



---

# MEMORIA INSTITUCIONAL 2021

## BN VITAL OPC

## Tabla de contenido

Carta del Gerente General .....	3
Perfil Corporativo .....	4
Filosofía Empresarial .....	5
Valores .....	5
Objetivos Estratégicos .....	5
Nuestros Servicios y Productos .....	6
Fondos Administrados .....	6
Planes de Beneficios .....	7
Junta Directiva General .....	8
Comité Ejecutivo .....	8
Organigrama Institucional .....	9
Desempeño Económico y Análisis Financiero de BN Vital .....	10
Principales Logros .....	11
El viaje 2021 de BN Vital, alineado con el Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica .....	11
Enfoque de trabajo cliente céntrico: .....	12
Bienestar de nuestros colaboradores: .....	12
Eficiencia Comercial y Eficiencia del Gasto: .....	13
En materia de Tecnología y Transformación Digital: .....	13
Innovación, Mejora Continua y Sostenibilidad como pilar de la Operadora: .....	13
Balance entre rentabilidad y riesgo: .....	14
Atención a cambios normativos y sinergias con el Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica: .....	14
Planeación Estratégica .....	15
Gestión de Riesgos y Cumplimiento Normativo .....	16
Gestión Integral Sistema de Control Interno .....	16
Buenas prácticas de Control Interno y Riesgos en BN Vital .....	16
Estructura organizacional y del gobierno para la gestión de riesgos en BN Vital OPC .....	17
Mapa de Riesgos .....	18
Buenas prácticas de Cumplimiento Normativo en BN Vital .....	24
Cumplimiento de Directrices .....	25
Procedimientos administrativos y/o disciplinarios .....	25
Estados Auditados .....	26

# Carta del Gerente General

BN Vital OPC

En el año 2021 trabajamos arduamente con la filosofía de cliente céntrico, incluyendo todos los procesos relacionados a la sostenibilidad de nuestras operaciones, siguiendo nuestro compromiso de ser la subsidiaria reconocida como el “brazo social” del Conglomerado Financiero Banco Nacional.

Aunado a nuestro propósito “*Te escuchamos y hacemos la vida más fácil*”, realizamos un estudio de materialidad que nos permitió elaborar un Plan de Sostenibilidad, cuyo objetivo es: Desarrollar procesos que consideren la ruta de sostenibilidad de triple utilidad hacia la excelencia.



Para realizar este trabajo, tomamos en consideración la consulta y validación de las diferentes partes interesadas. Además, alcanzamos también nuestra Certificación Carbono Neutralidad Plus sin discrepancias.

Por otra parte, nuestra Operadora realizó un plan piloto para aplicar el Modelo de Excelencia Organizacional Shingo, el cual crea las bases para la sostenibilidad de la excelencia. con el fin de trabajar de una manera más eficiente. Este mismo enfoque se aplicó al proceso de inversiones, tomando en consideración los factores ESG (*Environmental, Social and Governance*), de manera que dentro de los portafolios administrados hemos realizado inversiones que cumplen con estos principios.

En nuestra historia de cambio imaginamos y construimos la Operadora del futuro, así que recibimos el año 2022 con la ilusión de seguir trabajando para satisfacer los sueños de nuestros afiliados, utilizando metodologías ágiles y colaborativas, lideradas por personas con un alto compromiso hacia la excelencia y calidad del servicio, que buscan posicionar a BN Vital como una Operadora más humana, cercana y sostenible para todos nuestros afiliados.

**Hermes Alvarado Salas**  
**Gerente General**  
**BN Vital OPC**

# Perfil Corporativo

## Nuestro inicio

**1993:** Banco Nacional de Costa Rica lanza al Mercado un fideicomiso para pensiones voluntarias, llamado BN Vital.

**1995:** Se promulga la ley 7523 *Ley de régimen privado de pensiones complementarias*.

**1998:** BN Vital se constituye como sociedad anónima del Banco Nacional.

**2000:** Se publica la ley 7983 *Ley de protección al trabajador*, con el fin de fortalecer el Régimen de Seguridad Social.

1993 al 2000

2001 al 2010

2011 al 2018

2019 y 2020

2021

## Logros

**2011:** Segunda entrega del Fondo de Capitalización Laboral (FCL) masivo por continuidad laboral (quinquenio).

**2012 – 2015:** BN Vital recertifica su Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008

**2016:** Tercera entrega del Fondo de Capitalización Laboral (FCL) masivo por continuidad laboral (quinquenio).

**2017 – 2018:** Se obtiene la certificación Bandera Azul Ecológica.

**2018:** Inicia la etapa de RENOVACIÓN + TRANSICIÓN del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015

## Seguimos mejorando

Actualmente BN Vital se encuentra en un proceso de mejora continua tendiente al logro de mayor eficiencia en costos, y orientado a las necesidades y expectativas de sus afiliados, con el fin de brindarle un mejor servicio a cada uno de ellos.

## Consolidación

**2001:** BN Vital se afianza como líder en el mercado de pensiones, con más del 40% de participación.

**2006:** Se certifica en la norma ISO 9001:2000, implementado en sus procesos una filosofía de calidad de clase mundial. Se realiza la entrega del primer Fondo de Capitalización Laboral (FCL) masivo por continuidad laboral (quinquenio)

**2008:** Se separan los planes de pensión voluntarios en fondos A y B, cumpliendo con la normativa emitida por la SUPEN.

**2009:** BN Vital se recertifica bajo la norma ISO 9001:2008

## Madurez

**2019:**

- BN Vital obtiene la certificación Carbono Neutralidad INTE B5:2016.
- BN Vital obtiene por tercer año consecutivo el reconocimiento *Great Place to Work*.

**2020:** Se obtiene a nivel conglomerado la certificación Carbono Neutralidad Plus INTE B5:2016

# Filosofía Empresarial



**Visión**  
Ser la Operadora preeminente, superando las expectativas de nuestros afiliados.

**Misión**  
Lograr que nuestros afiliados tomen el control de su presente y su futuro para que disfruten más su vida.

## Valores

Para el año 2021 BN Vital alineo los valores con los del Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica (CFBNCR), los cuales son:



De forma adicional, en la Operadora se mantuvo el valor **Cultura de servicio al cliente interno y externo**.

## Objetivos Estratégicos

- 1) Ser el líder en la industria de pensiones en cuanto a la percepción del servicio de los afiliados.
- 2) Ser una empresa innovadora en la mejora y el desarrollo de productos y servicios.
- 3) Ser una empresa sostenible.
- 4) Incrementar permanentemente el valor de la empresa.

# Nuestros Servicios y Productos

BN Vital cuenta con una trayectoria de más de 20 años en la industria de pensiones, en los cuales se le ha brindado a los/las afiliados/as el acompañamiento y asesoría necesaria en la planificación del futuro que se merecen.

## Fondos Administrados

Régimen Obligatorio de Pensiones (ROP)

Nace en el año 2000 con la creación de la Ley de Protección al Trabajador. El Régimen obligatorio de pensión complementaria es un régimen de capitalización individual tendiente a complementar los beneficios establecidos en el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte de la CCSS o sus sustitutos, para todos los trabajadores dependientes o asalariados.



Aporte del patrono

3.25%



Aporte del trabajador/a

1.00%

Fondo de Capitalización Laboral (FCL)

El Fondo de capitalización laboral es un aprovisionamiento que forma parte del auxilio de cesantía, se ha diseñado para financiar a los trabajadores en caso de que concluya la relación laboral establecida con un Patrono.



