

BCN
CANALES ELECTRÓNICOS



1

Informe de la Administración

Informe del Presidente Ejecutivo

**Tus metas,
nos unen.**

INFORME DEL PRESIDENTE EJECUTIVO

Informes al Directorio

El Presidente Ejecutivo mantiene informado al Directorio sobre toda la situación económica y financiera de la entidad, así como también en los indicadores macroeconómicos más relevantes. De la misma forma, la Presidencia Ejecutiva informa sobre toda comunicación de la Superintendencia de Bancos que le compete conocer a los Directivos.

Información a la Superintendencia de Bancos

El Banco Coopnacional S.A., a través de su Representante Legal, ha cumplido con las disposiciones legales vigentes en el envío de información tan importante como: Balance General, Estado de Resultados, Riesgo de Liquidez, Riesgo de Mercado, Operaciones Concedidas, Operaciones Canceladas, Sujetos de Crédito, Código de Transparencia y de Derechos del Usuario, Tasas de Interés, etc.

Programa de Educación Financiera

Durante el año 2023 el Banco Coopnacional renovó su compromiso de continuar con los procesos de Capacitación dirigidos a clientes y público en general, dentro de las iniciativas de Educación Financiera se destaca que fuimos una de las primeras Instituciones Bancarias en recibir en una de las agencias del Banco a 960 estudiantes de secundaria de la Academia Naval Almirante Illingworth. Esto fue con el objetivo de fomentar la importancia de la Educación Financiera en todas las etapas de vida de los estudiantes y fortaleciendo sus conocimientos de conceptos financieros básicos que los pueda conducir en el futuro a una mejor decisión y gestión en el manejo de sus finanzas.

Informe del Departamento de Seguridad

El presente informe detalla las implementaciones y refuerzo de seguridad realizadas por el Departamento de Seguridad durante el año 2023.

La seguridad física es un aspecto fundamental en la protección de los activos y la integridad de la organización. En un entorno empresarial en constante evolución, se deben aplicar constantemente protocolos de seguridad y refuerzo en Infraestructura con el fin de minimizar los eventos de riesgos a los cuales está expuesta una Institución Bancaria, medidas que permiten salvaguardar los recursos físicos, personal que labora en la oficina Matriz y Agencias del Banco, así como los clientes del Banco.

Durante el mes de marzo del 2023, Banco Coopnacional firmó contrato con la Empresa de Seguridad Alerta Red, en donde se detalla la inversión anual de USD 294,941.12, por el Servicio Complementario de Seguridad y vigilancia Privada en modalidad custodia fija armada, el cual comprende un refuerzo de guardias de seguridad en los puntos de atención al público de cada una de las oficinas.

Durante el mes de septiembre el departamento de Seguridad presentó el proyecto de infraestructura: Sistema de Control de Apertura de Puertas Remoto y Sistema de Control de Esclusas para ser aplicado en la Oficina Matriz y Agencias del Banco.

La implementación del sistema de control remoto de puertas no solo contribuirá en proteger los activos del Banco, sino que también promoverá un entorno de trabajo seguro y protegido para todos los empleados que laboran dentro del área de Ventanilla.

Esta implementación de seguridad en áreas de Ventanillas, cumple la función del sistema de control de apertura de puertas con dualidad que forma parte de los protocolos de seguridad establecidos por el Banco. La inversión de la implementación del proyecto de control de puertas fue de USD 51,251.20

El Banco cuenta con el servicio de la Empresa Pública Municipal para la Gestión de Riesgos y Control de Seguridad de Guayaquil – SEGURA EP, que monitorea la parte externa del Banco y sus alrededores a través de las cámaras de video vigilancia lo cual representa una inversión anual de USD 25,215.80.

Adicional a esto el Banco cuenta con el sistema de monitoreo de Alarmas durante las 24 horas del día y los 7 días de la semana, lo cual representa una inversión anual de USD 7,526.40.

En conclusión, este informe de seguridad nos proporciona una visión integral de las medidas de seguridad implementadas, lo cual demuestra el compromiso de la Institución fortaleciendo aún más el entorno de trabajo seguro para nuestros clientes y personal que labora en la Institución encaminados a minimizar aquellos eventos de riesgos a los cuales está expuesto el Banco.

Servicio de Atención al Cliente

El Departamento de Servicio de Atención al Usuario Financiero del BANCO COOPNACIONAL S.A. ha registrado durante el año 2023 un total de 507 inconformidades. El 98.42% equivalen a 499 RECLAMOS y el 1.58% equivalen a 8 QUEJAS; las cuales fueron admitidas en el 100.00%.

La entidad recibió 1,229 consultas mediante formulario del sitio web, correos electrónicos de la institución asignados para consultas y soportes, y requerimientos de clientes entregadas en las oficinas; las cuales fueron analizadas para su respectiva gestión. Del total, el 29.05% son consultas de crédito; el 17.49% son consultas de saldos y acreditaciones; el 11.07% son consulta de Tarjeta de Débito; el 15.38% son requisitos para aperturar cuentas a la vista y plazo; el 9.28% son consulta de cuenta activa; el 4.80% son consulta de horarios y agencias; el 5.45% son consulta de envíos de hojas de vida; el 4.72% son consulta de certificados bancarios; y, el 2.77% son consulta de transferencias.

En el año 2023 el Departamento de Servicio de Atención al Usuario Financiero recibió 31 capacitaciones referente a temas relacionados con su área, con el objetivo de fortalecer el conocimiento y dar cumplimiento a las leyes y normas emitidas por los Organismos de Control; y a su vez, brindar un servicio de calidad a los consumidores financieros.

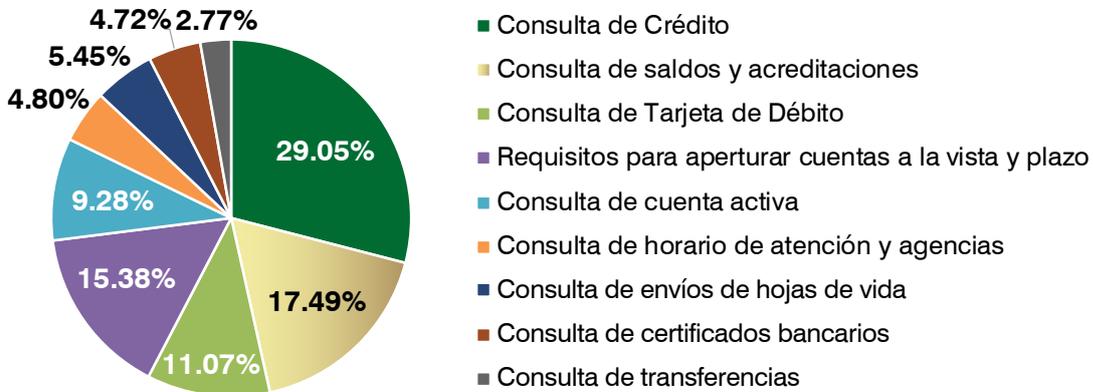
Se realizó actualizaciones al Módulo Integral de Requerimiento (MIR), con el objetivo de mejorar el ingreso de los trámites entregados por los consumidores financieros u organismos de control, de esta misma manera, mantenerlos informados mediante correo electrónico del estado de dicho trámite asignado; a su vez, mediante los reportes permite visualizar de una forma más detallada cada trámite con su respectivo seguimiento y control de los tiempos de atención.

Información Estadística de Consultas del sitio web

La entidad recibió mil doscientos veinte y nueve consultas del formulario del sitio web, correos electrónicos de la institución asignados para consultas y soportes, y requerimientos de clientes entregadas en las oficinas, las cuales fueron gestionadas por la Titular del Servicio de Atención al Usuario Financiero, para su respectivo análisis. El 100.00% de las consultas fueron absueltas.



DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE EMAIL (en porcentaje)



Fuente y Elaboración: Banco Coopnacional S.A.

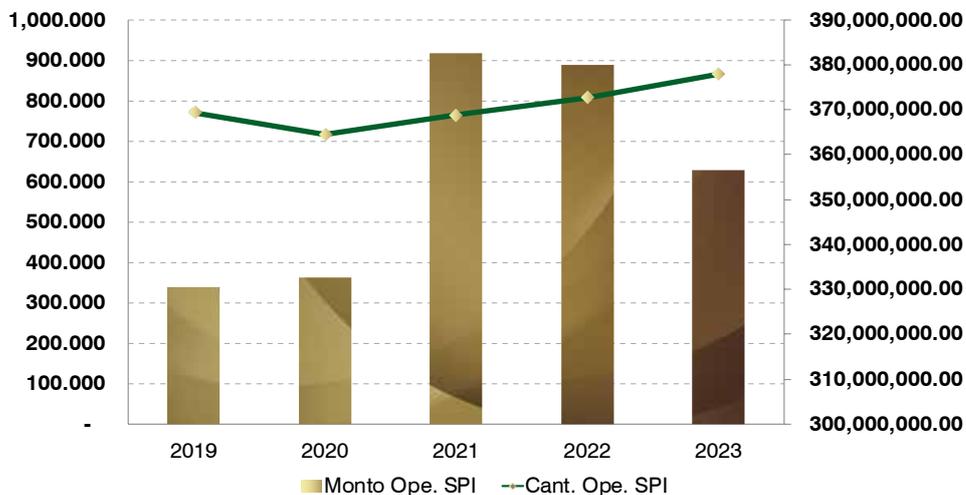
Acreditaciones - Sistema de Pagos Interbancarios

En el 2023, las acreditaciones totales alcanzaron los 356.6 millones de dólares, en comparación con los 380 millones del 2022, lo cual representa una disminución de 23.4 millones, con una variación porcentual de -6.18%. La cantidad de operaciones a través del SPI se incrementaron en 7.18% en comparación con el año 2022 con 57,992 operaciones de acreditaciones en el 2023.

Los dos rubros más importantes por la cantidad de operaciones y por el monto de transferencia fueron: el Pago de Sueldos del Sector Público el cual representó el 35.83% del total de acreditaciones, alcanzando los 83.1 millones de dólares con 310,309 acreditaciones interbancarias, y el Pago a Jubilados que alcanzó los 99.4 millones de dólares, lo cual representa el 32.90% del total de acreditaciones con 284,925 operaciones.



ACREDITACIONES INTERBANCARIAS - SPI



Fuente y Elaboración: Banco Coopnacional S.A.

