

# Memoria Institucional

# BN VITAL OPC

25 años construyendo juntos un mejor futuro

2023



## Tabla de contenidos

Tema	Página
Mensaje del Gerente General.....	03
¿Quiénes somos?.....	04
Nuestra historia.....	05
Marco estratégico.....	07
Nuestros servicios y productos.....	09
Estructura de BN Vital OPC.....	15
Desempeño económico y análisis financiero de BN Vital..	17
Principales logros.....	18
Procedimientos administrativos y/o disciplinarios.....	19
Gestión de Riesgos y cumplimiento normativo.....	20

# Mensaje del Gerente General

## Estimados afiliados y afiliadas:

Tal y como lo prometimos al cierre del año anterior recibimos el año 2023 con el compromiso de trabajar para satisfacer los sueños de nuestros afiliados.

Para lograrlo nos enfocamos en aplicar metodologías ágiles y colaborativas en los diferentes proyectos que nos forjamos, acompañadas de un equipo humano que destaca por su conocimiento técnico, comportamiento ético e inspirados por la premisa de ofrecer servicios acordes a las expectativas de quienes nos honran como afiliados, esto nos permitió realizar mejoras en nuestros canales digitales de manera que ustedes, nuestra razón de ser, cuenten con mayores facilidades para realizar sus gestiones.

Es de gran satisfacción para BN VITAL lograr que al cierre del mes de diciembre 2023 los resultados anuales en todos los fondos fueron positivos, obteniéndose rendimientos superiores a los promedios históricos, recuperándose totalmente las minusvalías del 2022 por las plusvalías registradas en este positivo año 2023 y devolviéndole la fe a cada uno de ustedes, la cual se puso de manifiesto con mejoras importantes obtenidas en los resultados del Net Promoter Score (NPS) en relación al año anterior.

Los resultados del año 2023 nos ha motivado a definir un nuevo propósito para el año venidero que consiste en “Acompañar a nuestros afiliados con asesoría, productos y herramientas en la construcción, logro y disfrute de la libertad financiera al jubilarse”.

Nos preparamos para trabajar en el año 2024 en el cambio más significativo que ha tenido el Régimen Obligatorio de Pensión Complementaria (ROP) desde su nacimiento: Los Fondos Generacionales, los cuales empezarán a regir el 31 de marzo del 2025; con el objetivo principal de mejorar la tasa de reemplazo o monto de pensión que la persona recibirá al momento de su jubilación.

**Gracias por pertenecer a la familia  
de BN VITAL.**



**Marco Vargas Aguilar**  
Gerente General a.i. BN Vital OPC



## ¿Quiénes somos?

BN Vital OPC, es una sociedad que pertenece al Conglomerado Financiero Banco Nacional, cuenta con una trayectoria de 25 años en el mercado de pensiones en Costa Rica. Administra fondos de pensión, tanto obligatorios como voluntarios, así como, el fondo de capitalización laboral.



Estamos certificados en la norma ISO 9001:2015 y contamos con la certificación Carbono Neutralidad Plus del CFBN.



Trabajamos día a día por el bienestar de nuestros afiliados, brindándoles herramientas útiles y sencillas para que puedan construir la jubilación que tanto merecen, de manera que podamos cumplir con nuestra aspiración de *Ser la Operadora preeminente en Costa Rica, superando las expectativas de nuestros afiliados.*



## Reseña

El 11 de enero de 1993, el Banco Nacional de Costa Rica lanza al mercado un “fideicomiso” para pensión voluntaria, llamado BN Vital. El 18 de agosto de 1995 se promulga la Ley 7523 “Ley régimen privado de pensiones complementarias”, como respuesta al crecimiento acelerado del sector de pensiones en el mercado nacional. En el año 1998 se constituye BN Vital Operadora de Pensiones Complementarias como sociedad anónima.

# Nuestra historia

En el 2023, BN Vital celebró su vigésimo quinto aniversario en el mercado de pensiones. Este recorrido ha sido largo y lleno de logros significativos, así como de superación de diversas adversidades. A continuación, se detallan los principales hitos alcanzados:

- **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.
- **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, implementando 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.
- **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).



# Nuestra historia

- **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.
- **2019:** BN Vital obtiene la certificación Carbono Neutralidad INTE B5:2016 y por tercer año consecutivo el reconocimiento Great Place to Work.
- **2020 - 2023:** Se obtiene a nivel conglomerado la certificación Carbono Neutralidad Plus INTE B5:2016.
- **2021 - 2022:** BN Vital adopta nuevos enfoques de trabajo, consolidando esfuerzos con el Conglomerado Financiero Banco Nacional (CFBNCR), dando como principal avance una cultura cliente céntrica.



