

A photograph of four children hiking through a sun-dappled forest. They are holding hands and walking along a path. From left to right: a girl with long brown hair wearing a plaid shirt and a yellow backpack; a boy wearing a green bucket hat, a green t-shirt, and orange shorts with a green backpack; a girl with long brown hair wearing a white t-shirt, a patterned cardigan, and tan shorts with a red backpack; and a boy wearing a blue bucket hat, a green t-shirt, and blue shorts with a blue backpack. The boy on the far right is pointing towards the right side of the frame. The background is a dense forest with sunlight filtering through the trees.

Reporte de Sostenibilidad 2025

Banco Promerica 

Sostenibilidad para el futuro

En Banco Promerica creemos que la sostenibilidad empieza por la forma en que hacemos banca. Está en las decisiones que tomamos, en los proyectos que financiamos y en cómo acompañamos a nuestros clientes para que puedan crecer, transformarse y alcanzar el éxito.

Construir el futuro que soñamos requiere tomar decisiones claras. Para nosotros, la sostenibilidad es una brújula que orienta esas decisiones y nos ayuda a definir cómo queremos crecer, qué oportunidades queremos impulsar y qué impacto queremos generar.

Nuestro papel como banco nos permite ser un habilitador del desarrollo. Cada solución financiera puede abrir una oportunidad para una persona, fortalecer una empresa, impulsar una inversión o contribuir al desarrollo de una comunidad. Por eso, entendemos que crecimiento y sostenibilidad forman parte de una misma visión de largo plazo.

Para nosotros, la sostenibilidad es también un compromiso con las nuevas generaciones y con una forma de hacer banca que genere más oportunidades, bienestar y desarrollo.

Esto implica financiar con visión de largo plazo, innovar con propósito y adaptarnos a un entorno en constante cambio. También significa ampliar el acceso, fortalecer capacidades y acompañar a nuestros clientes para que puedan crecer y transformarse de manera sostenible.

Va más allá de medir los resultados que alcanzamos. Significa entender y gestionar el impacto que generamos y las oportunidades que ayudamos a habilitar, creando las condiciones para que el crecimiento pueda sostenerse en el tiempo.

Este reporte recoge ese camino: avances, aprendizajes y acciones concretas que muestran cómo seguimos evolucionando para construir una banca más resiliente, cercana y preparada para los desafíos y oportunidades del futuro.





Tabla de contenidos

Acerca de este reporte	04
Glosario	05
Mensaje del presidente de Grupo Promerica	06
Carta de nuestro CEO	08
Hitos 2025	11
Capítulo 1: Acerca de Banco Promerica Costa Rica	12
Capítulo 2: Estrategia de sostenibilidad	23
Capítulo 3: Análisis del entorno	32
Capítulo 4: Análisis de impactos	35
Capítulo 5: Desempeño en sostenibilidad	48
Capítulo 6: Gobernanza de la sostenibilidad, ética y transparencia	73
Capítulo 7: Alineamiento con los objetivos de desarrollo sostenible	78

Acerca de este reporte

Este reporte recoge logros significativos alcanzados gracias al compromiso, la colaboración y la convicción de todo nuestro equipo, que día a día integra la sostenibilidad en las decisiones, los procesos y la forma en que hacemos banca.

Más que un recuento de acciones, refleja una evolución colectiva en la que fortalece el ecosistema de inversión, impulsa la innovación y la transformación, y eleva nuestra ambición para generar valor sostenible a largo plazo, convirtiendo nuestro propósito en acciones que generan impacto real.

A lo largo de este informe compartimos cómo Banco Promerica Costa Rica alinea su estrategia con compromisos nacionales e internacionales, como la Agenda 2030 y los ODS, el Acuerdo de París, el Plan Nacional de Descarbonización y la Contribución Nacionalmente Determinada (NDC) del país.

El contenido ha sido elaborado conforme a los Estándares GRI, incorporando lineamientos SASB aplicables al sector financiero, y abarca el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025.



Glosario

GCF (Fondo Verde del Clima): Fondo internacional creado bajo la CMNUCC para financiar proyectos y programas que apoyen a los países en desarrollo en la mitigación y adaptación al cambio climático, promoviendo un desarrollo bajo en emisiones y resiliente al clima.

GRI (Global Reporting Initiative): Organización internacional que promueve la elaboración de informes de sostenibilidad bajo estándares reconocidos globalmente, con el objetivo de fortalecer la transparencia y rendición de cuentas.

NZBA (Net-Zero Banking Alliance): Alianza global de instituciones financieras comprometidas con lograr emisiones netas cero en sus portafolios de financiamiento e inversión para el año 2050, en línea con el Acuerdo de París

ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible): Conjunto de 17 objetivos adoptados por las Naciones Unidas en el marco de la Agenda 2030, que buscan erradicar la pobreza, proteger el planeta y garantizar la prosperidad para todos.

PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials): Metodología internacional para medir y divulgar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) asociadas a los préstamos e inversiones de instituciones financieras.

PRB (Principios de Banca Responsable): Marco global desarrollado por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI) que guía a los bancos en la integración de la sostenibilidad en todas sus operaciones.

PROSOS: Siglas de Promerica Sostenible, herramienta interna desarrollada por Banco Promerica para medir el impacto de las acciones implementadas

SBTi (Science Based Targets initiative): Iniciativa que apoya a las empresas en el establecimiento de metas de reducción de emisiones basadas en la ciencia, en concordancia con los objetivos del Acuerdo de París.

TFS-CR: Taxonomía de las finanzas sostenibles de Costa Rica

WEPs (Women’s Empowerment Principles): Conjunto de principios promovidos por ONU Mujeres y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que orientan a las empresas en la promoción de la igualdad de género en el lugar de trabajo, el mercado y la comunidad.

Carta de nuestro Presidente

Ramiro Ortiz Mayorga



En 2025, Grupo Promerica operó en un entorno regional marcado por ajustes macroeconómicos, mayor exigencia regulatoria y un contexto global de alta volatilidad. Frente a este escenario, reafirmamos nuestra convicción de que una banca responsable, prudente y cercana a las personas es la base para construir confianza y sostenibilidad en el largo plazo.

Como grupo financiero multibanco y multijurisdicción, con presencia en Centroamérica, Panamá, República Dominicana, Ecuador e Islas Caimán, trabajamos bajo un modelo de gobernanza regional que combina estándares comunes, disciplina institucional y una ejecución local cercana a la realidad de cada país. Esta diversificación geográfica y operativa ha sido, históricamente, uno de nuestros principales mitigadores de riesgo y una fortaleza estructural del Grupo.

El desempeño financiero de 2025 refleja la solidez de este modelo. Alcanzamos activos totales por \$26.6 mil millones, sustentados en una gestión responsable del crecimiento, posición patrimonial y de liquidez sólida, y una rentabilidad sostenible. Estos resultados son expresión de una estrategia orientada a la calidad del negocio, más que al crecimiento por volumen, y del compromiso de más de 16 mil colaboradores que hacen posible nuestra operación regional.

La gestión de riesgos, el cumplimiento regulatorio y el gobierno corporativo se consolidaron como ejes esenciales de nuestra estrategia, impulsando un

fortalecimiento significativo de los marcos de control interno y supervisión. Avanzamos en proyectos clave de riesgos con alto impacto regional y en la estandarización de la auditoría interna mediante una metodología corporativa alineada con normas internacionales, junto con nuevas herramientas analíticas para el seguimiento de hallazgos y planes de acción.

La modernización y la eficiencia continuaron avanzando de forma disciplinada. Invertimos en tecnología y digitalización con un enfoque claro en seguridad, escalabilidad y experiencia del cliente. El canal digital continúa avanzando para consolidarse como el medio relevante para la interacción con nuestros clientes, al tiempo que fortalecimos nuestro ecosistema de pagos con soluciones regionales que elevan los parámetros de seguridad, eficiencia y control operativo, siempre bajo una visión prudente y responsable del riesgo tecnológico.

Nuestros clientes y colaboradores siguen siendo el centro de nuestra estrategia. Impulsamos una cultura ética, de alto desempeño y colaboración regional, convencidos de que el talento es nuestro principal activo. Programas de desarrollo, innovación interna y liderazgo fortalecen una cultura común que trasciende fronteras y prepara al Grupo para los desafíos futuros.

Asimismo, la sostenibilidad forma parte estructural de nuestro modelo de negocio y se gestiona desde el corazón de la intermediación financiera. Durante 2025

continuamos apoyando de manera decidida a las pequeñas y medianas empresas de la región, base fundamental de nuestras economías, con especial énfasis en aquellas lideradas por mujeres.

Por otro lado, siempre bajo el enfoque de brindar financiamiento hacia nuestros clientes, la cartera verde del Grupo alcanzó los \$1.4 mil millones, reflejando nuestro compromiso con un crecimiento responsable y con la resiliencia financiera de nuestros clientes.

De manera complementaria, fortalecimos nuestras capacidades de acompañamiento y generación de valor a largo plazo, capacitando a más de 5,000 empresarios para potenciar la sostenibilidad y rentabilidad de sus negocios, y alcanzando a más de 20,000 personas a través de programas de educación financiera en los países donde operamos. Asimismo, durante 2024 y 2025 medimos de forma unificada la huella de carbono de nuestro portafolio en cada país, un paso clave para mejorar la gestión de riesgos climáticos y acompañar a nuestros clientes en la transición hacia modelos de negocio más sostenibles.

Al mirar hacia adelante, y a las puertas de nuestro 35 aniversario en 2026, lo hacemos con la serenidad que otorga una trayectoria construida sobre principios sólidos y con la responsabilidad de seguir evolucionando sin perder nuestra

esencia. Nuestro compromiso es claro: continuar siendo el grupo financiero regional de referencia, el único de capital centroamericano, guiado por una gestión prudente del riesgo, una gobernanza robusta y una visión de largo plazo orientada a crear valor sostenible para todos nuestros grupos de interés.

Agradezco profundamente a nuestros colaboradores por su compromiso, a nuestros clientes por su confianza, y a nuestros accionistas y aliados por su respaldo permanente. Este camino es el resultado de un esfuerzo colectivo y de una visión compartida que seguirá guiando el futuro de Grupo Promerica.

Ramiro Ortiz Mayorga
Presidente y CEO Grupo Promerica



Carta de nuestro CEO

Ernesto Leal



En Banco Promerica Costa Rica entendemos que evolucionar una institución financiera implica mucho más que incorporar nuevas tecnologías o responder a nuevas regulaciones. Significa reinventar la manera en que acompañamos a nuestros clientes, robustecemos nuestras capacidades y contribuimos al desarrollo económico y social del país. Esto también implica innovar con propósito, entendiendo la transformación como la capacidad de anticiparnos a las necesidades de nuestros clientes, adaptarnos a un entorno en constante cambio y convertir esas nuevas realidades en soluciones que generen valor.

Durante este año consolidamos avances importantes que reflejan esa visión. Fuimos acreditados por el Green Climate Fund (GCF), convirtiéndonos en el primer banco comercial de América Latina en recibir esta distinción. Esta acreditación no solo valida nuestro compromiso con las finanzas sostenibles, sino que amplía nuestra capacidad para impulsar proyectos de transición justa, resiliencia climática y desarrollo sostenible.

También alcanzamos récords históricos en fondeo sostenible gracias a alianzas con instituciones financieras internacionales. Nuestro portafolio sostenible representó el 44 % del total (excluyendo consumo), respaldando especialmente a pymes lideradas por mujeres y proyectos enfocados en mitigación y resiliencia climática. Nuestro compromiso se mantuvo firme a través de nuestra participación

activa en iniciativas internacionales como los Principios de Banca Responsable y los Women’s Empowerment Principles, así como con la presentación de nuestro cuarto reporte de avance bajo los PRB. Estos esfuerzos reafirman nuestra convicción de avanzar con transparencia, rigor y una visión de mejora continua.

La sostenibilidad también se refleja en las decisiones que tomamos cada día, educamos financieramente a más de 3.200 personas y graduamos a 124 personas en nuestro programa de empleabilidad, el 60% de ellas mujeres. Fuimos pioneros en implementar la taxonomía de finanzas sostenibles y avanzamos en la adopción de las normas NIIF S1 y S2, fortaleciendo nuestra gestión de riesgos.

Este año, también realizamos un ejercicio de doble materialidad que nos permitió comprender con mayor profundidad los asuntos que realmente generan valor para nuestros grupos de interés, afianzando la integración entre sostenibilidad, estrategia y gestión del riesgo. Esto nos confirmó la relevancia de la relación y la experiencia de nuestros clientes como un asunto estratégico para el negocio. Generar experiencias diferenciadas, cimentar la confianza y construir relaciones de largo plazo son elementos fundamentales en nuestra aspiración de convertirnos en el banco principal de nuestros clientes.

Todos estos avances responden a un mismo propósito: construir una institución preparada para el futuro, capaz de generar confianza a través de la innovación, la responsabilidad y la cercanía con las personas. Una institución en la que sostenibilidad, innovación y experiencia del cliente se potencien mutuamente para construir una banca que habilita el crecimiento.

Agradezco profundamente el compromiso de nuestros colaboradores, la confianza de nuestros clientes y el respaldo permanente de nuestros aliados estratégicos. Cada logro alcanzado es el resultado del talento colectivo y de una visión compartida sobre el papel que debe desempeñar la banca en el desarrollo de una sociedad más competitiva, resiliente e inclusiva.

Seguiremos avanzando con la convicción de que el liderazgo se demuestra no solo por los resultados que obtenemos, sino por el impacto transformador que somos capaces de generar para las personas, las empresas y el país.

Ernesto Leal
CEO Banco Promerica Costa Rica





Hitos 2025

Hitos 2025

Acreditación ante el Green Climate Fund (GCF): Banco Promerica Costa Rica alcanzó un hito histórico al convertirse en el primer banco comercial en América Latina acreditado ante el Green Climate Fund (GCF). Este logro es el resultado de una estrategia de sostenibilidad construida de forma consistente a lo largo de los años, respaldada por el compromiso institucional y la dedicación de todo su equipo. La acreditación posiciona al Banco como un actor clave en el fortalecimiento del ecosistema de inversión climática.

Récords en fondeo sostenible mediante alianzas estratégicas: El Banco consolidó su liderazgo al alcanzar récords históricos en fondeo sostenible, apalancados en una estrategia clara de alianzas estratégicas con bancos y fondos de inversión de desarrollo comprometidos con la sostenibilidad.

Un portafolio que crece con propósito: El portafolio sostenible continuó su expansión, representando el 44% del portafolio total —excluida la cartera de consumo—, lo que evidencia el compromiso del Banco con el financiamiento responsable. Este crecimiento se apoya especialmente en el respaldo a las Pymes, con especial atención aquellas lideradas por mujeres, y en el acompañamiento a los clientes en sus procesos de mitigación de emisiones, adaptación al cambio climático y fortalecimiento de la resiliencia, generando valor sostenible a largo plazo.

Cumplimiento y liderazgo en compromisos internacionales: Banco Promerica Costa Rica avanzó de manera sólida en los Principios de Banca Responsable (PRB), la Net-Zero Banking Alliance (NZBA) y los Women’s Empowerment Principles (WEPs). En el ámbito de los PRB, se presentó el cuarto reporte de avance, se perfeccionaron los cálculos de emisiones, evidenciando avances concretos en el proceso de descarbonización y fortaleciendo la calidad y transparencia de la información reportada. De forma paralela, el Banco mantuvo su estatus de liderazgo en los WEPs, reafirmando su compromiso con la igualdad de género y la inclusión.

Impacto que transforma comunidades: El compromiso del Banco con las comunidades se reflejó en acciones concretas y resultados medibles. Durante el periodo reportado, los colaboradores aportaron 3.562 horas de voluntariado en 49 actividades, generando valor social en las zonas donde el Banco tiene presencia. Además, se brindó educación financiera a 3.217 personas, de las cuales el 49% fueron mujeres, fortaleciendo la inclusión financiera. De manera complementaria, el Banco participó activamente en el programa “Tu Banca a un Click”, en alianza con la Asociación Bancaria Costarricense (ABC), enfocado en el desarrollo de competencias digitales para personas adultas mayores. El programa de empleabilidad continuó ampliando oportunidades, con 124 nuevos graduados, de los cuales el 60% son mujeres.

Pioneros en la implementación de la taxonomía de finanzas sostenibles: El Banco reafirmó su liderazgo al ser pionero en la implementación de la taxonomía de finanzas sostenibles, logrando avances significativos en su integración dentro de los procesos de análisis, clasificación y gestión del portafolio. De manera complementaria, el Banco avanzó de forma progresiva en la implementación de las normas NIIF S1 y S2.

Vinculación digital para una inclusión con impacto: En 2025, el Banco consolidó la vinculación digital como un eje estratégico transversal, reconociendo su rol clave para impulsar la inclusión financiera, la innovación y el acceso equitativo a los servicios bancarios. Esta apuesta permitió reducir barreras, ampliar el alcance de las soluciones financieras y generar nuevas oportunidades en un entorno cada vez más digital.

Estudio de doble materialidad para una estrategia más robusta: El Banco llevó a cabo un estudio de doble materialidad, evaluando de manera integral tanto los impactos ambientales y sociales de sus operaciones, como los riesgos y oportunidades financieras asociados a estos temas. Este ejercicio fortaleció la identificación y priorización de asuntos materiales, integrando la visión de los grupos de interés y alineando la estrategia de sostenibilidad con la gestión de riesgos, la toma de decisiones y la creación de valor a largo plazo, sentando bases sólidas para una divulgación más transparente y una estrategia resiliente.