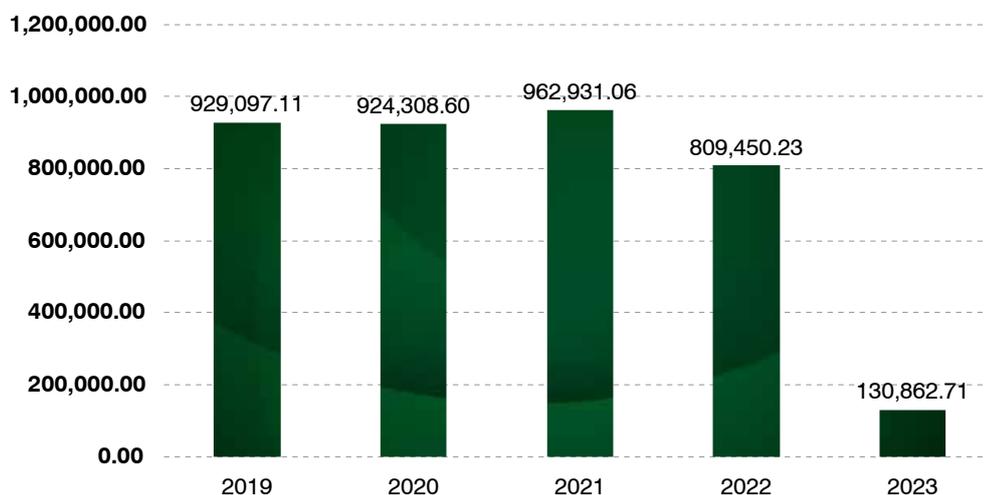
COSEDE

En el Ecuador existe la Corporación de Seguro de Depósitos (COSEDE), cuyo objetivo es de garantizar los recursos del público que se encuentran depositados en las entidades financieras privadas, frente a un riesgo eventual de insolvencia y liquidación de una entidad del sistema financiero nacional que sea aportante del Fondo de Seguro de Depósitos. Para los depositantes no representa ningún costo, pero si para la entidad financiera la cual debe cancelar mensualmente en base a los ahorros captados.

Banco Coopnacional cancela en el 2023 un valor pagado de 130.8 mil dólares, mostrando una disminución del 83.83% en el 2023 respecto al año anterior. La disminución que se evidencia en los aportes del Cosede es a partir de octubre 2022, de acuerdo a un ajuste del porcentaje de aportación de la prima fija conforme la resolución No.-JPRF-F-2022-038 del 29 de septiembre del 2022. Para el Banco la Prima fija aplicada es de 0,06% anual.



APORTES A COSEDE (en porcentaje)



Fuente y Elaboración: Banco Coopnacional S.A.

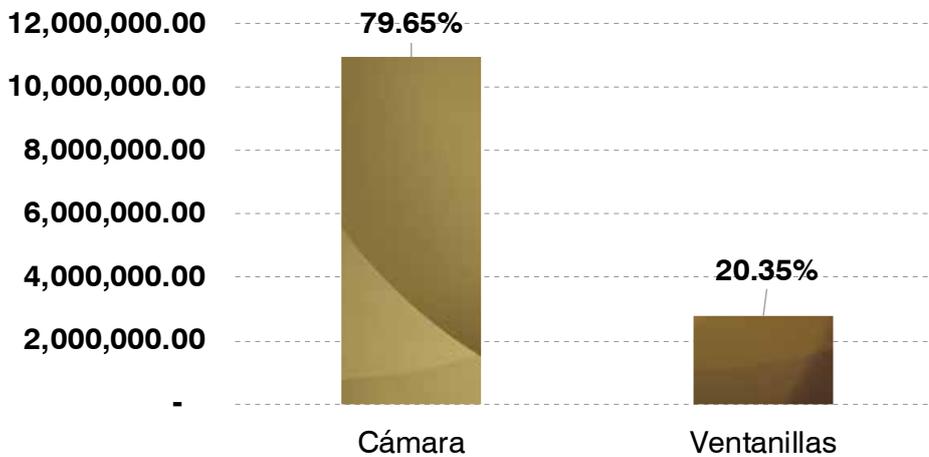
Cuentas Corrientes

En el 2023 los cheques presentados al cobro tuvieron una disminución del 29.87% con respecto al monto y una disminución del 6.59% con respecto a la cantidad de cheques. Durante el 2023, el monto gestionado en cuenta corriente fue de 13.7 millones de dólares comparado con los 19.5 millones del 2022, esto significó 5,007 y 5,360 cheques respectivamente.

La Cámara de Compensación representa el 79.65% del total de cheques presentados al cobro, lo cual significa 10.9 millones de dólares. Por otro lado, los cheques presentados por Ventanilla representan la diferencia, esto es 20.35% del total de cheques presentado al cobro.



CHEQUES PRESENTADOS AL COBRO

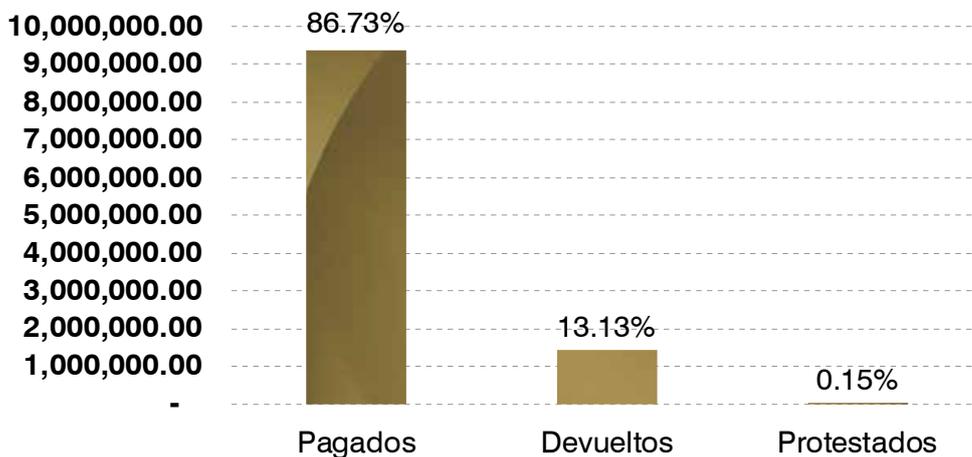


Fuente y Elaboración: Banco Coopnacional S.A.

De acuerdo con los datos presentados por la Cámara de Compensación, se pudo observar que el 86.73% del monto de cheques fueron pagados sin observación, el 13.13% fueron devueltos y tan sólo el 0.15% fueron protestados.



CÁMARA DE COMPENSACIÓN



Fuente y Elaboración: Banco Coopnacional S.A.

Gobierno de Tecnología de Información

El Banco Coopnacional durante el año 2023 ha continuado en su senda de ofrecer sólidos servicios financieros a sus clientes y usuarios financieros, con la calidad humana, la seguridad y confianza avalado por una larga trayectoria de servicio a la comunidad que busca tener a su alcance un Banco que se adapte a sus necesidades y planes de crecimiento.

Definitivamente para lograrlo, se ha fortalecido y dado prioridad al gobierno de tecnología de información de la Institución, mediante la asignación de recursos, gestión de la cartera de proyectos y el fortalecimiento de las alianzas estratégicas con proveedores de alta calidad en el ofrecimiento de servicios digitales que sean sustentables y seguros, bajo el cumplimiento del marco regulatorio, la minimización del riesgo y la generación de valor para los accionistas y clientes.

El presente informe detalla los logros tecnológicos alcanzados por el Banco durante el año 2023. Se destacan los avances en el desarrollo de nuevos servicios financieros, las mejoras en seguridad de la información, el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la minimización del riesgo y el fortalecimiento de los canales electrónicos.

En lo referente al desarrollo de nuevos servicios financieros cabe señalar que se inició un proyecto para disponer de una plataforma de banca electrónica y banca móvil para poner a disposición de nuestros clientes la consulta de movimientos y saldos, poder realizar transferencias entre cuentas propias, a otros clientes del mismo banco e incluso transferencias interbancarias; así mismo, la posibilidad de realizar el pago de una gran cantidad de servicios que ya se podían realizar por ventanilla, entre otras funcionalidades que de manera progresiva es posible poner a disposición de los clientes, ofrecido mediante una plataforma intuitiva, segura y flexible. Ya se ha culminado con el proceso de desarrollo y pruebas, dando paso a una etapa de uso en ambiente productivo para nuestros colaboradores y clientes más cercanos para que puedan usarlo y nos den su retroalimentación de mejoras y optimización para su comercialización al resto de clientes durante el primer semestre del 2024.

Otro Proyecto que se ha realizado con excelentes resultados, ha sido el de poder recibir y enviar transferencias de manera internacional, este nuevo servicio bajo el eslogan: **“Uniando corazones, sin fronteras”** ciertamente será una fuente de muchas posibilidades para nuestros clientes en el exterior que desean realizar una transferencia a sus cuentas en el Ecuador o para aquellos clientes que desean enviar remesas a sus seres queridos en el extranjero. La puesta en producción para dicho servicio ha sido programada para el primer trimestre del 2024. (y tengo el agrado de mencionarlo en este momento, que ya se encuentra en producción con excelentes resultados y aceptación de nuestros clientes).

En lo referente a los servicios de cajeros automáticos se ha realizado la adquisición de dos cajeros que han sido instalados en dos de nuestras oficinas de forma exitosa, bajo altos estándares de seguridad, monitoreo continuo y que están disponibles las 24 horas para atender a nuestros clientes de forma oportuna cuando así lo requieran. Con dichas adquisiciones el Banco ya cuenta con cuatro cajeros actualmente funcionando al servicio de nuestros clientes, dos en la Oficina Matriz, uno en Agencia 1 y otro en Agencia 2. Para el 2024 se tiene planificado la adquisición de nuevos cajeros para ser ubicados en centros comerciales de alta afluencia de público y que se encuentren cerca de los nichos de mercado en el que se encuentran nuestros clientes.

Algo que también nos llena de mucho orgullo como Institución ha sido el convenio con MasterCard para la emisión de la tarjeta de débito con franquicia que pueda ser utilizada en comercios y en canales de comercio electrónico a nivel nacional e internacional. Para ello, se ha hecho el convenio con un proveedor de calidad mundial para la emisión, procesamiento transaccional e integración con MasterCard. Dicho proyecto ya ha iniciado a finales del 2023 y esperamos en el cuarto trimestre del 2024 poder emitir nuestra tarjeta de débito MasterCard de forma exitosa.

En cuanto a otro de los canales electrónicos que para el Banco son importantes para una adecuada atención de nuestros clientes, como lo es la Banca Telefónica, es importante mencionar que se han habilitado nuevas funcionalidades y seguridades que permiten un servicio óptimo y versátil para nuestros clientes.

Por otro lado, la seguridad de la información es permanentemente una prioridad para el Banco, y en el año 2023 se han logrado importantes avances en este sentido sobre todo en la actualización y fortalecimiento de las políticas y procedimientos de seguridad de la información, asegurando el cumplimiento de las regulaciones normativas, protegiendo los activos digitales del Banco y la confidencialidad de los datos de los clientes. Así mismo, se dispone de un centro de soluciones avanzadas de detección y respuesta ante amenazas, que permiten una detección temprana y una respuesta rápida a posibles incidentes de seguridad, protegiendo proactivamente los sistemas y datos del Banco contra ciberataques.

De igual forma, se han logrado de forma progresiva y óptima la consecución de los objetivos estratégicos del negocio a través de la implementación de objetivos estratégicos de tecnología de información orientados a obtener el máximo retorno sobre las inversiones realizadas. Es por ello, que los planes y actividades de tecnología se han enfocado principalmente en la expansión de la presencia digital del Banco, aumentando el número de clientes que utilizan los canales electrónicos para realizar transacciones financieras y acceder a servicios bancarios; lo cual, definitivamente, ha mejorado la eficiencia operativa y la reducción de costos, mediante la automatización de procesos y la optimización de la infraestructura tecnológica del Banco.

Los esfuerzos por garantizar una infraestructura segura, debidamente supervisada y monitoreada, está alineada con la política institucional de contar con un adecuado control interno y de gestión del riesgo que permita mitigar los eventos de riesgo inherentes a los que se expone la Entidad y; a su vez, lograr un nivel de riesgo residual alineado con la dirección estratégica que la Alta Dirección ha delineado para el crecimiento sustentable y sólido de la Institución.

