



1

Informe de la Administración

Informe del Presidente Ejecutivo

**Tus metas,
nos unen.**

INFORME DEL PRESIDENTE EJECUTIVO

Informes al Directorio

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

Información a la Superintendencia de Bancos

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

Iniciativas y Programa de Educación Financiera

Durante el año 2024, el Banco Coopnacional S.A. implementó con éxito cuatro iniciativas y tres programas de Educación Financiera, cumpliendo con los requerimientos de los Organismos de Control. A través de estas Iniciativas y Programas de Educación Financiera, se logró capacitar a 18,593 personas de distintos segmentos de edad, impactando a niños, jóvenes, adultos y adultos mayores. Las capacitaciones se llevaron a cabo en escuelas, colegios y oficinas del Banco, con una destacada participación de la Academia Naval Almirante Illingworth y el apoyo de la Dirección de la Mujer del Municipio de Guayaquil, beneficiando a mujeres emprendedoras. Además, en el Stand Oficinas BCN, clientes y usuarios financieros recibieron formación personalizada en temas clave de Educación Financiera.

Las campañas educativas también fueron parte fundamental del programa, destacándose las realizadas en octubre por el Día Mundial de la Educación Financiera y el Día Mundial del Ahorro. Se utilizaron metodologías dinámicas como ferias interactivas, material informativo y capacitaciones especializadas para docentes y emprendedores. El Banco Coopnacional S.A. reafirma su compromiso con la Educación Financiera como un pilar fundamental para el desarrollo económico de la comunidad.

Informe del Departamento de Seguridad

El presente informe tiene como objetivo presentar los avances, acciones y refuerzos implementados por el departamento de seguridad durante el año 2024, destacando las medidas adoptadas para proteger los activos del Banco, así como la seguridad de nuestros clientes y colaboradores y público en general.

La seguridad física en el Banco es fundamental para salvaguardar tanto los bienes materiales como la integridad de las personas dentro de la institución. Su objetivo principal es minimizar los riesgos a los que está expuesta una entidad bancaria, los cuales podrían afectar su operatividad. Además, garantiza la protección de clientes, empleados y visitantes, proporcionando un entorno seguro donde puedan realizar sus transacciones con total confianza. La implementación y refuerzo de medidas de seguridad como

sistemas de video vigilancia, sistemas de apertura remoto y control de acceso, así como la presencia de personal de seguridad en la oficina Matriz y Agencias del Banco, contribuyen significativamente a disuadir y minimizar ante un posible evento de riesgo.

Durante el mes de marzo del 2024, Banco Coopnacional firmó contrato con la Empresa de Seguridad Alerta Red en modalidad custodia fija armada, el cual comprende un refuerzo de guardias de seguridad en los puntos de atención al público de la oficina Matriz y Agencias del Banco.

Durante el año 2024 el departamento de Seguridad implemento el refuerzo del Sistema de Control de Apertura de Puertas Remoto y Sistema de Control de Esclusas para ser aplicado en la Oficina Matriz y Agencias del Banco en las áreas de Ventanillas.

El sistema de control remoto de puertas no solo contribuirá en proteger los activos del Banco, sino que también promoverá un entorno de trabajo seguro y protegido para todos los empleados que laboran dentro del área de Ventanilla, el cual cumple la función del sistema de control de apertura de puertas con dualidad que forma parte de los protocolos de seguridad establecidos por el Banco Coopnacional.

El Banco cuenta con el servicio de la Empresa Pública Municipal para la Gestión de Riesgos y Control de Seguridad de Guayaquil – SEGURA EP, que monitorea la parte externa del Banco y sus alrededores a través de las cámaras de video vigilancia lo cual representa una inversión anual de 19,615.80. Adicional a esto el Banco cuenta con el sistema de monitoreo de Alarmas durante las 24 horas del día y los 7 días de la semana.

En conclusión, este informe de seguridad resalta las acciones adoptadas para reforzar la seguridad dentro de la Institución, en donde se refleja el compromiso del Banco en crear un entorno seguro para nuestros clientes y colaboradores. Estas iniciativas están diseñadas para mitigar los riesgos a los cuales está expuesta una Institución Bancaria, garantizando así la estabilidad y seguridad en todas las operaciones del Banco.

