURIDAD			
GRI-410	410-1	153	Personal de seguridad capacitado en políticas y procedimientos de derechos humanos
DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS			
GRI-411	411-1	45	Causas de violación de los derechos de los pueblos indígenas
EVALUACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS			
GRI-412	GRI-412-3	112	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos
COMUNICADES LOCALES			
GRI 413	413-1	102	Operaciones con participación de la comunidad local y programas de desarrollo
	413-2	102	Operaciones con impactos negativos significativos reales o potenciales en las comunidades
	F13	15-16	Puntos de acceso a los productos y servicios en población en desventaja económica
	F14	105-110	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios para poblaciones en desventaja
EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES			
GRI 414	414-1	110	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección con los criterios sociales
	414-2	110-118	Impactos sociales negativos en la cadena de suministros y medidas tomadas
POLÍTICA PÚBLICA			
GRI 414	415-1		Contribuciones a partidos y/o representantes políticos
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES			
GRI 416	416-1	54	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de los productos o servicios
	416-2	45	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad

GRI ESTÁNDAR	N° Pág:	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	
MARKETING Y ETIQUETADO			
GRI 417	417-2	98-99	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de los productos
	417-3	45	Casos de incumplimiento relacionado con comunicaciones de marketing
PRIVACIDAD DEL CLIENTE			
GRI 418	418-1	45, 119-128	Reclamaciones fundamentales relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdidas de los datos del cliente
CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO			
GRI 419	419-1	45	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico



"Ser sostenible no es una obligación, es una decisión inteligente"
Margarita Murillo Vargas

Silvia Chaves Herra, Coordinadora
Diane Voysest De Col, Diseño Publicitario y Diagramación
Margarita Murillo Vargas, Analista en Sostenibilidad y Editora