Simplificamos la vida de nuestros clientes con el lanzamiento del contrato voluntario desde Banca en Línea. BN Vital OPC se suscribió al PRI (Principios de Inversión Responsable) de las Naciones Unidas, siendo un pilar clave de la estrategia de sostenibilidad.

En diciembre del 2023 se publicó la normativa referente a los Fondos Generacionales, cuyo objetivo es facilitar el aumento de la pensión a la que tendrán acceso los afiliados al momento de su retiro.

# Marco estratégico

Para el periodo 2023 se definió una estrategia que impulsara el crecimiento de nuestros afiliados y que estuviera alienada a los objetivos del Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica, dando como resultado el siguiente marco estratégico:



## Visión

Ser la Operadora preeminente en Costa Rica, superando las expectativas de nuestros afiliados.



## Misión

Lograr que nuestros afiliados tome el control de su presente y su futuro para que disfrute más su vida.



## Propósito

Te escuchamos y hacemos la vida más fácil.



## Prioridades estratégicas

- Aumentar la eficiencia.
- Recuperar participación de mercado.
- Construir la operadora de pensiones del futuro.
- Cliente Céntrico.
- Elevar la Salud Organizacional.



## Acciones estratégicas

- Sostenibilidad financiera, ambiental y social.
- Liderazgo en el Mercado de Pensiones.
- Transformación hacia la Operadora de Pensiones del futuro.
- Enfoque Cliente Céntrico.
- Salud Organizacional.



## Valores

- Escuchamos con empatía y proactividad, para lograr los sueños y facilitar la vida de nuestros afiliados.
- Trabajamos colaborativamente, para que las cosas sucedan de manera fácil, simple y oportuna.
- Innovamos para acompañar a nuestros afiliados.
- Hacemos negocios sostenibles y responsables, por eso buscamos la excelencia y la eficiencia en todo lo que hacemos.
- Cultura de Servicio, de manera que se satisfagan las expectativas de nuestros afiliados y clientes internos.



## Objetivos estratégicos

- Aumentar la rentabilidad de la Operadora.
- Gestionar adecuadamente los activos.
- Impulsar la eficiencia.
- Aumentar los ingresos por comisiones.
- Disminuir gastos.
- Brindar una experiencia memorable a los afiliados.
- Liderar la participación de mercado.
- Impulsar la digitalización de los clientes.
- Establecer el nuevo modelo de negocio a nivel de la gestión comercial.
- Mejorar el desempeño de los procesos de operación, alineado a la experiencia del afiliado.
- Fortalecer la cultura organizacional enfocada en la experiencia del afiliado.
- Desarrollar las habilidades estratégicas del personal clave.
- Elevar el nivel de salud organizacional.

# Nuestros servicios y productos

El Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias (ROP), corresponde a un régimen de capitalización individual tendiente a complementar los beneficios establecidos en el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte de la C.C.S.S. o sustitutos, para todos los trabajadores.

Los aportes al ROP provienen de una redistribución de las cargas sociales, en donde un 3,25% lo aporta el patrono y un 1% el trabajador.

El seguro colectivo de protección contra desempleo es la ayuda perfecta para asegurar el aporte mensual del ROP, en caso de despido con responsabilidad patronal o incapacidad temporal prolongada hasta el máximo del monto asegurado según el plan.

## Beneficiarios:

En caso de muerte del afiliado(a), se dispone de la siguiente manera:

- En caso de no haber registrado beneficiarios en el régimen básico, se toman los designados por el afiliado ante la Operadora de Pensiones que administra sus recursos. Es importante designar beneficiarios al realizar la afiliación o el traslado de Operadora.
- Si en la Operadora de Pensiones el afiliado no designó beneficiarios, se debe tramitar conforme el artículo 19 del Reglamento de Beneficios, en congruencia con el artículo 85 del Código de Trabajo (en el juzgado de Trabajo).
- Si los recursos del Régimen Complementario de Pensiones no han sido retirados por los beneficiarios en un plazo de diez años, contado a partir del fallecimiento del afiliado o pensionado, el derecho sobre tales recursos prescribirá y serán girados por las operadoras de pensiones a favor del Régimen No Contributivo (RNC) de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS).
- Igual destino se les dará a los aportes que realicen los patronos y trabajadores para los fondos de capitalización laboral y cualquiera de los regímenes complementarios de pensiones, cuando estos no hayan podido asignarse a una cuenta individual en un plazo de diez años, contado a partir del momento en que los recursos ingresen a la operadora de pensiones complementarias.
- Una vez ingresados y destinados a los fines de ese Régimen, no cabe ningún tipo de reclamo posterior ni procesos oponibles en relación con estos recursos.