Salario del trabajador/a

1.50%

Motivos de retiros:

5 años de continuidad laboral con mismo patrono, término de relación laboral (renuncia o despido), fallecimiento del afiliado/a o reducción de jornada laboral

Tiempo de pago: 15 días

Planes Voluntarios

Es un plan de ahorro basado en los aportes periódicos y extraordinarios del afiliado, permite complementar sus ingresos en el momento del retiro o crear un ahorro para la vejez:

- Fondo en colones
- Fondo en dólares

Se dividen en:



**Fondos A:** Son los fondos que cumplieron con condiciones de tiempo y cuotas para realizar retiros.

**Fondos B:** Corresponden a las cuentas nuevas que NO cumplen con condiciones para hacer retiros, una vez que cumplen pasan al fondo A.

## Planes de Beneficios

El Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarios (ROP), es un fondo constituido por los aportes de los patronos y los trabajadores, con el fin de otorgar una pensión mensual que complemente la pensión otorgada por el Régimen Básico. En preparación para su jubilación, BN Vital Operadora de Pensiones Complementarias del Banco Nacional asesora y brinda información valiosa sobre los beneficios más importantes del Régimen Obligatorio de Pensiones (ROP), así como las modalidades de retiro.

Al ROP se accede en el momento que la persona se jubila por el Régimen Básico, ya sea de manera total o por medio de los planes de beneficio que ofrecen las operadoras de pensiones, con el propósito de brindar diferentes maneras de conferir estas remuneraciones.

Tipos de planes de beneficio:

Renta permanente	Retiro programado	Renta vitalicia	Renta temporal
<ul style="list-style-type: none"><li>Se recibe como cuota los rendimientos generados por el saldo acumulado. En caso de muerte el saldo se entrega a los beneficiarios.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Recibe de forma mensual el monto que surge de dividir cada año el dinero acumulado en el ROP entre la expectativa de vida actual.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Se contrata una aseguradora para el pago de la pensión.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Modalidad de pensión para ser retirada en pagos periódicos hasta la expectativa de vida calculada a partir de la normativa vigente al pensionarse.</li></ul>

Para quienes obtengan el derecho de pensión:

<b>Pensionados antes del 01 de enero 2021</b>	<b>Transitorio XIX mensualidad durante 30 meses:</b>	Se divide el saldo en 30 cuotas mensuales, hasta agotar el saldo.
	<b>Transitorio XIX retiro acelerado</b>	<p>Pago en cuatro tráctos de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Primer pago del 25% del saldo acumulado, 60 días después de realizada la solicitud.</li><li>- Segundo pago del 25% del saldo acumulado, 9 meses después de realizado el primer pago.</li><li>- Tercer pago del 25% del saldo acumulado, 9 meses después de realizado el segundo pago.</li><li>- Cuarto pago corresponde al saldo de la cuenta, 9 meses después de realizado el tercer pago.</li></ul>
<b>Pensionados a partir del 01 de enero del 2021 al 18 de febrero del 2030</b>	<b>Transitorio XX, renta temporal por plazo de aportación</b>	El saldo del ROP se divide entre las cuotas aportadas al ROP indicadas por el SICERE, siendo este el monto que recibirá de forma mensual.

# Junta Directiva General



## PRESIDENTE

Mario Carazo Zeledón



## VICEPRESIDENTE

Rodolfo González Cuadra



## TESORERO

Edgar E. Quirós Núñez



## SECRETARIO

Jaime Murillo Víquez



## VOCAL

Ana Cecilia Rodríguez Quesada



## FISCAL

Adrián E. Quirós Araya.

## Comité Ejecutivo

### Hermes Alvarado Salas

Gerente General

### Mainor Benavides Barrantes

Gerente Financiero Administrativo

### Marco Vargas Aguilar

Gerente de Producto y Comercialización

### Luis Molina Ávila

Gerente de Gestión Integral del Afiliado

### Juan Carlos Siles Quesada

Gerente de Tecnología de la Información

### Sergio Quevedo Aguilar

Gerente de Inversiones

### Lisbeth Cortés Ortiz

Jefa de Planeación, Calidad e Innovación

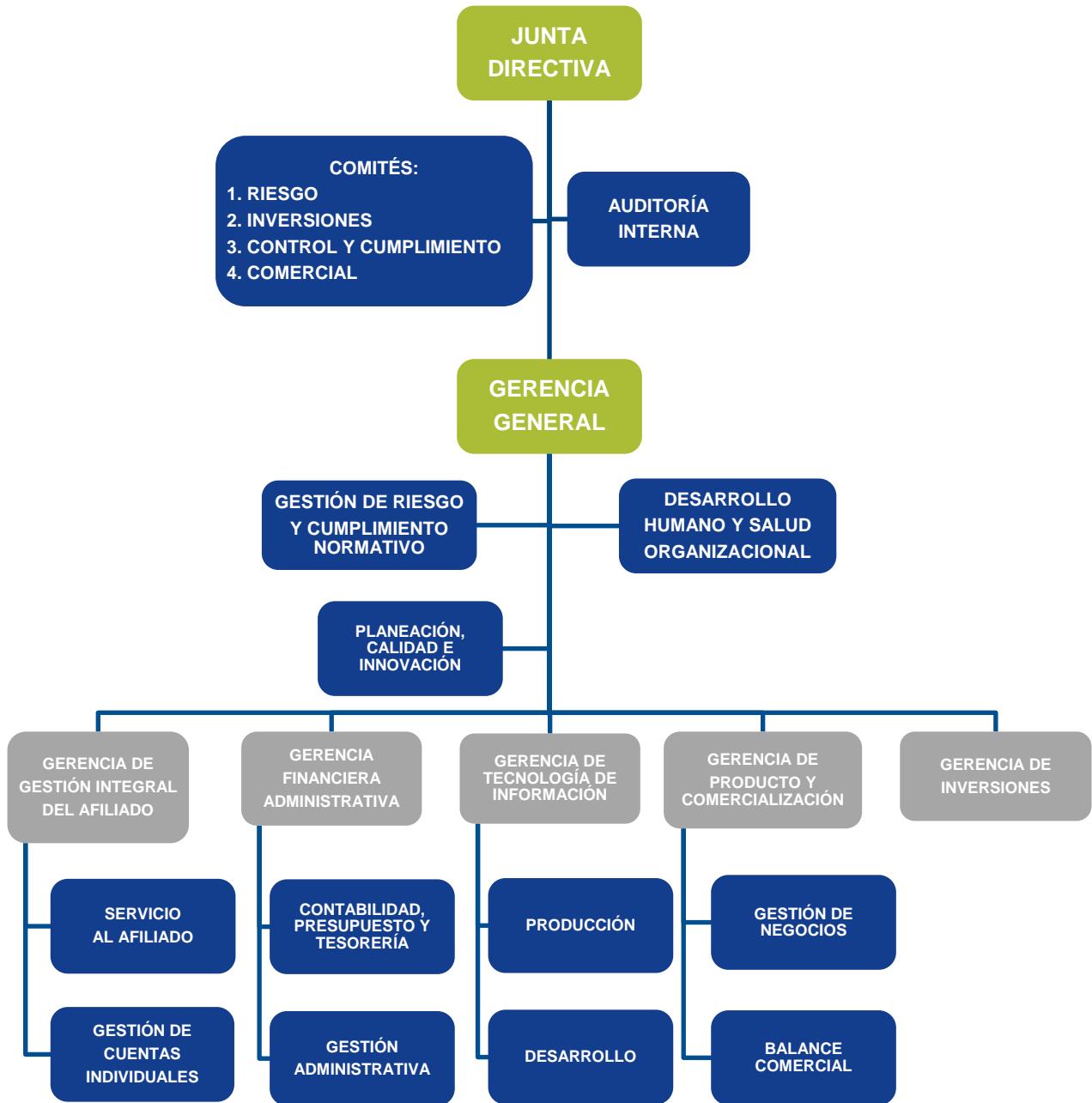
### Maricruz Sequeira Azofeifa

Jefa de Riesgos y Cumplimiento Normativo

### María Ovares Gutiérrez

Jefa de Desarrollo Humano y Salud Organizacional

# Organograma Institucional



# Desempeño Económico y Análisis Financiero de BN Vital

La Operadora refleja a diciembre del 2021 un crecimiento de más ¢2.905 millones en los ingresos operativos, este resultado es producto del aumento en los saldos administrados y de la comisión que se obtuvo de los fondos del III pilar. En los ingresos financieros se muestra una disminución de ¢639 millones, a diferencia del periodo 2020, durante el año en mención, no se realizaron grandes cambios en el portafolio de inversiones propias y por ende las ganancias de capital que se obtuvieron fueron mucho menores.