Acerca de
Banco Promerica Costa Rica

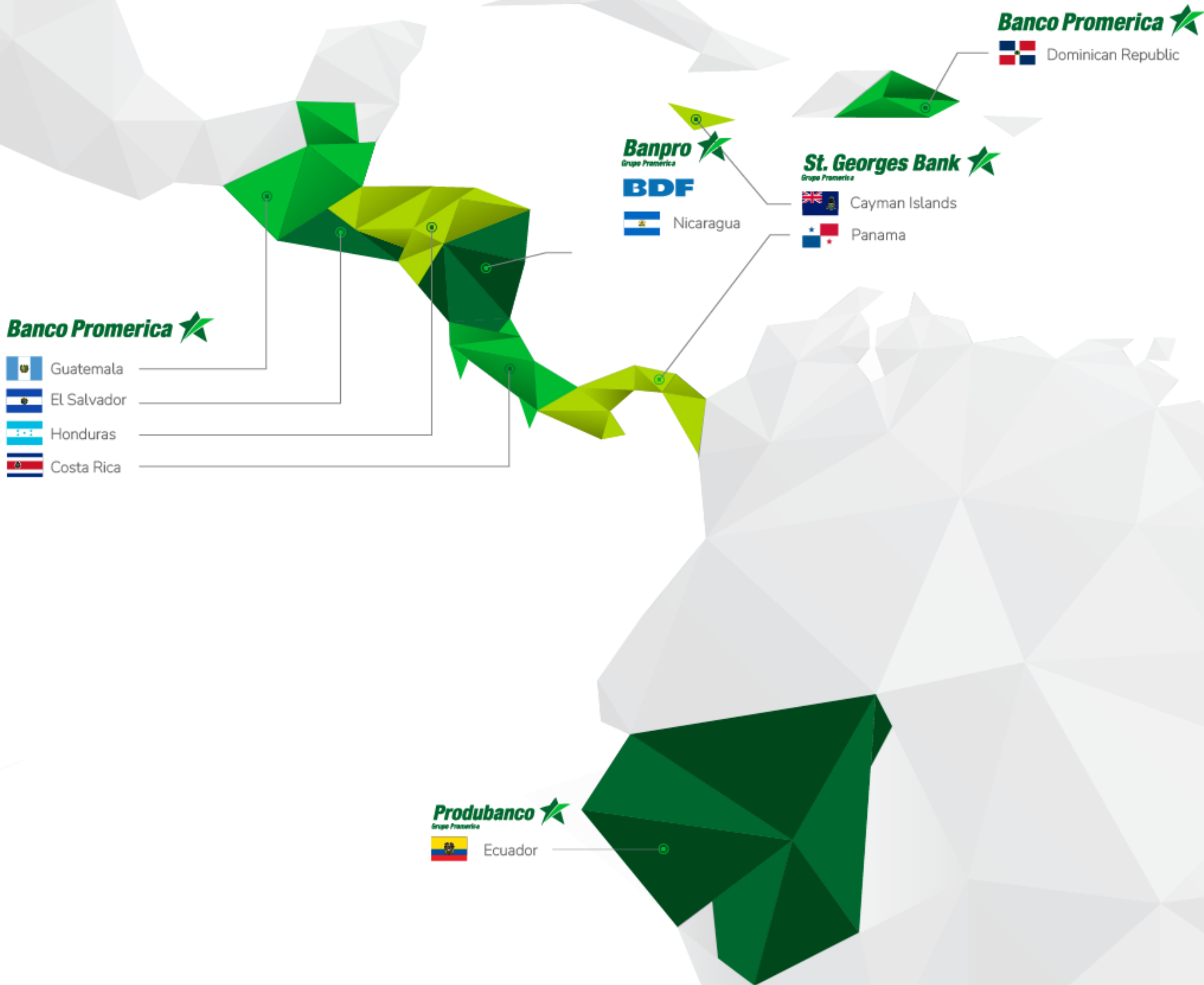
Capítulo 1

Acerca de Banco Promerica Costa Rica

Banco Promerica Costa Rica inició sus operaciones en 1992 como una sociedad financiera, y en 1996 obtuvo su licencia bancaria para operar como banco privado. Constituido como sociedad anónima bajo las leyes de la República de Costa Rica, el Banco no cuenta con compañías subsidiarias y se desempeña plenamente dentro del marco del Sistema Bancario Nacional, desarrollando todas las actividades autorizadas para la banca privada.

Forma parte del Grupo Promerica, una alianza estratégica integrada por nueve entidades financieras presentes en América Latina y el Caribe. Una de sus principales fortalezas radica en su equipo de banqueros multinacionales, quienes aportan un profundo conocimiento de los mercados internacionales en cada país donde opera la red.

A continuación, se presenta un mapa que ilustra los países en los que están presentes los bancos que conforman la Red Financiera Promerica.



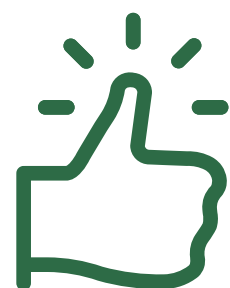
Nuestra Visión

En Grupo Promerica creemos que todas las personas y empresas de nuestras comunidades deberían superar sus límites para alcanzar el éxito que se merecen.

Nuestra Misión

Impulsar una banca que desarrolle relaciones y ofrezca productos y servicios a nuestras comunidades, para ayudarles a superar sus límites, sean estos culturales, económicos, personales o geográficos.

Valores institucionales regionales



Empatía permanente

Ponernos en el lugar del otro, comprender sus metas es nuestra esencia para encontrar soluciones conjuntamente. Impulsamos una banca de relaciones que desarrolla negocios rentables a largo plazo.



Emprendedores por naturaleza

Nacimos con la visión y trabajo de emprendedores que jamás se dieron por vencidos frente a fronteras culturales, económicas, personales o geográficas. Con esta naturaleza queremos inspirar a otros.



Cultura común

Somos de acá, conocemos nuestras comunidades, sabemos de los desafíos que implica superarnos. Usamos nuestra experiencia, energía y creatividad para vencer prejuicios y contratiempos y así ayudarlos a alcanzar sus sueños.



Confianza compartida

Nuestras acciones en los mercados que servimos fortalecen la confianza y la credibilidad que nos identifica para tomar decisiones conjuntas con nuestros clientes y conseguir resultados de beneficio mutuo.

Gobierno corporativo

La sostenibilidad bancaria exige un gobierno corporativo sólido que asegure transparencia, rendición de cuentas y decisiones responsables. Banco Promerica, alineado con los Principios de Banca Responsable (PRB) y la normativa costarricense, cuenta con un Código de Gobierno Corporativo que define estructura, órganos de decisión y mecanismos de supervisión. Este documento, disponible públicamente, refuerza la gestión ética y eficiente, complementada con un enfoque de administración de riesgos conforme al Acuerdo SUGEF 16-16 y estándares internacionales. Así, el gobierno corporativo articula la estrategia de sostenibilidad del banco con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, generando impactos medibles para la institución, el país y el planeta.

Asamblea general de accionistas

Cuenta entre otras funciones con la facultad de nombrar a su Junta Directiva, que a su vez tiene la facultad de nombrar al Auditor Interno, CEO, Directores y Gerentes.

Junta Directiva

La junta directiva es el máximo órgano de gobierno y dirección de la institución. Está integrada por un grupo de miembros designados conforme a la normativa vigente y actúa con independencia y responsabilidad. Sus principales funciones incluyen definir y aprobar la estrategia del banco, supervisar su ejecución, velar por la transparencia en la toma de decisiones y garantizar que las operaciones se ajusten a las leyes, reglamentos y principios de la técnica bancaria.

Junta directiva



John Keith
Presidente



Eduardo Horvilleur Espinoza
Tesorero



Julio Daniel Ramírez Argüello
Director Vocal



Alberto Reyes Sánchez
Director Vocal



Ramiro Ortiz Mayorga
Vicepresidente



Oscar Soto
Secretario



Denise Marie Henríquez Noriega
Director Vocal



Henry Bolaños
Fiscal



Jean Paul Rigalt Campollo
Director Vocal



Oscar Delgadillo Chaves
Director Vocal

Órganos superiores de gobierno:

- Junta Directiva
- Comité de auditoría
- Comité de cumplimiento
- Comité de riesgos
- Comité de tecnología de la información
- Comité de Remuneraciones
- Comité de nominaciones
- Comité de Sostenibilidad

Órganos de control:

- Auditoría Interna
- Contraloría
- Gerencia de Riesgo
- Oficialía de Cumplimiento

Gobierno Corporativo



Ernesto Leal
CEO



Juan Manuel Jiménez
Director de Banca de Empresas



Sol Echeverría
Directora de Talento, Cultura y Relaciones Corporativas



Luis Carlos Rodríguez
Director de Finanzas y Operaciones



Bernal Alfaro
Director de Banca de Personas



Randall Chavarría
Director de Tecnología



Federico Chavarría
Director de Riesgo y Gestión de Datos



Ana María Moscoso
Directora de Productos y Experiencia de Cliente



Marianne Hütt
Directora de Marketing

Alta gerencia

La alta gerencia de Banco Promerica está conformada por un equipo multidisciplinario de profesionales con amplia experiencia en el sector financiero, quienes lideran la estrategia institucional y garantizan una gestión sólida, eficiente y orientada a la sostenibilidad

Cifras importantes 2025

Activos:
\$2.910 MM

Cartera Bruta:
\$2.005 MM

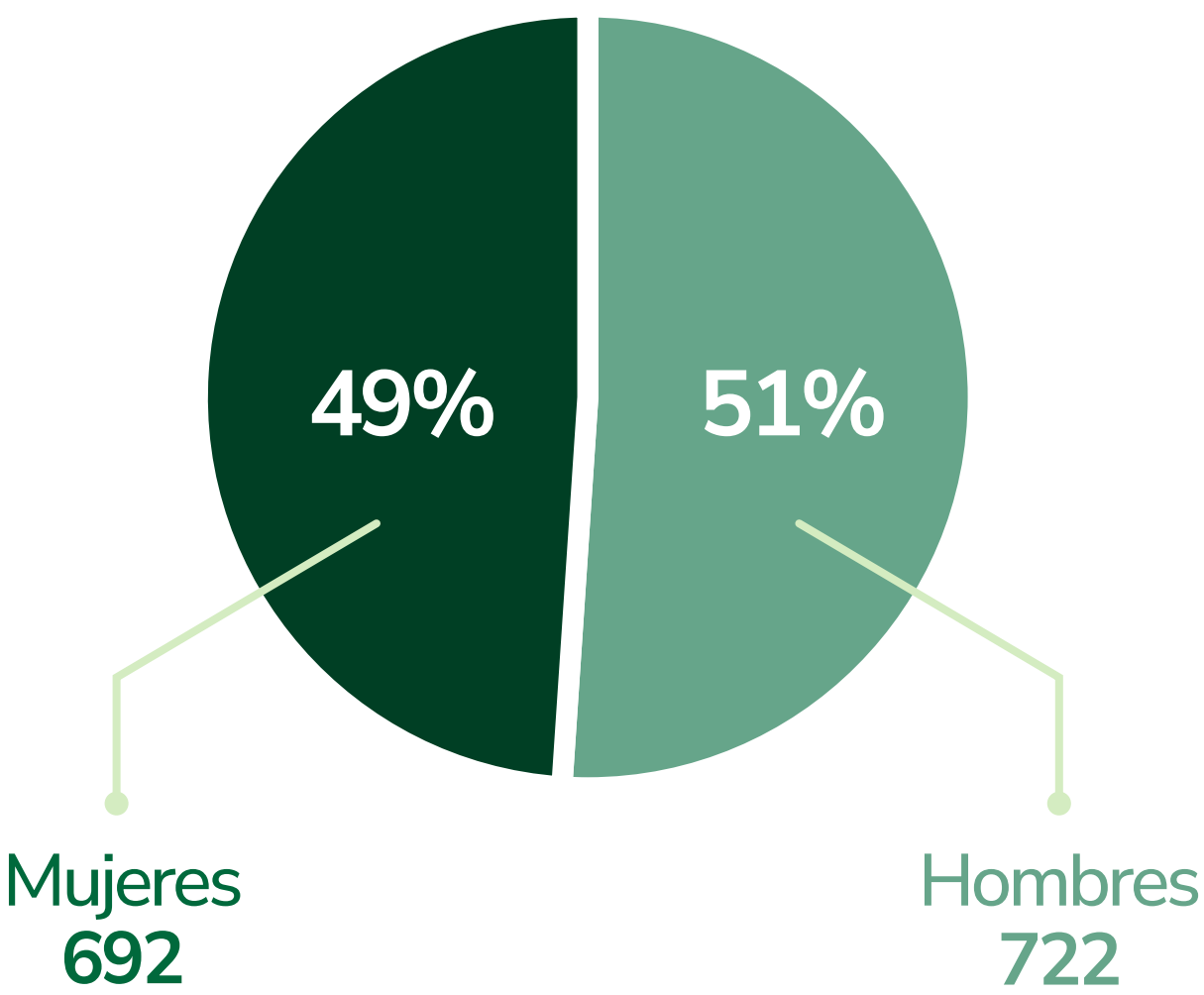
Inversiones netas:
\$307 MM

Utilidad Neta:
\$5.19 MM

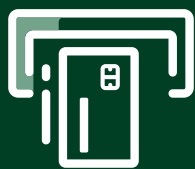
Patrimonio:
\$245 MM

Total de Pasivos:
\$2.664 MM

Colaboradores: **1414**



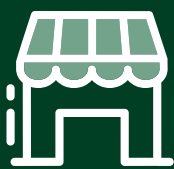
730%
Incremento en digitalización de clientes



51 Cajeros Automáticos



22 Sucursales



3 Kioscos



17 Cajas inteligentes

Sucursales: con paneles solares

- ✓ Paneles Solares Alajuela
- ✓ Paneles Solares Plaza del Sol
- ✓ Paneles Solares Heredia
- ✓ Paneles Solares San José
- ✓ Paneles Solares Orza
- ✓ Paneles Solares Cartago
- ✓ Paneles Solares Pérez Zeledón
- ✓ Paneles Solares San Francisco
- ✓ CENDOC
- ✓ Bratsi
- ✓ Oficinas Pavas
- ✓ Ciudad Quesada
- ✓ Novacentro
- ✓ Bodega Guachipelín
- ✓ Bodega Pavas
- ✓ Bodega Liver
- ✓ Cedral Torre 2
- ✓ Registro

Sucursales: con estaciones de carga

- ✓ Cedral x2
- ✓ Plaza Lincoln x2
- ✓ Ciudad Quesada
- ✓ Alajuela
- ✓ Los Sueños
- ✓ Pérez Zeledón
- ✓ Marina Pez Vela
- ✓ Cartago
- ✓ Plaza del sol
- ✓ Heredia
- ✓ Terrazas
- ✓ Lindora
- ✓ Registro
- ✓ Nova centro
- ✓ Aleste

Productos y servicios:

Banca Personas

Cuentas:

- ✓ Cuentas de Ahorro
- ✓ Cuentas Corrientes
- ✓ Cuenta Verde
- ✓ Cuenta Corriente
- ✓ Planilla Administración de subcuentas

Inversiones y ahorro:

- ✓ Certificado de Inversión
- ✓ Plan de ahorro METAS
- ✓ Chiqui Ahorro

Tarjetas:

- ✓ Tarjeta de Débito
- ✓ Tarjeta de Crédito
- ✓ Tarjeta de Regalo

Créditos y financiamiento:

- ✓ Crédito Prendario
- ✓ Crédito Hipotecario
- ✓ Línea de Crédito
- ✓ Extra Financiamiento
- ✓ Promerica Salario Anticipado

Servicios y Asistencia:

- ✓ SINPE Móvil
- ✓ Club Promerica
- ✓ Premia Mall
- ✓ Plan Bienestar
- ✓ Plan Asiste
- ✓ Plan Dental
- ✓ Plan Médico
- ✓ Plan Mascota
- ✓ Plan Funerario

Seguros y Protección:

- ✓ Seguro Inspira
- ✓ Seguro Vida
- ✓ Autoexpedible Enfermedades Graves
- ✓ Accidentes Personales y Gastos Médicos
- ✓ Muerte Accidental
- ✓ Seguro Viajero
- ✓ Protección Financiera
- ✓ Protección al Tarjetahabiente
- ✓ Cáncer de Mama
- ✓ Fraude Digital
- ✓ Ingresos Protegidos

Experiencias:

- ✓ Valet Parking
- ✓ Quick Pass
- ✓ Apple Pay
- ✓ Google Pay
- ✓ Promerica Pay
- ✓ Garmin Pay
- ✓ Firma Digital

Productos y servicios:

Banca Empresas

Cuentas:

- ✓ Cuenta Integra
- ✓ Cuenta Corriente
- ✓ Cuenta de Ahorro Empresarial
- ✓ Cuenta Premia Empresarial (alto rendimiento)
- ✓ Cuenta Verde

Tarjetas de Crédito:

- ✓ Tarjetas Empresariales

Créditos y financiamientos:

- ✓ Créditos Específicos
- ✓ Líneas de Crédito Revolutivas
- ✓ Créditos Verdes
- ✓ Extra financiamiento Verde
- Factoring

Cobranzas y recaudación:

- ✓ Cobranzas
- ✓ Cartas de crédito

Banca y servicios especializados:

- ✓ Banca para el Desarrollo
- ✓ Comercio Exterior
- ✓ Recaudación de impuestos
- ✓ Planillas
- ✓ Programa Mejores Empresas Centroamericanas (MECA)
- ✓ Banca Regional mediante Central Treasury Function (CTF)
- ✓ Garantías de participación
- ✓ Internet Banking

Comercios afiliados y tecnología de pago:

- ✓ E-commerce
- ✓ Link de pagos
- ✓ Promerica POS

Inversión y ahorro:

- ✓ Certificados de inversión
- ✓ Plan ahorro Metas

Productos digitales:

- ✓ Deposito inteligente
- ✓ Conectividad Empresarial

Estrategia de negocio

Banco Promerica ha establecido como visión para el año 2030 ser un aliado cercano de su comunidad, ofreciendo soluciones ágiles, humanas, sostenibles y confiables, fundamentadas en cinco pilares estratégicos



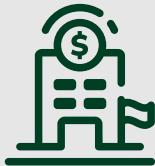
Sostenibilidad

Ser agente de cambio para construir un mundo mejor mediante servicios financieros sostenibles y digitales que le faciliten la vida a las personas y empresas que generen desarrollo para Costa Rica.