## Nuestros servicios y productos

El Fondo de Capitalización Laboral (FCL) forma parte del auxilio de cesantía y se ha diseñado para financiar a los trabajadores en caso de que concluya la relación laboral establecida con un patrono. Es un ahorro laboral, del cual tienen derecho, únicamente las personas asalariadas. El aporte se mantendrá vigente durante el tiempo que se mantenga la relación laboral, sin límite de años.



Se compone de las contribuciones de los patronos y los rendimientos, una vez deducida la comisión por administración. Corresponde al 1.5% calculado sobre el salario mensual reportado CCSS del trabajador.

El trabajador puede disponer de este fondo cuando:

- Cumpla con el quinquenio (5 años de trabajar con el mismo patrono)
- Termina relación laboral (despido o renuncia)
- Fallecimiento
- Suspensión temporal de la relación laboral
- Reducción de la jornada ordinaria (cuando implique una disminución del salario)
- Jubilación

Una vez que se cumplan con las condiciones de retiro por quinquenio, el/la afiliado/a puede optar por dar un aporte extraordinario al ROP o a un fondo voluntario, con el objetivo de poder contar con una mejor pensión en el momento de retirarse.

# Nuestros servicios y productos

## Planes colectivos

Los planes colectivos empresariales es un producto especializado que ofrece BN Vital OPC a las organizaciones, con el objetivo de permitir al afiliado capitalizar voluntariamente un ahorro, con los aportes que entregue a la operadora y los que realice el cotizante a favor del mismo, de manera que sirva de complemento a los beneficios obtenidos del régimen de Invalidez, Vejez y Muerte de la Caja Costarricense del Seguro Social o los regímenes de pensiones básicos sustitutos.

Los recursos monetarios que se van obteniendo, tanto de los aportes patronales como de los afiliados (as), se convierten en un fondo de ahorro a largo plazo cuyo objetivo es servir de complemento a la pensión que recibirá el afiliado a la hora de llegar a su edad de pensión, según la estipule al Caja Costarricense del Seguro Social o el Régimen Básico al que pertenezca. La naturaleza y esencia del presente plan se fundamenta en un aspecto social de ayuda al afiliado para que pueda contar con un mecanismo de ingreso financiero complementario, que le permita tener una mejor calidad de vida durante su tiempo de pensión.

### **Descripción del Producto:**

Consiste en un plan voluntario colectivo de pensiones complementarias, creado por un patrono para sus empleados, al amparo de la ley de Protección al Trabajador N° 7983. Este Plan Colectivo Voluntario de Pensiones Complementarias es un plan que se fundamenta en realizar aportes por parte del trabajador y/o el cotizante, de acuerdo a parámetros previamente establecidos entre las partes.

# Nuestros servicios y productos

## Planes colectivos

### Beneficios:

Al abrir un plan colectivo con BN Vital OPC se realiza, de forma inicial, una consultoría actuarial que efectúa un estudio a cada uno de los colaboradores, de acuerdo con sus condiciones particulares. Una vez recopilada la información, un grupo especializado de actuarios estima el aporte que debe hacerse al plan voluntario para que cada empleado pueda proyectar un flujo que contribuya a su calidad de vida en el futuro.

Según la Ley de Protección al Trabajador N° 7983 en el artículo 71, los aportes que realicen los patronos y los trabajadores estarán exentos del pago de las cargas sociales y los impuestos sobre la planilla, hasta el 10% del ingreso bruto mensual del trabajador dependiente o el 10% del ingreso bruto anual de las personas físicas con actividades lucrativas. BN Vital OPC le asigna a cada empresa que posea un plan colectivo de pensión, un asesor corporativo que se encarga de atender los requerimientos de la empresa, así como, cualquier consulta o trámite que se requiera.



# Nuestros servicios y productos

## Fondos voluntarios

Los fondos voluntarios de pensiones, en colones y dólares, es un plan de ahorro basado en los aportes periódicos y extraordinarios del afiliado; el cual le permite complementar sus ingresos en el momento del retiro o crear un ahorro para la vejez.

### Beneficios:

Entre los beneficios que ofrece la apertura de un plan voluntario de pensiones pueden mencionarse:

- En BN Vital OPC la comisión que se cobra por la administración del fondo se define a partir de los rendimientos, por esa razón, cuando la industria alcanza rentabilidades conservadoras, el afiliado se beneficia; ocurriría lo contrario si el esquema de comisión se aplicara al saldo administrado.
- Complementa la pensión básica del Régimen de Invalidez Vejez y Muerte (IVM).
- Según la Ley de Protección al Trabajador N° 7983 en el artículo 71, los aportes que realicen los patronos y los trabajadores estarán exentos del pago de las cargas sociales y los impuestos sobre la planilla, que puede alcanzar hasta el 10% del ingreso bruto mensual del trabajador dependiente o el 10% del ingreso bruto anual de las personas físicas con actividades lucrativas.
- Las cuentas individuales no podrán ser embargadas, cedidas, gravadas ni enajenadas.