Servicio de Atención al Cliente

El Departamento de Servicio de Atención al Usuario Financiero del BANCO COOPNACIONAL S.A. ha registrado durante el año 2024 un total de 489 inconformidades. El 98.77% equivalen a 483 RECLAMOS y el 1.23% equivalen a 6 QUEJAS; las cuales fueron admitidas en el 100.00%. La entidad recibió 1,523 consultas mediante formulario del sitio web, correos electrónicos de la institución asignados para consultas y soportes, y requerimientos de clientes entregados en las oficinas; las cuales fueron analizadas para su respectiva gestión. Del total, el 26.92% son consultas de crédito; el 14.90% son consultas de saldos y acreditaciones; el 13.99% son consulta de Tarjeta de Débito/Banca Web y Móvil; el 13.46% son requisitos para aperturar cuentas a la vista y plazo; el 10.77% son consulta de cuenta activa; el 7.29% son consulta de horarios y agencias; el 4.99% son consulta de envíos de hojas de vida; el 4.53% son consulta de certificados bancarios; y, el 3.15% son consulta de transferencias.

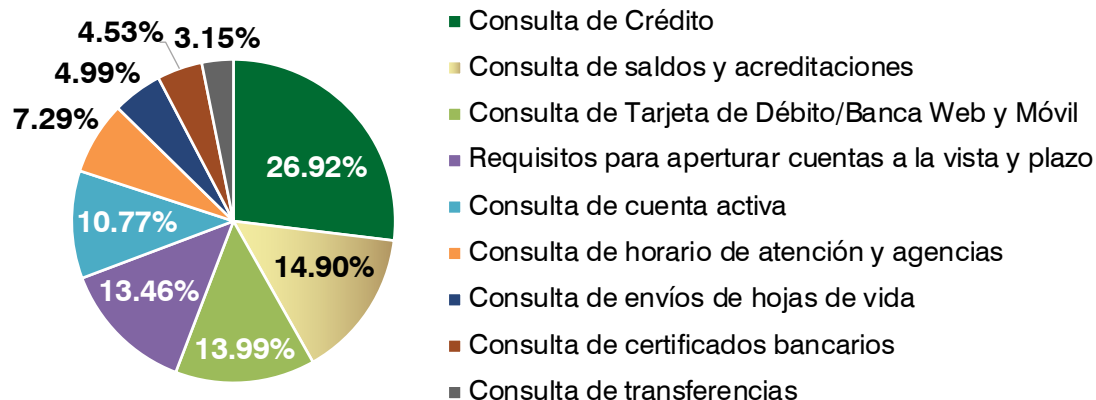
El Departamento de Servicio de Atención al Usuario Financiero participó en 27 capacitaciones sobre temas relacionados con su área, con el fin de fortalecer el conocimiento del equipo y garantizar el cumplimiento de las normativas establecidas por los organismos de control. Esto ha permitido ofrecer un servicio de calidad alineado con los estándares regulatorios. Se realizó mejoras en el Módulo Integral de Requerimientos (MIR), optimizando el registro de trámites presentados por los consumidores financieros y organismos de control. Esta actualización facilita el seguimiento de cada solicitud y permite notificar a los clientes, a través de correo electrónico, sobre el estado de sus trámites. Asimismo, el sistema genera reportes detallados que garantizan un mejor control y tiempos de atención más eficientes.

Información Estadística de Consultas del sitio web

La entidad recibió mil quinientos veinte y tres consultas del formulario del sitio web, correos electrónicos de la institución asignados para consultas y soportes, y requerimientos de clientes entregados en las oficinas, las cuales fueron gestionadas por la Titular del Servicio de Atención al Usuario Financiero, para su respectivo análisis. El 100% de las consultas fueron absueltas.



DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE E-MAIL/REQUERIMIENTOS 2024 (en porcentaje)



Fuente y elaboración: Banco Coopnacional S.A.

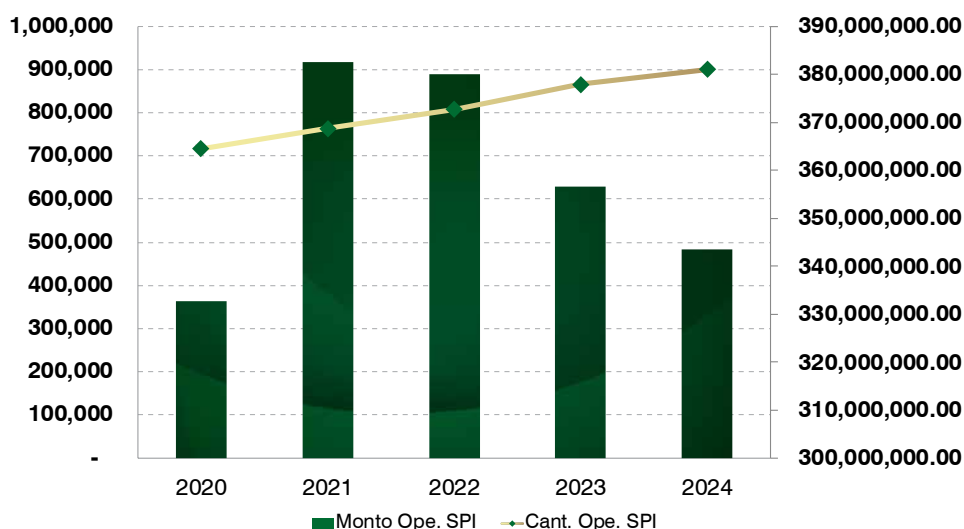
Acreditaciones - Sistema de Pagos Interbancarios

En el 2024, las acreditaciones totales alcanzaron los 343.5 millones de dólares, en comparación con los 356.6 millones del 2023, lo cual representa una disminución de 13 millones, con una variación porcentual de -3.67%. La cantidad de operaciones a través del SPI se incrementaron en 3.98% en comparación con el año 2023 con 900,432 operaciones de acreditaciones en el 2024.