Por esa razón existe un compromiso permanente por parte de la Alta Gerencia para cumplir con los requerimientos regulatorios, las mejores prácticas en temas de seguridad y gestión del riesgo, así como la preparación y concientización permanente de los colaboradores del banco, conscientes que la responsabilidad es de toda la organización para lograr dicho fin.

Por consiguiente, podemos decir con certeza que el 2023 ha sido un año de logros y cumplimiento de objetivos en el gobierno y gestión de la tecnología de información institucional, gracias al trabajo de todos quienes conformamos Banco Coopnacional, logrando importantes avances en materia de tecnología e innovación, mejorando la oferta de servicios financieros, fortaleciendo la seguridad de la información, alcanzando objetivos estratégicos, minimizando riesgos y optimizando los canales electrónicos. Estos logros han contribuido a consolidar la posición del Banco Coopnacional como un actor principal en el sector financiero ecuatoriano, sólido, sustentable y con una calidad humana que continuamente se pone así mismo nuevos retos por alcanzar y que en el 2024 seguirá por el sendero del éxito.

Canales Electrónicos

Lo que ha caracterizado a nuestra Institución ha sido el continuo mejoramiento de sus procesos, una atención cordial al usuario, empatía en la entrega de servicios con calidad humana y satisfacción efectiva en la entrega de nuestros servicios financieros. Es por ello, que durante el 2023 se ha realizado un gran esfuerzo para la correcta ejecución de los proyectos relacionados con los canales electrónicos.

El 2023 fue un año de mucha innovación tecnológica y de crecimiento sustentable en el que implementaron nuevos productos y servicios para nuestros clientes para lograr un mayor acceso a la información y menos dependencia hacia los canales físicos de atención, optimizando los recursos y reduciendo las cargas operativas del negocio.

Cajeros Automáticos Propios

En el 2023, el Banco realizó la adquisición de dos cajeros automáticos adicionales, fortaleciendo aún más nuestra red de atención al cliente. Estos nuevos equipos se suman a nuestros ya existentes cajeros automáticos, ofreciendo así un total de cuatro equipos donde el cliente puede utilizar los servicios de transacciones de: consultas, retiros y transferencias entre cuentas.

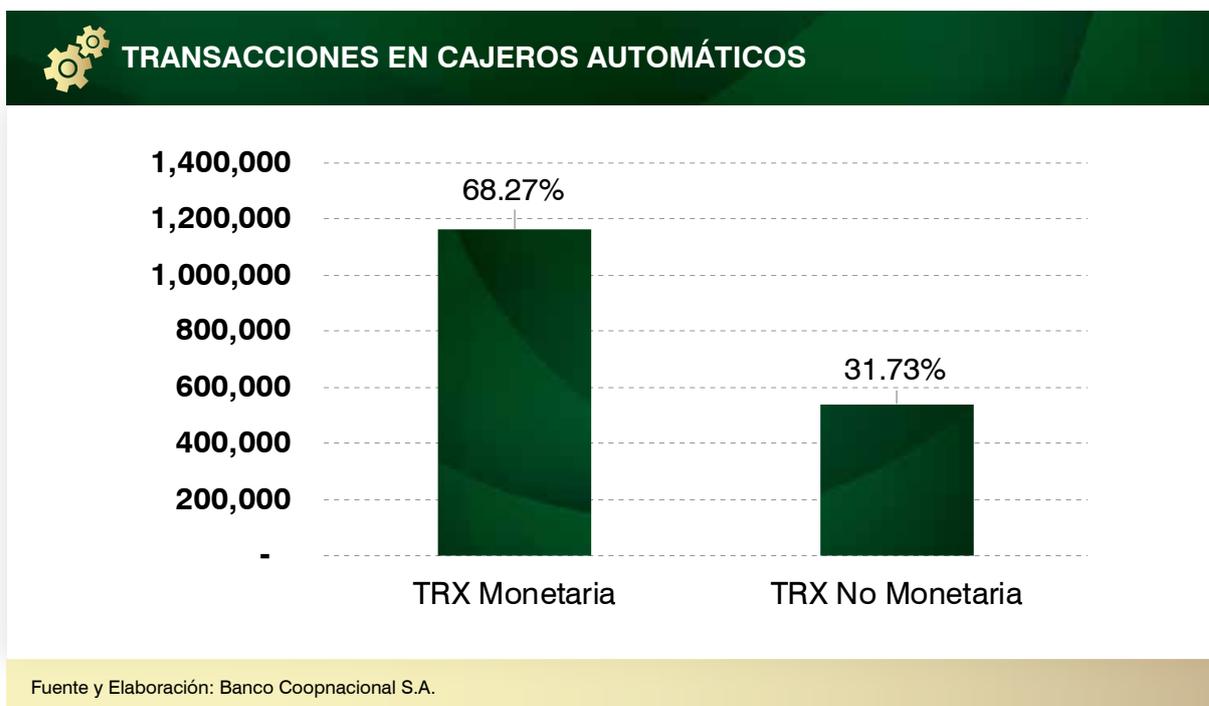
Con estas nuevas adquisiciones en cajeros automáticos, reafirmamos nuestro compromiso de brindar un servicio excepcional a nuestros clientes, garantizando su conveniencia y satisfacción en todo momento. Ahora, más que nunca, nuestros clientes pueden acceder a sus fondos y realizar transacciones financieras de manera rápida y segura, sin importar la hora del día.

Además, es importante destacar que todos nuestros cajeros automáticos están constantemente monitoreados para garantizar su funcionamiento óptimo y la seguridad de las transacciones. Este riguroso proceso de supervisión nos permite mantener la confianza de nuestros clientes y asegurar la integridad de sus operaciones bancarias.

Transacciones en cajeros automáticos

Durante el año 2023 las transacciones totales que se realizaron en cajeros automáticos, conformadas por consultas, retiros y transferencias fueron 1,706,717 operaciones. En la red de Banred se realizaron 1,576,662 operaciones que representa el 92.27% del total de operaciones y las transacciones realizadas en cajeros automáticos propios fue de 130,055 operaciones y representan el 7.61% del total de operaciones realizadas en el 2023.

Las transacciones monetarias realizadas en cajeros automáticos de la red Banred y cajeros automáticos propios -retiros y transferencias- representaron el 68.27%, seguida por las transacciones no monetarias -consultas- que representaron el 31.73%.



C-BOT BCN

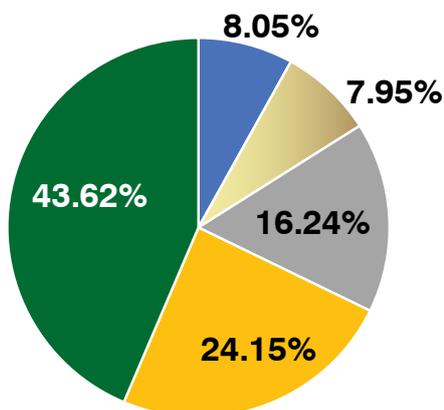
Un Canal Electrónico muy importante ha sido el de C-BOT BCN mediante la aplicación WhatsApp, en donde los clientes han podido realizar diversas operaciones financieras como: consultas de saldo, acceder a servicios de Tarjeta de Débito, reportar emergencias bancarias, mediante el uso de dicha aplicación de una forma sencilla, práctica pero segura.

A diciembre 2023 se han registrado 25,368 clientes de los cuales el 79.04% cuenta con Tarjeta de Débito activa y el 20.96% no tiene Tarjeta, del total de clientes registrados el 8.05% corresponde a clientes que reciben acreditaciones el Sector Público y el 7.95% a las acreditaciones de Jubilados que son los segmentos con mayor representatividad en cuanto a monto y número de operaciones del total de acreditaciones.

Del total de clientes registrados el servicio de mayor usabilidad son las consultas de saldos y préstamos con un 98.33%, le siguen los servicios de Tarjeta de Débito con el 1.56%.



SEGMENTACIÓN DE REGISTROS POR TIPO DE RUBRO C-BOT BCN (en porcentaje)



■ Sector Público ■ Jubilados ■ IESS/BIESS ■ Otras SPI ■ Sin SPI

Fuente y Elaboración: Banco Coopnacional S.A.

Banca Electrónica

En el último trimestre del año 2023 se realizó la afinación de funcionalidades para el lanzamiento de nuestra Banca Electrónica, una plataforma diseñada para brindar una experiencia bancaria más ágil y conveniente a nuestros clientes. Tras un exitoso plan piloto realizado en el año 2023, en el cual participaron los trabajadores del Banco y sus familiares cercanos (Friends and Family), hemos estado perfeccionando las funcionalidades de la Banca Electrónica y ajustando detalles para garantizar su óptimo funcionamiento.

Entre las principales funcionalidades que ofreceremos en la Banca Electrónica se encuentran:

- ▶ Consulta de saldos y movimientos de cuentas, pólizas y préstamos, así el Cliente puede mantener un control preciso de sus finanzas.
- ▶ Transferencias a cuentas propias, terceros e interbancarias, brindando la flexibilidad de mover el dinero de forma segura y rápida.

▶ Pago de servicios y tarjetas de crédito, para que pueda el Cliente realizar sus pagos de manera conveniente y sin complicaciones.

Estamos comprometidos en ofrecer una experiencia bancaria de primera clase, y la Banca Electrónica es un paso importante en ese sentido.

Banca Móvil BCN

Banco Coopnacional en diciembre de 2023 empezó la fase de desarrollo, personalización y pruebas funcionales de su Banca Móvil. La solicitud para la publicación de la APP ya fue enviada a las tiendas virtuales para iniciar la etapa de Plan Piloto. La Banca Móvil contará con los siguientes servicios: consulta de saldos y movimientos de cuentas, pólizas y préstamos; transferencias a cuentas propias, terceros e interbancarias; y, pago de servicios y tarjetas de crédito.

Servicio de Recaudación de Pagos a Terceros

Adicionalmente el Banco, continúa brindando a sus clientes y público en general el Servicio de Recaudación de Pagos a Terceros (SRPT), el cual ofrece el cobro de varios servicios entre los más importantes: servicios básicos, predios urbanos, planillas del IESS, impuestos del SRI, telefonía, recargas, etc. Este servicio es en convenio con Facilito, una de las redes de servicios más grande del país y con mayor cobertura de empresas públicas y privadas. Este servicio afianzó nuestro compromiso con brindar al cliente un motivo más de fidelidad y pertenencia al Banco.

En el año 2023 se realizaron un total de 121,371 transacciones del Servicio de Recaudación de Pagos a Terceros, lo cual significa USD 5,737,542.45.