### Requisitos de apertura:

- Cédula de identidad vigente y en buen estado.

# Nuestros servicios y productos

## Plan de Beneficios

Un fondo de desacumulación es un plan de retiro que le girará periódicamente, una parte de sus ahorros de forma similar al Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM) de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS). Según la Ley de Protección al Trabajador 7983, quienes se hayan pensionado a partir del 19 del febrero 2010, tendrán que elegir un plan de beneficio para acceder a la pensión complementaria (ROP).

### Retiro programado:

Modalidad de pensión en la cual el afiliado o beneficiario contrata con la OPC una renta periódica que surge de dividir, cada año, el saldo del ROP entre los años de expectativa de vida definidos actuarialmente. Se recalcula cada 12 meses.

### Renta permanente:

Modalidad de pensión mediante la cual el afiliado o beneficiario contrata con la OPC un plan, por medio del cual recibe el rendimiento promedio de los últimos 36 meses del saldo de la cuenta individual del afiliado en el ROP. El cálculo se realiza con los rendimientos netos de los 36 meses anteriores. Se recalcula cada 36 meses.

### Retiro temporal:

Es una renta mensual que se calculará a un plazo hasta la expectativa de vida condicionada al momento de la pensión (hombres, 85 años y mujeres, 88 años). Se recalcula cada 12 meses.

# Nuestros servicios y productos

## Plan de Beneficios

Aplica para personas que adquirieron el derecho de pensión o se pensionaron antes del 01 del enero de 2021.

a) Treinta mensualidades : Se divide el saldo en 30 cuotas mensuales, hasta agotar saldo.

b) Retiro acelerado pago en 4 tractos de la siguiente manera:

- Primer pago del 25% del saldo acumulado al cabo de 60 días de realizada la solicitud.
- Segundo pago del 25% del saldo acumulado 9 meses después del primer pago.
- Tercer pago del 25% del saldo acumulado 9 meses después de segundo pago.
- Cuarto pago corresponde al saldo de su cuenta 9 meses después del tercer pago.

Nota: Los pensionados que se acojan a esta modalidad disfrutarán de la prestación mensual otorgada, la cual se mantendrá invariable durante todo el período de desacumulación.



# Nuestros servicios y productos

## Plan de Beneficios

### Transitorio XX. (Renta por plazo de acumulación):

Aplica para personas que adquieran el derecho de pensión o se pensionen entre el 01 de enero del 2021 hasta el 18 de febrero del 2030, podrán retirar los fondos acumulados en rentas por un plazo equivalente a la cantidad de cuotas aportas al ROP, reportadas por el SICERE (Sistema Centralizado de Recaudación), se recalcula cada 36 meses considerando únicamente las cuotas restantes por pagar.

#### **Nota general para todas las modalidades de renta:**

Ninguna de las prestaciones ofrecidas por las Operadoras de Pensiones para el ROP podrá ser inferior al 20% de la pensión mínima que paga el Régimen del Invalidez, Vejez y Muerte administrado por la CCSS.

Si usted adquiere el derecho de pensión antes del 01 del enero 2021, pero aún no desea optar por la pensión, mantiene las condiciones para aplicar las modalidades del transitorio XIX.



# Estructura de BN Vital OPC

## Junta Directiva



### José Manuel Arias Porras

#### Presidente

Economista y administrador con amplia trayectoria en empresas financieras

- Máster Administración de Empresas con especialidad en Banca y Finanzas.
- Licenciatura en Economía, Universidad de Costa Rica.
- Bachillerato en Economía, Universidad de Costa Rica.



### José Bernal Alvarado Delgado

#### Vicepresidente

Ejecutivo con vasta experiencia en el diseño, ejecución, control y seguimiento de planes de negocios de empresas de seguros, financieras y de servicios.

- Máster en Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas.



### Edgar Enrique Quirós Núñez

#### Tesorero

Profesional con amplia experiencia en el área financiera, especializado en la Asesoría Fiscal, ha ejercido en puestos como: Auditor, Subdirector Ejecutivo, Coordinador General. Miembro independiente.

- Maestría en Asesoría Fiscal.
- Licenciatura en Contaduría Pública.
- Administración de Riesgos en Instituciones Financieras: Transición hacia Basilea II.