Los dos rubros más importantes por la cantidad de operaciones y por el monto de transferencia fueron: el Pago de Sueldos del Sector Público el cual representó el 36.60% del total de acreditaciones, alcanzando los 90.6 millones de dólares con 329,550 acreditaciones interbancarias, y el Pago a Jubilados que alcanzó los 102.1 millones de dólares, lo cual representa el 32.73% del total de acreditaciones con 294,696 operaciones.



ACREDITACIONES INTERBANCARIAS - SPI

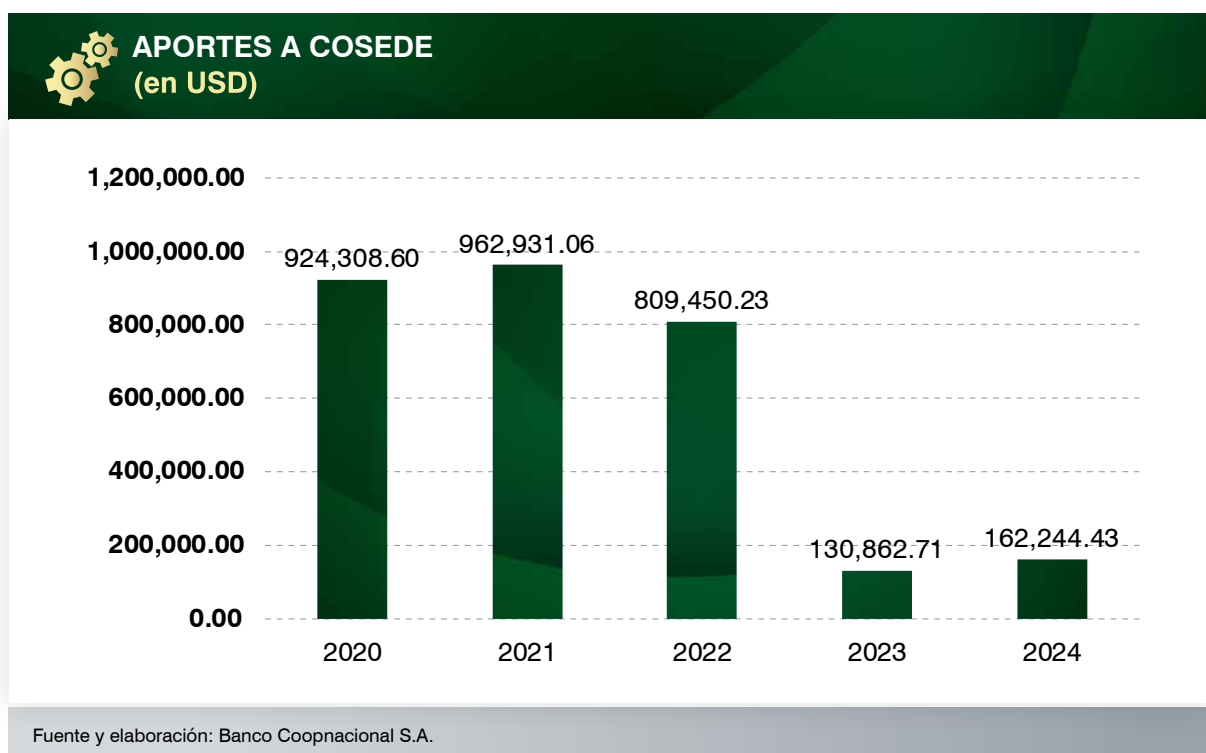


Fuente y elaboración: Banco Coopnacional S.A.

COSEDE

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

Banco Coopnacional cancela en el 2024 un valor pagado de 162.2 mil dólares, mostrando un incremento del 23.98% en el 2024 respecto al año anterior. A partir de octubre 2022 se evidencia disminución en los aportes del Cosede, de acuerdo a un ajuste del porcentaje de aportación de la prima fija conforme la resolución No.-JPRF-F-2022-038 del 29 de septiembre del 2022. Para el Banco la Prima fija aplicada es de 0,06% anual.