Los gastos muestran una adecuada gestión y prácticamente solo aumentan aquellas partidas relacionadas con la utilidad, BN Vital siempre ha procurado realizar una gestión austera de los gastos, con el fin de generar el mayor beneficio a los afiliados. Para este periodo se espera distribuir entre los afiliados del Régimen Obligatorio de Pensiones más de ¢1.833 millones.

Como consecuencia de estas condiciones se generó un incremento de un 37% la utilidad después de impuestos y participaciones con relación al periodo 2020.

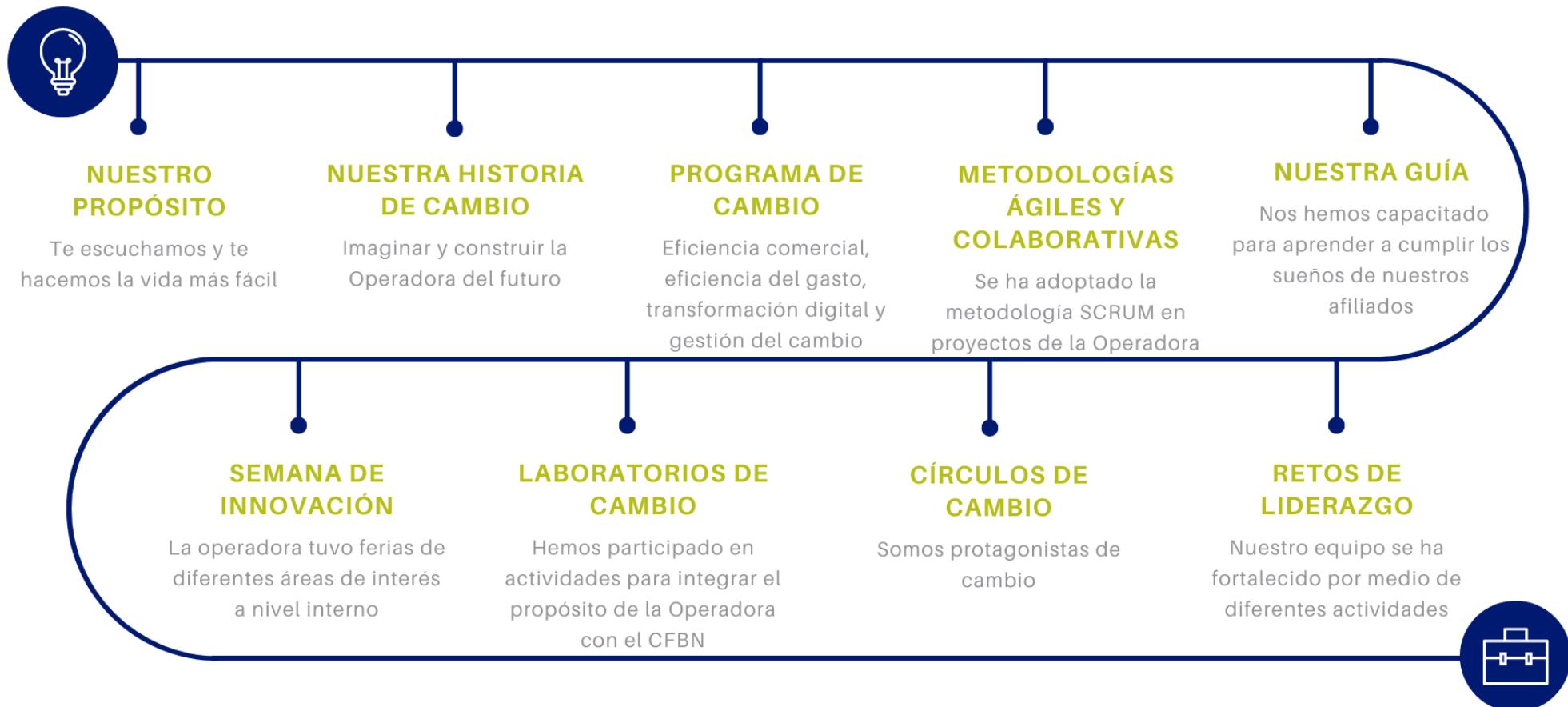
Los activos de BN Vital aumentaron en casi un 33% de acuerdo con el periodo anterior, lo más importante es que la mayor parte de este crecimiento se encuentra en el portafolio de inversiones y es producto de los recursos generados por la gestión de las inversiones propias y el ingreso generado por su giro de negocio.

En cuanto a las cuentas por pagar aumentaron ¢719,2 millones en consecuencia de la generación de mayores utilidades durante el período 2021; lo cual incrementa notoriamente el cálculo del impuesto sobre la renta por pagar y las participaciones legales sobre la utilidad.

Por último, el patrimonio mostró un crecimiento de más de un 33%, la principal cuenta es “Ajustes al Patrimonio”, que creció en más de ¢1.800 millones, esta cuenta muestra las plusvalías que se generaron por la valoración a precios de mercado del portafolio.

# Principales Logros

El viaje 2021 de BN Vital, alineado con el Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica



Durante el año 2021 se tuvieron que adoptar nuevos enfoques de trabajo, de forma que se ordenen con los esfuerzos del Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica (CFBNCR). A continuación, los principales logros alcanzados:

### **Enfoque de trabajo cliente céntrico:**

- 1) Se realizó la evaluación de experiencia del cliente del 2021 durante el último trimestre, aprovechando, por tercer año consecutivo, las herramientas y el conocimiento de la unidad de Evaluación Experiencia de Cliente del Banco Nacional.
- 2) Se implementaron nuevas herramientas tecnológicas para la atención de nuestros afiliados (asistente virtual a través de WhatsApp y el chat en la Web de BN Vital)
- 3) Se realizaron mejoras en la administración de la central telefónica.
- 4) Se mejoró el diseño del estado de cuenta con el fin de lograr una imagen que resulte visualmente más atractiva para nuestros afiliados.
- 5) Se trabajó en los cambios requeridos por la Superintendencia de Pensiones (SUPEN) para que pensionados, beneficiarios y menores de edad con pensión del régimen Obligatorio de Pensiones (ROP), pueden realizar libre transferencia entre Operadoras.
- 6) Se realizaron ajustes en los sistemas de BN Vital a las nuevas modalidades de beneficios, según Ley No. 9906 *Ley para resguardar el derecho de los trabajadores a retirar los recursos de la pensión complementaria*.
- 7) El 1 de abril del 2021 se cumplió exitosamente con la entrega de ahorro laboral del Fondo de Capitalización Laboral (FCL) con motivo del cumplimiento del IV quinquenio.
- 8) Alineamiento de experiencia al cliente y transformación digital con el Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica (CFBNCR).
- 9) Actualización del Mapa de Transparencia del sitio web de BN Vital y desarrollo de la nueva página web.
- 10) Implementación de planes de continuidad del negocio, en caso de fallas en la central telefónica, de forma tal que los afiliados no se vean afectados.
- 11) Durante el año 2021 se inició el proceso de digitalización de las solicitudes de retiro de todos los fondos.

### **Bienestar de nuestros colaboradores:**

- 1) Por sexta vez BN Vital se encuentra en el ranking de los mejores lugares para trabajar (*Great Place to Work*), obteniendo una nota general de 92.
- 2) Atención de los temas relacionados a la pandemia, salud física y emocional de los colaboradores.
- 3) El personal sigue en procesos continuos de capacitación, técnicos, competenciales y normativos, todo de manera virtual.