### Ana Cecilia Rodríguez Quesada

#### Vocal

Profesional con amplia experiencia en el campo financiero, especializado en Salud Pública, ha ejercido en puestos como: Gerente, Jefe de Presupuesto, Directora de Proyectos, Auditora. Miembro independiente.

- Maestría en Salud Pública con énfasis en Adolescencia y Juventud.
- Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Contabilidad.
- Bachillerato en Administración de Negocios.



### Adrián Eduardo Quirós Araya

#### Fiscal

Profesional con amplia experiencia en el área financiera, miembro de diversas Juntas Directivas, ha ejercido en puestos como: Director General, Empresario, Miembro activo de equipo periodístico. Miembro independiente.

- Bachillerato en Educación Física y Deportes con énfasis en Administración.
- Técnico en Administración de Empresas.



### Jaime Murillo Víquez

#### Secretario

Profesional con amplia experiencia en el área financiera. Ha laborado en el Banco Nacional desde 1990, actualmente es el Subgerente General de Operaciones. Ha ejercido puestos como: presidente y miembro de diversos comités en asociaciones, cámaras e instituciones. Miembro CFBNCR.

- Licenciado en Contaduría Pública.
- Máster en Administración de negocios con énfasis en mercados financieros modernos.



## Comité Ejecutivo

### Marco Vargas Aguilar

Gerente General a.i.

### Mainor Benavides Barrantes

Gerente Financiero Administrativo

### José Ángel Díaz Alvarado

Gerente Producto y Comercialización a.i.

### Luis Molina Ávila

Gerente de Gestión Integral al Afiliado

### Juan Carlos Siles Quesada

Gerente de Tecnología de la Información

### Sergio Quevedo Aguilar

Gerente de Inversiones

### Lisbeth Cortés Ortiz

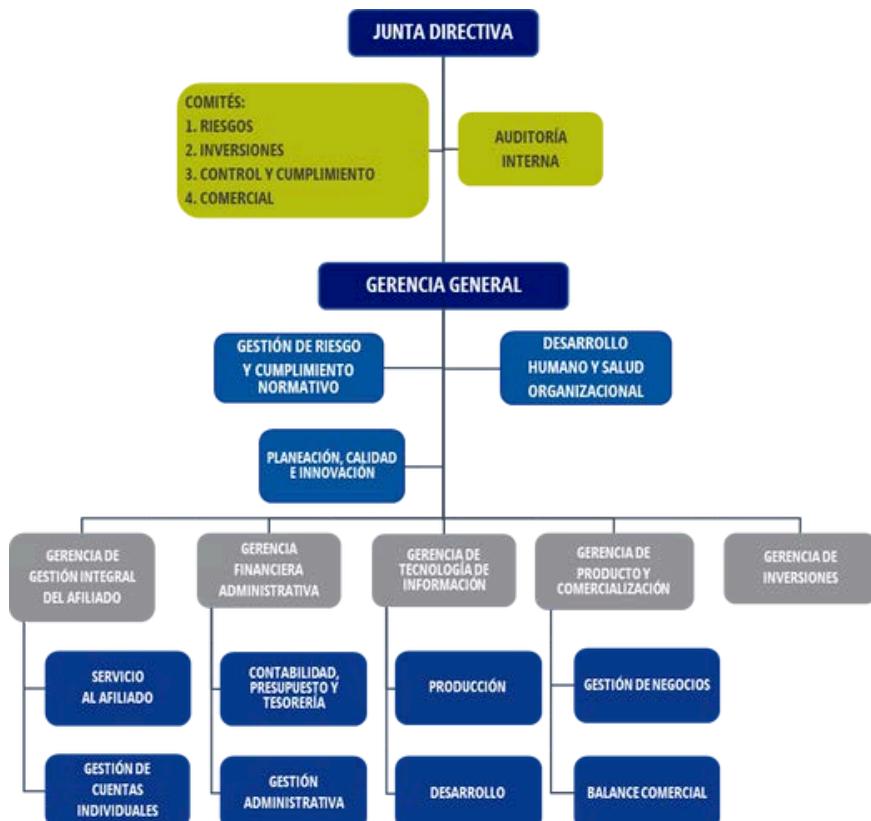
Jefa de Planeación, Calidad e Innovación

### Maricruz Sequeira Azofeifa

Jefa de Gestión de Riesgos y Cumplimiento

### Maria Ovares Gutiérrez

Jefa de Desarrollo Humano y Salud Organizacional



# *Desempeño económico y análisis financiero de BN Vital OPC*

BN Vital muestra al cierre del 2023 un incremento en la utilidad después de impuestos y participaciones de un 24% con relación al mismo periodo del año anterior, este aumento se debe principalmente al crecimiento que mostraron los ingresos operativos de más ¢1.400 millones, aunado a una disminución de los gastos por administración de 4.4%.