Cuentas Corrientes

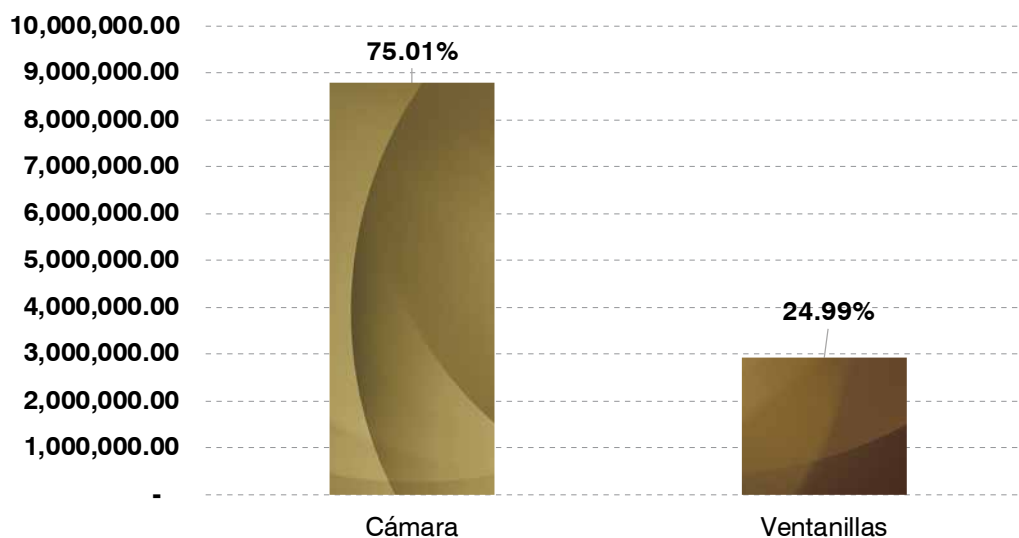
En 2024, los cheques presentados al cobro registraron una disminución del 14.65% en el monto total, pero un incremento del 5.67% en la cantidad de cheques procesados.

Durante este período, el monto gestionado en cuenta corriente ascendió a 11.7 millones de dólares, en comparación con los 13.7 millones de dólares de 2023. Esto se tradujo en 5,291 cheques procesados en 2024 frente a 5,007 en 2023.

La Cámara de Compensación representó el 75.01% del total de cheques presentados al cobro, con un monto de 8.7 millones de dólares. En contraste, los cheques presentados por Ventanilla constituyeron el 24.99% restante.



CHEQUES PRESENTADOS AL COBRO (en USD y porcentajes)

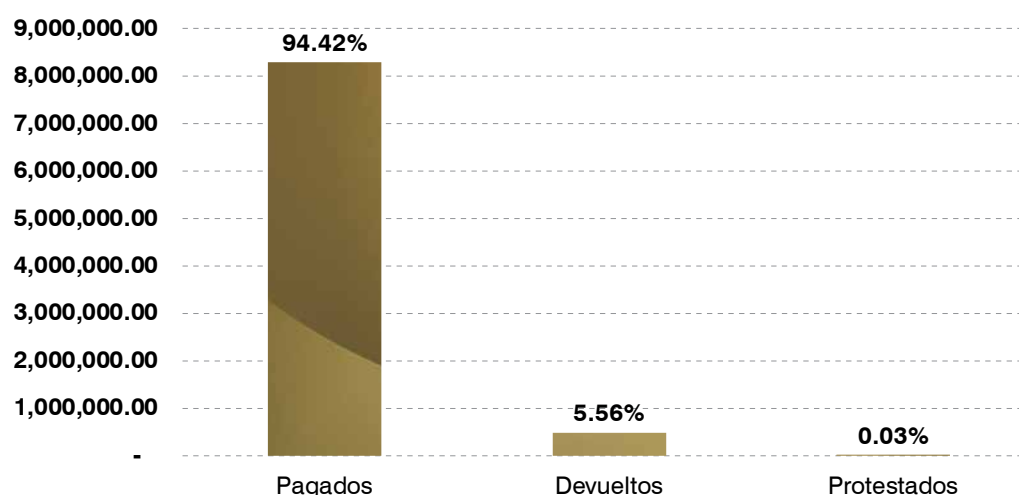


Fuente y elaboración: Banco Coopnacional S.A.

De acuerdo con los datos presentados por la Cámara de Compensación, se pudo observar que el 94.42% del monto de cheques fueron pagados sin observación, el 5.56% fueron devueltos y tan sólo el 0.03% fueron protestados.



CÁMARA DE COMPENSACIÓN (en USD y porcentajes)



Fuente y elaboración: Banco Coopnacional S.A.