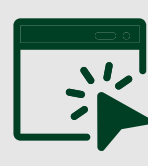
Banca de relaciones

Crear ecosistemas digitales seguros y confiables brindando soluciones integrales a nuestros clientes generando experiencias significativas y positivas en todos los ámbitos y ciclos de su vida, mediante tecnologías de vanguardia y procesos ágiles.



Modelo de negocios

Constituye las diversas estrategias individuales que conforman la estrategia general de Banco para establecer un adecuado balance entre riesgo y rentabilidad bajo prácticas sanas de gobierno corporativo.



Transformación digital

Ser el referente de nuestros clientes a través de soluciones ágiles, modernas y confiables que les permita vivir experiencias poderosas en todas las etapas de su vida.



Cliente céntrico

Nuestra estrategia bancaria cliente-céntrica y sostenible se basa en comprender las necesidades de las personas para ofrecer soluciones financieras responsables, inclusivas y transparentes. Al integrar criterios ASG y enfocarse en el valor a largo plazo, el banco fortalece la confianza, impulsa la lealtad y promueve un crecimiento rentable que beneficia tanto al cliente como a la sociedad.



Talento humano

Ser reconocidos como una comunidad donde nos permitimos soñar con pasión dentro de una cultura de alto desempeño, en línea con nuestros pilares de integridad, innovación, inclusión y sostenibilidad.



Estrategia de Sostenibilidad

Capítulo 2

Estrategia de Sostenibilidad

Pilares estratégicos

Banco Promerica Costa Rica integra la sostenibilidad como pilar estratégico, respaldado por su Junta Directiva y alta gerencia. Su enfoque se alinea con la Agenda 2030, los ODS, los Principios de Banca Responsable, el Acuerdo de París y marcos nacionales como el Plan de Descarbonización y la NDC. La estrategia se articula en cuatro ejes: Negocios Sostenibles, Vinculación Digital, Predicar con el Ejemplo e Inversión Social, fortalecidos por comunicación efectiva y una medición precisa del impacto. La base estructural es la gestión de riesgos climáticos, ambientales, sociales y de gobernanza (ARCAS), que asegura decisiones responsables y resilientes.



Negocios sostenibles

La sostenibilidad es una oportunidad estratégica. El 85.5% de la cartera empresarial son Pymes, apoyadas con servicios financieros responsables que fortalecen su resiliencia y promueven una economía baja en carbono.

Predicar con el ejemplo

El banco reduce su huella de carbono y busca la neutralidad en emisiones, mientras impulsa condiciones laborales de calidad, inclusión y diversidad.

Inversión social

Se apoya a comunidades y poblaciones vulnerables mediante recursos financieros, voluntariado y educación financiera, generando valor compartido.

Vinculación digital

La digitalización mejora eficiencia, reduce recursos físicos y amplía el acceso a servicios financieros inclusivos, fortaleciendo la resiliencia y la transición hacia una economía sostenible.

Medición de impacto

El banco cuenta con diversas herramientas y bases de datos para evaluar avances y se asegura transparencia en la comunicación con grupos de interés. La gerencia de Sostenibilidad ha avanzado en el sistema PROSOS que permite unir y visualizar datos de interés para sostenibilidad.

Comunicación

Informes, comités y foros garantizan supervisión, difusión de resultados y alineación estratégica.

ARCAS

La gestión de riesgos climáticos, ambientales, sociales y de gobernanza asegura inversiones sostenibles, protege clientes y refuerza la integridad de la cartera, contribuyendo a una economía resiliente y baja en emisiones.

Enfoque de género

Promueve inclusión financiera, liderazgo femenino y acceso equitativo, reforzando la autonomía económica y la diversidad organizacional.

Compromisos públicos

Banco Promerica se adhiere a marcos internacionales que buscan alinearse al cumplimiento de metas globales en sostenibilidad. Los compromisos que se han adquirido se muestran a continuación.



- 01
- Principios de Banca responsable, 2019. UNEP-FI
- 02
- Compromiso colectivo de la acción para el clima (CCCA por sus siglas en inglés), 2019. UNEP FI
- 03
- Compromiso empresarial para aumentar la ambición climática, 2019. Alianza empresarial para el desarrollo.
- 04
- Protocolo verde para la Banca, 2019. Cámara de bancos e instituciones financieras de Costa Rica.
- 05
- Principios de empoderamiento de las mujeres (WEPs por sus siglas en inglés), 2020. ONU mujeres.
- 06
- Firma del Net-Zero Banking Alliance, 2021.

Logros y reconocimientos durante 2025

1. Acreditación al Fondo Verde del Clima GCF, Green Climate Fund

Banco Promerica Costa Rica alcanzó un importante logro ante el *Green Climate Fund (GCF)*, marcando así otro hito en su consolidada trayectoria en sostenibilidad. Con esta acreditación, se convierte en el primer banco comercial de Latinoamérica en obtenerla.

El *Green Climate Fund (GCF)* es el fondo multilateral más grande del mundo, dedicado exclusivamente a financiar proyectos de cambio climático en países en desarrollo. Fue creado en el 2010 por la Convención Marco de Cambio Climático de las Naciones Unidas (CMNUCC) y finales del 2024, suma una cartera de proyectos aprobados por USD 16 mil millones. Incluido el cofinanciamiento, el valor total de estas iniciativas alcanza los USD 61.5 mil millones, según datos del propio fondo.

Este logro posiciona a Banco Promerica Costa Rica como líder en finanzas climáticas y abre oportunidades para atraer inversión internacional hacia proyectos verdes del sector privado. Gracias a la acreditación, Promerica podrá financiar iniciativas que reduzcan emisiones o promuevan la adaptación al cambio climático. Entre los primeros proyectos que se respaldarán con estos fondos figuran proyectos de movilidad eléctrica, vivienda resiliente y transformación de residuos de energía, un campo con gran potencial en el país, entre otros.

Un gran logro

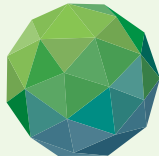
La acreditación se logró en tiempo récord y requirió de un alto nivel de compromiso institucional. Este no fue un simple trámite: implicó cumplir con exigentes estándares en gestión ambiental, salvaguardas sociales, transparencia y capacidad técnica. El equipo de Promerica, junto con consultores expertos, avanzó con éxito en cada etapa del proceso., los principales retos incluyeron recopilar toda la documentación, estudiar las políticas del GCF y adaptarse a sus estándares. Fue un proceso riguroso, de gran aprendizaje y enriquecedor para la institución.

Este hito confirma que la acción climática efectiva requiere alianzas sólidas entre lo público y lo privado. Con el apoyo del MINAE y el conocimiento técnico nacional, la banca privada puede ser un motor de cambio. Costa Rica envía así un mensaje claro: sí es posible movilizar finanzas verdes desde lo local para transformar el mundo.



Verde
con propósito

Verde no es solo el color de nuestro logo.



GREEN CLIMATE FUND

Primer banco comercial de Latinoamérica acreditado

Verde es nuestro compromiso medible.



Banco Promerica



Presente y futuro

De manera paralela, Banco Promerica ha participado activamente en procesos de capacitación y fortalecimiento de capacidades promovidos por el GCF, orientados al uso de diversos instrumentos del Fondo. Estos incluyen el Programa de *Readiness*, *Project Preparation Facility (PPF)* y la formulación de *Concept Notes*, lo que fortalece su capacidad técnica para estructurar proyectos sólidos, alineados con los criterios del GCF y las prioridades climáticas del país.

Para bancos como Promerica, que han integrado la sostenibilidad en su estrategia, el cambio climático representa también una oportunidad de liderazgo y otra forma de aportar a la sociedad con iniciativas que benefician al país y a sus habitantes. Hay grandes oportunidades en sostenibilidad, particularmente en el desarrollo de mejores condiciones para que nuestros clientes transformen sus negocios, mientras protegen el ambiente.

Esta acreditación del *Green Climate Fund*, se suma a otras acciones pioneras de Banco Promerica en la región, como haber sido el primer banco en Costa Rica en firmar los Principios de Banca Responsable y *Net Zero Banking Alliance*, así como en emitir los primeros bonos sostenibles de Centroamérica.

2. Carbono Neutral Plus

Banco Promerica realiza esfuerzos para mejorar las prácticas ambientales y sociales, gracias a eso recibió los siguientes reconocimientos durante 2025. Sexto año certificado mediante el Programa País de Carbono Neutralidad 2.0 del Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE) y hemos alcanzado la mayor certificación posible: Carbono Neutral Plus.



3. Líderes en electrificación de la economía

Reconocimiento Oro en la categoría de consumo superior a 3 mil kilovatios hora en tarifa comercial del Programa Líderes en Electrificación de la Economía (PLEE) del Instituto Costarricense de Electricidad ICE



4. Vida y éxito: Reconocimiento por sus iniciativas y acciones en Sostenibilidad

En 2025, Banco Promerica Costa Rica fue reconocido por la revista Vida y Éxito por sus destacadas iniciativas y acciones en sostenibilidad y un segundo reconocimiento por sus logros en el programa Protagonistas. Este reconocimiento reafirma el compromiso del Banco con la integración de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en su modelo de negocio, así como su liderazgo en la promoción de una banca responsable que contribuye al desarrollo sostenible del país y la región.



5. Ring the Bell

Banco Promerica recibió el reconocimiento *Ring the Bell for Gender Equality* Costa Rica 2025, organizado por la Bolsa Nacional de Valores de Costa Rica en coordinación con ONU Mujeres y el Pacto Global de la ONU, reafirmando su compromiso con la equidad de género y el empoderamiento femenino en el sector financiero. Este hito refleja la visión de la institución de promover la inclusión y la sostenibilidad, sumándose a una iniciativa global que busca cerrar brechas y visibilizar el papel de las mujeres en el mundo empresarial.



6. Latinex

Banco Promerica Costa Rica alcanzó la posición N.º 3 en el Índice Voluntario de Sostenibilidad (IVS) 2025, elaborado por Latinex, el grupo bursátil que integra la Bolsa de Valores de Panamá y los mercados de negociación de valores y commodities del país.

Este índice reconoce a las 20 empresas con mejor desempeño en criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), evaluando la calidad de su gestión, transparencia y prácticas sostenibles.

El reconocimiento fue anunciado el 25 de noviembre, en el marco del Toque de Campana por el Clima, un espacio que promueve el compromiso del mercado de capitales con la acción climática. Este resultado reafirma la consistencia del enfoque estratégico del Banco en materia de sostenibilidad y consolida a Banco Promerica como un referente regional en resiliencia, liderazgo sostenible y buenas prácticas ASG dentro del mercado de capitales panameño.



7. AED: Insignia de género

Banco Promerica recibió la Insignia por el Cambio: Igualdad de Género 2025–2026, otorgada por la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED), como reconocimiento a su compromiso sostenido con la equidad y el empoderamiento femenino. Este distintivo valida años de trabajo integrando la igualdad en la cultura organizacional, en la forma de hacer negocio y en la relación con las comunidades. Iniciativas como el programa regional Protagonistas han permitido ampliar el acceso de mujeres a educación financiera, soluciones de formación y productos diseñados para fortalecer sus proyectos, impulsando especialmente a las Pymes lideradas por mujeres.

Además, la evaluación de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (WEPs) otorgó al Banco un 77% (2024) y el estatus de “Líder”, reflejando procesos internos más robustos y una gestión estratégica con enfoque proequidad.



Banco Promerica Costa Rica forma parte activa de diversas organizaciones gremiales y técnicas que promueven el desarrollo empresarial responsable, el fortalecimiento del sistema financiero y la profundización del mercado de valores, en línea con su compromiso con las mejores prácticas de sostenibilidad, gobernanza y transparencia.



Entre estas afiliaciones destaca la Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED), una organización sin fines de lucro que impulsa la sostenibilidad empresarial en Costa Rica mediante la promoción de buenas prácticas en ética, gobernanza, responsabilidad social, acción climática y desarrollo inclusivo.



Asimismo, el Banco es miembro de la Asociación Bancaria Costarricense (ABC), el principal gremio que representa a las entidades bancarias privadas del país. Esta asociación promueve el diálogo sectorial, la estabilidad del sistema financiero y la adopción de estándares regulatorios y operativos que fortalecen la confianza, la transparencia y la competitividad del sector bancario nacional.



Adicionalmente, Banco Promerica mantiene una afiliación a la Cámara Costarricense de Emisiones de Títulos de Valores (CCETV), una entidad técnica que agrupa a participantes del mercado de capitales y promueve el desarrollo, la modernización y la integridad del mercado bursátil costarricense. A través de esta participación, el Banco contribuye al fortalecimiento de las emisiones de valores, la adopción de mejores prácticas de mercado y el impulso de instrumentos financieros sostenibles.



Análisis del entorno

Capítulo 3

Análisis del entorno

En Banco Promerica hemos identificado los grandes marcos de acción que mueven al mundo hacia la sostenibilidad. Dentro de los más importantes consideramos los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Acuerdo de París creado en 2015 durante la Conferencia sobre Cambio Climático de París, conocida oficialmente como COP 21

Objetivos de Desarrollo Sostenible

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), adoptados por la ONU en 2015, buscan erradicar la pobreza, proteger el planeta y garantizar el bienestar al 2030, integrando dimensiones económicas, sociales y ambientales. La banca juega un rol clave al asignar recursos de forma responsable, diseñar productos sostenibles y gestionar riesgos, generando impacto positivo y valor a largo plazo.

En Costa Rica, los ODS se alinean naturalmente con su modelo de desarrollo, centrado en la protección ambiental y el bienestar social, y se integran en políticas públicas y planes nacionales. La articulación entre ODS, banca y prioridades nacionales potencia proyectos de inclusión financiera, acción climática e innovación, consolidando al sistema financiero como actor estratégico en la construcción de un futuro equitativo, resiliente y sostenible.



Descarbonización en Costa Rica

La NDC 2025–2035 y el Plan Nacional de Descarbonización 2018–2050 establecen la ruta de Costa Rica para lograr cero emisiones netas en 2050 mediante una transformación económica profunda hacia un modelo limpio, competitivo e inclusivo. El Plan, elaborado por el MINAE, define diez ejes sectoriales —como transporte, energía, residuos, industria y agricultura— y prioriza acciones como la electrificación del transporte, la eficiencia energética, las energías renovables y la protección de ecosistemas, complementadas con estrategias de innovación, gobernanza, financiamiento y transición justa.

El sistema financiero es clave para implementar estos objetivos, ya que debe movilizar recursos hacia actividades bajas en carbono y resilientes mediante financiamiento verde, créditos sostenibles y bonos temáticos. Asimismo, la banca debe incorporar el riesgo climático y de transición en sus procesos internos para fortalecer su estabilidad y apoyar las metas nacionales.

La coordinación entre el Plan y la banca acelera la transición hacia una economía descarbonizada, impulsa la competitividad e innovación y contribuye al desarrollo sostenible del país.

Acuerdo de París

El Acuerdo de París, adoptado en 2015 bajo la CMNUCC, busca limitar el aumento de la temperatura global muy por debajo de 2 °C, idealmente a 1,5 °C, mediante la reducción de emisiones, el fortalecimiento de la adaptación y la movilización de financiamiento hacia un desarrollo bajo en carbono, a través de las Contribuciones Nacionalmente Determinadas (NDC).

En este marco, el sector financiero desempeña un rol clave al integrar el riesgo climático en su gestión, financiar proyectos de mitigación y adaptación, y promover productos sostenibles que impulsen economías más limpias. Para Costa Rica, estos objetivos se alinean con sus compromisos de descarbonización y resiliencia, donde la banca contribuye movilizando recursos hacia sectores como energías renovables, movilidad sostenible y agricultura resiliente, apoyando el cumplimiento de las metas climáticas nacionales.





Análisis de impactos

Capítulo 4

Análisis de impactos

Banco Promerica gestiona la sostenibilidad mediante diagnósticos integrales que le permiten medir su desempeño, identificar mejoras y tomar decisiones estratégicas alineadas con estándares internacionales. Entre sus principales herramientas destacan los Principios de Banca Responsable (PRB) y el Estudio de Doble Materialidad 2025, junto con evaluaciones como los WEPs, la medición de la NZBA y el pilotaje de la Taxonomía de Finanzas Sostenibles de Costa Rica, que fortalecen su enfoque en acción climática, igualdad de género y finanzas sostenibles.

Principios de Banca Responsable PRB

Los Principios de Banca Responsable (*PRB*) son un marco global impulsado por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), que orienta a los bancos a alinear sus estrategias y operaciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Acuerdo de París.

En este contexto, el Banco ha reafirmado su compromiso con la sostenibilidad mediante la presentación continua de su reporte de avances en los *PRB*, demostrando transparencia en su gestión e integración de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en su modelo de negocio.