Durante el 2023 los rendimientos de los fondos administrados mostraron una subida importante al comprarlo con el 2022, todas las minusvalías se revertieron y al cierre del año todos los portafolios cerraron con plusvalías, el tiempo dio la razón a las operadoras de pensiones y supervisores y el consejo de mantener la calma y no realizar pérdidas se cumplió.

Por otra parte, los ingresos financieros mostraron una disminución de casi 69%, es decir, ¢771 millones menos, a diferencia del periodo 2022, durante el año 2023, no se realizaron cambios en el portafolio de inversiones por lo que no se generaron ganancias de capital.

Los activos de BN Vital crecen en un 16.4% de acuerdo con el periodo anterior, la partida que más se subió fue las inversiones en instrumentos financieros, esta variación corresponde al registro de las plusvalías que se presentaron durante todo el año, producto de los factores macroeconómicos locales e internacionales, entre otros factores.

En cuanto a las cuentas por pagar bajaron ¢250 millones, en esta cuenta se registran aquellas cuentas asociadas a la utilidad y las cargas patronales principalmente.

Por último, el patrimonio mostró una aumentaron de un 26%, la principal cuenta es “Ajustes al Patrimonio”, que subió en más de ¢2 mil millones, esta cuenta muestra las plusvalías que se generaron por la valoración a precios de mercado del portafolio de inversiones propias.

## *Principales logros*

En BN Vital tenemos como principal objetivo lograr resultados positivos para nuestros afiliados, por ello tenemos un robusto y disciplinado proceso de inversiones mediante el cual buscamos maximizar la rentabilidad con un adecuado nivel de riesgo. Esto es vital para lograr en el largo plazo una mayor tasa de reemplazo, aspecto que permitirá a nuestros afiliados obtener un mayor monto de pensión, propiciando con ello tranquilidad, felicidad y calidad de vida en la etapa de jubilación.

Para lograr nuestro objetivo, tenemos la participación del Departamento de Inversiones de BN Vital, el soporte de la Unidad de Riesgos y la Unidad de Modelos Matemáticos del Banco Nacional, la asesoría constante del Comité de Inversiones y la supervisión activa de la Unidad de Riesgos, el Comité de Riesgos y de la Auditoría Interna de BN Vital.

Durante el 2023, los resultados fueron muy satisfactorios y logramos rentabilidades positivas en todos los fondos administrados.

Adicionalmente, desde el año 2020 se desarrolla un proyecto enfocado a la experiencia al afiliado y a la transformación digital, el cual se constituye de 3 fases que gracias al liderazgo del área de Innovación de BN Vital en el desarrollo de las iniciativas y el patrocinio de la Gerencia de Producto y Comercialización, los desarrollos más destacados serían los siguientes:

### **a) Desarrollo y Actualización del Nuevo Sitio Web de BN Vital.**

La actualización del sitio web tiene como propósito principal la mejora de nuestros servicios digitales para cumplir con los objetivos estratégicos mencionados anteriormente. Para lograr este propósito, hemos incorporado nuevas aplicaciones que proporcionan herramientas ágiles y útiles para nuestros afiliados.

**b) Creación del Fondo de Pensión Voluntario a través de Internet Banking.**

El principal objetivo es proporcionar una descripción detallada del proceso de creación de un fondo de pensión voluntario a través de Internet Banking (IB). Esta iniciativa busca brindar a los afiliados de BN Vital la posibilidad de abrir un plan voluntario de manera sencilla y conveniente, facilitando el acceso a los servicios de la Operadora.

**Otros logros:**

A nivel tecnológico se puso en marcha el desarrollo para la implementación de la plataforma de procesamiento de bases de datos por medio de los equipos compartidos con el BNCR, que permitirá a la Operadora mejorar sus niveles de rendimiento de los aplicativos y pasar del esquema de compra a alquiler de equipo, a la vez, se realizó la sustitución de la plataforma de almacenamiento actual por una compartida con el BNCR utilizando el esquema de alquiler de equipo, además, se realizaron desarrollos requeridos para la iniciativa “Experiencia al cliente”.

Otro aspecto relevante a destacar es la suscripción de BN Vital al PRI (Principios de Inversión Responsable) de las Naciones Unidas, siendo un pilar clave de la estrategia de sostenibilidad que nos permita trabajar para generar valor económico, social y ambiental para Costa Rica.

Adicionalmente, para el año 2023 se logró organizar la operativa para poner en ejecución el Convenio MEP.