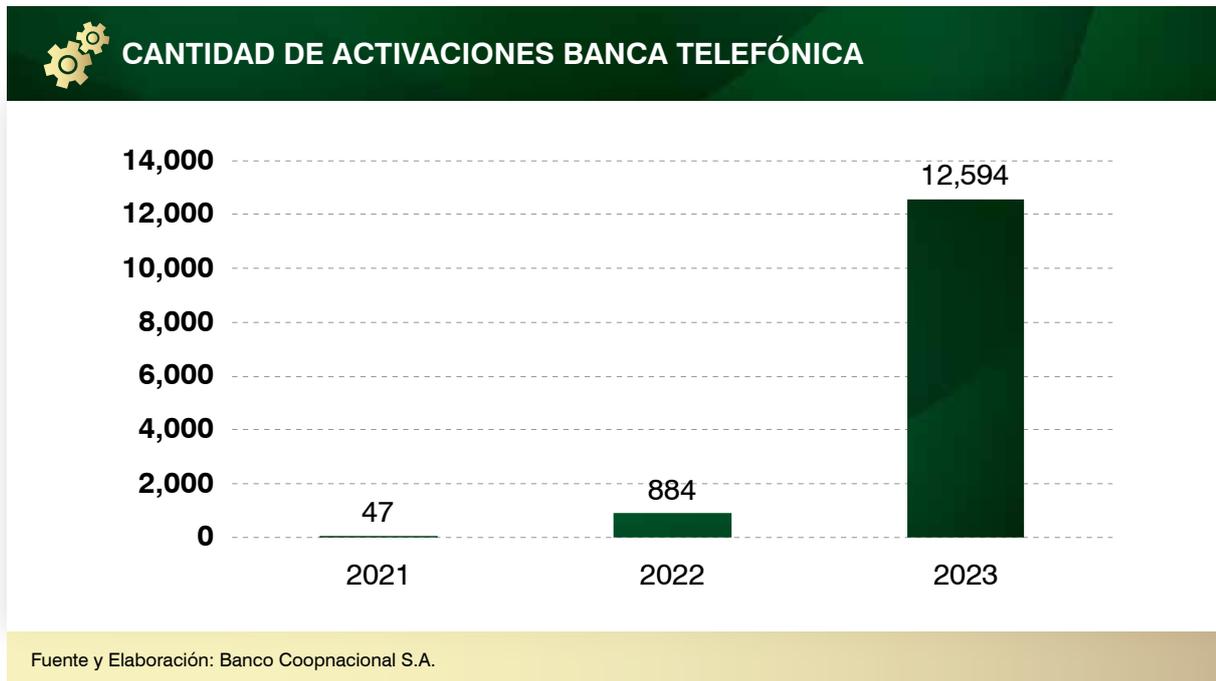


Banca Telefónica

Un Canal fácil y efectivo ha sido el de Banca Telefónica mediante nuestro PBX (04) 370 9820, en donde los clientes han podido realizar diversas operaciones financieras como: consultas de saldo, acceder a servicios de Tarjeta de Débito, reportar emergencias bancarias, etc.

A diciembre 2023 han activado la Banca Telefónica 13,525 clientes lo cual representa el 16.36% y a su vez se encuentran pendientes de activar 68,882 lo cual representa el 83.64%. Que de acuerdo desde la salida a producción hemos tenido un sector considerable que han activado el canal electrónico.

De todos los servicios que se encuentran en la Banca Telefónica el de consultas es el más utilizado con 10,195 transacciones que representa el 38.06% de todos los servicios en el año 2023.



Plan Estratégico 2023 - 2026, Plan Operativo 2023, Presupuesto 2023 y Plan de Continuidad del Negocio.

El Banco Coopnacional de acuerdo con el Plan Estratégico determinado para el periodo 2023-2026, cumplió con los objetivos y metas establecidos para el periodo indicado. Las estrategias desarrolladas proporcionan una visión clara y compartida de la orientación que el Banco desea tomar a largo plazo.

Dentro del plan estratégico se consideró las mejores prácticas de administración de riesgos, por lo cual se estableció pilares para la consecución de los objetivos planteados, los procesos de riesgos y prevención de lavado de activos y financiamiento de las actividades de terrorismo, incluyendo adicionalmente un factor que permite un crecimiento en conjunto de la Entidad y los clientes, como lo es la educación financiera.

Con respecto al Plan Operativo 2023, el documento define cómo se llevó a cabo las estrategias establecidas en el plan estratégico en términos más concretos, nos ayudo a asegurar la implementación efectiva de las estrategias establecidas en el plan estratégico y garantizar el éxito del Banco a corto plazo.

Para el proceso de diseño del plan operativo se realizaron talleres en presencia de las áreas de la Entidad, los cuales compartieron sus ideas para enlistar las actividades a realizarse con el fin de darle concordancia lógica para la consecución de las metas.

Para la consecución de los objetivos existentes entre el plan estratégico y el plan operativo del Banco, se contó con los recursos financieros, para lo cual el presupuesto del año 2023 se realizó considerando los insumos que se necesitaron para la consecución de los objetivos establecidos.

La importancia del plan operativo radica en que facilitó la ejecución del plan estratégico, a través del seguimiento de las actividades fijadas, la administración eficaz de los recursos y la correcta ejecución del presupuesto.

Se realizó al menos de forma trimestral un seguimiento a la conciliación presupuestaria, para corroborar la eficacia de las políticas implementadas, y en caso de existir algún tipo de desviación, tomar los correctivos inmediatos para que en su conjunto las metas trazadas para el año 2023 no se vieran afectadas.

La Entidad planificó sus actividades y operaciones a mediano plazo, ya que consideró todos los escenarios posibles, incluso un evento de alto impacto que pudiere afectar a la continuidad de las operaciones, por lo que se desarrolló la actualización del plan de continuidad del negocio que permitiría que la Entidad continúe ofreciendo sus servicios críticos cuando ocurra un desastre que provoque una interrupción de sus actividades.

La responsabilidad del establecimiento de un plan de continuidad de negocio es de la Alta Gerencia; el plan trato todas las funciones y recursos tanto humanos como materiales requeridos para que el banco sea viable después de que ocurra una interrupción, minimizando de esta forma sus consecuencias.

El objetivo principal del plan de continuidad del negocio es minimizar el impacto de las interrupciones en el negocio y garantizar la recuperación rápida y efectiva de las operaciones críticas.

Los desafíos que enfrenta el Banco imponen una mejora en la eficiencia de sus procesos mediante la optimización de la gestión y la utilización de recursos como sistemas y tecnología. Se socializó el plan estratégico a todos los miembros del Banco y para la consecución de los objetivos se basó en un personal capacitado, la cultura organizacional y el control interno.

El procesamiento de los sistemas de información es un componente crítico porque muchos de los procesos clave de negocio dependen de la disponibilidad de los recursos y de los datos que manejan, para lo cual se realizó inversiones continuas en tecnología de punta, ya que la tecnología es un factor crítico para el éxito de nuestros objetivos estratégicos.

Seguimiento al Plan Estratégico 2023 - 2026, Plan Operativo 2023 y Presupuesto 2023.

La Alta Administración de la Entidad en conjunto con los jefes departamentales del Banco, buscan dar cumplimiento al Plan estratégico, operativo y presupuesto aprobado por el Directorio, aunando experiencias y dedicación al mismo, que se puede ver reflejado su cumplimiento en los porcentajes individuales alcanzados en el siguiente detalle:

OBJETIVOS	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
Objetivos Generales:		
Objetivo I:	Patrimonio Institucional	100%
Objetivo II:	Liquidez	100%
Objetivo III:	Calidad de Cartera	100%
Objetivo IV:	Patrimonio Técnico	100%
Objetivo V:	Canales Electrónicos	100%
Objetivo VI:	Educación Financiera	100%
Objetivo VII:	Prevención Lavado de Activos	100%

Como se puede observar, los objetivos estratégicos se están cumpliendo en el transcurso del año 2023, la Administración ha brindado el aporte necesario para el cumplimiento de estos.

Con respecto a la ejecución presupuestaria de la Entidad en al cuarto trimestre del 2023, se viene trabajando con el objetivo de minimizar los gastos operativos, lo que ha permitido a la Entidad tener un crecimiento estable y sostenido a lo largo del tiempo.

Como se puede visualizar en los cuadros abajo presentados los valores presentados en los estados financieros de la Entidad son un fiel reflejo de la gestión realizada por la Administración con el fin de que se obtengan valores que se encuentren dentro de los rubros que previamente fueron aprobados por el Directorio, lo que posteriormente conllevará a la obtención de los objetivos establecidos en la planeación estratégica del Banco.

CÓDIGO ACTUAL	DETALLE	BALANCE DICIEMBRE 2023	PRESUPUESTO DICIEMBRE 2023	DIFERENCIA ABSOLUTA	DIFERENCIA RELATIVA
5	INGRESOS	13,614,641	13,158,511	-456,130	-3.35%
51	Intereses y Descuentos Ganados	11,847,458	11,532,611	-314,847	-2.66%
5101	Depósitos	2,747,384	2,200,000	-547,384	-19.92%
5103	Intereses y Dscptos Inversiones	2,476,671	2,570,000	93,329	3.77%
5104	Intereses de cartera de crédito	6,623,403	6,767,970	144,567	2.18%
52	Comisiones Ganadas	-	-	-	0.00%
53	Utilidades Financieras	468,444	150,000.00	-318,444	-67.98%
54	Ingresos por Servicios	898,289	850,000	-48,289	-5.38%
55	Otros Ingresos Operacionales	-	-	-	0.00%
56	Otros Ingresos	400,451	625,900	225,449	56.30%

CÓDIGO ACTUAL	DETALLE	BALANCE DICIEMBRE 2023	PRESUPUESTO DICIEMBRE 2023	DIFERENCIA ABSOLUTA	DIFERENCIA RELATIVA
4	GASTOS	12,016,019	12,429,773	413,753.61	3.44%
41	Intereses Causados	2,862,408	3,051,079	188,671.30	6.59%
42	Comisiones Causadas	102,405	32,000	-70,404.50	-68.75%
43	Pérdidas Financieras	-	-	-	-
44	Provisiones	333,694	403,000	69,306.05	20.77%
45	Gastos de Operación	8,638,942	8,903,694	264,751.92	3.06%
4501	Gastos de Personal	2,586,757	3,305,167	718,410.34	27.77%
4502	Honorarios	761,828	685,000	-76,827.88	-10.08%
4503	Servicios varios	1,696,289	1,291,485	-404,803.64	-23.86%
4504	Impuestos, Contribuciones y Multas	599,698	711,146	111,447.87	18.58%
4505	Depreciaciones	371,745	364,302	-7,443.26	-2.00%
4506	Amortizaciones	503,490	500,000	-3,489.76	-0.69%
4507	Otros Gastos	2,119,136	2,046,594	-72,541.75	-3.42%
46	Otras Pérdidas Operacionales	73,826.79	-	-73,826.79	-100.00%
47	Otros Gastos y Pérdidas	4,744	40,000	35,255.63	743.10%

Acorde a la información presentada por la Administración del Banco, se concluye que existe una gestión eficiente de los recursos, especialmente minimizando los gastos, lo que permite soportar las operaciones de la Entidad, tratando siempre de mantener una cartera de créditos óptima, apegado siempre a la estrategia del negocio.