Principio	Estado	Acciones 2025
Alineamiento	Banco Promerica cuenta con un Modelo de Sostenibilidad alineado y comprometido con ODS. El banco promueve inversiones sostenibles, reduce su huella de carbono, garantiza sólidas prácticas sociales y laborales, apoya a comunidades locales y organizaciones no gubernamentales, y aprovecha plataformas digitales para fortalecer la inclusión	Para 2025, Banco Promerica promovió el Compromiso Digital en su estrategia principal, reconociendo su amplio impacto en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
Impacto y Medición de Objetivos	Banco Promerica ha publicado sus metas para sectores estratégicos como el hipotecario, vehicular y de bienes raíces comerciales, utilizando la metodología de la Science Based Targets initiative (SBTi), en cumplimiento con la Net-Zero Banking Alliance, así como una hoja de ruta aprobada por el Comité de Sostenibilidad para alcanzar dichos objetivos. Para promover la igualdad de género, se lanzó el programa “Protagonistas”, con el fin de impulsar el crédito a empresas lideradas por mujeres y ofrecer beneficios diferenciados. El banco ha alcanzado el estatus de Líder en los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs) con una calificación de 77% (2024) y 82 %(2025).	Monitoreamos y brindamos seguimiento al cumplimiento de las metas mediante el Comité de Sostenibilidad y el Comité de Riesgos y Oportunidades del Clima (CROC). En el cuadro de mando integral institucional se incluyó un indicador que mide el porcentaje del portafolio sostenible como parte del portafolio total. El banco fue parte del ejercicio de integración de la Taxonomía de Finanzas Sostenibles.
Clientes y usuarios	Asimismo, se están evaluando los principales clientes para identificar oportunidades de descarbonización alineadas con los objetivos climáticos nacionales e internacionales. En el ámbito social, se han identificado oportunidades con enfoque de género y se trabaja activamente para atraer y apoyar a clientas y empresas lideradas por mujeres mediante programas específicos.	Iniciamos el desarrollo de una herramienta web para las Pymes, para que puedan medir su huella de carbón e identificar oportunidades de financiamiento sostenible. Continuamos desarrollando el Programa Protagonistas para empresas lideradas por mujeres.

Principio	Estado	Acciones 2025
Stakeholders-Partes Interesadas	Banco Promerica involucra a diversas partes interesadas para impulsar su agenda de sostenibilidad: la Junta Directiva participa mediante comités, los clientes empresariales acceden a soluciones financieras sostenibles, el personal se integra a través de iniciativas y encuestas, y los proveedores se alinean con estos objetivos. Además, el banco colabora con reguladores, gobiernos locales, aliados estratégicos e Instituciones Financieras de Desarrollo, que aportan financiamiento y asistencia técnica mediante procesos continuos de consulta y reporte.z	Durante 2025 se desarrolló un estudio de doble materialidad donde se tomó en cuenta todos los grupos de interés para el banco.
Gobernanza y Cultura	Banco Promerica ha fortalecido su Estrategia de Sostenibilidad desde 2009 y cuenta con una política formal desde 2015. Un Comité de Sostenibilidad, creado en 2021 y respaldado por la Junta Directiva, supervisa la implementación de la estrategia y la medición de impactos. Una unidad especializada de Banca Sostenible lidera los esfuerzos, apoyada por indicadores clave de desempeño (KPIs) integrados en los cuadros de mando de liderazgo y desplegados en todas las áreas del negocio.	Se realizaron todos los comités de Sostenibilidad programados para el año con participación activa de todos sus miembros. Continuamos capacitando, efectuando actividades Pro Sostenibles involucrando a todas las partes interesadas.
Transparencia y Reporte	El Departamento de Auditoría Interna realizó una evaluación interna de la información en materia de sostenibilidad. Como resultado, se identificaron diversas oportunidades de mejora, entre ellas la necesidad de actualizar el análisis de materialidad, integrar la banca sostenible en la matriz de gestión de riesgos y asegurar que toda la información relevante sea actualizada en el próximo Reporte de Sostenibilidad.	Continuar ejecutando el plan de comunicaciones interno y externo para dar a conocer la labor que se está haciendo a todas las partes interesadas. Se publicó el Reporte de Sostenibilidad anual en conjunto con un grupo de videos tipo podcast para divulgar los logros en temas ASG.

Estudio de doble materialidad

El análisis de doble materialidad realizado por Banco Promerica Costa Rica en 2025 permitió identificar y priorizar los temas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) más relevantes tanto desde la perspectiva del impacto hacia los grupos de interés como desde la perspectiva financiera. Este ejercicio es clave para fortalecer la estrategia de sostenibilidad, alinear la gestión interna con estándares internacionales (GRI, NIIF/IFRS, SASB) y fortalecer la toma de decisiones estratégicas.

Metodología

- 01 Consolidación de temas potenciales: Se revisaron fuentes internas y externas, benchmarks del sector y documentos estratégicos para elaborar una lista larga de 18 temas agrupados en cinco dimensiones: ambiental, gobernanza, modelo de negocio, capital humano y social.
- 02 Caracterización de impactos, riesgos y oportunidades (IROs): Se identificaron 38 impactos negativos, 33 impactos positivos, 20 riesgos y 34 oportunidades.
- 03 Valoración interna: Se realizaron talleres con áreas clave para evaluar cada impacto, riesgo y oportunidad según magnitud, probabilidad y otros criterios.
- 04 Consulta con grupos de interés: Participaron clientes, colaboradores, proveedores, comunidad, aliados estratégicos, entes reguladores, DFIs, Junta Directiva y Alta Gerencia.
- 05 Construcción de la matriz de doble materialidad: Se integraron los resultados para identificar temas materiales de impacto, financieros y doblemente materiales.



Principales resultados

Los temas se clasificaron en cuatro categorías según su relevancia estratégica:

TEMAS DOBLEMENTE MATERIALES

- 08. Principalidad de la relación y experiencia de clientes
- 15. Gobernanza, seguridad y privacidad de la información y datos
- 13. Estructura óptima de fondeo
- 09. Transformación digital e innovación
- 11. Rentabilidad, solidez financiera y creación de valor económico
- 03. Buen gobierno corporativo
- 13. Finanzas sostenibles
- 17. Inclusión, educación y bienestar financiero

TEMAS MATERIALES FINANCIEROS

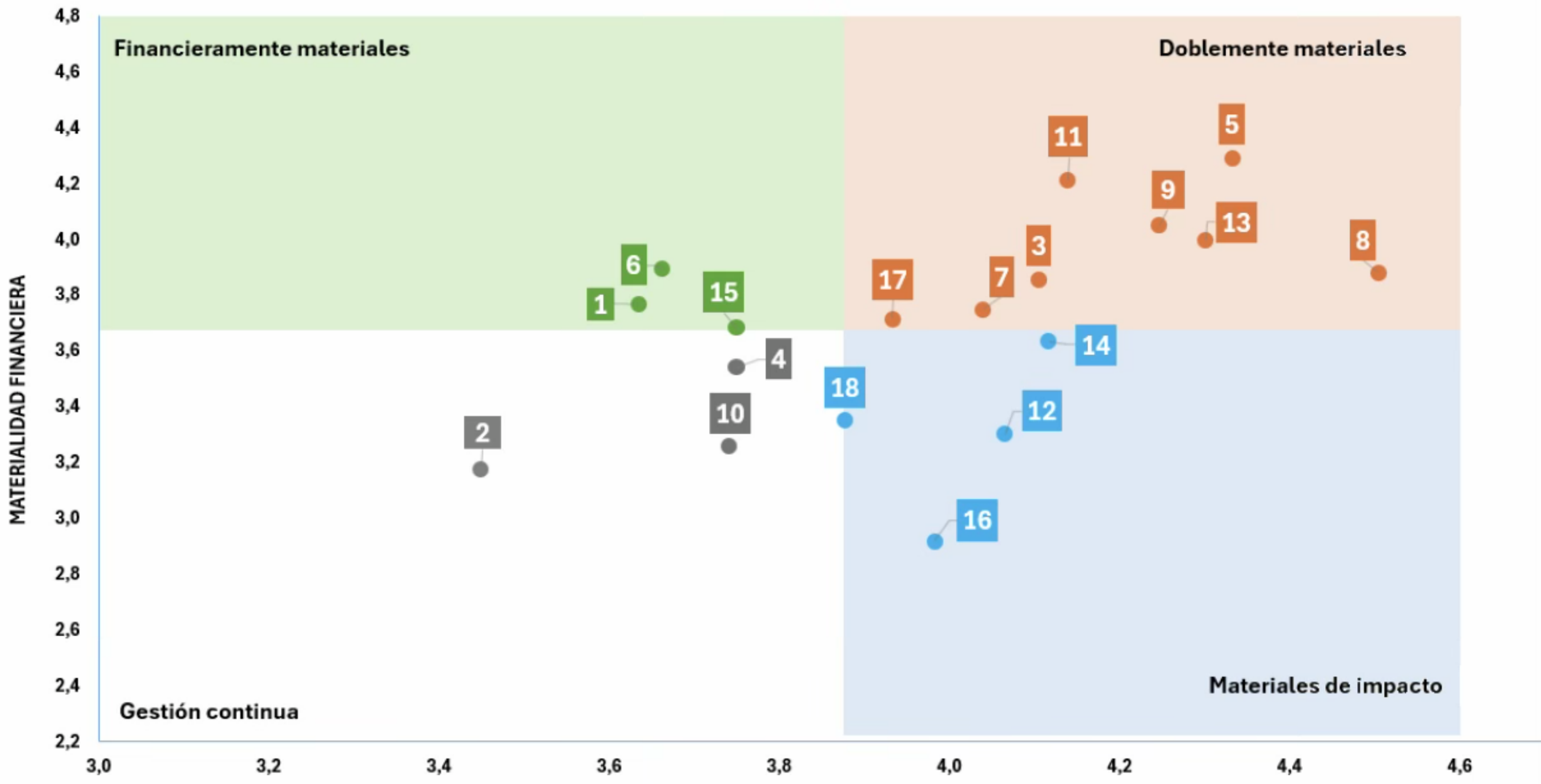
- 01. Resiliencia frente al cambio climático y biodiversidad
- 06. Gestión integral de riesgos y crisis
- 15. Bienestar laboral, cultura de mérito y excelencia del capital humano

TEMAS DE GESTIÓN CONTINUA

- 02. Gestión de la huella ambiental directa
- 04. Relaciones de valor y alianzas estratégicas
- 10. Relaciones de valor y alianzas estratégicas

TEMAS MATERIALES DE IMPACTO

- 12. Simplicidad, marketing y prácticas de venta responsables
- 14. Atracción, fidelización y retención del capital humano
- 16. Cultura organizacional inclusiva y diversa
- 18. Contribución al desarrollo económico y social



Conclusiones y Recomendaciones

01 La principalidad y la experiencia del cliente son ejes estratégicos clave. Los asuntos doblemente materiales están estrechamente vinculados con la generación de confianza, condición indispensable para consolidarnos como el banco principal de nuestros clientes. En este sentido, desarrollar una experiencia diferenciada, alineada a la segmentación y al ciclo de vida de cada cliente, resulta fundamental.

Asimismo, contar con una estructura de gobernanza sólida que garantice la gestión segura de la información, la protección de datos y la privacidad de nuestros clientes constituye un objetivo permanente y transversal a la estrategia institucional.

02 El Banco debe fortalecer la gestión de riesgos climáticos, considerando su creciente relevancia regulatoria. Se recomienda potenciar temas sociales clave como inclusión financiera y desarrollo socioeconómico.

03 Un gobierno corporativo sólido es crítico para mantener la reputación, competitividad y resiliencia institucional.

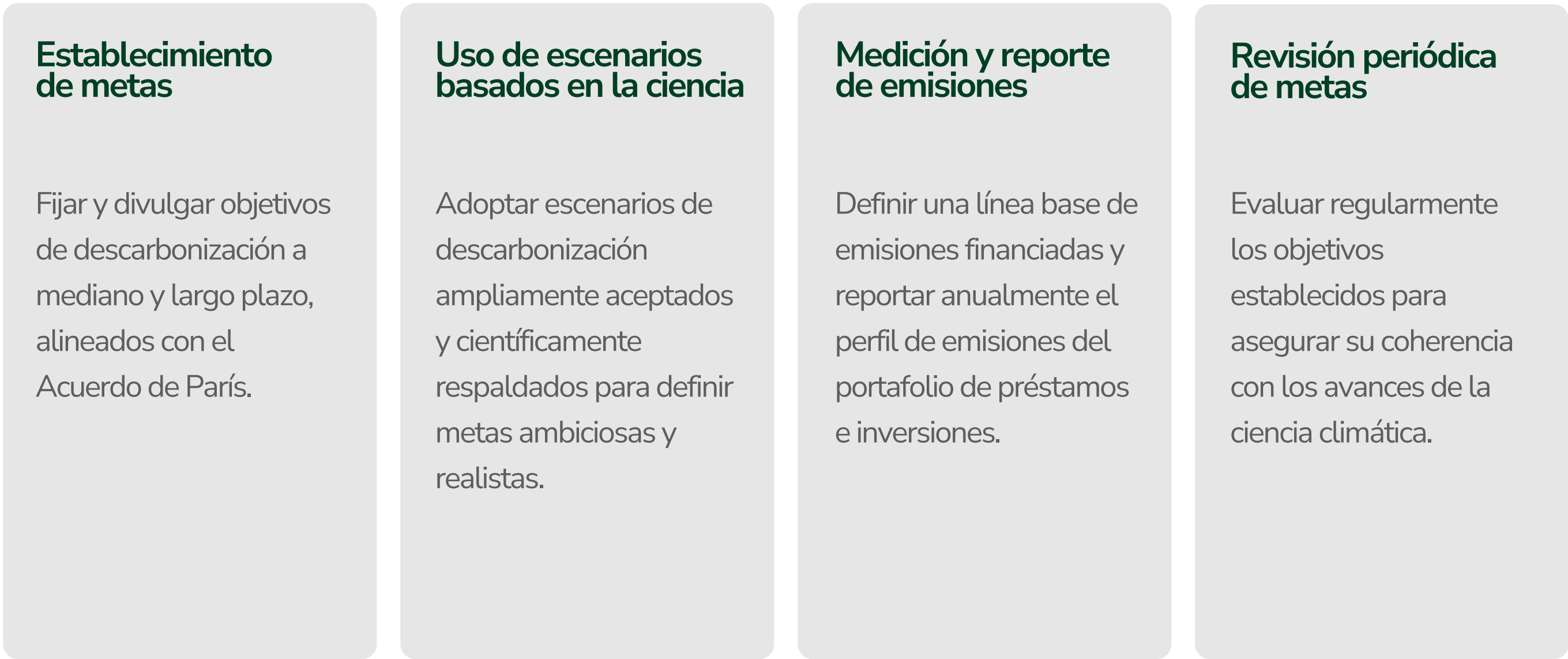
04 Se sugiere mantener seguimiento constante de temas no doblemente materiales, ya que su relevancia puede evolucionar. La materialidad es un insumo esencial para consolidar la estrategia y el reporte de sostenibilidad.

Diagnóstico y resultados del *Net Zero Banking Alliance NZBA*

Banco Promerica se ha comprometido públicamente con los PRB con objetivos SMART en descarbonización y en concordancia con la *Net Zero Banking Alliance (NZBA)*, una iniciativa que busca que las entidades financieras no solo alcancen la carbono neutralidad en sus operaciones directas, sino que también descarbonicen su portafolio de crédito e inversiones para el año 2050, en concordancia con los objetivos del Acuerdo de París.

Para ello, el Banco calcula las emisiones financiadas dentro de su portafolio utilizando metodologías internacionalmente reconocidas, como PCAF (*Partnership for Carbon Accounting Financials*) para la medición de emisiones, y SBTi (*Science Based Targets initiative*) para el establecimiento de metas climáticas basadas en la ciencia.

En 2022, Banco Promerica realizó su primera medición de emisiones financiadas y fijó metas de descarbonización para aproximadamente el 35% de su portafolio de crédito, sentando así las bases para una transición climática responsable.



Con estas acciones, Banco Promerica reafirma su compromiso con una banca sostenible, contribuyendo activamente a la lucha contra el cambio climático.

Sector	Línea Base 2021*	Resultados 2025	Meta de Reducción al 2030*	Unidad de intensidad	% de reducción con respecto a la línea base para 2050
Hipotecas	2.79	2.76	2.57	kg CO2e/m2	8%
Alquileres	12.51	12.40	9.58	kg CO2e/m2	23%
Vehículos	196.17	173.61	135	gCO2e/km	31%

*(Alcance 1 y2)

Durante 2025 dimos seguimiento a la descarbonización de nuestra cartera agrícola junto a nuestro principal cliente, quien ya midió su huella de carbono y avanza en la cuantificación de CO₂ capturado en sus áreas de conservación, con miras a alcanzar el carbono neutralidad en el corto plazo. Este proceso es clave para reducir emisiones en un sector altamente intensivo y avanzar hacia una producción resiliente que fortalezca la seguridad alimentaria y la sostenibilidad del negocio.

En marzo de 2025 venció la última inversión en el banco de un título valor en el sector petrolero, correspondiente a un legado previo a la adhesión a los PRB y la NZBA. Actualmente, contamos con una lista de exclusión para sectores intensivos en carbono y utilizamos el índice ITR (Implied Temperature Rise) como criterio para orientar nuestras decisiones de inversión hacia actividades alineadas con los objetivos climáticos globales.

Medición bajo metodología JIM

Paralelamente, Banco Promerica se encuentra calculando sus emisiones financiadas utilizando la metodología JIM, como parte de un ejercicio regional impulsado por Grupo Promerica para medir y consolidar las emisiones a nivel de grupo. Este esfuerzo que se ha trabajado con datos de 2023 y 2024, busca fortalecer la gestión climática, mejorar la trazabilidad de la información y avanzar hacia una visión integral del impacto financiado en toda la región.

