PLAN ESTRATÉGICO **BCR 2023 - 2026**

Avance al cierre de 2025

Compromiso con la transparencia

El Banco de Costa Rica pone a disposición de sus partes interesadas un resumen del avance del **Plan Estratégico Institucional 2023-2026 al cierre de 2025**, como parte de su compromiso con la transparencia, la rendición de cuentas y la generación de valor para el país.

Durante el período, la gestión institucional mostró avances relevantes en **experiencia del cliente, transformación digital, sostenibilidad y solidez financiera**, en un contexto económico caracterizado por diversos desafíos para el sector financiero.

Principales resultados de 2025

Logros destacados

- Fortalecimiento de la experiencia del cliente y mayor adopción de canales digitales.
- Avances significativos en la integración de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).
- Mantenimiento de una posición patrimonial sólida y acorde con los requerimientos regulatorios.
- Mejora sostenida en indicadores de satisfacción de clientes y colaboradores.

Principales desafíos

- Presiones sobre la rentabilidad institucional derivadas del entorno económico.
- Crecimiento moderado en algunos segmentos estratégicos, particularmente en pequeñas y medianas empresas (PYMES).
- Impacto de variables macroeconómicas sobre los ingresos financieros.

Resultados por eje estratégico

Rentabilidad y sostenibilidad financiera

El Banco mantuvo una gestión prudente de sus recursos y fortaleció su capacidad para generar valor en el largo plazo.

Durante el período, la rentabilidad presentó resultados inferiores a los proyectados debido a factores externos, entre ellos el comportamiento del mercado, la evolución de los ingresos financieros y el crecimiento moderado de las colocaciones.

Asimismo, se identificaron oportunidades para **continuar fortaleciendo la eficiencia operativa y la productividad institucional.**

Crecimiento y desarrollo del negocio

La cartera de consumo mostró un crecimiento favorable y contribuyó positivamente a la **generación de ingresos.**

Por su parte, el crecimiento del segmento PYME fue menor al esperado, por lo que continúa siendo un **área prioritaria para fortalecer la contribución del Banco al desarrollo económico del país.**

La gestión del fondeo se mantuvo alineada con los objetivos institucionales y permitió preservar condiciones financieras adecuadas.

Experiencia del cliente y talento humano

El Banco continuó fortaleciendo su modelo de atención mediante la expansión y consolidación de los **canales digitales.**

Los indicadores de satisfacción muestran una mejora sostenida en la percepción del servicio por parte de los clientes, mientras que el clima organizacional se mantuvo en niveles favorables, reflejando el **compromiso de las personas colaboradoras con los objetivos institucionales.**

Gestión eficiente y solidez financiera

La suficiencia patrimonial se mantuvo por encima de los requerimientos regulatorios, respaldando la estabilidad y capacidad de respuesta de la institución ante distintos escenarios.

Desarrollo y sostenibilidad

El Banco continuó fortaleciendo la incorporación de **criterios de sostenibilidad** en su gestión y avanzó en la consolidación de **prácticas ambientales, sociales y de gobernanza.**

Estos esfuerzos contribuyen al **desarrollo económico del país** y fortalecen la capacidad institucional para generar valor de manera sostenible en beneficio de sus diferentes grupos de interés.

Perspectivas

El desempeño observado durante 2025 refleja una **organización resiliente**, con avances importantes en **digitalización, experiencia del cliente y sostenibilidad.**

De cara a los próximos períodos, el Banco continuará impulsando iniciativas orientadas a fortalecer su competitividad, eficiencia operativa y contribución al desarrollo del país, manteniendo como principios fundamentales **la transparencia, la rendición de cuentas y la generación de valor público.**