“ Con respecto a la ejecución presupuestaria de la Entidad en el cuarto trimestre del 2023, se viene trabajando con el objetivo de minimizar los gastos operativos, lo que ha permitido a la Entidad tener un crecimiento estable y sostenido a lo largo del tiempo. ”

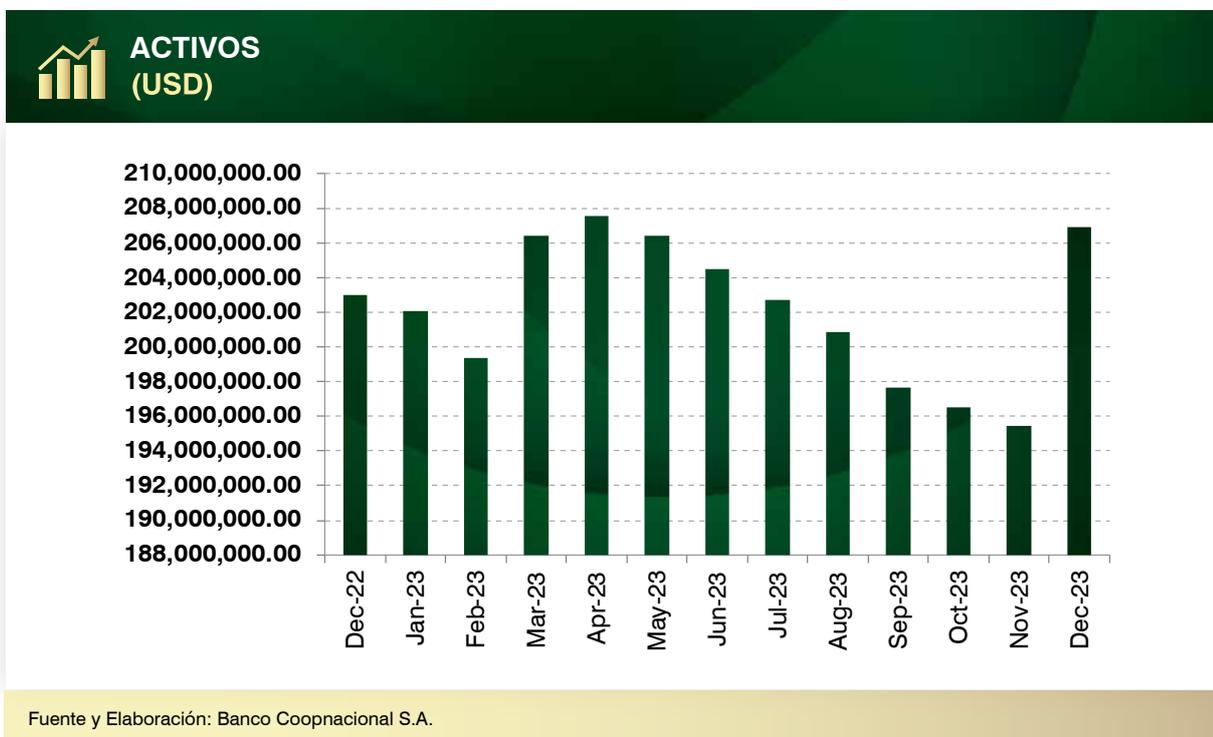
Informe Financiero

Fortalezas y Recursos Financieros del Banco Coopnacional S.A.

Dentro del siguiente informe, se muestra la evolución y la situación de las cuentas más importantes del Balance General y el Estado de Resultados. De la misma forma, se analiza los indicadores relevantes que permiten conocer la situación real de la entidad.

Activos

El Activo del Banco se encuentra conformado por el Pasivo con el 83.91% y por el Patrimonio con 16.09%. El incremento del Activo fue del 1.93%, lo cual significa una variación absoluta de 3.9 millones de dólares, comparado con el 2022. Al finalizar el año, el saldo del Activo es de 206.9 millones de dólares.



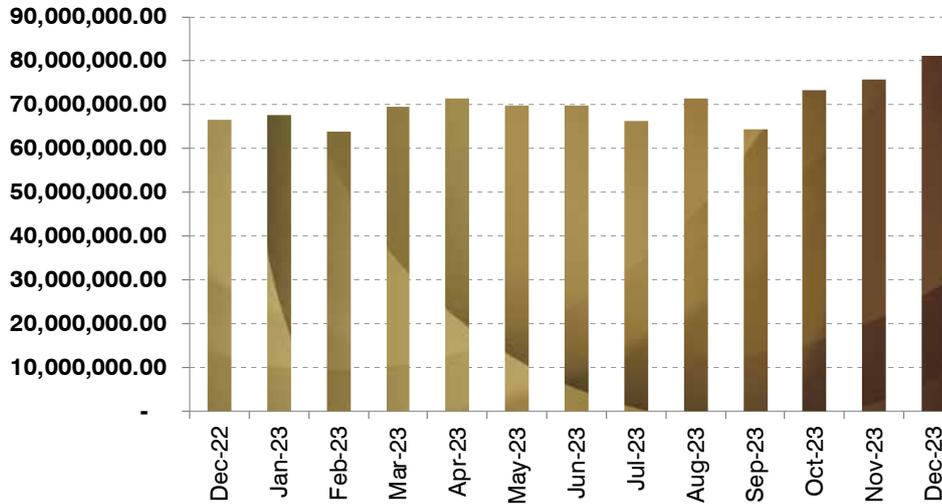
Fondos Disponibles

Los Fondos Disponibles representan el 39.19% del total de Activos. Al finalizar diciembre del 2023 se registra un saldo de 81.1 millones de dólares, comparado con los 66.6 millones que se registró en diciembre del 2022. La variación absoluta fue de 14.4 millones de dólares, lo cual significa un incremento del 21.75%.

“ El incremento del Activo fue del 1.93%, lo cual significa una variación absoluta de 3.9 millones de dólares, comparado con el 2022. Al finalizar el año, el saldo del Activo es de 206.9 millones de dólares. ”



**FONDOS DISPONIBLES
(USD)**



Fuente y Elaboración: Banco Coopnacional S.A.

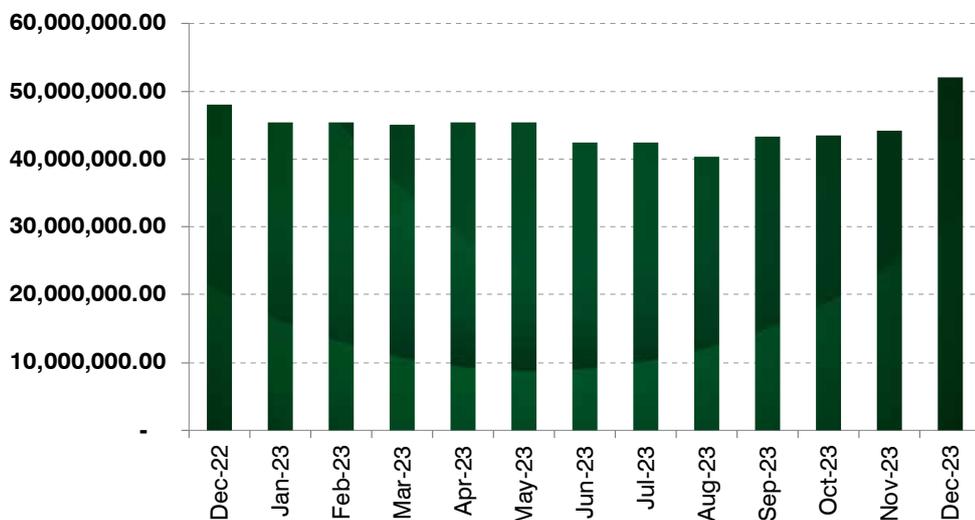
Inversiones

Las Inversiones continúan siendo una de las fortalezas de la entidad. El saldo a diciembre del 2023 es de 52.1 millones de dólares como Inversiones Brutas, descontando las provisiones que suman 158.5 mil dólares, da un total de 52 millones como Inversiones Netas. El incremento de las Inversiones Netas con respecto al año 2022 es del 8.29%, lo cual significa una variación absoluta de 3.9 millones de dólares.

Las Inversiones Netas representan el 25.13% del total de Activos del Banco, lo que convierte a esta importante cuenta en una palanca estratégica del activo.



**INVERSIONES NETAS
(USD)**



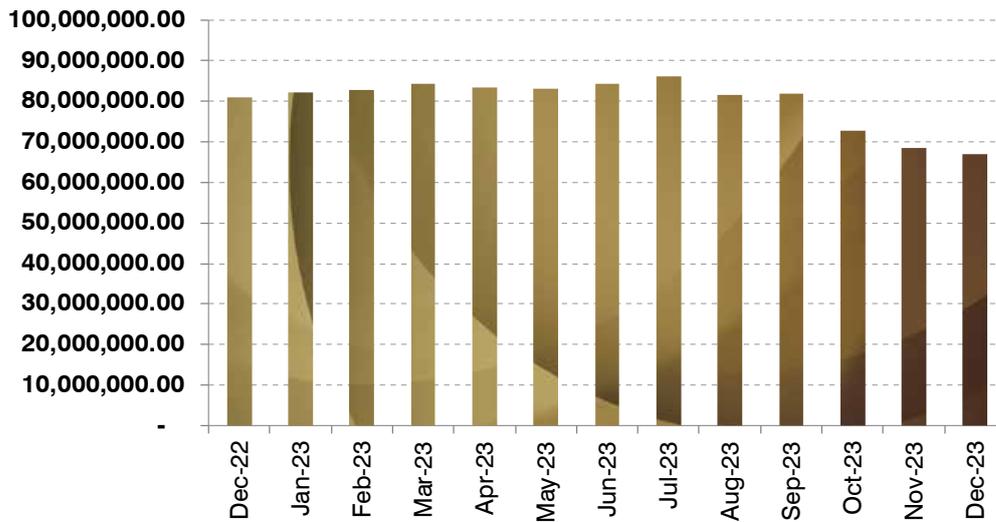
Fuente y Elaboración: Banco Coopnacional S.A.

Cartera de Crédito

Al finalizar diciembre del 2023, la Cartera Bruta registra un saldo de 69.2 millones de dólares. Sin embargo, el saldo de la cartera difiere de la cantidad de créditos concedidos durante el año. Es así, que el Banco concedió 47.4 millones de dólares distribuidos en 1,412 operaciones. Las provisiones de 2.3 millones finalizan la cuenta con una Cartera Neta de 66.9 millones de dólares.



CARTERA DE CREDITO NETA (USD)



Fuente y Elaboración: Banco Coopnacional S.A.

Esta importante cuenta representa el 32.34% del total de Activos, con una disminución del 17.44% con respecto al 2022, lo cual significa una variación absoluta de menos 14.1 millones de dólares.

La Cartera Bruta conformada por 69.2 millones de dólares se encuentra segmentada de la siguiente forma: 92.72% en Comercial, 6.26% en Microcrédito, 0.56% Consumo, 0.41% en Inmobiliario y una cantidad no representativa en el segmento de Vivienda. El portafolio de la Cartera lo constituye 8,209 operaciones de crédito, de las cuales: el 82.78% son del segmento Microcrédito, 16.57% son del segmento Consumo, 0.60% del segmento Comercial, 0.05% son del segmento Vivienda y 0.01% son del segmento Inmobiliario.