- 4) Celebraciones de integración y reconocimiento, tales como día del padre, madre, adulto mayor y navidad.

## **Eficiencia Comercial y Eficiencia del Gasto:**

- 1) Liderazgo en participación de mercado en planes voluntarios, con un 39.85%.
- 2) El mejor resultado en la historia de BN Vital del saldo acumulado en Libre Transferencia (LT), gracias a la puesta en marcha de un modelo de negocio en conjunto con el Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica (CFBNCR).
- 3) Traslado de edificio, lo que se tradujo en un importante ahorro en los gastos de alquiler, seguridad, mantenimiento y otros servicios asociados.
- 4) Plan de trabajo para mejorar el índice de eficiencia de la Operadora.
- 5) Se agilizó el proceso de inducción buscando la eficiencia y la eficacia.
- 6) Atención de las diferentes necesidades emanadas del contrato de Administración del Fondo de Garantías de Jubilaciones del Banco Nacional (FGJ).

## **En materia de Tecnología y Transformación Digital:**

- 1) Se realizan mejoras tecnológicas importantes, entre las cuales se destacan: cambio en la plataforma de seguridad perimetral, antivirus que se ajustan mejor a las necesidades actuales de los procesos, sustitución de la tecnológica telefónica, pasando de analógica a digital.
- 2) Redistribución de recursos para soportar 200 usuarios.
- 3) Inclusión del personal de nuevos fondos administrados a la plataforma de la Operadora.
- 4) Implementación de nuevas versiones de los sistemas internos de la Operadora, los cuales responden a las mejores prácticas de ITIL y COBIT.
- 5) Se implementó una nueva matriz de servicios de Tecnología de la Información (TI).
- 6) Se incluyen los procesos de gestión de cambios y problemas.
- 7) Se implementa nueva herramienta de generación de reportes y estadísticas.
- 8) Implementación de las nuevas modalidades de pagos de desacumulación.
- 9) Se agregaron las nuevas modalidades de cálculo de renta.
- 10) Se automatizó el proceso de pagos.
- 11) Mejoras en los perfiles de usuario.

## **Innovación, Mejora Continua y Sostenibilidad como pilar de la Operadora:**

- 1) Avance del 80% en la primera fase del Proyecto de Innovación para la transformación Digital de los Fondos Voluntarios.
- 2) Implementación del Modelo de Excelencia Organizacional Shingo en un proceso de apoyo a nivel interno de la Operadora.
- 3) Primer estudio de materialidad de la Operadora.
- 4) Implementación del Plan de Sostenibilidad de la Operadora.

- 5) Certificación Carbono Neutralidad Plus sin discrepancias.
- 6) Desarrollo de la Arquitectura Empresarial.
- 7) Aplicación del *UX TESTING* para la nueva página web (participación de clientes de diferentes arquetipos para evaluar el diseño de la página).
- 8) BN Vital toma en consideración los factores ESG (*Environmental, Social and Governance / Ambiente, Social y Gobernanza*) en el momento de realizar las inversiones. Dentro de los portafolios administrados se han realizado inversiones que cumplen con estos principios, al 31 de diciembre del 2021 representan alrededor de un 6.48% del portafolio administrado (₡145 mil millones aproximadamente).
- 9) Automatización del sistema de evaluación de los colaboradores.

## **Balance entre rentabilidad y riesgo:**

- 1) Se buscó el adecuado balance entre riesgo y rendimiento para beneficio de los afiliados, procurando siempre superar el promedio de la industria.
- 2) Resguardo de los recursos de los afiliados, incluyendo dentro de los portafolios diferentes alternativas de inversión a nivel local e internacional con el objetivo de disminuir los riesgos mediante una adecuada diversificación.
- 3) La gestión de portafolios de los nuevos fondos requirió analizar, mejorar y desarrollar aplicativos a nivel de sistemas para lograr una eficiente administración de los recursos.
- 4) Se ha capacitado al personal de la Gerencia de Producto y Comercialización, para proporcionarles el conocimiento necesario que les permita atender adecuadamente y de manera integral las consultas de los afiliados.

## **Atención a cambios normativos y sinergias con el Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica:**

- 1) Desarrollo a nivel del Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica (CFBNCR) el proyecto de implementación de la NIIF 9, con el fin de cumplir con la normativa vigente para nuestros procesos de inversiones.
- 2) Lograr sinergias en materia de Control Interno y Seguridad de la Información.
- 3) Alcanzar la madurez del Sistema de Control Interno en nivel experto (máximo nivel), ofreciendo una visión global del mismo e identificando acciones de mejora que fortalezcan cada vez más nuestra gestión para el logro de los objetivos.
- 4) Primer lugar a nivel corporativo en el Modelo de Madurez de Cumplimiento Normativo.
- 5) Obtener el nivel “Avanzado” en el Índice de Capacidad de Gestión de la Contraloría General de la República (CGRCR).
- 6) Obtener el nivel “Avanzado” en la Gestión Financiera (22 de 142 instituciones en total, 15%).
- 7) Capacitación a la CCSS sobre el proceso de implementación de NIIF 9 en BN Vital para su futura aplicación, lo que convirtió a la Operado en referencia en mencionado proceso.

- 8) Implementación del flujo de efectivo automático.
- 9) Generación de los primeros estados financieros trimestrales en formato NIIF.
- 10) Certificación de la mayoría del personal del departamento de contabilidad en NIIF.
- 11) Certificación de 4 colaboradores en el curso de mercado de valores.
- 12) Estandarización de procesos de continuidad del negocio a nivel de CFBNCR.

## Planeación Estratégica

BN Vital cuenta con las siguientes directrices estratégicas:

- Aumentar el impacto en desarrollo y la responsabilidad social.
- Potenciar la investigación, el desarrollo y la innovación.
- Mejorar la experiencia del cliente a través del liderazgo digital.
- Impulsar la productividad y eficiencia.
- Asegurar productos y servicios sostenibles y diferenciados, según la segmentación etaria de nuestros afiliados.

Resultados de la matriz de gestión global diciembre 2020 vs. diciembre 2021.

Indicadores	Método cálculo	Peso	Meta 2021	Dic-2021	Alcance Dic 2021	Meta 2020	Alcance Dic 2020
ROE (antes del 50% de distribución al ROP)	Utilidad Acumulada 12M / Patrimonio contable promedio 12M	70%	25.45%	31.04%	121.97%	16.49%	165.38%
Eficiencia	Gastos Administrativos Ult 12 meses / Utilidad Operacional Bruta Ult 12 meses	20%	56.80%	50.25%	113.02%	71.02%	123,34%
RORAC (cantidad de veces)	Utilidad acumulada neta / Cuantificación de exposición a riesgos	10%	0.70 Veces	0.88	125.71%	1.58 Veces	151,90%
<b>Nota Final</b>						<b>100%</b>	<b>100%</b>

Resultados de los objetivos estratégicos diciembre 2020 vs. diciembre 2021.

Objetivos Estratégicos	Peso	Dic-2021	Dic-2020
1.Ser el líder en la industria de pensiones en cuanto a la percepción del servicio de los afiliados.	25%	22.52%	23.99%
2.Ser reconocidos por la innovación y el desarrollo de productos y servicios orientados a la jubilación y sus conexos.	25%	25.00%	22.43%
3. Gestionar la reputación de BN Vital como una empresa sostenible en los ámbitos social, económico, ético y ambiental.	25%	24.75%	23.61%
4. Incrementar de manera sostenible el valor de la empresa.	25%	23.68%	18.58%
5. Liderar los esfuerzos de la industria de pensiones en busca de un mercado eficiente y equitativo.	0%	NA	5.00%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>95.95%</b>	<b>93.61%</b>

# Gestión de Riesgos y Cumplimiento Normativo

## Gestión Integral Sistema de Control Interno

El Sistema de Control Interno comprende un grupo de buenas prácticas que llevan al Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica (CFBNCR) a establecer medidas de control con el fin de prevenir o moderar los riesgos que pueden presentarse en la consecución de los objetivos.