Gobierno de Tecnología de Información

El año 2024 ha sido un período clave para el Banco Coopnacional S.A. en términos de innovación tecnológica y la consolidación de una infraestructura resiliente, eficiente y segura que respalda nuestros servicios y productos financieros. El cumplimiento de los objetivos estratégicos en tecnología de la información ha sido

posible gracias al fuerte compromiso de la Alta Gerencia y su apoyo continuo en la asignación de recursos, así como al esfuerzo conjunto de todo el equipo tecnológico para asegurar que los sistemas de información sigan operando sin interrupciones.

La resiliencia tecnológica ha sido uno de los pilares fundamentales en el que nos hemos enfocado a lo largo del año, especialmente frente a desafíos imprevistos. En particular, los cortes masivos de energía que afectaron al Ecuador durante 2024 no afectaron la operatividad del Banco, gracias a la infraestructura tecnológica preparada con sistemas de respaldo como UPS y generadores de energía. Estas medidas garantizan la continuidad del negocio en escenarios de fallas energéticas, asegurando que los servicios ofrecidos a nuestros clientes no se vean interrumpidos.

Además, se han realizado diversas pruebas de contingencia y simulacros para evaluar la respuesta ante eventos adversos. Estas acciones nos han permitido garantizar que nuestros servicios continúen operando sin contratiempos, incluso en condiciones excepcionales. La infraestructura de alta disponibilidad, tanto en nuestros centros de datos como en la nube, se ha optimizado para gestionar cargas de trabajo con eficiencia, minimizando el riesgo de pérdidas de servicio.

El año 2024 marcó un hito con la puesta en producción de nuestras plataformas de Banca Web y Banca Móvil, que han sido clave para ofrecer a nuestros clientes una experiencia más ágil y moderna en la realización de sus transacciones. Estas plataformas se construyeron bajo un enfoque de alto rendimiento, escalabilidad y seguridad, permitiendo que nuestros usuarios accedan a sus cuentas y realicen transacciones de manera fácil y confiable desde cualquier dispositivo.

El desarrollo de estos canales se realizó cumpliendo con los más altos estándares de seguridad de la información, implementando soluciones avanzadas como la autenticación multifactor (MFA) y el uso de certificados digitales para proteger la integridad de las transacciones. Desde su puesta en producción, hemos observado un aumento significativo en la adopción de estos canales por parte de nuestros clientes, lo cual refleja la aceptación de estas nuevas tecnologías y la necesidad de servicios digitales eficientes.

El Banco continúa apostando por el desarrollo e integración de tecnologías emergentes que fortalezcan nuestra posición en el mercado financiero. Se han iniciado proyectos que incorporan aspectos como la inteligencia artificial y el análisis predictivo para mejorar los canales electrónicos, la prevención de fraudes; así como la personalización de la experiencia de nuestros clientes. Estas iniciativas están alineadas con nuestra visión de seguir creciendo de manera sustentable en la innovación tecnológica en el sector financiero.

En cuanto a ciberseguridad, la protección de la infraestructura crítica sigue siendo una prioridad. Durante el 2024, se mantuvo un enfoque proactivo en la gestión de vulnerabilidades, implementando actualizaciones periódicas en todos los sistemas operativos y aplicaciones críticas. Asimismo, se continuó con el fortalecimiento de nuestro Centro de Operaciones de Seguridad (SOC), que ha permitido detectar y mitigar posibles amenazas cibernéticas de forma temprana. Esto ha sido fundamental para mantener la confianza de nuestros clientes y proteger la información financiera sensible.

En el ámbito de la infraestructura, hemos avanzado en la implementación de servicios en la nube de alta disponibilidad que nos permiten contar con una arquitectura flexible y escalable. Esto ha resultado en una capacidad mejorada para soportar picos de demanda, optimizar costos operativos y asegurar que los canales electrónicos estén disponibles en todo momento. Nuestra infraestructura en la nube se ha gestionado bajo un modelo híbrido, integrando recursos locales con servicios en la nube, lo que nos otorga la resiliencia necesaria para mantener la operatividad ante cualquier contingencia.

La disponibilidad y redundancia de nuestros sistemas se han incrementado significativamente gracias a la implementación de tecnologías avanzadas de balanceo de carga y redundancia automática. Esto se traduce

en una mayor capacidad de respuesta ante posibles fallos de los sistemas de información y garantiza una experiencia ininterrumpida para los clientes.

A lo largo del 2024, hemos seguido un enfoque riguroso para mantener la integridad y confidencialidad de la información almacenada y procesada en nuestros sistemas. Se ha llevado a cabo una gestión exhaustiva de parches y actualizaciones en todos los componentes de nuestra infraestructura tecnológica. Esta estrategia de actualización continua ha sido fundamental para minimizar riesgos asociados con vulnerabilidades de seguridad y garantizar que nuestra infraestructura esté alineada con las mejores prácticas del sector.