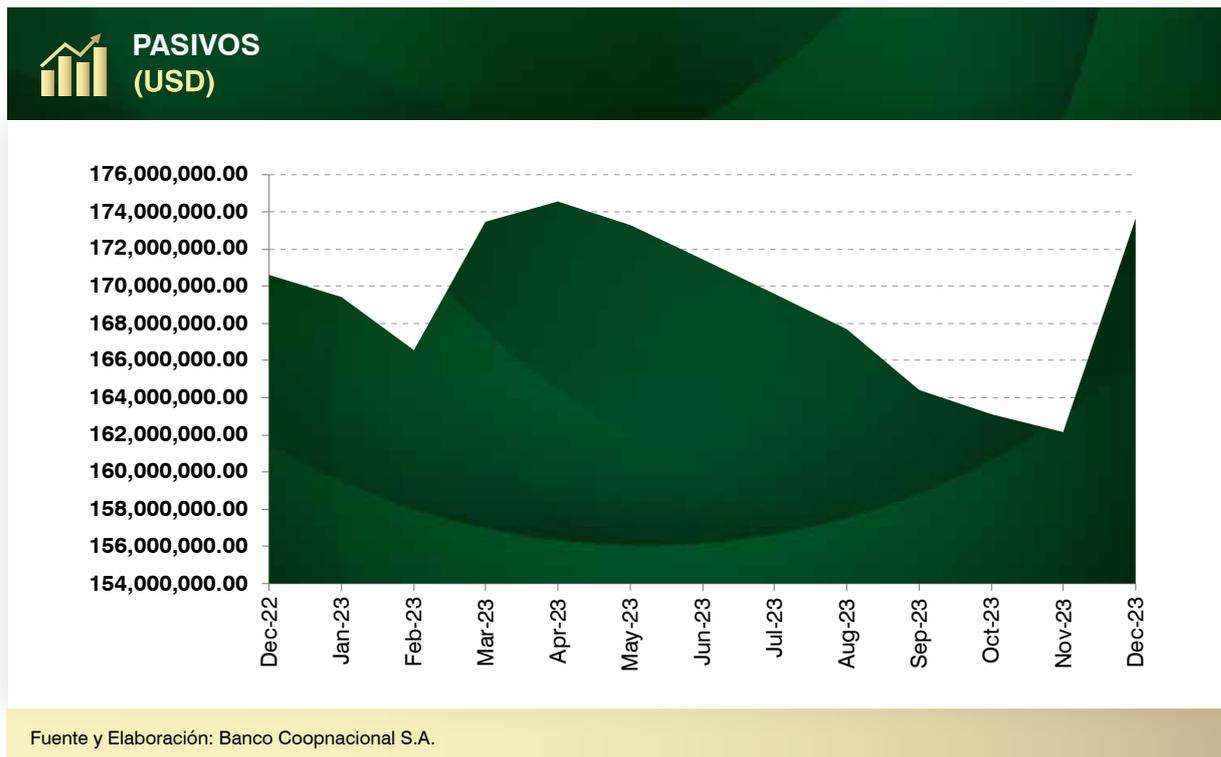
SALDO CARTERA 2023 (USD)				
SEGMENTO	SALDO	REPRES.	No. OPER.	REPRES.
COMERCIO	64,295,219.10	92.78%	49	0.60%
CONSUMO	385,815.73	0.56%	1,360	16.57%
VIVIENDA	4.00	0.00%	4	0.05%
MICROCREDITO	4,335,177.46	6.26%	6,795	82.78%
INMOBILIARIO	283,705.33	0.41%	1	0.01%
TOTAL	69,299,921.62	100.00%	8.209	100.00%

Es importante mencionar que la Gestión de Cartera de Crédito, se basa fundamentalmente en tres aristas que han logrado ser las claves para una morosidad adecuada y la más baja del sistema financiero. Primero, *la gestión prudential en la concesión de crédito*, lo cual significa que desde un inicio se busca la capacidad de pago y el nivel óptimo de endeudamiento del cliente, con gastos e ingresos reales y comprobados. Segundo, *el colateral o garantía del crédito*, el cual representa esa cuota de riesgo que asume el cliente al solicitar el financiamiento; su ahorro y su motivación para salir adelante como todo emprendedor puesto que conoce que ante una adversidad no queda desprotegido y puede usar ese fondo de emergencia para honrar sus obligaciones.

Para finalizar, *la gestión de cobranzas*, que sin lugar a dudas es un trabajo arduo y constante, pero que sin ello no se podría obtener los resultados esperados y la tranquilidad que requiere el Banco pues la recuperación es vital para honrar a los depositantes y estar acorde a esa confianza que han consignado en esta insitución.

Pasivos

Los Pasivos del Banco se incrementaron en el año 2023. Al finalizar diciembre, los Pasivos registran un saldo de 173.6 millones de dólares en comparación con los 170.5 millones de diciembre del 2022. El incremento fue de 3 millones de dólares, lo cual significa una variación del 1.79% más con respecto al año anterior.



Los Pasivos representan el 83.91% del total de Activos. Las Obligaciones con el Público es la cuenta principal, la misma que está conformada por los Depósitos a la Vista, Depósitos Restringidos y los Depósitos a Plazo.

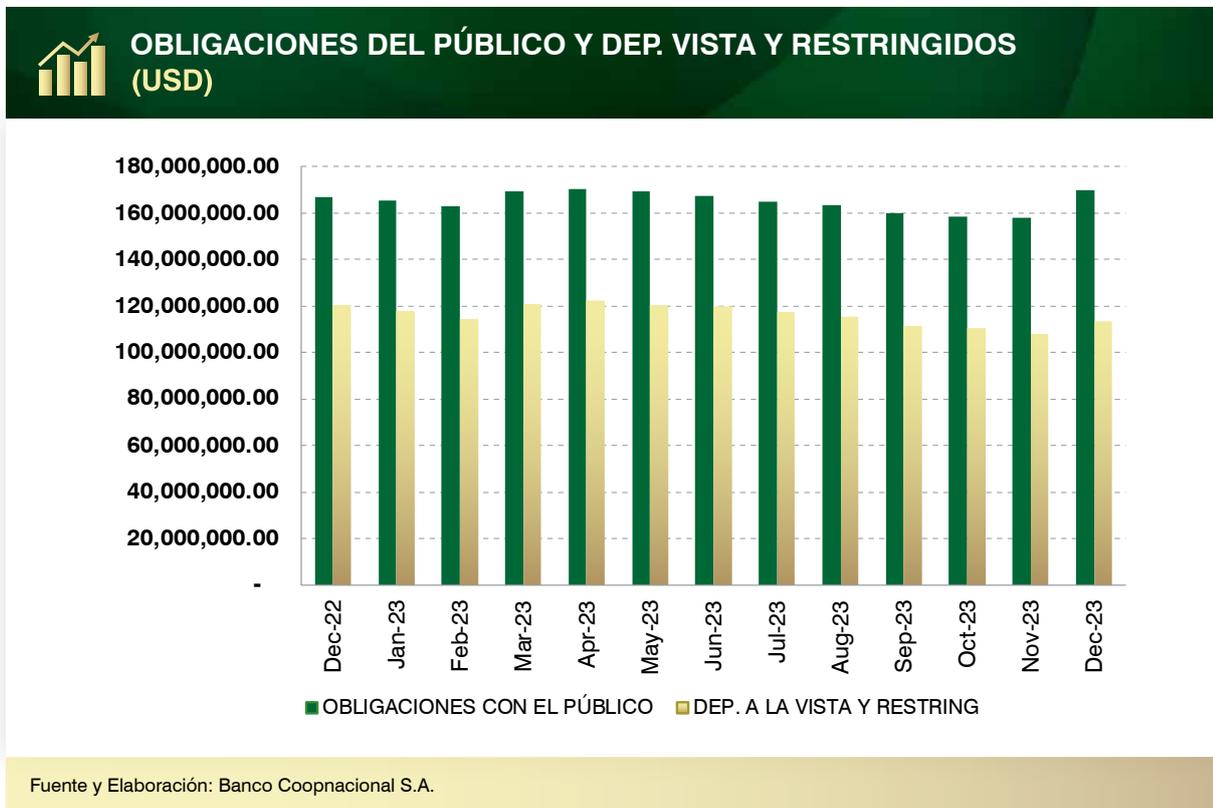
Las Obligaciones con el Público conforman el 97.65% del total de Pasivos de la entidad. Esta cuenta está constituida básicamente por los Depósitos a la Vista con el 64.70%, Depósitos a Plazo con el 33.05% y los Restringidos con el 2.25%. Las Obligaciones con el Público se incrementaron en un 1.74%, lo cual significa 2.8 millones de dólares más con respecto a diciembre del 2022.

Depósitos a la Vista y Restringidos

Los Depósitos a la Vista y Restringidos conforman el 64.70% y el 2.25% del total de las Obligaciones con el Público respectivamente. Al finalizar diciembre 2023, los Depósitos a la Vista registran un saldo de 109.7 millones de dólares en comparación con los 115.1 millones de dólares de diciembre del año 2022, lo cual denota una disminución del 4.70%, con una variación absoluta de 5.4 millones de dólares.

Se observa una disminución de los Depósitos Restringidos o los constituidos como garantía de crédito del 24.05%, con un saldo de 3.8 millones de dólares en comparación con los 5 millones de dólares de diciembre del 2022.

Al sumar las dos subcuentas, Depósitos a la Vista y Depósitos Restringidos, el Banco registra un saldo de 113.5 millones de dólares representando el 65.38% del Pasivo y el 54.86% del Activo, lo que significa una disminución del 5.51%, con una variación absoluta de 6.6 millones dólares menos con respecto a diciembre del año 2022.



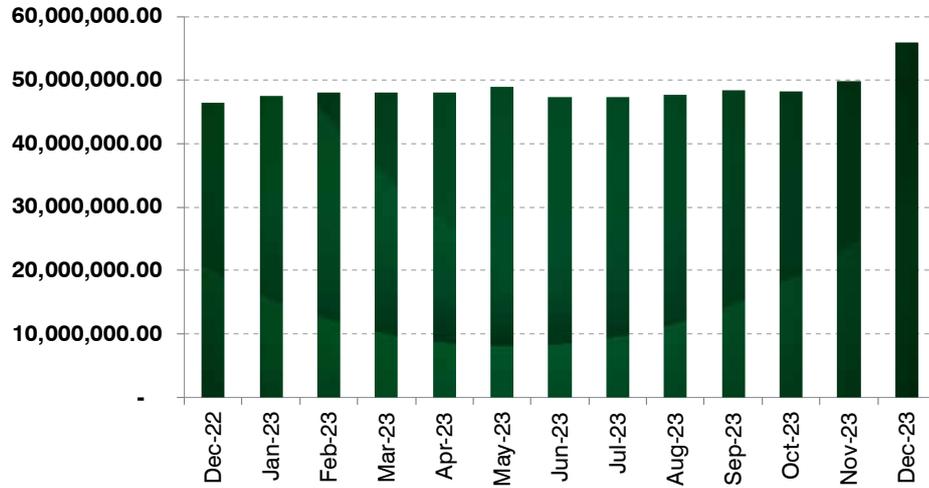
Depósitos a Plazo

Los Depósitos a Plazo conforman el 33.05% del total de Obligaciones con el Público. Al finalizar diciembre del 2023, el saldo registrado es de 56 millones de dólares, lo que significa un incremento del 20.44% con respecto a diciembre del año 2022, cuyo saldo era de 46.5 millones de dólares.