BN Vital ha participado del proceso de sinergias del conglomerado en temas de control interno a través de la coordinación y comunicación entre la Dirección de Control y Cumplimiento Normativo logrando la actualización y aprobación del marco interno general para la gestión del control interno “MG03-CGGR02 Manual Corporativo para la Gestión del Sistema de Control Interno del Conglomerado BNCR” que considera disposiciones legales y mejores prácticas internacionales como lo son: Ley 8292 Ley General de Control Interno, Ley 8422 Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública y el Marco Integrado de Control Interno emitido por el “Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission”, conocido como COSO, por sus siglas en Inglés; este es de carácter general y se complementa con otros manuales, políticas y procedimientos tanto de Conglomerado como específicos que emita cada subsidiaria.

Por su parte la unidad de Control Interno del departamento de Gestión de Riesgos y Cumplimiento Normativo de BN Vital, mantiene el procedimiento CI-P01, Gestión y Seguimiento de las Actividades de Control Interno, el cual es una guía para el *cumplimiento y atención oportuna en el establecimiento, funcionamiento, mantenimiento, perfeccionamiento y evaluación del sistema de control interno de BN Vital.*

## Buenas prácticas de Control Interno y Riesgos en BN Vital

### Ambiente de Control

### Compromiso superior

Para el correcto funcionamiento del Sistema de Control Interno, la Junta Directiva y Alta Gerencia establecen políticas, procedimientos, valores éticos y las mejores prácticas de Gobierno Corporativo para estimular entre todos los colaboradores el funcionamiento del Sistema de Control Interno y de esta forma cumplir con los objetivos del artículo 8 de la Ley General de Control Interno:

- a) Proteger y conservar el patrimonio público.
- b) Confiabilidad y oportunidad de la información.
- c) Eficiencia y eficacia de las operaciones.
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.

## Cultura y Ética Institucional

El departamento Gestión de Riesgos y Cumplimiento Normativo, como parte de la inducción al personal de nuevo ingreso, ofrece capacitación en temas de control interno, riesgos, seguridad de la información y cumplimiento normativo.

Por medio del plan de comunicación se brinda información y actualización de conocimientos a través de todo el año a los colaboradores sobre diferentes temas de Control Interno.

El Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica (CFBNCR) cuenta con un código de conducta que es de conocimiento de todos los funcionarios, así como, el apoyo que las capacitaciones anuales brindan a todos los colaboradores de BN Vital.

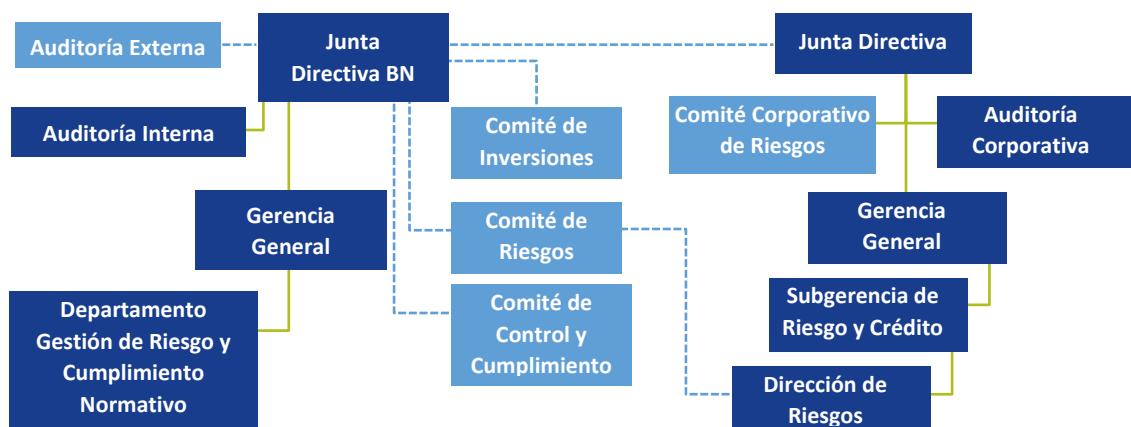
## Recurso Humano

BN Vital tiene estipulados procesos de reclutamiento y selección, garantizando que se cuente con personal competente y confiable con los conocimientos, habilidades y valores requeridos que contribuyan a realizar sus labores de forma ética, eficaz y eficiente.

## Valoración del Riesgo

La gestión integral de riesgo de BN Vital es un proceso transversal que forma parte de los procesos estratégicos, para ello cuenta con una estructura organizacional y de gobierno robusto, mediante áreas técnicas especializadas y diferentes Comités de Apoyo, que le permite gestionar los diferentes riesgos asociados al modelo de negocio, con base en la delimitación del apetito por riesgo.

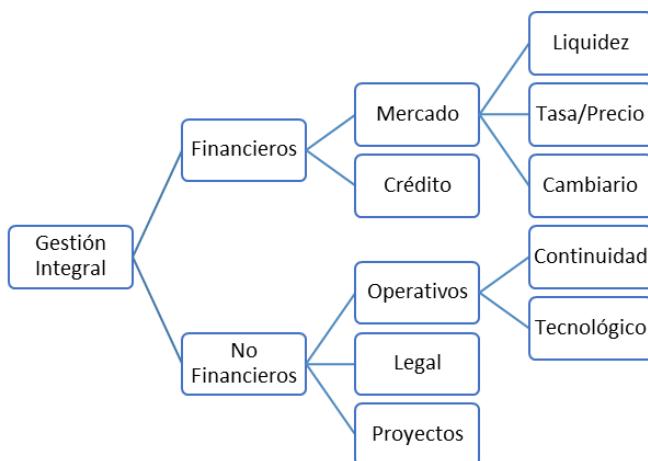
## Estructura organizacional y del gobierno para la gestión de riesgos en BN Vital OPC



## Mapa de Riesgos

La identificación y valoración de los riesgos es un aspecto clave para la gestión de riesgos de la Operadora, con ello se conforma el mapa de las exposiciones relevantes del riesgo facilitando su administración.

### Principales riesgos del negocio de BN Vital OPC



**Transversales: Estratégico, Reputacional y Cumplimiento Normativo**

### Perfil de Riesgos

El perfil de riesgo resume el nivel de riesgo asumido por la entidad ante diversos tipos de riesgo que inciden en la rentabilidad y solvencia. En la siguiente matriz se resume el perfil de riesgo de cada uno de los fondos administrados por BN Vital:

Fondo	Perfil de Riesgo
Régimen Obligatorio de Pensiones (ROP)	<p>Perfil de Riesgo: Moderado</p> <p>Administra los recursos de los trabajadores (régimen obligatorio de pensión), por la composición de su cartera de afiliados tiene un horizonte de largo plazo. Procura tener una rentabilidad acorde con el mercado con aceptables niveles de riesgo.</p> <p>La gestión del fondo permite la inclusión en opciones de inversión de mercado internacional con niveles de riesgo de mercado moderados y alta liquidez, para alcanzar los niveles de diversificación adecuados y atender los requerimientos normativos de SUPEN, lo cual implica la toma de riesgo cambiario.</p>
Fondo de Capitalización Laboral (FCL)	<p>Perfil de Riesgo: Moderado</p> <p>Administra los recursos Fondo de Capitalización Laboral, por lo que la composición de su cartera de afiliados tiene un horizonte de mediano plazo (por pago de quinquenios de los trabajadores).</p>