La metodología JIM (Joint Impact Model) es un enfoque desarrollado por bancos europeos para estimar las emisiones de gases de efecto invernadero asociadas a las carteras de crédito, especialmente en sectores como hipotecas residenciales y bienes raíces comerciales.

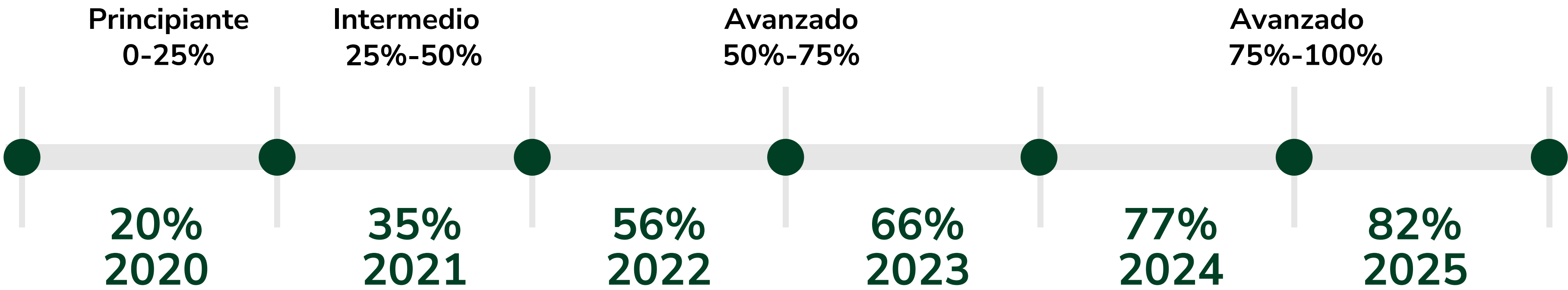
- 01 Asigna emisiones estimadas a cada activo financiado, utilizando datos como tipo de propiedad, ubicación, eficiencia energética y consumo promedio.
- 02 Cuando no existen datos específicos del cliente, emplea factores de emisión y promedios sectoriales o nacionales para estimar el consumo energético y las emisiones asociadas.
- 03 Prorratea las emisiones según la participación financiera del banco en el activo (por ejemplo, el porcentaje del crédito sobre el valor total del inmueble).
- 04 Permite calcular tanto emisiones absolutas (tCO₂e) como intensidades de emisión (por m² o por monto financiado).
- 05 La metodología JIM es consistente con estándares como Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) y se utiliza como herramienta práctica para avanzar en la medición de emisiones financiadas (Scope 3, categoría 15), facilitando la definición de metas climáticas y la alineación con trayectorias de descarbonización.

Diagnóstico de Principios de Empoderamiento de las Mujeres (WEPs)

Los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs), impulsados por ONU Mujeres, promueven la igualdad de género mediante siete lineamientos que abarcan liderazgo, no discriminación, bienestar, capacitación y rendición de cuentas, permitiendo alinear las prácticas organizacionales con estándares internacionales.

En la banca, su implementación impulsa la equidad interna y el desarrollo de productos inclusivos para mujeres, contribuyendo a los ODS y fortaleciendo la sostenibilidad institucional. A través de la herramienta de autoevaluación, se obtuvo un resultado de 82%, correspondiente a un nivel “líder”.

Evolución puntaje WEPs



Taxonomía de Finanzas Sostenibles

La Taxonomía de Finanzas Sostenibles de Costa Rica (TFS-CR) busca armonizar la información del sector financiero, facilitar la movilización de capital hacia actividades sostenibles y fortalecer la gestión de riesgos climáticos y ambientales. El pilotaje con Banco Promerica se desarrolló para evaluar su cartera verde, procesos de análisis técnico y alineación con la taxonomía.

El objetivo del piloto fue evaluar el nivel de elegibilidad y posible alineación de los créditos verdes del banco con la TFS-CR. La metodología incluyó: revisión documental, análisis técnico, mapeo de productos, validación de criterios ambientales y revisión de salvaguardas sociales mínimas.

La cartera total gestionada fue identificada como créditos verdes para el análisis. El 100% de esta cartera resultó elegible bajo la TFS-CR, aunque aún no es verificable como alineada debido a falta de información técnica en varios productos.

Se identificaron 6 actividades completamente elegibles según la taxonomía, con una clara oportunidad de profundizar en trazabilidad, documentación técnica y criterios de alineación

- 01 **Construcción:** proyectos asociados a edificaciones sostenibles certificadas (LEED, EDGE). Requieren fortalecer verificación de emisiones embebidas y desempeño energético.
- 02 **Transporte:** financiamiento de vehículos eléctricos completamente elegible.
- 03 **Agricultura:** dos proyectos, uno plenamente elegible y otro con información insuficiente.
- 04 **Gestión de residuos:** un proyecto con potencial de alineación, requiere fortalecer trazabilidad y criterios de economía circular.
- 05 **Manufactura:** un proyecto elegible bajo “tecnologías bajas en carbono”
- 06 **Energía solar:** proyectos plenamente elegibles y fácilmente verificables.

Interoperabilidad Costa Rica – Panamá

Las taxonomías de ambos países tienen objetivos similares, aunque Costa Rica presenta criterios más estrictos en economía circular, contaminación y biodiversidad. El análisis muestra oportunidades para armonizar líneas de crédito del Grupo Promerica a nivel regional.

Gestión de sostenibilidad y riesgos ASG

Banco Promerica presenta una estructura sólida para la gestión ambiental y social, con herramientas como SARAS y ARCLI, alineamiento con PRB, NZBA, PCAF, y reporte bajo estándares GRI y SASB. Existen oportunidades para integrar criterios de la TFS-CR de forma más explícita en estos sistemas.

Buenas prácticas identificadas

- Portafolio verde con alta elegibilidad.
- Clasificación interna robusta de productos verdes.
- Indicadores ambientales bien estructurados.
- Capacitación obligatoria en sostenibilidad.
- Fuerte compromiso institucional y gobernanza climática.

Recomendaciones clave

- Establecer nomenclatura y marcaje alineados con la TFS-CR.
- Actualizar ARCAS para evaluar criterios de no causar daño significativo.
- Crear herramientas para reportes automatizados hacia supervisores.
- Generar alianzas técnicas para apoyar clientes en documentación.
- Integrar métricas de impacto alineadas a la TFS-CR.

Conclusiones

Promerica cuenta con bases sólidas para implementar la Taxonomía de Finanzas Sostenibles de Costa Rica. Su cartera verde es completamente elegible y muestra alto potencial de alineación. Sin embargo, se requiere fortalecer la documentación técnica y los sistemas de evaluación para lograr reportes completos y verificables. El banco avanza de forma integral hacia la sostenibilidad, con un plan de transición climática, metas de descarbonización y gobernanza robusta.



An aerial photograph showing a solar farm installed in a lush green cornfield. Several rows of solar panels are visible, stretching across the field. The panels are tilted towards the sun, which is low on the horizon, creating a warm, golden light. The corn plants are tall and healthy, filling the field between the rows of solar panels.

Desempeño en sostenibilidad

Capítulo 5

Desempeño en sostenibilidad

El 2025 fue un año de avances importantes en el involucramiento de muchas áreas del Banco para sumar en la estrategia. A continuación, se presenta la distribución de las acciones y resultados de los ejes de sostenibilidad.

Negocios sostenibles

Composición del portafolio
Créditos Verdes
Bonos Sostenibles
Pymes
Bancos de Desarrollo
Asistencias Técnicas

Inversión social

Alianzas
Voluntariado
Educación Financiera
Empleabilidad
Donaciones

Predicar con el ejemplo

Ambiental Social

Vinculación digital

Usuarios digitales

Enfoque de género

Programa Protagonistas
Proveedores con enfoque de género
Política equidad de género
Métricas reclutamiento

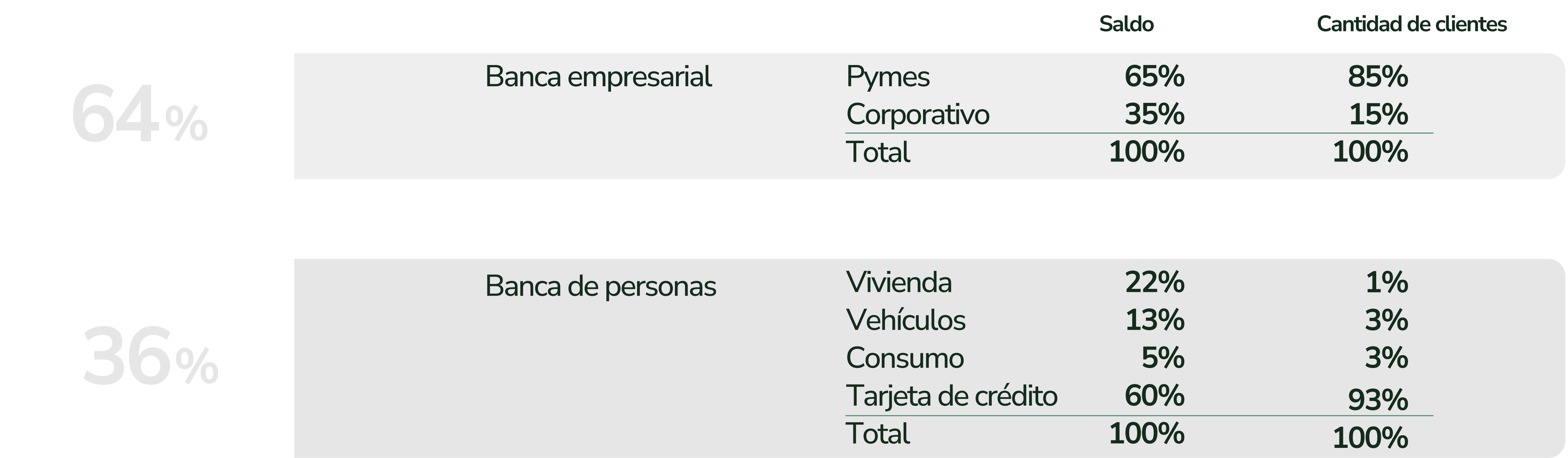
Comunicación

Estrategia de comunicación
Podcast
GRM: Mecanismo de atención y atención de quejas ambientales

Negocios sostenibles

Los negocios sostenibles buscan que, desde nuestra labor como Banco, canalicemos recursos para impulsar el empleo y el crecimiento inclusivo (ODS 8), promover la equidad social (ODS 10), apoyar la acción climática (ODS 13), fomentar la producción responsable (ODS 12) y contribuir al bienestar de las familias (ODS 3). Así, alineamos nuestra gestión y oferta de productos con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Composición de la cartera



Créditos Verdes

Los financiamientos otorgados por Banco Promerica están destinados a inversiones en eficiencia energética, energías renovables y reducción del impacto ambiental, siempre con un ahorro mínimo del 20% en consumo de electricidad, agua o emisiones de gases de efecto invernadero.

El Banco considera fundamental apoyar y participar activamente en iniciativas que impulsen la generación de energías limpias, contribuyendo a la reducción de la huella de carbono. Con ello, se busca facilitar la transición hacia una industria, movilidad y vivienda más eficientes y bajas en emisiones, promoviendo la sostenibilidad energética del país.

Entre los tipos de financiamiento verde que ofrece Banco Promerica se incluyen:

- 01 Equipos fotovoltaicos (paneles solares)
- 02 Vehículos de bajo impacto ambiental o que reduzcan emisiones de dióxido de carbono equivalente
- 03 Sistemas de aire acondicionado eficientes
- 04 Iluminación de bajo consumo
- 05 Proyectos de biomasa y biodigestores
- 06 Calderas de gas o biomasa
- 07 Sistemas de riego eficientes y de bajo consumo de agua
- 08 Tecnologías que promueven la eficiencia energética
- 09 Activos sostenibles que disminuyen el consumo de recursos naturales o las emisiones de CO2
- 10 Maquinaria eficiente
- 11 Calentadores solares de agua
- 12 Vehículos eficientes.

Este enfoque integral busca impulsar inversiones sostenibles que generen beneficios ambientales, económicos y sociales, facilitando el desarrollo responsable y la adopción de tecnologías limpias en todos los sectores.

En el 2025 la cartera verde cerró con un portafolio total de US\$ 272 MM y 1.133 clientes

	% Saldo	% Clientes
Agropecuario	16.30%	1.40%
Ambiente	0.02%	0.09%
Desarrollo urbano y ordenamiento territorial	46.81%	6.67%
Energía	10.10%	12.91%
Industria	1.13%	0.61%
Residuos	0.05%	0.09%
Salud	0.40%	0.18%
Transporte	11.56%	77.70%
Turismo	13.63%	0.35%

Distribución de la cartera verde en función de la taxonomía

Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes)

Las pequeñas y medianas empresas (Pymes) son un pilar fundamental de la banca sostenible, ya que dinamizan las economías locales, generan empleo, promueven la inclusión financiera y fortalecen el tejido productivo de los países. A través del acceso responsable a financiamiento, las Pymes contribuyen al ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico, al ODS 9: Industria, innovación e infraestructura, y al ODS 10: Reducción de las desigualdades, al impulsar oportunidades económicas en comunidades y sectores tradicionalmente subatendidos. Asimismo, cuando incorporan prácticas ambientales y sociales responsables, apoyadas por productos financieros sostenibles, aportan al ODS 12: Producción y consumo responsables y al ODS 13: Acción por el clima, consolidándose como actores clave en la transición hacia un desarrollo más inclusivo y sostenible.

Como parte de su compromiso con la sostenibilidad, Banco Promerica impulsa el crecimiento de las Pymes, fomentando la generación de empleo digno, la mejora en la distribución del ingreso y el desarrollo económico sostenible del país.

Desde su fundación, Banco Promerica se ha distinguido por su firme compromiso con el apoyo a las pequeñas y medianas empresas (Pymes). Actualmente, 36.6% son lideradas por mujeres, reflejando su apuesta por el empoderamiento económico y la inclusión financiera.

Bonos Sostenibles

En enero de 2021, Banco Promerica Costa Rica se convirtió en el primer banco privado de América Central en emitir un bono sostenible. El programa de bonos sostenibles por USD 50 millones, estructurado bajo un programa autorizado por la Superintendencia del Mercado de Valores de Panamá y respaldado por una facilidad de Garantía Parcial de Crédito del BID Invest de hasta USD20 millones (30%). Este fondo ha sido dirigido principalmente a créditos para Pymes costarricenses —incluyendo aquellas lideradas por mujeres— y a proyectos verdes, alineándose con múltiples Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Con el apoyo de BID Invest el programa de bonos sostenibles desarrolló un marco de referencia en conjunto con Carbon Trust y una segunda opinión de Vigeo Eiris. En el transcurso del programa se han emitido \$49,7 millones, de los cuales están vigentes \$34 millones.



Alianzas estratégicas con Instituciones Financieras de Desarrollo

Las alianzas con Instituciones Financieras de Desarrollo (*DFIs*) son un habilitador clave de nuestra estrategia de banca sostenible, al aportar financiamiento de largo plazo, mitigación de riesgos, asistencia técnica y marcos internacionales que fortalecen nuestra capacidad de canalizar recursos hacia iniciativas con impacto ambiental y social, manteniendo una gestión prudente del riesgo.

A través de estas colaboraciones, ampliamos el financiamiento hacia sectores como la transición baja en carbono, la inclusión financiera y el fortalecimiento de Pymes, contribuyendo a los ODS 8, 9, 12 y 13.

Además, impulsamos la adopción de mejores prácticas ASG, fortaleciendo nuestros procesos internos, la medición de impacto y la transparencia, en línea con nuestro compromiso de generar valor sostenible de largo plazo.

Banco Promerica cuenta con financiamiento de bancos de desarrollo, fondos de impacto y bancos comerciales:



Caso PROPARCO

Como parte de la estrategia regional, fortalecimos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible mediante un acuerdo de financiamiento por USD 50 millones con Proparco, filial de la *Agence Française de Développement (AFD)*.

Este financiamiento nos permite impulsar el desarrollo y la expansión de proyectos orientados a la construcción de edificaciones ecológicas y eficientes en el uso de recursos, consolidando nuestro rol como catalizadores de una economía más resiliente y baja en carbono.

La operación fue estructurada para respaldar toda la cadena de valor asociada a la construcción sostenible, contribuyendo de manera concreta a nuestros compromisos ambientales y sociales. Los recursos se distribuyen estratégicamente de la siguiente forma:



Nuestra apuesta por edificaciones certificadas EDGE promueve prácticas constructivas más eficientes y con menor intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero. De esta manera, contribuimos activamente a la transición hacia una economía baja en carbono y fortalecemos la oferta de soluciones financieras sostenibles para nuestros clientes.



Asistencia técnicas

La asistencia técnica de Bancos de Desarrollo y Fondos de Impacto, es clave para fortalecer las capacidades internas de la banca e integrar criterios ASG en la toma de decisiones. A través de este apoyo, los bancos acceden a metodologías, conocimiento especializado y estándares internacionales que facilitan el desarrollo de productos sostenibles, la mejora de la debida diligencia y una gestión responsable del riesgo.

Además, permite implementar sistemas de medición y reporte de impacto, promoviendo la transparencia y la mejora continua. Este acompañamiento impulsa el financiamiento verde y social, fortalece la inclusión financiera y apoya a clientes (especialmente Pymes) en la adopción de prácticas sostenibles, contribuyendo al cumplimiento de los ODS y a una banca más resiliente.