“ Al finalizar diciembre 2023, los Depósitos a la Vista registran un saldo de 109.7 millones de dólares en comparación con los 115.1 millones de dólares de diciembre del año 2022, lo cual denota una disminución del 4.70%, con una variación absoluta de 5.4 millones de dólares. ”



**DEPÓSITOS A PLAZO
(USD)**



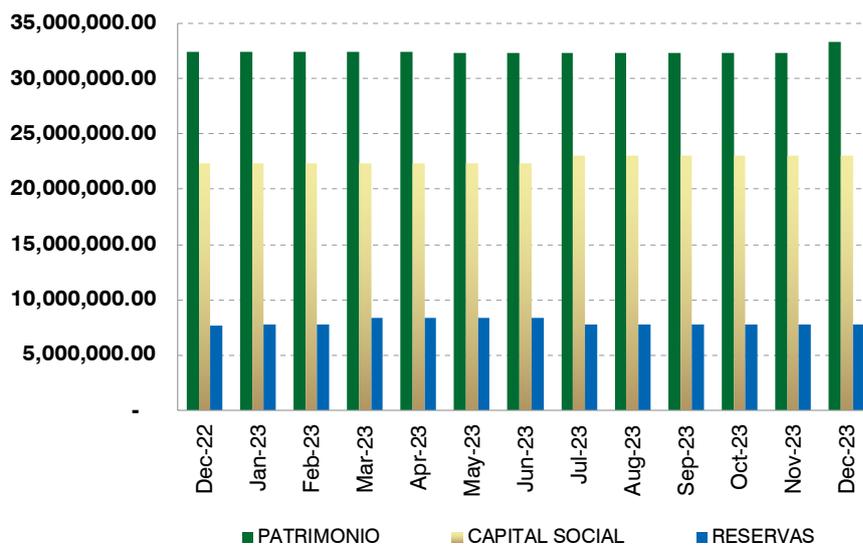
Fuente y Elaboración: Banco Coopnacional S.A.

Patrimonio

El Banco finaliza el 2023 con un saldo registrado de 33.2 millones de dólares. El Patrimonio conforma el 16.09% del total de Activos, cuyas cuentas principales son: Capital Social, Reservas, Otros Aportes Patrimoniales, Superavit por Valuaciones y Resultados. El Capital Social representa el 69.09% del Patrimonio, seguido por las Reservas con el 23.21%.



**PATRIMONIO
(USD)**

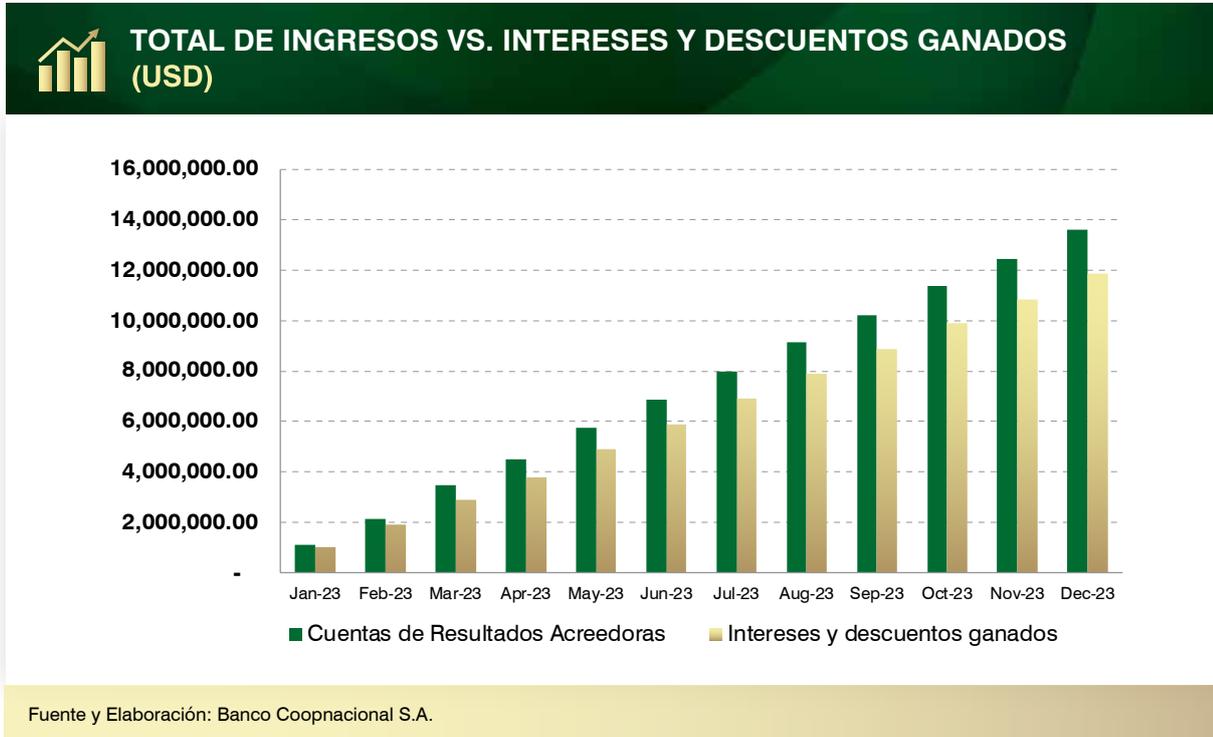


Fuente y Elaboración: Banco Coopnacional S.A.

Al finalizar diciembre del 2023, el Banco registra un Patrimonio Técnico Constituido de 31.9 millones de dólares en comparación con el Patrimonio Técnico Requerido que es de 9.4 millones, lo cual denota una solvente posición patrimonial dentro del sistema financiero con un excedente de 22.4 millones de dólares.

Utilidades

Al finalizar diciembre del 2023, la entidad registró Ingresos totales por 13.6 millones de dólares. Los Intereses y Descuentos ganados representan el 87.02 % del total de Ingresos, mostrando una cifra acumulada de 11.8 millones de dólares. La cuenta Ingresos por Servicios representa el 6.60% del total de Ingresos, finalizando el 2023 con 898.2 mil dólares.



Los Egresos totales registraron un saldo de 12.6 millones de dólares, representado principalmente por los Gastos de Operación con un valor de 8.6 millones de dólares que representa el 63.45% del total de Ingresos. Las Provisiones, Depreciaciones y Amortizaciones representan el 2.45% del total de Ingresos, lo cual significa 333.6 mil dólares. Los Intereses Pagados a los clientes representan el 21.02% del total de Ingresos con un valor acumulado de tan solo 2.8 millones de dólares.

La entidad finaliza el año 2023 con Resultados Positivos, con una Utilidad de 1 millón de dólares. Lo anterior significa un incremento de 254.9 mil dólares y una variación de 34.22% con respecto al año 2022. Sin embargo, es importante mencionar que el Impuesto a la Renta causado en el 2023 tuvo un incremento del 19.53%, incrementando de 300.1 mil dólares en el 2022 a 358.7 mil dólares en el 2023; la Participación de Trabajadores se incremento en el 30% registrando 55.3 mil dólares más en el 2023.

Indicadores Camel

Las instituciones del sistema financiero, de acuerdo a las normas vigentes establecidas por la Superintendencia de Bancos, tienen la obligatoriedad de presentar al público en general ciertos indicadores que muestren la situación financiera real de la entidad. Para poder cumplir con lo mencionado existen diversas metodologías, sin embargo, el utilizado y aceptado por el organismo de control es el CAMEL.

La metodología de análisis CAMEL establecida como modelo de alerta temprana en la supervisión bancaria, evalúa la solidez financiera de las empresas con base en indicadores cualitativos y cuantitativos, que examinan seis áreas: protección de capital (C), la calidad del activo (A), la capacidad de la gerencia (M), la solidez de la utilidad (E) y, el riesgo de la liquidez (L).

Capital

El indicador de Capital se mide en base a tres indicadores sumamente importantes. Al cierre del ejercicio del 2023, la *Cobertura Patrimonial de Activos* fue de 2,081.01% a diferencia del sistema bancario que registra el 536.10%.

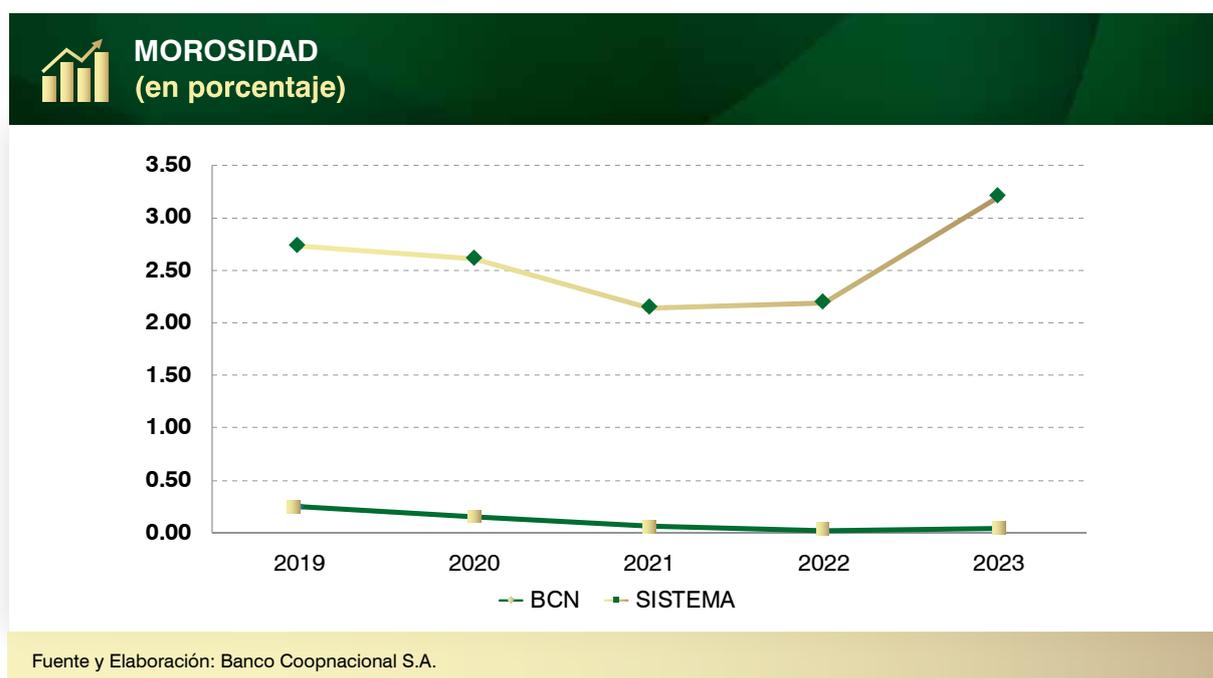
El *Patrimonio Técnico sobre los Activos y Contingentes Ponderados por Riesgo* es de 30.34%, lo que significa 21.34 puntos porcentuales más que lo que exige la norma vigente que es del 9%. De la misma forma, el total del Patrimonio Técnico Secundario estará limitado en su monto a un máximo del 100% del total del Patrimonio Técnico Primario. El Banco en este indicador, registra el 7.43%, lo que demuestra el cumplimiento y la suficiencia patrimonial de la entidad.

Calidad de Activos

La Cartera de Crédito es uno de los activos más importantes de una entidad financiera, por ende, existen dos indicadores que miden la Calidad de Activos. Estos indicadores son: Morosidad Bruta Total y Cobertura de la Cartera Improductiva.

La Morosidad Bruta Total al finalizar el año 2023 fue de 0.04%, en comparación con lo obtenido en el 2022 que fue 0.02%, dicho porcentaje muestra claramente la calidad de la cartera, considerando este riesgo crediticio como muy bajo en relación con el riesgo propio del nicho de mercado y al sistema bancario el cual fue de 3.20%.