## *Procedimientos administrativos y/o disciplinarios*

En aras de cumplir con lo dispuesto en la Directriz 73-MP, artículo 12, inciso correspondiente a la Transparencia y Acceso a la Información Pública, se informa que durante el periodo 2023, BN Vital, no tiene abierto ningún procedimiento administrativo o disciplinario en el cual se vea involucrado alguno de sus colaboradores.

# Gestión de Riesgos y cumplimiento normativo

## Gestión Integral del Sistema de Control Interno

Actualmente, las organizaciones se enfrentan con nuevos retos y constantes cambios en los ámbitos de desarrollo de las operaciones. El control interno se convierte en una herramienta de suma importancia en la gestión que la entidad necesita para mejorar su desempeño.

Para el 2023 la unidad de control interno del Departamento de Gestión de Riesgos y Cumplimiento Normativo ejecutó, entre otras, las siguientes acciones:

1. Fortalecimiento de la cultura de control interno en BN Vital, a través del desarrollo del Plan de Comunicación anual.
2. Seguimiento a las actividades de control de la operadora, gestión de las recomendaciones de los entes internos y externos, autoevaluaciones y evaluaciones.
3. Dentro del proyecto de sinergia se trabajó en conjunto con la Dirección de Control y Cumplimiento Normativo del Banco Nacional (DCCN), en los temas relacionados al control interno.

### Ambiente de Control

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

1. Proteger y conservar el patrimonio público.
2. Confiabilidad y oportunidad de la información.
3. Eficiencia y eficacia de las operaciones.
4. Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.

## Cultura y ética institucional

El departamento de 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, cumplimiento normativo y continuidad del negocio; además, confecciona anualmente un plan de comunicación cuyo propósito es brindar información y actualización de conocimientos a todos los colaboradores.

A nivel del CFBNCR se establece el Código de Conducta que es de conocimiento y aplicación para todo el personal, y se reciben capacitaciones anuales en diferentes temas.

## Recurso humano

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

## 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 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.

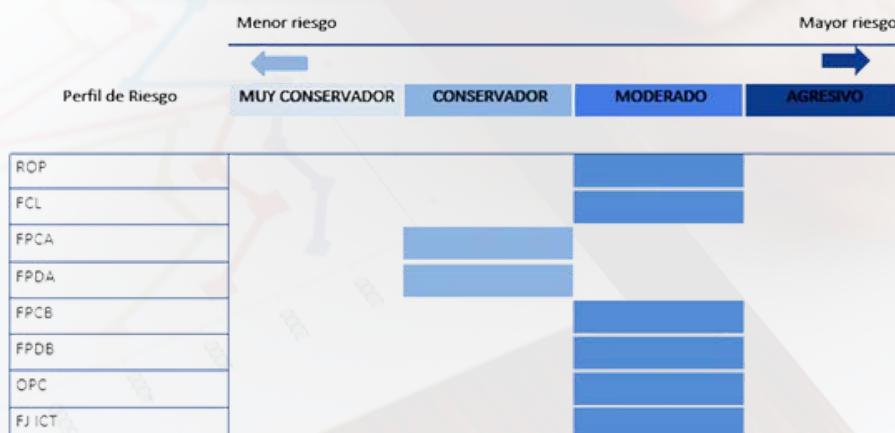
**Principales riesgos del negocio de BN Vital OPC**



Transversales: Estratégico, Reputacional, Cumplimiento Normativo y ASG

## 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:



- **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 de diciembre 2023:

BN VITAL						
Sistema específico de valoración de riesgo institucional (SEVRI)						
MÓDULO EVALUACIÓN INTERNA			MÓDULO EVALUACIÓN EXTERNA			
PARTICIPACIÓN DEL MÓDULO 70%			PARTICIPACIÓN DEL MÓDULO 30%			
MACRO INDICADORES	PART.	CALIF.	NOTA	MACRO INDICADORES	PART.	CALIF. NOTA
* Indicador Riesgo Operativo	50%	91.08	45.54	* Indicador Cumplimiento Normativo	20%	91.25 18.25
* Indicador Riesgo Digital (TI)	40%	99.62	39.85	Límites de Riesgo Financiero	80%	100.00 80.00
* Indicador Riesgo Legal	10%	100.00	10.00			
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>95.39</b>		<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>98.25</b>
<b>PARTICIPACIÓN FINAL</b>			<b>66.77</b>	<b>PARTICIPACIÓN FINAL</b>		
<b>NOTA SEVRI</b>			<b>96.25</b>			
<b>* NOTA RIESGO OPERATIVO</b>			<b>95.06</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. Además, se cuenta con planes de mitigación, monitoreo constante y una serie de actividades de control para los riesgos identificados.