Para 2025 se realizaron las siguientes AT (asistencias técnicas)

Green Climate Partnertship Fund: (GCPF) – Fortalecimiento de capacidades internas en finanzas sostenibles

Como resultado de la asistencia técnica recibida, el Banco ejecutó el programa de capacitación “Habilidades de ventas para créditos verdes”, impartido por la prestigiosa escuela de negocios INCAE Business School, Costa Rica. La capacitación se llevó a cabo durante dos días en el campus de INCAE ubicado en La Garita de Alajuela, y estuvo dirigida al equipo de ventas del Banco, con el objetivo de fortalecer sus capacidades técnicas y comerciales en el ámbito de los productos financieros sostenibles. El programa combinó formación conceptual y práctica, permitiendo al equipo identificar oportunidades de mejora y desarrollar estrategias orientadas a la promoción efectiva de créditos verdes.

Esta asistencia técnica contribuyó al fortalecimiento de conocimientos en créditos sostenibles, identificación de oportunidades de financiamiento verde, cálculo de ahorros y beneficios ambientales en proyectos sostenibles, así como al desarrollo de habilidades de liderazgo y gestión de equipos comerciales. Como resultado, el Banco avanzó en el cumplimiento de las metas establecidas en su hoja de ruta de sostenibilidad para 2024 y sentó bases para incrementar la colocación de créditos verdes, reforzando su compromiso con la transición hacia una economía baja en carbono y con el desarrollo de una oferta financiera alineada a los objetivos ambientales y sociales.



Inversión social

La inversión social es un pilar estratégico de la banca sostenible que refleja el compromiso de Banco Promerica con el desarrollo inclusivo y el bienestar comunitario.

Mediante alianzas público-privadas, estas iniciativas responden a necesidades prioritarias y contribuyen directamente a los ODS 1, 8, 10, 11 y 17, reforzando el rol de la banca como agente clave en la generación de impacto social y ambiental positivo.

Actores clave en la gestión de inversión social Gobiernos locales

Se gestionan programas para que se articulen redes de apoyo empresarial en temas claves. Banco Promerica es parte del comité técnico de la red de empresas de la Municipalidad de Escazú y ha fomentado estas redes en las demás municipalidades. Las municipalidades con las cuales se ha trabajado son:

- Municipalidad de Escazú
- Municipalidad de Moravia
- Municipalidad de Curridabat
- Municipalidad de Goicoechea

Organizaciones No Gubernamentales (ONG)

- Hogar Siembra
- Fundación Saprissa
- Fundación Acción Joven
- Banco de Alimentos
- Banco de Sangre

Voluntariado

El programa de voluntariado corporativo de Banco Promerica constituye una manifestación tangible del compromiso del banco con el desarrollo sostenible y la generación de valor compartido. A través de este programa, se promueve la participación de los colaboradores en iniciativas que contribuyen al bienestar social, la protección ambiental y la inclusión financiera.

Durante 2025, se registraron un total de 3.562 horas de voluntariado, con la participación de 700 colaboradores en 49 actividades directas, lo que evidencia el entusiasmo y la dedicación del equipo humano de la organización. Las acciones abarcaron desde jornadas de reforestación, limpieza de espacios públicos y apoyo a poblaciones vulnerables, hasta actividades de educación financiera dirigidas a niños, jóvenes y emprendedores, así como la implementación del programa de empleabilidad, orientado a fortalecer capacidades y facilitar el acceso al mercado laboral.

Este esfuerzo colectivo refuerza la cultura de sostenibilidad del banco y su compromiso de generar impactos positivos y duraderos en las comunidades donde opera.



Educación financiera

Con el objetivo de fortalecer la salud financiera de la población, se ha desarrollado una Estrategia de Educación Financiera orientada a promover el ahorro, el adecuado manejo de las finanzas personales y la planificación del presupuesto familiar. Además, busca capacitar sobre el uso responsable de herramientas financieras como tarjetas de crédito, préstamos y compras en establecimientos comerciales, entre otras

Impacto de la capacitación:

- 3.377 personas en educación financiera
- 92 talleres, incluyendo clientes y colaboradores.
- 1.982 mujeres (58%) y 1.395 hombres (42%)



Programa Tu Banca a un Clic

El programa Tu Banca a un Clic capacita a personas adultas mayores para que puedan utilizar canales electrónicos con confianza y seguridad: consultar saldos, hacer transferencias, pagar servicios, acceder a la plataforma de la Caja y hasta manejar redes sociales. Pero el aprendizaje no es solo técnico, también es emocional.

Banco Promerica fue el primer banco en sumarse a este programa desde su fase piloto en 2024, convencido de que la inclusión financiera no es un discurso, sino una acción concreta. Hoy, en 2025, vuelve a ser parte activa del curso, luego de comprobar el impacto real que generó en la vida de los participantes.

Lo que comenzó como un esfuerzo para enseñar banca digital, se convirtió en una herramienta de empoderamiento, autoestima y reconexión. Las personas participantes aprenden a identificar fraudes, a proteger su información personal, a comunicarse por WhatsApp, a revisar su historial en la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) o incluso a emprender en redes sociales.



Programa de Empleabilidad

Dentro del área de inversión social de Banco Promerica se desarrolla el Programa de Empleabilidad, una iniciativa que inició en 2021 con el objetivo de generar oportunidades reales de desarrollo para las comunidades donde operamos. Con aliados comerciales del banco y diversas municipalidades, trabajamos de manera colaborativa para promover la inclusión laboral y el crecimiento económico local.

El programa está diseñado para fortalecer las capacidades de los participantes mediante cursos adaptados a sus necesidades, brindándoles herramientas que les permitan incorporarse con éxito al mercado laboral. Se enfoca en desarrollar habilidades técnicas y personales que faciliten el acceso a empleos de calidad y la construcción de una trayectoria profesional sostenible.

Para 2025 se logró una participación por medio del programa Ocupa-T, de 98 las personas graduadas y de emprendedores 26 para un total de 124 personas, siendo 60% mujeres.

Desde su inicio, el Programa de Empleabilidad ha realizado cuatro graduaciones en la comunidad de Quepos. Esta comunidad, caracterizada por altos niveles de desempleo y limitadas oportunidades educativas, ha sido impactada de forma positiva mediante esta iniciativa, contribuyendo a su inclusión y al desarrollo social y económico local.



Componentes del Programa de Empleabilidad

- 01 Capacitación y Formación Profesional
- 02 Orientación y Asesoría Laboral
- 03 Prácticas y Experiencias Laborales
- 04 Redes y Conexiones Profesionales

El Programa de Empleabilidad es una herramienta fundamental para impulsar el desarrollo personal y económico de los individuos y las comunidades. A través de la capacitación, la orientación laboral, las experiencias profesionales y la creación de redes, estos programas no solo mejoran las oportunidades de empleo, sino que también fortalecen el tejido social y económico de la comunidad. Invertir en programas de empleabilidad es invertir en el futuro de la sociedad, creando un entorno más inclusivo, equitativo y próspero para todos.

Predicar con el ejemplo

En este eje se concentran los esfuerzos del Banco para demostrar su compromiso con la sostenibilidad a través de sus operaciones internas abarcando dos dimensiones clave: el ámbito ambiental y el ámbito social, desde donde se promueven prácticas responsables que reflejan los valores del Banco en su funcionamiento diario.

Predicar con el ejemplo ambiental:

Desde sus operaciones internas, Banco Promerica trabaja activamente para minimizar su huella de carbono y generar impactos positivos que contribuyan al cumplimiento de los compromisos globales acordados.

Carbono Neutralidad Plus

Por sexto año consecutivo, Banco Promerica reafirma su compromiso con la acción climática al certificarse bajo el Programa País de Carbono Neutralidad 2.0, liderado por el Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE). En 2025, el Banco mantuvo la categoría más alta del programa: Carbono Neutral Plus, un reconocimiento al esfuerzo sostenido por reducir y compensar su huella ambiental.

Para alcanzar esta certificación, se realiza la cuantificación de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) conforme a la norma INTE-ISO 14064-1, y se aplica la norma INTE B5 para validar la condición de carbono neutralidad. Este proceso incluye la elaboración de un informe técnico que documenta las emisiones generadas, así como las acciones de reducción y remoción de GEI implementadas por el Banco.

La certificación recibida en 2025, por las acciones realizadas durante el año anterior hace constar que el Banco emitió 411.93 toneladas de dióxido de carbono equivalente (CO₂e) incluyendo los alcances 1 y 2 completos además de viajes aéreos correspondientes al alcance 3, estos GEI emitidos se desglosan de la siguiente manera:

Alcance 1:	56.01 ton CO ₂ e
Alcance 2:	178.92 ton CO ₂ e
Alcance 3:	177 ton CO ₂ e
Resultados:	Se compensaron 450 bonos de FONAFIFO
Huella hídrica:	6870.66 m ³ .

Construcción Sostenible

En total, el Banco posee siete edificaciones certificadas LEED:

LEED Gold: Sucursal Cartago, Sucursal Alajuela, Sucursal Torre Universal y Aleste
LEED Certified: Sucursal Liberia



Movilidad eléctrica



Porque sabemos que la transición del transporte de combustión al transporte cero emisiones es una prioridad para el país, tal como se refleja en los ejes 1, 2 y 3 del Plan de Descarbonización de Costa Rica, Banco Promerica se compromete a apoyar en el proceso.

Se han instalado 22 Estaciones de Carga en 2025 a lo largo del país, para contribuir con la red de carga eléctrica.

Energías renovables



El Banco tiene como objetivo la instalación progresiva de paneles solares para el desarrollo de las operaciones del Banco. A diciembre 2021 ya contaba con diez sucursales con sistemas fotovoltaicos y durante el 2025 llegó a 18 instalaciones en sucursales.

Compras sostenibles

Banco Promerica procura que su cadena de valor se vea incluida en la Estrategia de Sostenibilidad. Es por eso que nos mantenemos en constante búsqueda de productos que cumplan con buenas prácticas ambientales y sociales.

Durante 2025 se generaron más de 500 órdenes de compra de productos sostenibles como dispositivos con tecnologías limpias o más eficientes y productos amigables con el ambiente. Adicionalmente se mantienen productos amigables con el ambiente en la proveeduría institucional.

Como parte de nuestra responsabilidad, procuramos que nuestros proveedores se comprometan con la Sostenibilidad. Es por eso por lo que solicitamos respaldo de acciones Ambientales y Sociales

Gestión de residuos

Se mantiene un Sistema de Gestión de Residuos en todas las oficinas y sucursales, separamos residuos orgánicos, envases y ordinarios.

Se mantienen campañas para enseñar a separar los residuos también desde los hogares. Se enviaron en 2025 para reciclaje un total de 11.701 kg de residuos entre papel, cartón, aluminio, plástico y electrónicos.

Capacitación a proveedores

Hemos brindado talleres y capacitaciones a proveedores del Banco en temas de Sostenibilidad, Cambio Climático, Economía circular y equidad de género.

Predicar con el ejemplo social

El desarrollo y bienestar del Talento Humano que forma el Banco es una prioridad. Existe una gran convicción de generar las mejores condiciones para nuestros colaboradores y lo muestra tanto el crecimiento, como la trayectoria de las personas que trabajan en el Banco.

Actualmente se promueve la igualdad de oportunidades para todas las personas, se cumple plenamente con la legislación laboral local y se otorgan todos los beneficios que establece la ley a sus trabajadores y familiares.

Métricas de reclutamiento y selección por género

Distribución de ingresos de personal



Concursos internos



Salidas de personal voluntarias



Métricas de salud ocupacional y consultorio médico por género

La información se puede ver en los siguientes apartados de cada uno de estos temas.

Capacitación y desarrollo

Nos preocupamos por mantener el mejor talento. Es por eso que tenemos un programa de desarrollo constante en temas como:

- 01 Riesgo Operativo
- 02 Riesgo de Reputación
- 03 Continuidad de Negocio
- 04 Seguridad de la Información
- 05 Gobierno Corporativo
- 06 Lavado de Activos/FT/FPADM

Estos y mas cursos son brindados a través de la plataforma Academia Promerica.



Capacitación y desarrollo

En Banco Promerica contamos con médico de empresa, con esto buscamos que nuestros colaboradores tengan acceso a servicios de salud de forma ágil y rápida. Durante 2025 se atendieron 3.637 citas médicas.

Licencias por nacimientos durante 2025

26 beneficios por nacimiento:
3 colaboradores **hombres**
23 colaboradoras **mujeres**

Brigadas

Banco Promerica tiene brigadistas en cada edificio y sucursal

Cantidad de brigadistas: 68

Algunas funciones de los brigadistas son:

- 01 Hacer uso del equipo portátil de extinción ante conatos de incendio.
- 02 Prestar el primer auxilio básico a las personas que lo requieran
- 03 Realizar y participar activamente en los simulacros de evacuación.
- 04 Conservar y mantener en buen estado los equipos de emergencia
- 05 Conocer la ubicación de los extintores, botiquines, equipo de inmovilización a fin de que en caso necesario
- 06 puedan ser utilizados en forma inmediata y correcta.
- 07 Verificar que las rutas y salidas de emergencias se encuentren libres de obstáculos.

Vinculación Digital

La vinculación digital es un habilitador estratégico de la sostenibilidad en la banca, al permitir ampliar el acceso a productos y servicios financieros de forma inclusiva, eficiente y segura. A través de canales digitales, el Banco reduce barreras geográficas y operativas, facilitando la incorporación de nuevos clientes y promoviendo una experiencia más ágil y transparente. Este enfoque contribuye directamente a la inclusión financiera y al desarrollo económico sostenible.

La vinculación digital también fortalece la resiliencia y la gestión responsable del negocio, al mejorar la trazabilidad de la información, la seguridad de los datos y la calidad en la toma de decisiones. Asimismo, permite desarrollar productos financieros sostenibles con mayor alcance y personalización, potenciando el financiamiento verde y social y fortaleciendo la relación de largo plazo con los clientes.

Para 2025, se sumaron importantes logros a nivel de la vinculación digital, incluyendo mejoras sustanciales en la app y en la página web, se incrementaron las consultas y transacciones a nivel digital.

Estos indicadores permiten evaluar el aporte de la digitalización a los objetivos ambientales, sociales y de gobernanza, así como su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en particular los ODS 9, 12 y 13.

NPS (Net Promoter Score)

El *Net Promoter Score (NPS)* mide la percepción y lealtad de los clientes, un componente clave de la sostenibilidad en su dimensión social y de gobernanza. En banca sostenible, no se trata solo de ofrecer productos “verdes”, sino de garantizar que estos sean claros, accesibles y alineados con las necesidades reales de los clientes. La confianza es un activo intangible crítico para la sostenibilidad a largo plazo. El NPS puede funcionar como un indicador no financiero dentro de los marcos ESG y de doble materialidad, ya que permite evaluar impactos en la relación con clientes y riesgos reputacionales.

Desde una perspectiva estratégica, el NPS contribuye a la sostenibilidad económica, porque la fidelización reduce costos de adquisición, mejora la rentabilidad y fortalece relaciones de largo plazo.

Medición de impacto

La medición del impacto es un proceso integral y multidimensional que va más allá de la simple cuantificación de resultados financieros. Implica una evaluación profunda de cómo las operaciones de la organización influyen en el entorno ambiental, social y económico a largo plazo.

En Banco Promerica, a través de la herramienta PROSOS (Promerica Sostenible), hemos consolidado una gestión de sostenibilidad basada en métricas estandarizadas y objetivos cuantificables, alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

Enfoque de Género

El enfoque de género es un pilar transversal de la estrategia de sostenibilidad del Banco, al integrar la equidad y la inclusión en la toma de decisiones y en la generación de valor.

Se refleja en negocios sostenibles que promueven la inclusión financiera, en inversiones sociales orientadas a reducir brechas mediante educación y voluntariado, y en la vinculación digital como herramienta para ampliar el acceso a servicios financieros.

Este compromiso también se impulsa internamente a través de prácticas de talento, liderazgo y cultura que fomentan la igualdad de oportunidades. Así, el Banco contribuye a cerrar brechas económicas y sociales de género, alineándose con el ODS 5 en Costa Rica.

Política de equidad de género

La política tiene como objetivo propiciar un entorno laboral equitativo y respetuoso de los principios de igualdad de género que coadyuven al desarrollo de una cultura interna, favorecedora para la diversidad y la no discriminación por sexo, así como de un ambiente laboral tolerante de las diferencias de género entre la población activa.

La política de género del Banco se fundamenta en un enfoque integral que guía su actuación interna y externa, estructurándose en los siguientes pilares:

- 01 **Liderazgo:** promoción de un liderazgo inclusivo y diverso, que impulse la igualdad de oportunidades, la participación equitativa y la toma de decisiones con enfoque de género.
- 02 **Gestión inclusiva del talento:** implementación de prácticas de atracción, desarrollo y retención de talento basadas en la equidad, el mérito y la no discriminación, fomentando un entorno laboral seguro e inclusivo.
- 03 **Negocios con enfoque de género:** desarrollo de productos, servicios e iniciativas que promuevan la inclusión financiera y el cierre de brechas de género en el acceso al financiamiento y a soluciones financieras.
- 04 **Comunicación:** fortalecimiento de la comunicación interna y externa para sensibilizar, informar y generar compromiso en torno a la igualdad de género y las acciones del Banco en esta materia.
- 04 **Monitoreo de género:** seguimiento periódico mediante indicadores y métricas que permitan evaluar avances, identificar oportunidades de mejora y asegurar la mejora continua de la política.

Nuestros Objetivos en Género

En Banco Promerica, creemos que la equidad de género es mucho más que un tema social: es una forma de construir un banco más fuerte, innovador y sostenible en el tiempo. Promover la igualdad de oportunidades nos permite crear equipos diversos, tomar mejores decisiones y generar un impacto positivo tanto dentro de la organización como en las comunidades donde operamos.