Para el año 2025, continuaremos fortaleciendo nuestra infraestructura tecnológica, con énfasis en la integración de soluciones avanzadas de inteligencia artificial y machine learning para la mejora de la experiencia del cliente, la seguridad y la automatización de procesos. También se dará prioridad a la mejora continua en la ciberseguridad y la resiliencia operativa, asegurando que el Banco se mantenga preparado ante cualquier desafío que pueda surgir.

En conclusión, 2024 ha sido un año de consolidación tecnológica para el Banco, donde la resiliencia, la innovación y la seguridad han sido los pilares fundamentales para el éxito. Con el apoyo continuo de la Alta Gerencia y el compromiso de todo el equipo tecnológico, seguiremos impulsando la digitalización de nuestros servicios y garantizando la protección de los datos y la continuidad operativa en el futuro.

Canales Electrónicos

En 2024, nuestra Institución sigue innovando tecnológicamente para optimizar procesos y mejorar la experiencia de nuestros usuarios. Nos enfocamos en la digitalización y modernización de los servicios financieros, garantizando una atención más ágil, segura y eficiente.

Este año, hemos ampliado nuestros canales electrónicos, facilitando el acceso a la información y reduciendo la dependencia de los canales físicos. Estas mejoras nos han permitido optimizar recursos, mejorar la eficiencia operativa y reafirmar nuestro compromiso con la transformación digital y el crecimiento sostenible.

El 2024 ha sido un año de gran avance en innovación tecnológica y desarrollo sostenible. Implementamos nuevos productos y servicios que fortalecen la accesibilidad, reducen las cargas operativas y optimizan nuestros procesos, consolidando así un modelo de atención más moderno y eficiente.

Transacciones en cajeros automáticos

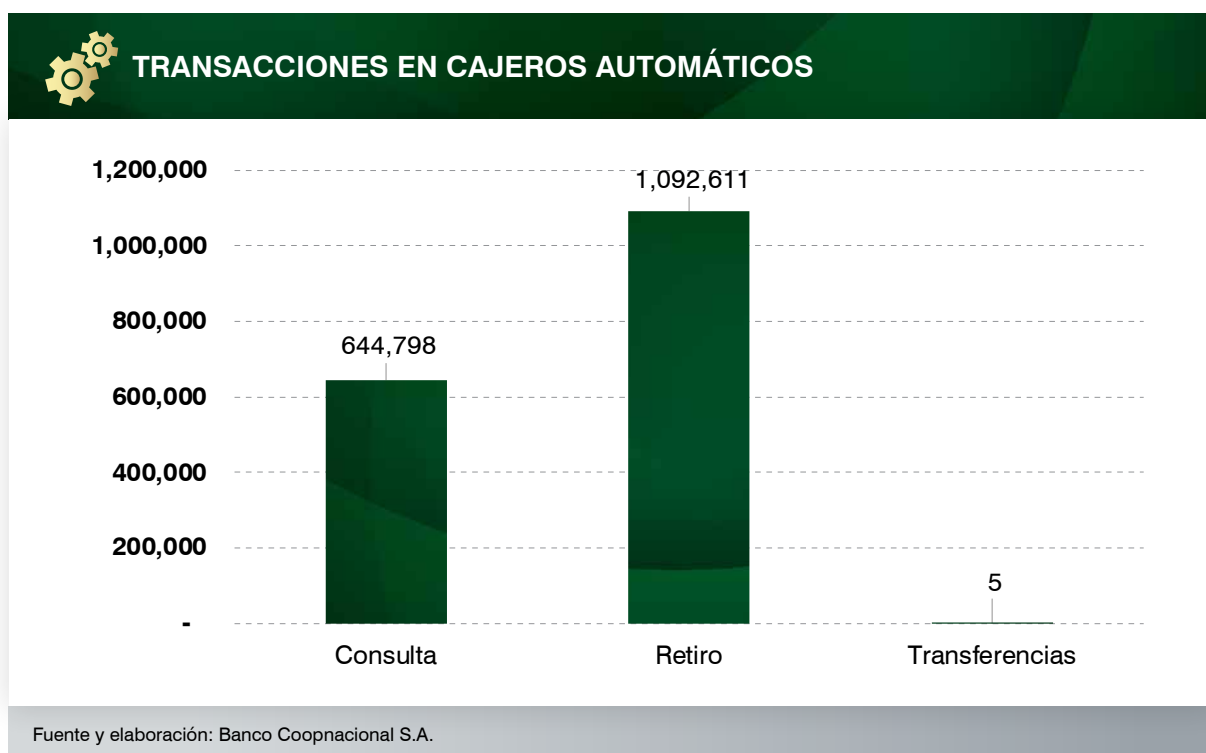
Durante el año 2024, el total de transacciones realizadas en cajeros automáticos, incluyendo consultas, retiros y transferencias, ascendió a 1,737,414 operaciones. Estas transacciones se llevaron a cabo a través de dos canales: la red de Banred y los cajeros automáticos propios del banco.