Fondo	Perfil de Riesgo
	<p>Procura tener una rentabilidad acorde con el mercado con aceptables niveles de riesgo.</p> <p>La gestión del fondo permite la inclusión en opciones de inversión de mercado internacional con niveles de riesgo de mercado moderados y alta liquidez, para alcanzar los niveles de diversificación adecuados y atender los requerimientos normativos de SUPEN, lo cual implica la toma de riesgos cambiario.</p>
Fondo de Pensiones Colones A (FPCA)	<p>Perfil de Riesgo: Conservador</p> <p>Administra los recursos de los trabajadores (Fondo Voluntario Colones A), por la composición de su cartera de afiliados tiene un horizonte de muy corto plazo; dado que los fondos se encuentran prácticamente a la vista. Procura tener una rentabilidad acorde con el mercado, sin perder de vista la necesidad de que debe ser un fondo con alta liquidez.</p> <p>La gestión del fondo permite la inclusión en opciones de inversión de mercado internacional con niveles de riesgo de mercado conservadores y alta liquidez, para alcanzar los niveles de diversificación adecuados y atender el requerimiento normativo de SUPEN, lo cual implica la posibilidad de tomar riesgo cambiario.</p>
Fondo de Pensiones Dólares A (FPDA)	<p>Perfil de Riesgo: Conservador</p> <p>Administra los recursos de los trabajadores (Fondo Voluntario Dólares A), por la composición de su cartera de afiliados tiene un horizonte de muy corto plazo, al ser un fondo voluntario con los recursos se encuentran prácticamente a la vista. Procura tener una rentabilidad acorde con el mercado con aceptables niveles de riesgo.</p> <p>La gestión del fondo permite la inclusión en opciones de inversión de mercado internacional con niveles de riesgo de mercado conservadores y alta liquidez, para alcanzar los niveles de diversificación adecuados y atender los requerimientos normativos de SUPEN, este fondo dado que tanto sus aportes como retiros son en dólares, no tiene riesgo cambiario.</p>
Fondo de Pensiones Colones B (FPCB)	<p>Perfil de Riesgo: Moderado</p> <p>Administra los recursos de los trabajadores (Fondo Voluntario Colones B), por la composición de su cartera de afiliados tiene un horizonte de mediano plazo. Los aportes de este fondo cumplen un periodo de madurez para ser retirados por el cliente. Procura tener una rentabilidad acorde con el mercado con aceptables niveles de riesgo.</p> <p>La gestión del fondo permite la inclusión en opciones de inversión de mercado internacional con niveles de riesgo de mercado moderados y alta liquidez, para alcanzar los niveles de diversificación adecuados y atender los requerimientos normativos de SUPEN, lo cual implica la toma de riesgo cambiario.</p>
Fondo de Pensiones Dólares B (FPDB)	<p>Perfil de Riesgo: Moderado</p> <p>Administra los recursos de los trabajadores (Fondo Voluntario Dólares B), por la composición de su cartera de afiliados tiene un horizonte de mediano plazo, los aportes de este fondo deben cumplir un periodo de madurez</p>

Fondo	Perfil de Riesgo
	<p>para ser retirados por el cliente. Procura tener una rentabilidad acorde con el mercado con aceptables niveles de riesgo.</p> <p>La gestión del fondo permite la inclusión en opciones de inversión de mercado internacional con niveles de riesgo de mercado moderado y alta liquidez, para alcanzar los niveles de diversificación adecuados y atender el requerimiento normativo de SUPEN, dado que los aportes y retiros del fondo son en dólares, no se expone al riesgo cambiario.</p>
Operaciones Propias (OPC)	<p>Perfil de Riesgo: Moderado</p> <p>Administra los recursos propios de la Sociedad, tiene un horizonte de mediano plazo, procura tener una rentabilidad acorde con el mercado con aceptables niveles de riesgo.</p> <p>La gestión de los recursos propios permite la inclusión en opciones de inversión de mercado internacional con niveles de riesgo de mercado moderados, para alcanzar los niveles de diversificación adecuados, con alta liquidez para lo cual implica la toma de riesgo cambiario.</p>
Fondo de Jubilaciones del Instituto Costarricense de Turismo (FJ ICT)	<p>Perfil de Riesgo: Moderado</p> <p>Administra los recursos de los trabajadores (régimen obligatorio de pensión), por la composición de su cartera de afiliados tiene un horizonte de largo plazo. Procura tener una rentabilidad acorde con el mercado con aceptables niveles de riesgo.</p> <p>La gestión del fondo permite la inclusión en opciones de inversión de mercado internacional con niveles de riesgo de mercado moderados y alta liquidez, para alcanzar los niveles de diversificación adecuados y atender los requerimientos normativos de SUPEN, lo cual implica la toma de riesgo cambiario.</p>

- **Muy conservador:** realiza sus gestiones diarias con el objetivo de garantizar exclusivamente la seguridad.
- **Conservador:** se caracteriza por ser poco tolerante al riesgo. Asigna una mayor ponderación a la seguridad, por medio de posiciones acotadas en su gestión diaria.
- **Moderado:** presenta una mayor disposición para tolerar riesgo con el objetivo de aumentar su rentabilidad, procurando un balance entre rentabilidad y seguridad.
- **Agresivo:** busca los mayores rendimientos posibles, por lo que se está dispuesto a asumir el riesgo que sea necesario.

BN Vital mediante el establecimiento de un conjunto de parámetros, define el nivel de riesgo que está dispuesto a asumir en su búsqueda de rentabilidad, valor, participación en los respectivos mercados y sostenibilidad del negocio en el largo plazo. Este establecimiento de los niveles de riesgo para la Administración Integral de Riesgos se encuentra alineado a los objetivos estratégicos y a las directrices Gerenciales y son revisados por el Comité de Riesgos y la Junta Directiva en forma anual de manera ordinaria y de forma extraordinaria cuando así se requiera, ya sea por cambios en el entorno o en el perfil de riesgo de los fondos.

## Sistema Específico de Valoración de Riesgos Institucional (SEVRI)

BN Vital cuenta con un Sistema Específico de Valoración de Riesgos Institucional con el fin de identificar, medir – monitorear y comunicar los riesgos institucionales. La siguiente matriz muestra la estructura y resultado del último mes:

BN VITAL			
CALIFICACIÓN SEVRI BN VITAL			
dic-2021			
<b>MÓDULO EVALUACIÓN INTERNA</b>		<b>MÓDULO EVALUACIÓN EXTERNA</b>	
<b>PARTICIPACIÓN DEL MÓDULO 70%</b>		<b>PARTICIPACIÓN DEL MÓDULO 30%</b>	
<b>MACRO INDICADORES</b>	<b>PART.</b>	<b>CALIF.</b>	<b>NOTA</b>
* Indicador Riesgo Operativo	50%	94.82	47.41
* Indicador Riesgo Digital (TI)	40%	99.46	39.79
* Indicador Riesgo Legal	10%	100.00	10.00
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>97.19</b>	<b>100.00</b>
<b>PARTICIPACIÓN FINAL</b>		<b>68.04</b>	<b>PARTICIPACIÓN FINAL</b>
		<b>98.04</b>	<b>30.00</b>
<b>NOTA SEVRI</b>		<b>97.42</b>	<b>* NOTA RIESGO OPERATIVO</b>

El análisis y cálculo de cada uno de esos indicadores que conforman la matriz de riesgo se realiza con una periodicidad mensual y el resultado se envía a la Unidad para la Administración Integral de Riesgos del BNCR (UAIR), los cuales se incorporan el Informe Consolidado Mensual de Riesgos que es presentado al Comité de Riesgos y Junta Directiva, además se facilita a la Auditoría Interna y a los entes supervisores que correspondan cuando así lo requieran.