Por ello, hemos definido objetivos de género - declarados en los PRB de Naciones Unidas- que sean claros que reflejan nuestro compromiso con una banca más inclusiva y responsable. Estos esfuerzos no solo contribuyen a una sociedad más justa, sino que también fortalecen nuestra relación con clientes, inversionistas y aliados, al impulsar el desarrollo económico y el empoderamiento de las mujeres.

Nuestros principales objetivos en esta materia son:

01 Impulsar a las Pymes lideradas por mujeres, aumentando la colocación de crédito y el número de empresas atendidas en los próximos tres años, mediante programas que faciliten el acceso a financiamiento, capacitación y redes de apoyo.

Indicador	Linea Base 2023	Año 1 2024	Año 2 2025
Resultado % Pymes Mujer	25%	25.6%	28%

02 Empoderar a más mujeres a través de educación financiera, brindándoles conocimientos y herramientas para tomar decisiones informadas y responsables sobre sus finanzas.

Objetivo	Linea Base 2023	Año 1 2024	Año 2 2025
% de Mujeres Beneficiarias del Programa de Educación Financiera	53%	55%	60%
Resultados	53%	57%	59%

03 Reducir la brecha salarial de género dentro del banco en un plazo de seis años, a partir de un diagnóstico institucional y la implementación de acciones concretas para cerrar estas diferencias.

Entre julio y noviembre de 2024, el Banco realizó un análisis integral de su estructura salarial para asegurar la equidad interna y externa en todos los niveles y áreas.

Aunque no fue un estudio específico de brechas de género, esta variable se incorporó como criterio dentro del análisis, considerando puesto, valoración del cargo y rangos salariales.

Como resultado, se identificaron algunas brechas asociadas a la equidad interna, las cuales no responden a discriminación de género, reafirmando el compromiso del Banco con la equidad, la transparencia y la no discriminación en su política salarial.

04 Alcanzar el nivel de Líder en los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs), reafirmando nuestro compromiso con las mejores prácticas internacionales.

En línea con estos principios, Banco Promerica ha desarrollado e implementado diversas políticas y prácticas en sus funciones de negocio, reconociendo que la formalización de compromisos es solo el primer paso hacia el cambio. Por ello, complementa estas políticas con acciones concretas, mecanismos de medición y procesos de reporte que permiten evaluar el progreso de manera transparente. En 2025, el Banco obtuvo una puntuación del 82% en su evaluación WEP, manteniendo el estatus de Líder, lo que refleja su esfuerzo sostenido por integrar la igualdad de género en su cultura organizacional y modelo de negocio.

Toda la información detallada sobre estos objetivos y los avances alcanzados se encuentra disponible en nuestro Informe de Género, que puede consultarse en el sitio web de Banco Promerica.

Programa Protagonistas

El Programa Protagonistas es una estrategia diseñada exclusivamente para nuestras clientas, que ofrece una experiencia única y personalizada. Esta iniciativa busca atender de forma diferenciada las necesidades del segmento femenino, poniendo a su disposición una amplia gama de servicios financieros y no financieros adaptados a sus intereses y preferencias.

A través del Programa Protagonistas, nuestro objetivo es fortalecer la relación con nuestras clientas, brindándoles un trato exclusivo y privilegiado que las haga sentir valoradas y empoderadas en su camino hacia el cumplimiento de sus metas financieras y personales. Esto se logra mediante acciones enfocadas en:

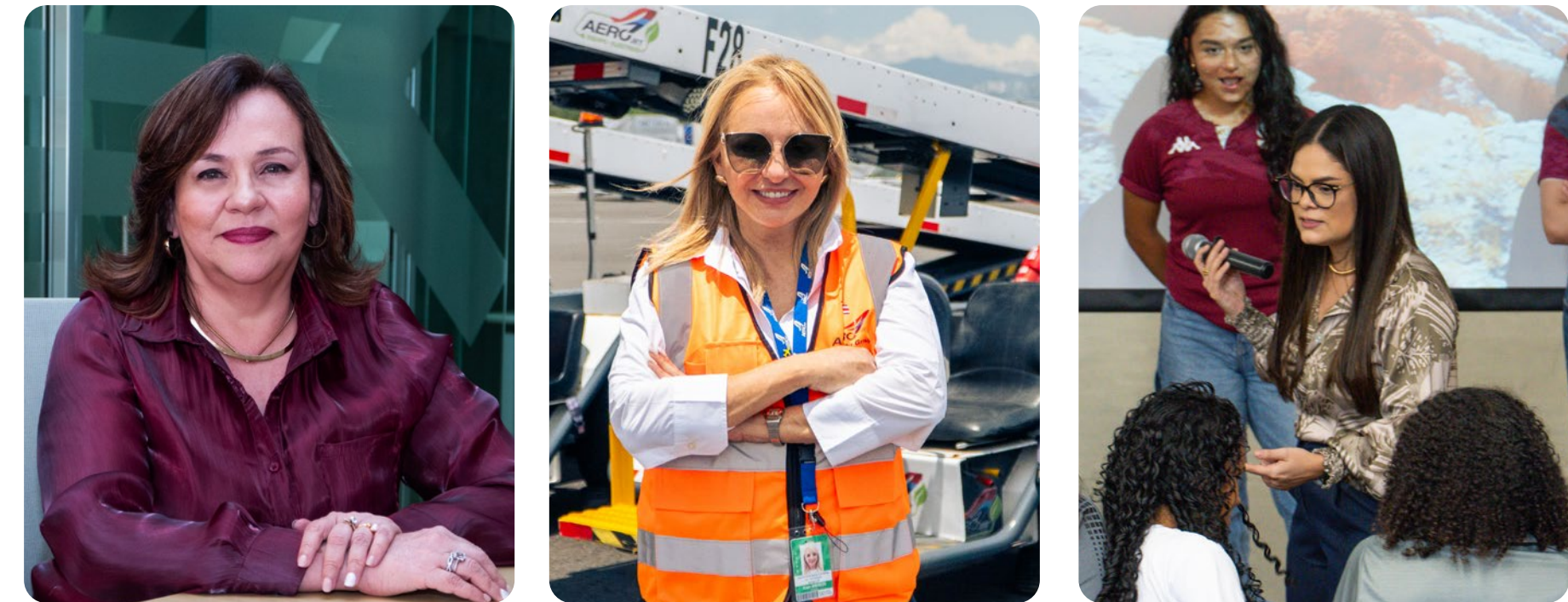


El programa de género del banco promueve la inclusión y el empoderamiento de las mujeres mediante cuatro ejes estratégicos: reconocimiento, que visibiliza su liderazgo y aportes; creación de redes, que fortalece comunidades y oportunidades de negocio; educación financiera, que impulsa capacidades para una mejor toma de decisiones; y banca de relaciones, que brinda atención personalizada y soluciones financieras adaptadas a sus necesidades, fomentando la confianza, la inclusión y el desarrollo sostenible.

Principales Acciones de Género / Protagonistas en 2025

Pymes

- 01 Mercaditos para Pymes:** Durante junio y noviembre de 2025, abrimos la convocatoria para que nuestros clientes Pymes participaran en diferentes mercaditos que realizaríamos en reconocidos centros comerciales de la GAM. Esta fue una oportunidad para conectar con nuevos públicos, fortalecer su visibilidad y generar oportunidades de negocio. Contamos con la participación de 6 Pymes lideradas por mujeres en estos espacios.
- 02 Masterclass ProPymes con Karla Scott:** Extendimos la invitación a nuestros clientes Pymes a que participaran en nuestra serie MasterClass, donde se tocan temas de interés para este público. Karla Scott es una consultora de marketing digital con más de 11 años de experiencia, quien atrae a un público mayoritariamente femenino, por lo que el MasterClass fue diseñado con afinidad a Pymes lideradas por mujeres.
- 03 Programa de Emprendedurismo en conjunto con Parque la Libertad y Portafolio Inmobiliario:** Este programa dirigido para emprendedores y Pymes se llevó a cabo de octubre a diciembre de 2025, donde cada integrante recibió un apoyo formativo para sus modelos de negocio. Tuvo un impacto en 26 Pymes lideradas por mujeres.



Persona Física:

- 01 Evento de Lanzamiento Vaso Terapia Mujeres de Vaso Lleno:** Vaso Lleno es un proyecto que busca educar y concientizar a las personas acerca de la salud mental. En este lanzamiento exclusivo para mujeres, se presentó el producto y las más de 50 asistentes lograron crear conexiones profesionales y personales, creando una comunidad de mujeres.
- 02 Patrocinio Festival Intensas:** Un espacio diseñado para aprender de expertas, conocer marcas creadas por mujeres y crear conexiones. Este Festival reunió a casi 300 mujeres, que aprendieron de temas como la empatía, cómo desarrollar marca personal, uso correcto de las tarjetas de crédito, entre otros temas.
- 03 Patrocinios eventos 8M en Territorios Verdes:** Durante el marco del 8M, patrocinamos una serie de actividades en diferentes centros comerciales. Desde eventos de bienestar, como clases de yoga, pilates y caminatas hasta mentoría para mujeres en conjunto con Voces Vitales, cine foro, entre otros.



04 Descuentos y beneficios especiales para clientas: A lo largo del año contamos con beneficios dirigidos a mujeres en comercios de salud, bienestar y ropa. Además de activations en centros comerciales dirigidos a familias y niños.

Comunidades

- 01 Programa de Apoyo al Hogar siembra:** Con un impacto a 46 niñas de 12 a 18 años, Hogar Siembre es una alternativa de protección privada para niñas en riesgo social, rescatadas de situaciones de agresión, abandono y abuso.
- 02 Programa de Emprendedurismo en la Zona Quepos en conjunto con Marina Pez Vela:** Se impartieron un total de 3 talleres de emprendedurismo, que impactaron un total de 1.601 mujeres, representando el 59% del taller.
- 03 Talleres de Empoderamiento Femenino en Zonas de Escazú, Moravia y Curridabat:** Se realizaron a lo largo del año 4 talleres dirigidos a mujeres, que ofrecieron técnicas y herramientas funcionales para promover el empoderamiento femenino, alcanzando un impacto total a 200 mujeres.
- 04 Programa Uso de Canales Electrónicos (Tu banca a un Clic):** Curso ejecutivo acerca del uso de canales digitales dirigido a adultos mayores, para la prevención de fraude y filtración de información sensible. Tuvo un impacto a 36 mujeres, representando el 75% del taller.
- 05 Programa de Empleabilidad en la Zona Quepos en conjunto con Marina Pez Vela:** Programa anual formativo en capacidades técnicas, habilidades blandas, servicio al cliente, entre otros, logrando un impacto a 96 mujeres, representando un 62% del programa.

Proveedores con enfoque de género

Con nuestro proveedores, al enviar una orden de compra, siempre se envía la siguiente leyenda: “Banco Promerica alienta a sus proveedores a mantener una estrategia o política de equidad de género que incluya la no discriminación, salario igual por trabajo igual y seguridad. Adicionalmente le instamos adoptar políticas y prácticas que apoyen a la calidad de la salud para sus colaboradores.”

Colaboradoras:

- 01 Programa de Mentoría Protagonistas en Ecuador:** Programa Regional que tomó a 3 mujeres líderes de cada Banco del Grupo, para que ofreciera una mentoría a otras 3 mujeres colaboradores, apoyándolas y empoderándolas para su éxito profesional.

Contenido de marca:

- 01 Vídeos testimoniales Mujeres Protagonistas Empresariales:** A lo largo del año, compartimos en nuestras redes sociales casos de éxito de nuestras clientas empresariales y Pymes, creando contenido inspirador para otras mujeres emprendedoras.
- 02 Mujeres líderes del Banco:** Contenido para redes sociales en el marco del 8M donde destacamos a mujeres en puestos de liderazgo dentro del Banco, cada una dando su perspectiva acerca de lo que es trabajar en banca.
- 03 Capacitación en finanzas y manejo de expresión oral para jugadoras de Uniffut:** Un espacio donde reunimos a más de 50 jugadoras de primera división de fútbol femenino, donde pudieron aprender acerca de sus finanzas personales y dominio del lenguaje no verbal y expresión oral, enfocado en entrevistas a prensa y manejo de grupos.

Administración del Riesgo Climático, Ambiental, Social y de Gobernanza (ARCAS)

El Banco realiza un proceso de evaluación complementario a los estudios crediticios tradicionales, lo que permite identificar, categorizar, evaluar y gestionar los riesgos Climáticos, Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) de forma más integral. Este proceso ha venido evolucionando, incluyendo nuevos elementos que permiten fortalecer



Durante 2024 y 2025, se avanzó en la implementación del Sistema de Riesgo por Eventos Climáticos, desarrollando nuevas herramientas que fortalecen esta gestión:

- 01 **ARAS 4.0:** versión actualizada que incorpora el análisis de riesgos físicos y riesgos de transición (S1-S2).
- 02 **ARCLI:** herramienta específica para la medición del riesgo climático.
- 03 **Checklist de Vivienda Resiliente:** instrumento diseñado para evaluar riesgos climáticos en el sector vivienda.

Además, el Banco promueve activamente que sus clientes desarrollen planes de mitigación de riesgos y adopten prácticas de eficiencia en sus operaciones, con el fin de reducir su exposición a los riesgos ASG. La incorporación de estos riesgos climáticos en la estrategia institucional refleja el compromiso de Banco Promerica con una gestión responsable, alineada con las mejores prácticas internacionales.

En particular, la actualización del Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (ARAS), desarrollada como parte de esta asistencia técnica, se ajusta a la estructura de informes recomendada por la NIIF S2, lo que representa un paso fundamental hacia una gestión más transparente y basada en estándares internacionales.

Como parte del análisis, los clientes son categorizados en tres niveles de riesgo:

- Alto (A): actividades con impactos ambientales o sociales significativos, diversos o irreversibles.
- Medio (B): impactos específicos, sin efectos irreversibles.
- Bajo (C): impactos ambientales y sociales mínimos

Actualmente se cuenta con la categorización del 100% del portafolio de crédito empresas.

Comunicación

La comunicación interna y externa de la estrategia y los logros en banca sostenible es una prioridad para el banco, en tanto constituye una herramienta clave para promover la transparencia y fortalecer la rendición de cuentas. A través de esta comunicación, se busca no solo informar de manera oportuna a todos los grupos de interés, sino también fomentar la educación en sostenibilidad, generando conciencia y compromiso tanto dentro de la organización como en su entorno.

Comunicación interna

Contar con canales de comunicación internos sólidos y permanentes es fundamental para la implementación efectiva de la estrategia de sostenibilidad, ya que permiten alinear a las distintas áreas del Banco, fortalecer la cultura organizacional y asegurar que los compromisos, avances y responsabilidades en esta materia sean comprendidos y asumidos de manera transversal.

En este contexto, a nivel de comunicación interna se desarrollan campañas digitales y programas de capacitación constantes dirigidos a todas las personas colaboradoras, con el objetivo de difundir las iniciativas de sostenibilidad del Banco, promover su participación y reforzar el sentido de corresponsabilidad.

Asimismo, la gobernanza de la sostenibilidad se apoya en la existencia de comités de sostenibilidad que sesionan de forma periódica a lo largo del año, facilitando el seguimiento, la toma de decisiones y la rendición de cuentas sobre los temas estratégicos. La estructura, roles y funcionamiento de estos comités se desarrollan con mayor detalle en el capítulo de gobernanza.

Comunicación externa

En 2024, como parte del compromiso con la educación y la transparencia, se desarrollaron cápsulas informativas sobre cada uno de los ejes de sostenibilidad del banco. Estas cápsulas fueron diseñadas para facilitar la comprensión de los temas clave en materia ambiental, social y de gobernanza, y se publicaron en el sitio web institucional, con el objetivo de acercar estos contenidos a todos los grupos de interés de manera accesible y dinámica.



Banco Promerica

Mecanismo de Gestión de Reclamos (GRM)

Contar con un Mecanismo de Gestión de Reclamos (GRM) es fundamental en la banca sostenible, ya que protege los derechos de los grupos de interés y fortalece la gestión responsable de impactos sociales y ambientales. Este mecanismo permite identificar, prevenir y remediar oportunamente posibles afectaciones, promoviendo la transparencia, la rendición de cuentas y la confianza institucional, además de apoyar la debida diligencia ambiental y social y el cumplimiento de estándares internacionales.

Durante 2025 Banco ha implementado un GRM formal, accesible y confidencial, integrado a sus procesos internos, que facilita la presentación y gestión de consultas o reclamos mediante procedimientos claros de análisis, seguimiento y resolución. Más allá de ser un canal de atención, el GRM se convierte en una herramienta estratégica para la mejora continua de la gestión ASG, reforzando el compromiso con una banca ética y sostenible orientada a generar valor de largo plazo.



Nota: Este no es un canal de atención al cliente. Para recibir asistencia, por favor diríjase a nuestro servicio de atención al cliente ingresando [aquí](#).

¿Cómo realizar una denuncia?


denuncias.gentepromerica@resguarda.com


Teléfono gratuito
0-800-054-1046


WhatsApp
+57 1 7868154


[Denuncia aquí](#)



Gobernanza de la Sostenibilidad, ética y transparencia

Capítulo 6

Gobernanza de la sostenibilidad, ética y transparencia

La gobernanza de la sostenibilidad en la banca es fundamental porque asegura que los criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) estén integrados en la estrategia, la toma de decisiones y la gestión de riesgos del negocio.