La red de Banred concentró la mayor parte de las operaciones, con un total de 1,476,995 transacciones, lo que representa el 85.01% del total. Por su parte, en los cajeros automáticos propios se efectuaron 260,419 transacciones, equivalentes al 14.99% del total de operaciones realizadas en 2024.

En cuanto a la distribución de las transacciones por tipo de canal:

- En la red de Banred, las transacciones monetarias (retiros y transferencias) representaron el 69.40%, mientras que las no monetarias (consultas de saldo) correspondieron al 30.60%.
- En los cajeros automáticos propios, la tendencia fue diferente, con un mayor porcentaje de transacciones no monetarias (consultas de saldo) de 74.05%, mientras que las monetarias (retiros y transferencias) representaron el 25.95%.

Estos datos reflejan el alto nivel de uso de la red Banred para operaciones monetarias, mientras que los cajeros propios del banco son utilizados en mayor medida para consultas de saldo.



Cajeros Automáticos Propios

Durante el último año, los cajeros automáticos han continuado operando con normalidad, garantizando la disponibilidad del servicio para los clientes. Actualmente, el banco dispone de cuatro cajeros automáticos propios, los cuales son monitoreados de manera constante para detectar y resolver cualquier incidencia de forma oportuna, asegurando su correcto funcionamiento.

Los cajeros automáticos están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, permitiendo a los clientes realizar sus operaciones bancarias de: Consultas de saldo, retiros de efectivo y transferencias entre cuentas en cualquier momento, sin depender del horario de atención de las oficinas.

El monitoreo en tiempo real ha sido clave para identificar posibles fallas y realizar intervenciones inmediatas, reduciendo así los tiempos de inactividad y mejorando la experiencia del usuario. Además, se han implementado medidas de seguridad adicionales para prevenir fraudes y garantizar transacciones protegidas.

Gracias a esta disponibilidad ininterrumpida, los clientes pueden acceder a sus fondos y gestionar sus operaciones bancarias en cualquier momento del día, brindando así mayor comodidad y flexibilidad en el uso de los servicios financieros.

Banca Web – Banca Móvil

En el año 2024, nuestra Banca Electrónica ya es una realidad y está operativa para todos nuestros clientes. Tras el exitoso plan piloto realizado en 2023, hemos ampliado y mejorado las funcionalidades de la plataforma, consolidándola como una herramienta clave para una experiencia bancaria más ágil, segura y conveniente.

La Banca Móvil BCN desde el 2024 está disponible para todos nuestros clientes. Tras completar con éxito la fase de desarrollo, personalización y pruebas funcionales, nuestra aplicación fue aprobada y puede ser descargada desde las tiendas virtuales de Android (Google Play) y iOS (App Store).

Entre las principales funcionalidades que ofrece nuestra Banca Web y Banca Móvil se encuentran:

- **Consulta de saldos y movimientos** de cuentas, pólizas y préstamos, permitiendo a nuestros clientes mantener un control preciso de sus finanzas.
- **Transferencias a cuentas propias, de terceros e interbancarias**, brindando flexibilidad y seguridad en cada transacción.
- **Pago de servicios y tarjetas de crédito**, facilitando la gestión de pagos de manera rápida y sin complicaciones.

Estamos comprometidos en seguir innovando para ofrecer un servicio de primer nivel, asegurando que nuestra Banca Web y Banca Móvil continúe evolucionando y adaptándose a las necesidades de nuestros clientes, incorporando nuevas funcionalidades para mejorar su experiencia y brindarles una plataforma moderna, ágil y segura.

C-BOT BCN

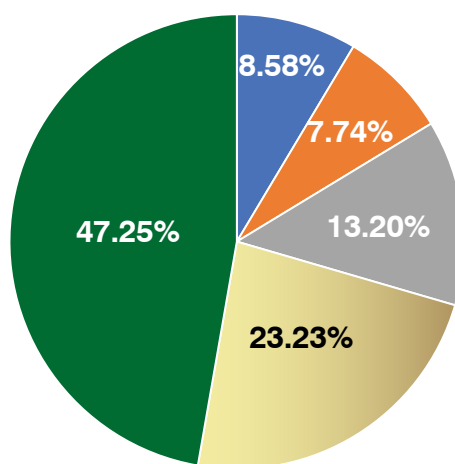
C-BOT BCN continúa siendo un canal electrónico clave para la atención y gestión financiera de nuestros clientes a través de la aplicación WhatsApp. Durante el último año, ha seguido facilitando de manera sencilla, práctica y segura diversas operaciones, como consultas de saldo, acceso a servicios de Tarjeta de Débito y reporte de emergencias bancarias. Su consolidación como una herramienta eficiente y accesible reafirma nuestro compromiso con la innovación y la mejora de la experiencia del usuario.