Mediante el *GR-M01, Marco de Gestión Integral de Riesgos de BN Vital* se establece el esquema de administración de riesgos, en el que se describen los componentes, el proceso de seguimiento de riesgos y verificación de políticas, normas, parámetros de aceptabilidad, así como, su estructura, el ambiente y cultura, los mecanismos de comunicación requeridos y se detallan los principales riesgos que enfrenta la Operadora.

Además, el departamento de Gestión de Riesgos y Cumplimiento Normativo realiza de manera conjunta con las áreas de negocio, la identificación de los riesgos operativos inherentes a los procesos, así como, también la valoración de los controles y mitigadores asociados.

### Mapeo de Riesgos Operativos

BN Vital gestiona los riesgos operativos de acuerdo con la GR-E53, Metodología mapeo de riesgos operativos (AN01-PR225GR02) del CFBNCR. El mapeo de riesgos operativos es un método práctico para identificar paso a paso los riesgos operativos que enfrenta una dependencia, evaluando por medio de 3 criterios cada riesgo (Impacto, Probabilidad y Control), para esto se realizan talleres con los colaboradores expertos designados y/o dueños de procesos. Lo anterior permite tener identificados los riesgos operativos que podrían materializarse en la Operadora.

En la última actualización al mapeo de riesgos operativos realizado en el período 2021 se identificaron un total de 125 eventos de riesgo asociados a los procesos de BN Vital. A continuación, se detallan los riesgos más relevantes del último mapeo de acuerdo con su nivel de riesgo residual:

Código	Evento de riesgo
160-7	Interrupción de las operaciones provocada por afectaciones en la infraestructura crítica.
160-21	Normativa sobre seguridad de la información aplicada sin estar acorde a lo establecido.
160-22	Pistas de auditoría para base de datos Oracle analizada de forma deficiente.
160-31	Ambiente de trabajo gestionado de forma deficiente de acuerdo con los parámetros normativos
160-45	Dispositivos activos y de infraestructura de TI en condiciones no óptimas de funcionamiento.
160-46	Verificación de las aplicaciones y equipos críticos de la infraestructura tecnológica ejecutada de manera sesgada o inoportuna.
160-47	Usuarios, roles de aplicación y de base de datos administrados/revisados de forma incorrecta/deficiente.
160-71	Cuentas individuales sin formulario de afiliación gestionadas sin cumplir con lo normado.
160-104	Remuneraciones a colaboradores calculadas y canceladas de manera incorrecta.
160-114	Poderes especiales registrados ante en el Registro Público gestionados de forma inoportuna.
160-124	Pólizas para activos de la Operadora desactualizadas.

Cabe destacar que se cuenta con planes de mitigación, monitoreo constante y una serie de actividades de control para los riesgos citados.

### Eventos materiales o potenciales

BN Vital, en la consecución de los objetivos estratégicos está en la capacidad de asumir eventos de riesgo según el Apetito de Riesgo declarado, de modo que pueda mantener su actividad. Los eventos materializados más significativos o potenciales son:

- Afectaciones económicas a nivel nacional y mundial por la Pandemia.
- Altas tasas de desempleo, aumento del empleo informal por la incertidumbre económica causada por la emergencia COVID-19.
- Riesgos derivados de las grandes cargas de deuda del país y los ocasionados por reformas aprobadas por Asamblea Legislativa para contener el gasto.
- Necesidad de educación financiera a la población costarricense.

### Actividades de Control

Con el fin de fortalecer el Sistema de Control Interno, BN Vital cuenta con un Sistema de Gestión certificado de conformidad con la norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad, donde los colaboradores tienen acceso a consultar políticas, procedimientos y normativa aplicable para todos los procesos de la Operadora, logrando una mejor gestión de sus labores diarias contribuyendo al logro de los objetivos y las metas.

Con el proceso de sinergias del conglomerado se ha logrado una revisión y adecuación de actividades de control bajo una misma metodología.

### Sistemas de Información

Dentro de la estructura del departamento de Gestión de Riesgos y Cumplimiento Normativo se encuentra la unidad de Seguridad de la Información, la cual brinda asesoría, capacitación y fomenta la cultura en materia de seguridad de la información a todas las áreas de la Operadora, garantizando que

los datos se utilicen de forma confiable y segura, tareas que están alineadas al Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica (CFBNCR) en esa materia.

## Seguimiento y Monitoreo

A nivel de CFBNCR se cuenta con una serie de metodologías para evaluar el Sistema de Control Interno con el fin de una mejora continua y logro de los objetivos institucionales, aplicando BN Vital lo siguiente:

- **Autoevaluación:**

Se ejecuta de forma semestral a todas las áreas de la Operadora, evaluando las actividades de control que responden a los riesgos de los diferentes procesos. La unidad de Control Interno es la encargada de revisar y comunicar las oportunidades de mejora encontradas, con el fin de optimizar los procesos.

Dado el proceso de sinergias de manera paralela y en esa misma periodicidad, se atiende en tiempo y forma, se han adecuado e implementado los proyectos de Autoevaluación de la herramienta “AGT” del Banco Nacional.

- **Indicadores**

Con el proceso de sinergia se mantienen indicadores de riesgo operativo.

- **Modelo de madurez:**

Se aplica y da seguimiento al diagnóstico del Sistema de Control Interno que se basa en el Modelo de Madurez de la Contraloría General de la República (CGR), el cual tiene como objetivo, determinar el grado de implementación e integración de cada uno de sus componentes (ambiente de control, valoración de riesgo, actividades de control, sistema de información y seguimiento) con el propósito de detectar oportunidades de mejora y realizar acciones correctivas que las diferentes áreas deban ejecutar.

El diagnóstico del Modelo en el 2021 resultó en un nivel “Competente”, continuando con un estado “Diestro” y finalizando en “Experto”. Para las oportunidades de mejora determinadas se establecieron los respectivos planes de acción a fin de fortalecer el Sistema de Control Interno y su gestión.

- **Índice de Capacidad de Gestión de la Controlaría General de la Republica:**

Para el 2021 se llevaron a cabo las actividades correspondientes al Índice de Capacidad de Gestión (ICG). El objetivo de la evaluación fue medir el nivel de preparación que tienen las instituciones para cumplir sus funciones y lograr sus objetivos y resultados en pro de generar valor público, mediante un modelo integral, basado en 4 dimensiones estrechamente relacionadas como son:

1. Estrategia y Estructura
2. Procesos e Información
3. Liderazgo y Cultura
4. Competencias y Equipos

- **Estudios especiales:**

Se aplican estudios sobre los diferentes procesos que ejecutan las áreas que conforman la Operadora, con el fin de detectar puntos de mejora para el Sistema de Control Interno y debilidades que podrían materializar algún riesgo.

Se realizaron 4 estudios especiales relacionados con el seguimiento y monitoreo, los cuales fueron comunicados a las áreas responsables con la finalidad de atender las recomendaciones emitidas.

- **Seguimiento de recomendaciones:**

La unidad de Control Interno por medio de una herramienta automatizada hace el registro de las recomendaciones de los entes internos y externos. La Auditoría Interna forma parte del proceso, involucrándose en la trazabilidad y el flujo del sistema, con la asignación de roles específicos para su debida vigilancia, aprobando planes de acción y validando las evidencias concernientes. Se elaboran estadísticas sobre el estado y los porcentajes de avance de las recomendaciones que se encuentran pendientes de atención, informándose por medio a todas las áreas responsables. Además, su resultado se presenta ante el Comité de Control y Cumplimiento según la periodicidad de sus sesiones (cada dos meses).

- **Proyecto de sinergia con la Dirección de Control y Cumplimiento Normativo del Banco Nacional (DCCN)**

Adicionalmente a lo mencionado en las actividades anteriores se establecen procesos y tareas que requieren un mayor grado de estandarización como: la utilización de herramientas para el seguimiento de recomendaciones, evaluaciones independientes formalizadas en la segunda línea y el alineamiento en cronogramas de trabajo para el diagnóstico anual del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno en sus tres niveles, competente, diestro y experto. Así como, también la implementación de indicadores homologados producto de evaluaciones y herramientas estandarizadas.