## 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:

- Riesgos de reputación ante las volatilidades de tasas y precios de los instrumentos financieros, que afectan el rendimiento de los fondos administrados.
- Inflación por entorno económico actual y ante conflictos geopolíticos y/o bélicos.
- Necesidad de educación financiera a la población costarricense.
- Cambios normativos/regulatorios, proyectos de ley en asamblea legislativa.
- Incremento de ataques ciberneticos en Costa Rica.
- Adopción e implementación de los Fondos Generacionales.

## Actividades de Control

BN Vital tiene un Sistema de Gestión de Calidad certificado según la norma ISO 9001:2015, que es de acceso a consulta por todos los colaboradores, encontrándose en estas políticas, procedimientos y normativa aplicable a los procesos de la Operadora, logrando una mejor gestión de sus labores diarias contribuyendo a lograr los objetivos y metas.

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

## Sistemas de Información

BN Vital cuenta con un infraestructura tecnológica robusta y sistemas de información que colaboran en la captura, procesamiento, generación y transmisión de la información de los diferentes procesos que se llevan a cabo día a día.

Asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, merece cada vez especial atención dado que el progreso y transformación digital de la organización, trae consigo retos para la prevención y contención de los múltiples ataques ciberneticos a lo que han estado expuestas diversas Instituciones no solo a nivel internacional, sino que también en Costa Rica.

Dentro de la estructura del departamento de Gestión de Riesgos y Cumplimiento Normativo se encuentra la unidad de Seguridad de la Información, cuyo propósito es proporcionar asesoría y apoyo a la Gerencia General y a las diferentes unidades organizacionales en materia de seguridad de la información, alineadas al CFBNCR en esa materia. Mantiene una estrecha relación con la Dirección de Gobernanza de Seguridad de la Información y Riesgo Digital en la articulación de la Estrategia Integral de Seguridad de la Información y Ciberseguridad del conglomerado, para robustecer la postura actual.

### Seguimiento y monitoreo

Corresponde a las actividades llevadas a cabo para evaluar el funcionamiento del SCI en el tiempo. Como CFBNCR se cuenta con una serie de metodologías para evaluar el SCI con el fin de una mejora continua y el logro de los objetivos institucionales, empleando BN Vital lo siguiente:

- Autoevaluaciones.
- Indicadores.
- Modelo de madurez.
- Índice de Capacidad de Gestión de la Contraloría General de la República (CGR).
- Estudios especiales.
- Seguimiento de recomendaciones.
- Proyecto de sinergia con la Dirección de Control y Cumplimiento Normativo del Banco Nacional (DCCN).

### Buenas prácticas Continuidad del Negocio

BN Vital en conjunto con el CFBNCR, se apega a la ISO 22301 norma internacional para sistemas de gestión de la continuidad de negocio (SGCN), la cual, proporciona un marco de buenas prácticas para ayudar a las organizaciones a gestionar eficazmente el impacto de una interrupción en su funcionamiento. Esta tarea está a cargo del área de Gestión de Riesgo y Cumplimiento Normativo complementando la gestión de riesgos existente.

Como parte de la adecuada administración del SGCN, se detallan algunas de las principales gestiones del 2023:

- Elaboración y seguimiento al plan de trabajo.
- Elaboración análisis del impacto del negocio (BIA).
- Atención de auditorías.
- Actualización de los planes de continuidad
- Desarrollo del plan de cultura y plan de pruebas.
- Iniciativa estratégica de resiliencia organizacional.
- Informes de gestión.
- Rendición de cuentas ante la Comisión de Continuidad del Negocio de BN Vital.
- Gestión corporativa de CN.

## Buenas prácticas Cumplimiento Normativo

El CFBNCR tiene el CO01CG01 Código de Gobierno Corporativo, que 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 para el desempeño, basado en el apego a la conducta ética y responsable, y, alinear la normativa y las mejores prácticas en materia de gobierno corporativo.

Así mismo, dentro del CO01CG01 Código de Gobierno Corporativo se encuentra la política de cumplimiento normativo, la que establece:

***“El 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 CGR02 Manual de Cumplimiento Normativo del Conglomerado BN, el cual tiene como propósito definir lineamientos generales para gobernar, 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” mediante una sinergia a nivel corporativo y esfuerzos propios de la institución en línea con las buenas prácticas de la ISO 37301 Sistema de Gestión de Compliance.

BN Vital, subsidiaria del CFBNCR, reitera su compromiso en cumplir las directrices sobre transparencia, para facilitar a los habitantes el acceso a la información relacionada con la administración de recursos públicos, buscando mejorar permanentemente se implementan sistemas de gestión basadas en las mejores prácticas para lograr una mayor eficiencia y asegurar el cumplimiento de todas las actividades de la organización.



**Fuente:** Información extraída de la Norma ISO 37301:2021 Sistemas de Gestión de Compliance