A continuación, la evolución satisfactoria de este importante indicador financiero:



El segundo índice para medir la Calidad de Activos es la *Cobertura de Provisiones sobre la Cartera Improductiva*, la misma que registra un indicador de 8,251.23% de cobertura, a diferencia del 211.09% que registró el sistema bancario al finalizar el 2023.

Es necesario recalcar que las provisiones constituyen una contingencia en caso de que por eventos externos o internos la cartera improductiva aumente por la variación de la cartera vencida y que no devenga intereses de los distintos segmentos de crédito.

Manejo Administrativo o Gerencial

El Manejo Administrativo o Gerencial se puede medir bajo cuatro indicadores: *Activos Productivos sobre los Pasivos con Costo*; *Gastos Operacionales sobre el Margen Financiero*; *Gastos Operativos sobre los Activos Promedios* y, *Gastos de Personal sobre los Activos Promedios*.

En el primer indicador, el Banco registró un indicador de 92.96% en comparación con el 112.54% a finales del 2022, lo que significa que los activos productivos son mayores a los pasivos que generan un egreso para la entidad.

En el segundo indicador, el Banco obtuvo el 87.12%, al ejercicio económico del 2022, el cual fue de 93.23% y lo obtenido por el sistema bancario fue de 79.74%.

En el tercer indicador, el Banco obtuvo el 4.27%, lo que significa que los gastos de operación representan este porcentaje con respecto a los activos promedios.

El cuarto indicador, el cual mide el porcentaje que representa el gasto de personal con respecto a los activos promedios fue de 1.28% en comparación con el 1.35% del año 2022.

Rentabilidad

La Rentabilidad se la puede medir con diferentes indicadores, sin embargo, los más conocidos y utilizados para la información al público y al organismo de control, a través de la disposición expresa son: *Rentabilidad sobre el Activo (ROA)* y *Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE)*.

En los cuadros a continuación se muestra la variación de estos dos indicadores con respecto a los ejercicios económicos 2022 – 2023.

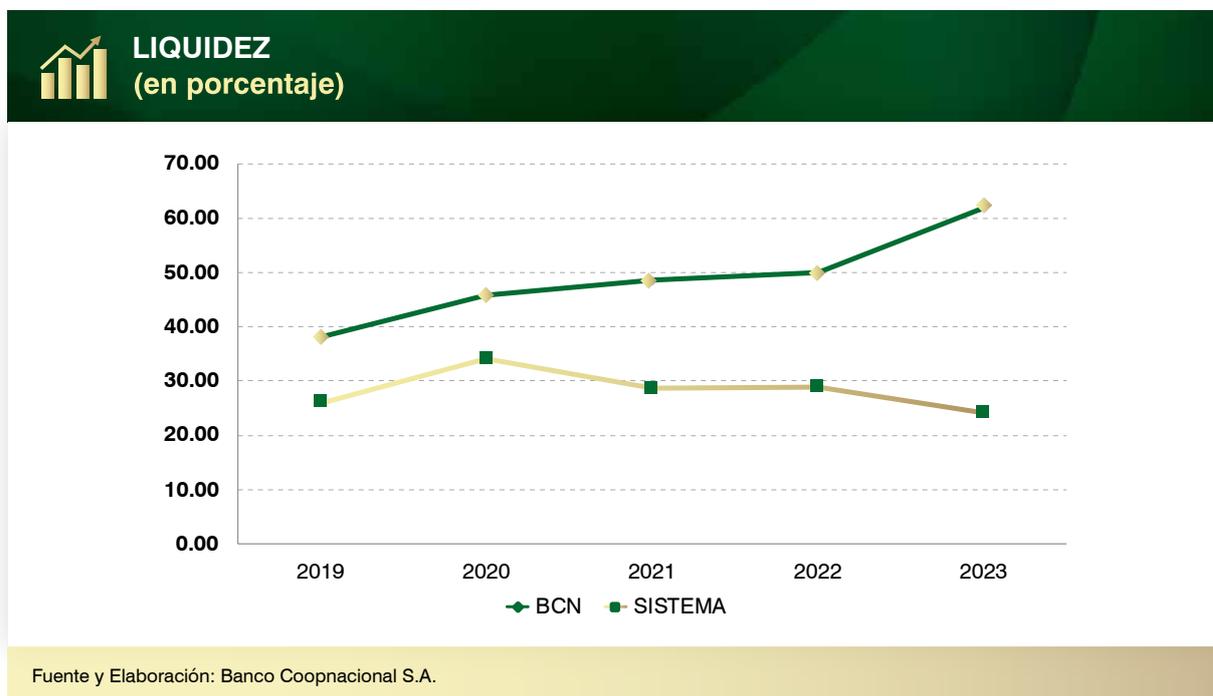
	2022	2023
ROA	0.37	0.49
	2022	2023
ROE	2.34	3.08

El primer indicador muestra el porcentaje de utilidad que representa sobre el Activo de la entidad. Al finalizar diciembre del 2023, el Banco obtuvo el 0.49% del ROA, a diferencia del 0.37% del ejercicio económico 2022. En el segundo indicador, se registra un resultado de 3.08% como ROE, el cual es superior a la rentabilidad del 2022.

Liquidez

El indicador de Liquidez mide la disponibilidad que tiene una entidad para enfrentar sus pasivos a corto plazo. En las entidades financieras y, de acuerdo a lo establecido por la circular emitida por la Superintendencia de Bancos, la liquidez se la mide por tres indicadores: *Fondos Disponibles sobre el Total de Depósitos a Corto Plazo*, *Cobertura de los 25 Mayores Depositantes* y *Cobertura de los 100 Mayores Depositantes*.

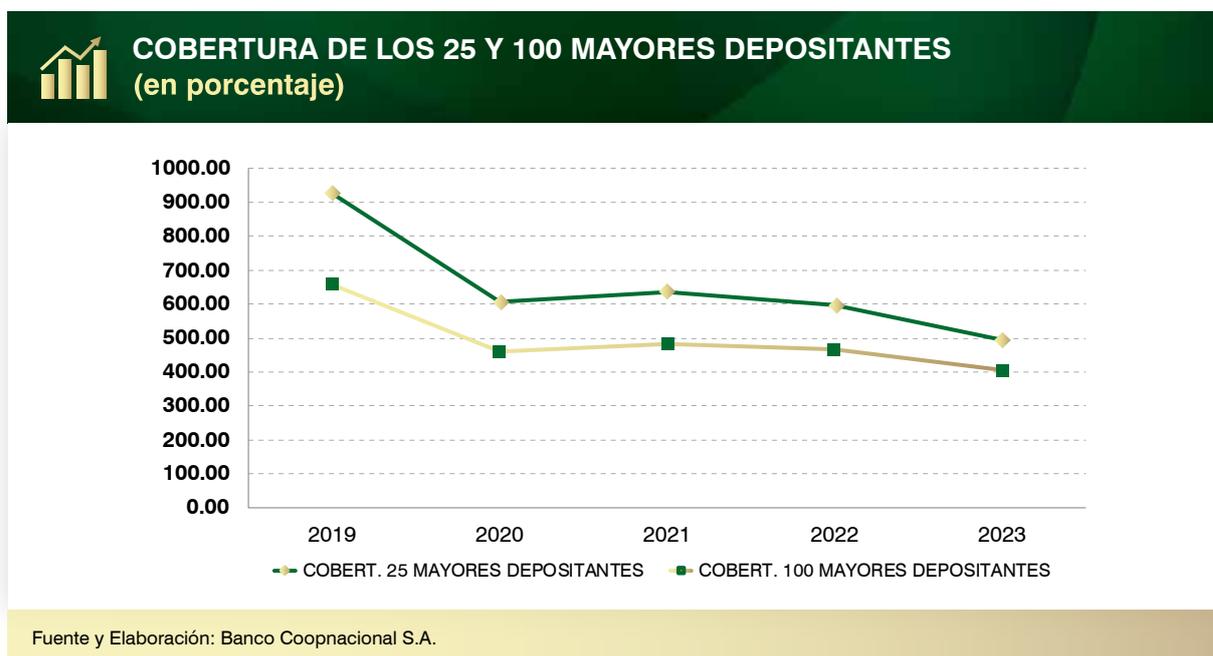
En el primer indicador, la liquidez se registra en 61.89% al finalizar el ejercicio económico 2023, en comparación a lo registrado por el sistema bancario, el cual fue 24.13%.



El segundo y tercer indicador muestra la cobertura de la liquidez frente a un posible retiro inesperado de los 25 y 100 mayores depositantes de la entidad.

La entidad mantiene una liquidez muy por encima del sistema bancario, registrando un indicador 494.43% en la cobertura de los 25 mayores depositantes y un indicador 405.68 para los 100 mayores depositantes, lo que significa que la liquidez del Banco, no tan sólo cubriría el 100% de los ahorros en un evento fortuito, sino que, se puede cubrir hasta 3 y 3.5 veces más las obligaciones con estos depositantes respectivamente.

Por ende, se recalca que los Fondos Disponibles y las Inversiones continúan siendo un gran brazo estratégico del Banco Coopnacional S.A.



Conclusiones del Presidente Ejecutivo

El último año ha estado lleno de desafíos y oportunidades, reflejando la dinámica siempre cambiante del sector financiero y la economía global. A través de este período, hemos mantenido firme nuestro enfoque en la sostenibilidad a largo plazo, la innovación y la excelencia operativa, lo cual nos ha permitido no solo enfrentar estos desafíos, sino también capitalizar las oportunidades emergentes.

Nuestro Plan Estratégico, detallado en la documentación proporcionada, destaca las ambiciosas, pero alcanzables metas que nos hemos propuesto para el próximo año y más allá. Un pilar clave de nuestra estrategia es la inversión en tecnología y digitalización. Este enfoque no solo nos permitirá mejorar la eficiencia y la seguridad de nuestras operaciones sino también enriquecer la experiencia de nuestros clientes.

Además, somos conscientes de la importancia crítica de la educación financiera para empoderar a nuestros clientes y fortalecer la confianza en nuestro banco. Por ello, hemos intensificado nuestros esfuerzos en programas de educación que fomentan una gestión financiera responsable y el uso seguro de nuestros canales electrónicos.

Quiero enfatizar nuestro compromiso inquebrantable con la prevención de lavado de activos y el financiamiento del terrorismo. Hemos fortalecido nuestros protocolos y capacitaciones para asegurar el más alto nivel de integridad y seguridad en todas nuestras transacciones.

Mirando hacia el futuro, estamos motivados por un sentido de optimismo cauteloso. Si bien el camino por delante está lleno de incertidumbres, nuestra sólida planificación estratégica, combinada con la dedicación y el talento de nuestro equipo, nos prepara bien para navegar el futuro, superar obstáculos y aprovechar nuevas oportunidades.

Nos enfocaremos en el desarrollo de nuevos productos y servicios, especialmente en aquellos dirigidos a medianas y grandes empresas, así como en la provisión de créditos a otras entidades financieras, para satisfacer las necesidades cambiantes del mercado y generar nuevas fuentes de ingresos.

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento por su continuo apoyo y confianza en nuestra gestión. Juntos, estamos construyendo un Banco más fuerte, más resiliente e innovador, capaz de servir mejor a nuestros clientes y generar un valor sostenible para todos nuestros accionistas, un Banco donde las metas, nos unen.

f.) Dr. Jorge Jácome G.

Presidente Ejecutivo

BANCO COOPNACIONAL S.A.