## Buenas prácticas de Cumplimiento Normativo en BN Vital

El CFBNCR cuenta con el CO01CG01 Código de Gobierno Corporativo, el cual define los fundamentos y directrices generales de la estructura de Gobierno Corporativo del Banco Nacional de Costa Rica y sus Subsidiarias, describe la integración y funciones de los órganos de dirección, comités de apoyo, administración y control en las actuaciones tendientes a procurar el desempeño, basado en el apego a la conducta ética y responsable, así como, el alineamiento con la normativa aplicable y las mejores prácticas en materia de gobierno corporativo. Así mismo, dentro de su amplio contenido (documento publicado en la web) se encuentra la política de cumplimiento normativo, la que establece: “*El Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica (CFBNCR) asegura el cumplimiento de la legislación y normativa tanto interna como externa que le sea aplicable a sus procesos, y verifica que los procedimientos internos sean coherentes con el objetivo de prevenir el incumplimiento de éstas*”.

MG07 CGGR02 Marco de Cumplimiento Normativo Conglomerado BN, el cual tiene como objetivo establecer los principios y compromisos que asume el Conglomerado Financiero Banco Nacional en materia de cumplimiento normativo y definir lineamientos generales para estructurar, implementar, evaluar y mejorar el sistema de gestión de cumplimiento normativo en el Conglomerado.

En apego la documentación mencionada, la normativa y regulación aplicable, políticas, código de conducta y demás documentación relacionada, Cumplimiento Normativo vigila la atención de “*Compliance*” en línea con las buenas prácticas de la ISO 19600 (versión anterior) y la actual ISO 37301 Sistema de gestión de *Compliance*. Esto mediante una sinergia a nivel corporativo y esfuerzos propios de la institución, según los siguientes mecanismos: planes de trabajo, plan de comunicación y Capacitación, gestión de obligaciones normativos, informes periódicos y estudios especiales, indicadores normativos y gestión documental.

## Cumplimiento de Directrices

BN Vital como subsidiaria del Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica (CFBNCR), reitera su compromiso en el cumplimiento de las directrices relacionadas a los temas de transparencia, con el objetivo de facilitar a las/los habitantes el acceso a la información relacionada con la administración de los recursos públicos.

En los últimos años la Operadora ha realizado un esfuerzo para disminuir la brecha en este tema, seguidamente el resumen de resultados:

Total de directrices establecidas	Total de directrices atendidas por BN Vital (2020)	Total de directrices atendidas por BN Vital (2021)
118	76	<b>106</b>

### Procedimientos administrativos y/o disciplinarios

En aras de cumplir con lo dispuesto en la **Directriz 73-MP**, artículo 12, inciso c correspondiente a la Transparencia y Acceso a la Información Pública, se informa que durante el periodo 2021, BN Vital, no tiene abierto ningún procedimiento administrativo o disciplinario en el cual se vea involucrado alguno de sus colaboradores.

# Estados Auditados

A continuación, se presenta el estado financiero del año 2021, para el detalle completo se puede consultar en el siguiente enlace <https://www.bnvirtual.com/BNVirtual/Conozcanos/EstFinAuditados.aspx>

BN VITAL OPERADORA DE PLANES DE PENSIONES COMPLEMENTARIAS S.A. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA Al 31 de diciembre de 2021 (Con cifras correspondientes de 2020) (En colones sin céntimos)			
	Nota	2021	2020
<b>ACTIVO</b>			
<b>Disponibilidades</b>	10	<b>1.010.599.608</b>	<b>1.062.560.477</b>
Efectivo		5.162.000	-
Banco Central de Costa Rica		956.125	1.248.192
Entidades financieras del país		1.004.481.483	1.061.312.285
<b>Inversiones en instrumentos financieros</b>		<b>13.103.177.117</b>	<b>9.860.086.885</b>
Al valor razonable con cambios en resultados	7 y 11	46.006.325	44.013.490
Al valor razonable con cambios en otro resultado integral	7 y 11	12.783.113.177	9.673.297.021
Productos por cobrar		274.057.615	142.776.374
<b>Cuentas y comisiones por cobrar</b>		<b>1.500.751.341</b>	<b>837.388.727</b>
Comisiones por cobrar	12	1.061.581.674	806.092.681
Cuentas por cobrar por operaciones con partes relacionadas		607.014	-
Impuesto de renta diferido e impuesto por cobrar, neto	26	427.305.495	79.765
Otras cuentas por cobrar		71.098.786	90.729.189
(Estimación por deterioro)		(59.841.628)	(59.512.908)
<b>Propiedades, mobiliario y equipo, neto</b>	13	<b>437.589.157</b>	<b>327.202.256</b>
<b>Otros activos</b>		<b>162.517.849</b>	<b>131.458.828</b>
Cargos diferidos	15	-	15.333.252
Activos intangibles, neto	14	19.696.949	43.921.713
Otros activos	16	142.820.900	72.203.863
<b>TOTAL DE ACTIVO</b>		<b>16.214.635.072</b>	<b>12.218.697.173</b>
<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>			
<b>PASIVO</b>			
<b>Obligaciones por arrendamiento</b>			<b>5.609.859</b>
A plazo	17	-	5.609.859
<b>Cuentas por pagar y provisiones</b>			<b>2.502.107.466</b>
Provisiones	19	35.306.947	43.447.809
Impuesto sobre la renta diferido, neto	26	-	3.817.314
Otras cuentas por pagar	18	3.191.613.514	2.454.842.343
<b>TOTAL DE PASIVO</b>		<b>3.226.920.461</b>	<b>2.507.717.325</b>
<b>PATRIMONIO</b>			
<b>Capital social</b>			<b>6.139.564.084</b>
Capital pagado	20	1.500.000.000	1.500.000.000
Capital mínimo de funcionamiento Operadoras Pensiones Complementarias	6	5.707.740.957	4.639.564.084
<b>Aportes patrimoniales no capitalizados</b>			1.255.360.925
<b>Ajustes al patrimonio - otros resultados integrales</b>			1.687.184.052
Reservas		1.528.031.077	(315.533.316)
<b>Resultados acumulados de ejercicios anteriores</b>			300.000.000
Resultado del año		431.588.155	993.861.397
<b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>		<b>1.833.170.370</b>	<b>1.337.726.758</b>
<b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b>12.987.714.611</b>	<b>9.710.979.848</b>
<b>CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS</b>	21	<b>31.918.461</b>	<b>39.762.952</b>
<b>OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b>	21	<b>2.299.915.233.156</b>	<b>1.870.044.097.261</b>
Cuenta de orden por cuenta propia deudoras		16.201.460.928	13.632.289.054
Cuenta de orden por cuenta terceros deudoras	22	2.283.713.777.228	1.856.411.808.207
<small>Firmado digitalmente POR HERMES GUILLERMO ALVARADO SALAS (FIRMA) Fecha: 2022.02.24 16:08:06 -06'00'</small>			
Lic. Hermes Alvarado Salas	MARLON FARRIER JUÁREZ	Firmado digitalmente por MARLON FARRIER JUÁREZ (FIRMA)	Firmado por JOSE LUIS ARIAS ZUÑIGA (FIRMA) PERSONA FÍSICA, CPF-01-0944-0974. Fecha declarada: 24/02/2022 12:49 PM Esta representación visual no es fuente de confianza. Valide siempre la firma. Lic. José Luis Arias Zúñiga Auditor Interno
Gerente General	Jefe de Contabilidad	CPI 11772	
<small>Las notas forman parte integral de los estados financieros.</small>			
<small>Timbre de ¢300 de Ley N° 6614 adherido y cancelado en anexo a oficio BNVirtual-GFA-019-2021</small>			