Comité de Sostenibilidad:

El Comité de Sostenibilidad tiene como prioridad integrar la sostenibilidad en la estrategia del negocio y en la toma de decisiones de alto nivel, definiendo lineamientos ASG alineados con la visión del banco, su apetito de riesgo, los PRB y los ODS. Asimismo, supervisa la identificación y gestión de riesgos ambientales y sociales, y promueve oportunidades de negocio sostenible como finanzas verdes e inclusión financiera, asegurando el seguimiento de indicadores, metas y cumplimiento regulatorio.

También vela por la gobernanza, la transparencia y la rendición de cuentas, supervisando los reportes de sostenibilidad, promoviendo la cultura interna y asegurando que la Alta Gerencia y la Junta Directiva cuenten con información oportuna. De esta forma, se consolida como un pilar para generar impacto positivo y valor sostenible, sesionando cuatro veces al año.



Miembros Permanentes:

01	Miembro 1 de la Junta Directiva
02	Miembro 2 de la Junta Directiva
03	Director de Finanzas y Operaciones.
04	Gerente de Banca Sostenible.
05	Gerente de Análisis de Crédito
06	Director de Riesgo y Analítica de Datos.



Miembros Invitados permanentes :

01	CEO
02	Administrador de Proyectos
03	Sostenibilidad
04	Jefe de Negocios Sostenibles.
05	Gerente Comercial de Banca Empresarial
06	Gerente de Pymes

Ética y transparencia

Banco Promerica está firmemente comprometido con el desarrollo sostenible, el bienestar integral del país y de sus colaboradores, a través de la aplicación de los más altos estándares éticos y de conducta en todas sus operaciones.

Con el fin de mantener una cultura organizacional basada en la integridad, el Banco ha establecido lineamientos de conducta ética que aplican a todos los niveles de la organización: accionistas, miembros de la Junta Directiva y de sus comités externos, alta administración, gerencias, colaboradores y cualquier persona con vínculo contractual, ya sea temporal o permanente, remunerado o no.

Mecanismos de Gestión Ética

El principal instrumento para orientar el comportamiento ético en la organización es el Código de Ética, el cual recoge los valores, principios y normas que rigen las relaciones internas y externas del Banco. Este código es aprobado por la Junta Directiva y constituye una guía obligatoria para todos los colaboradores, tanto dentro como fuera del entorno laboral.

Para la gestión y supervisión del cumplimiento del Código, el Banco cuenta con una Comisión de Ética, órgano auxiliar designado por la Junta Directiva para atender posibles incidentes derivados de infracciones reales o presuntas.

Canales de Denuncia

El Código de Ética establece diversos canales para reportar posibles incumplimientos:

- 01 **Línea Ética administrada por una empresa externa que garantiza anonimato**
- 02 **Jefatura inmediata**
- 03 **Departamento de Talento Humano**
- 04 **Contraloría**
- 05 **Auditoría Interna**

Capacitación y Responsabilidad Compartida

Es responsabilidad de cada colaborador mantenerse actualizado sobre el contenido del Código de Ética, revisándolo cada vez que se realicen modificaciones, a través de la plataforma de gestión documental del Banco. Además, como parte del proceso de inducción, los colaboradores de nuevo ingreso reciben capacitación específica en temas éticos, así como la obligación de lectura del Código.

La organización también programa cursos anuales acerca del conflicto de intereses, uso de la línea ética, lavado de activos, entre otros temas. Todos los colaboradores tienen el deber de reportar cualquier incumplimiento a través de la línea ética o cualquier otro canal, mientras que la Comisión de Ética, las Gerencias, la Alta Administración y la Junta Directiva comparten la responsabilidad de velar por el cumplimiento de este instrumento fundamental para la gobernanza del Banco.

Ética y transparencia

Línea Ética

Durante 2024, el Banco fortaleció su Línea Ética con el objetivo de brindar mayor accesibilidad, confidencialidad y eficacia en la atención de denuncias, especialmente aquellas provenientes de colaboradores. Para ello, se habilitaron múltiples canales de comunicación, como un número telefónico gratuito 0-800, correo electrónico, sitio web, chat en línea y WhatsApp. Además, se incorporó un proveedor externo especializado que garantiza el anonimato de las personas denunciantes y aplica los filtros necesarios para una gestión adecuada de cada caso.



En caso que seás testigo de cualquier desviación en las políticas de ética, hemos incorporado nuevos canales donde **podrás denunciar de forma sencilla y 100% confidencial:**

- Línea gratuita: **0-800-054-1046**
- Correo electrónico: **denuncias.gentepromerica@resguarda.com**
- Sitio web: **www.resguarda.com/denuncias.gentepromerica**
- WhatsApp: **+57 17868154**
- Chat en línea: Disponible en nuestro sitio web. **(E-CHAT)**



Alineamiento con los Objetivos
de Desarrollo Sostenible

GRI Estándares Universales

La organización y sus prácticas de presentación de informes

N. Ítem	Ítem	Nombre de la sección en Reporte de Sostenibilidad	Información adicional
2-1	Detalles de la organización	Capítulo 1: Acerca de Banco Promerica Costa Rica	
2-2	Entidades incluidas en el reporte de sostenibilidad	Capítulo 1: Acerca de Banco Promerica Costa Rica	
2-3	Periodo de reporte, frecuencia y contactos	Acerca de este informe	En este reporte se incluyen las acciones realizadas entre el 01 de enero de 2025 al 31 de diciembre de 2025 y se genera un Reporte de Sostenibilidad por año.
2-4	Actualización de la información		En este periodo no ha habido re-expresiones de información previamente publicada.
2-5	Aseguramiento externo de la información		No se ha realizado una verificación externa.

GRI Estándares Universales

Actividades y trabajadores

N. Ítem	Ítem	Nombre de la sección en Reporte de Sostenibilidad	Información adicional
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones de negocio.	Capítulo 1: Acerca de Banco Promerica Costa Rica	
2-7	Colaboradores	Capítulo 1: Acerca de Banco Promerica Costa Rica/ Datos de importancia Capítulo 5: Desempeño en Sostenibilidad/ Predicar con el ejemplo social	
2-8	Trabajadores externos		

GRI Estándares Universales

Gobernanza

N. Ítem	Ítem	Nombre de la sección en Reporte de Sostenibilidad	Información adicional
2-9	Composición y estructura de gobernanza	Capítulo 1: Acerca de Banco Promerica Costa Rica/ Gobierno Corporativo Capítulo 6: Gobernanza de la Sostenibilidad, ética y transparencia	
2-10	Nominación y selección del cuerpo de gobernanza superior	Capítulo 6: Gobernanza de la Sostenibilidad, ética y transparencia	
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	Capítulo 1: Acerca de Banco Promerica Costa Rica/ Gobierno Corporativo Capítulo 6: Gobernanza de la Sostenibilidad, ética y transparencia	
2-12	Rol del cuerpo de gobernanza superior en el manejo de impactos	Capítulo 6: Gobernanza de la Sostenibilidad, ética y transparencia	El Comité de Sostenibilidad mantiene reuniones trimestrales. En este participan dos miembro de la Junta Directiva y se realiza un resumen de lo visto en el comité a la Junta Directiva el mes posterior a la reunión de este comité.
2-13	Delegación de responsabilidad en el manejo de impactos	Capítulo 6: Gobernanza de la Sostenibilidad, ética y transparencia	

GRI Estándares Universales

Gobernanza

N. Ítem	Ítem	Nombre de la sección en Reporte de Sostenibilidad	Información adicional
2-14	Rol del cuerpo de gobernanza superior en el reporte de sostenibilidad	Capítulo 6: Gobernanza de la Sostenibilidad, ética y transparencia	
2-15	Conflictos de interés	Capítulo 6: Gobernanza de la Sostenibilidad, ética y transparencia	Este aspecto lo abarca el Reglamento del Comité de Sostenibilidad y el Código de ética, donde se tocan temas de conflictos de interés entre el personal remunerado, proveedores, miembros de Junta Directiva, entre otros.
2-16	Comunicación de eventos críticos	Capítulo 6: Gobernanza de la Sostenibilidad, ética y transparencia	En casos de comunicaciones críticas se activa el Protocolo de Crisis. También consulta a regional cuando el tema tiene una dimensión mayor a la local.
2-17	Conocimiento colectivo del cuerpo de gobernanza superior	Capítulo 6: Gobernanza de la Sostenibilidad, ética y transparencia	Se han brindado capacitaciones en temas de sostenibilidad a la alta gerencia y se involucran en las presentaciones de resultados de los proyectos del banco relacionados con sostenibilidad.
2-18	Evaluación del desempeño del cuerpo de gobernanza superior	Capítulo 6: Gobernanza de la Sostenibilidad, ética y transparencia	Esto se ve reflejado en el Procedimiento de la Evaluación de Desempeño

GRI Estándares Universales

Gobernanza

N. Ítem	Ítem	Nombre de la sección en Reporte de Sostenibilidad	Información adicional
2-19	Políticas de remuneración	Capítulo 6: Gobernanza de la Sostenibilidad, ética y transparencia	Descrito en la Política de Talento Humano, además existe un comité de remuneraciones que aprueba los temas relacionados a la actualización de remuneraciones para colaboradores.
2-20	Proceso para determinar la remuneración	Capítulo 6: Gobernanza de la Sostenibilidad, ética y transparencia	
2-21	Relación de compensación anual	Capítulo 6: Gobernanza de la Sostenibilidad, ética y transparencia	Relación salario mayor entre salario menor: 17

GRI Estándares Universales

Estrategias, políticas y prácticas

N. Ítem	Ítem	Nombre de la sección en Reporte de Sostenibilidad	Información adicional
2-22	Desarrollo de la estrategia de sostenibilidad	Capítulo 6: Gobernanza de la Sostenibilidad, ética y transparencia Capítulo 2: Estrategia de la Sostenibilidad	Mensajes del Presidente y CEO
2-23	Compromisos adquiridos	Capítulo 2: Estrategia de Sostenibilidad/ Compromisos públicos	
2-24	Incorporación de compromisos políticos	Capítulo 2: Estrategia de Sostenibilidad/ Compromisos públicos	
2-25	Procesos de remediación de impactos negativos	Capítulo 4: Análisis de impactos	
2-26	Mecanismos de consejo e inquietudes.	Capítulo 6: Gobernanza de la Sostenibilidad, ética y transparencia Capítulo 5: Desempeño en Sostenibilidad/Comunicación externa	Línea ética y GRM

GRI 3: Temas Materiales 2022

GRI Estándares Universales

Estrategias, políticas y prácticas

N. Ítem	Ítem	Nombre de la sección en Reporte de Sostenibilidad	Información adicional
2-27	Membresías y asociaciones	Capítulo 2: Estrategia de Sostenibilidad/ Afiliaciones	
2-28	Enfoque para la participación de las partes interesadas	Capítulo 4: Análisis de Impactos/Estudio de Materialidad	
2-30	Acuerdos colectivos de negociación	Capítulo 2: Estrategia de Sostenibilidad/ Compromisos públicos	
3-1	Proceso para determinar temas materiales	Capítulo 4: Análisis de impactos	
3-2	Lista de temas materiales	Capítulo 4: Análisis de Impactos/Estudio de Materialidad	
3-3	Administración de temas materiales	Capítulo 4: Análisis de Impactos/Estudio de Materialidad	

SASB Estándares

Tema	Parámetro de contabilidad	Categoría	Unidad de medida	Valor del indicador	Código
Seguridad de los datos	(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados	Cuantitativo	Número, porcentaje (%)	0, 0%	FN-CB-230a.1
	(Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos	Debate y análisis	N/A	El Banco cuenta con una Política de Seguridad de la Información aprobada con JD donde se definen los lineamientos y compromiso de seguridad de la organización. Además, se cuenta con una metodología de Gestión de riesgo operativo que considera en todas sus evaluaciones la adecuada gestión de la seguridad de la información dentro de la ejecución se proceso y facilitación de servicios y productos.	FN-CB-230a.2
Generación de inclusión y capacidad financieras	(1) número y (2) cuantía de los préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	Cuantitativo	Número, divisa	Pequeñas empresas: 85% de clientes,35% cartera	FN-CB-240a.1
	Número de cuentas corrientes minoristas sin coste proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infrabancarizados	Cuantitativo	Número	0	FN-CB-240a.4
	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos	Cuantitativo	Número	3217 personas capacitadas en educación financiera. Ver detalle en la sección de educación financiera dentro de desempeño en sostenibilidad de inversión social.	FN-CB-410a.1

Tema	Parámetro de contabilidad	Categoría	Unidad de medida	Valor del indicador	Código
Incorporación de factores ambientales sociales y de gestión en el análisis crediticio	Exposición crediticia comercial e industrial, por sector	Cuantitativo	Divisa para comunicar	Ver detalle en la sección de Análisis de impacto, Impact tool UNEP-FI, Composición del portafolio..	FN-CB-410a.1
	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en el análisis de crédito	Debate y análisis	N/A	Ver detalle en la sección de Estrategia de Sostenibilidad, Administración del Riesgo Ambiental, Social y de Gobernanza (ARAS-G)	FN-CB-410a.2
Ética empresarial	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera	Cuantitativo	Divisa para comunicar	\$0	FN-CB-510a.1
	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	Debate y análisis	N/A	CNT-CR-PR-001 Procedimiento de Contraloría de Servicios: I. OBJETIVO Ofrecer a nuestros clientes servicios bancarios con altos niveles de formalidad, seguridad y excelencia, con el objetivo de buscar relaciones firmes y duraderas con los clientes. II. ALCANCE Este procedimiento incluye las siguientes Macroactividades: 1) Monitorear y revisar indicadores (del Plan de Trabajo) 2) Monitorear y atender incidentes 3) Monitorear la satisfacción del cliente externo 4) Monitorear Planes de acción 5) Reportar Resultados Adicionalmente, DSEG-PO-001 Política de Seguridad de la Información: Objetivo: Gestionar la seguridad de forma eficaz, oportuna y consistente con los requerimientos del negocio de manera que prevenga y contenga afectaciones de personas cumplimiento con la confidencialidad.	FN-CB-510a.2

Tema	Parámetro de contabilidad	Categoría	Unidad de medida	Valor del indicador	Código
Gestión del riesgo sistémico	Descripción del enfoque para la incorporación de los resultados de las pruebas de estrés obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, la estrategia corporativa a largo plazo y otras actividades comerciales	Debate y análisis	N/A	El Acuerdo SUGEF 2-10, Reglamento sobre Administración de Riesgos; artículo 15, inciso e establece que se debe proporcionar al comité de riesgo el impacto sobre la suficiencia de capital que conlleva la toma de riesgos por la entidad, considerando los análisis de sensibilidad bajo diferentes escenarios (stress testing). Adicional el inciso H del mismo artículo indica que la Unidad de Riesgo debe contrastar los requerimientos de capital por riesgo de crédito, riesgo de mercado y riesgo operacional determinados por las áreas de negocio, con el objeto de verificar que la entidad se ajuste a las disposiciones aplicables y a sus propias metas de asignación de capital en función de los riesgos. También el artículo 29 de la misma normativa establece en las responsabilidades de la Unidad de Riesgo opinar sobre la incidencia de los riesgos que afrontaría la entidad por la aplicación de cambios propuestos al Plan Estratégico y al Plan de Negocios, además se le solicita estimar las necesidades de capital que permitan cubrir los riesgos que enfrenta la entidad y alertar a la Alta Gerencia y al Comité de Riesgos o al Órgano de Dirección, según sea el caso, sobre las posibles insuficiencias de capital regulatorio. El regulador sugiere que por medio de las pruebas de estrés tanto obligatorias como voluntarias se cuantifica el impacto de dichos escenarios sobre la planificación de la adecuación del capital, la estrategia corporativa, entre otros. Por lo que, las pruebas voluntarias según indica el Acuerdo 2-10, indica que las entidades deben ejecutar periódicamente pruebas de tensión que permitan evaluar el impacto en los resultados y la suficiencia patrimonial de situaciones adversas en los factores que incrementan la exposición a todos los tipos de riesgo. Mientras que las pruebas obligatorias son de aplicación anual y consisten en las pruebas BUST (se focaliza en el riesgo de crédito), que permiten determinar la situación de capital (suficiencia patrimonial) de las entidades participantes y su capacidad de resistencia frente a dos escenarios, uno base, con elevada probabilidad de ocurrencia, y otro adverso, con una probabilidad de ocurrencia muy baja, aunque dentro de lo plausible. El ejercicio del BUST se realiza una vez al año a 16 entidades financieras del sistema financiero costarricense. Ambos ejercicios son base para el análisis de la gestión del riesgo patrimonial el cual es presentado a Comité de Riesgo y Junta Directiva de la entidad dos veces al año.	FN-CB-550a.2

Tema	Parámetro de contabilidad	Categoría	Unidad de medida	Valor del indicador	Código
Parámetros de actividad	(1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a)personales, (b) pequeñas empresas, y (c) corporativos	Cuantitativo	Número, divisa	Pequeñas empresas: 85% de clientes,35% cartera.Corporativo: 15% de clientes, 65% cartera.	FN-CB-230a.1
	(1) Número y (2) valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personales y (b) pequeñas empresas	Cuantitativo	Número, divisa	Ver siguiente tabla.	FN-CB-230a.2

Categoría	Tipo Producto	Moneda	Moneda	Cantidad de Clientes	Cantidad de cuentas
Parámetros de actividad	Cuenta ahorro	Cuenta empresarial	Colones	1364	1.558
			Dólares	2.020	2.302
		Cuenta personal	Colones	96.805	107.508
			Dólares	32.029	33.941
	Cuenta corriente	Cuenta empresarial	Colones	8.141	10.851
			Dólares	8.088	11.060
		Cuenta personal	Colones	56.567	61.605
			Dólares	1.608	1.754

