PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL **2023 - 2026**

¿Qué es el Plan Estratégico Institucional?

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2026 del Banco de Costa Rica define la ruta que **orienta las acciones y decisiones** del Conglomerado Financiero BCR para alcanzar sus objetivos estratégicos y fortalecer su aporte al desarrollo sostenible del país.

Este plan fue aprobado por la Junta Directiva General el 5 de junio de 2023 y fue construido a partir de un análisis integral del entorno, las necesidades de nuestros clientes y los desafíos del sector financiero. Su propósito es **impulsar la transformación institucional, fortalecer la solidez financiera del Conglomerado y mejorar continuamente la experiencia de quienes utilizan nuestros productos y servicios.**

Nuestra misión

Ser un banco universal relevante, enfocado en fortalecer su solidez financiera, apoyar el desarrollo sostenible del país y potenciar la experiencia del cliente.

Nuestra visión

Ser el Conglomerado Financiero líder por ofrecer las mejores experiencias a sus clientes, apoyados en la innovación tecnológica, la excelencia en el trato y un amplio portafolio de productos y servicios que promuevan el desarrollo sostenible del país.

Nuestros valores

INNOVACIÓN

LIDERAZGO

EXCELENCIA

SERVICIO

Objetivos estratégicos 2023-2026

El Plan Estratégico Institucional establece cinco objetivos, seguidamente enumeramos la versión simplificada:

1 **Fortalecer la rentabilidad y solidez financiera**

Promover una gestión eficiente y responsable de los recursos para generar valor sostenible y fortalecer la estabilidad financiera del Banco y del Conglomerado.

2 **Consolidar un modelo de negocio robusto y diversificado**

Fortalecer las fuentes de ingreso y la capacidad de adaptación ante los cambios del entorno, impulsando el crecimiento sostenible de los negocios.

3 **Mejorar la experiencia de clientes y colaboradores**

Impulsar una experiencia integral basada en la innovación, la transformación digital y el fortalecimiento de la cultura organizacional.

4 **Promover una gestión eficiente y una cultura ágil**

Simplificar procesos, fortalecer capacidades internas y adoptar mejores prácticas que permitan una gestión más eficiente y coordinada.

5 **Contribuir al desarrollo sostenible del país**

Integrar criterios económicos, sociales y ambientales en la gestión institucional para generar valor sostenible para Costa Rica.

Transformación e innovación

La estrategia institucional impulsa la modernización del Conglomerado Financiero BCR mediante iniciativas orientadas a:

- Fortalecer la banca tradicional y sus servicios esenciales.
- Impulsar la transformación digital mediante nuevas tecnologías y soluciones innovadoras.
- Desarrollar el talento humano y las capacidades necesarias para enfrentar los retos del futuro.

Estas acciones buscan construir una organización más ágil, eficiente e innovadora, centrada en las necesidades de los clientes y en la generación de valor para el país.

Nuestro compromiso con la experiencia del cliente

La estrategia institucional coloca a las personas en el centro de las decisiones. Esto implica comprender sus necesidades y ofrecer productos, servicios y experiencias que contribuyan a superar sus expectativas.

Para lograrlo, el Banco impulsa:

- Innovación tecnológica para ampliar y mejorar los canales de atención.
- Excelencia en el servicio como elemento diferenciador.
- Un portafolio integral de productos y servicios que apoye el desarrollo económico y sostenible del país.

Seguimiento y rendición de cuentas

El cumplimiento del Plan Estratégico Institucional se monitorea mediante indicadores estratégicos y metas anuales que permiten evaluar el avance de los objetivos establecidos, los resultados se presentan de forma programada ante la alta dirección y el órgano de dirección conforme a un sólido modelo de gobernanza.

Asimismo, los resultados se articulan con los planes operativos y comerciales institucionales, promoviendo una gestión basada en la transparencia, el seguimiento y la mejora continua.

Transparencia y acceso a la información

Como parte de su compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas, el Conglomerado Financiero BCR pone a disposición de las partes interesadas información relacionada con el avance de su gestión estratégica mediante:

- Reporte de Sostenibilidad.
- Informes de gestión y desempeño institucional.
- Informes requeridos por los organismos de control y supervisión.

La divulgación de esta información se realiza de manera oportuna y accesible para facilitar el conocimiento de los resultados y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Compromiso institucional

El Plan Estratégico Institucional 2023-2026 constituye la hoja de ruta que guía la transformación del Banco de Costa Rica y del Conglomerado Financiero BCR. Su ejecución fortalece la solidez financiera institucional, promueve el desarrollo sostenible del país y consolida una experiencia de valor para clientes, colaboradores y demás partes interesadas.