Hasta diciembre de 2024, se han registrado 32,115 clientes, de los cuales el 73.48% posee una Tarjeta de Débito activa, mientras que el 26.52% no cuenta con una. Dentro del total de clientes, el 8.58% corresponde a quienes reciben acreditaciones del Sector Público y el 7.74% a las acreditaciones de jubilados. Estos dos segmentos tienen la mayor participación tanto en monto como en número de operaciones dentro del total de acreditaciones.

Entre los clientes registrados, el servicio más utilizado es la consulta de saldos y préstamos, con un 98.25% de uso. Le siguen los servicios relacionados con la Tarjeta de Débito, que representan el 1.68%.



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



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

Fuente y elaboración: Banco Coopnacional S.A.

Servicio de Recaudación de Pagos a Terceros

El Banco continúa brindando a sus clientes y al público en general el Servicio de Recaudación de Pagos a Terceros (SRPT), el cual permite el cobro de diversos servicios, entre los más importantes: servicios básicos, predios urbanos, planillas del IESS, impuestos del SRI, telefonía, recargas, entre otros. Este servicio se ofrece en convenio con Facilito, una de las redes de servicios más grandes del país, con amplia cobertura de empresas públicas y privadas. Su continuidad reafirma el compromiso del Banco en fortalecer la fidelidad y sentido de pertenencia de sus clientes.

Comparando los resultados durante el año 2023, se realizaron un total de 121,371 transacciones, lo que representó un monto de USD 5,737,542.45. En el año 2024, se observó un crecimiento significativo, con un total de 158,640 transacciones, alcanzando un monto de USD 9,875,557.30.

Este aumento del 30.7% en el número de transacciones y del 72.2% en el valor recaudado refleja un fortalecimiento en el uso del SRPT, consolidando su importancia dentro de los servicios financieros ofrecidos por el Banco. Estos resultados evidencian una mayor confianza de los clientes en este mecanismo de pago y una expansión en su adopción.

El Banco continuará optimizando y promoviendo el Servicio de Recaudación de Pagos a Terceros con el objetivo de mantener su crecimiento sostenido y brindar mayores facilidades a sus clientes.

Banca Telefónica

Un canal eficiente y en constante crecimiento ha sido el de Banca Telefónica mediante nuestro PBX (04) 370 9820, permitiendo a nuestros clientes realizar diversas operaciones financieras como consultas de saldo, acceso a servicios de Tarjeta de Débito, reporte de emergencias bancarias, entre otros.

A diciembre de 2024, la Banca Telefónica ha sido activada por 19,864 clientes, lo que representa un 27.58%, evidenciando un crecimiento significativo en comparación con el año anterior. Este incremento refleja la aceptación y confianza de los usuarios en el canal.

Además, el servicio de consultas de saldo sigue siendo el más utilizado, registrando 9,439 transacciones, lo que representa un 83.65% de todos los servicios del año 2024. Estos datos confirman la eficiencia y utilidad de la Banca Telefónica como un canal clave para nuestros clientes.

BCNTransfer

En marzo de 2024, Banco Coopnacional lanzó BCNTransfer, un servicio innovador que ha sido bien recibido por clientes y no clientes. Este servicio permite el envío y recepción de fondos desde y hacia el exterior, incluyendo la recepción de remesas directamente en las cuentas de los clientes.

Durante el año 2024, se realizaron 270 transacciones de envíos de remesas, con un volumen total de USD 171,127.56. Asimismo, se registraron 112 transacciones de recepción, alcanzando un monto de USD 32,949.53. La creciente adopción de este servicio refleja la confianza de los usuarios en su eficiencia, seguridad y conveniencia.

Los países en donde se han realizado la mayor cantidad de envíos de remesas son:

- Argentina.
- Brasil.
- Chile.
- Colombia.
- Egipto.

Los países de donde se recibe la mayor parte de remesas son:

- Argentina.
- Brasil.
- Colombia.
- Chile.
- El Salvador.

Plan Estratégico 2024 - 2027, Plan Operativo 2024, Presupuesto 2024 y Plan de Continuidad del Negocio.

El Banco Coopnacional de acuerdo con el Plan Estratégico determinado para el periodo 2024-2027, cumplió con los objetivos y metas establecidos para el periodo indicado. Las estrategias desarrolladas proporcionan una visión clara y compartida de la orientación que el Banco desea tomar a largo plazo.

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

Con respecto al Plan Operativo 2024, el documento define cómo se llevó a cabo las estrategias establecidas en el plan estratégico en términos más concretos, nos ayudó a asegurar la implementación efectiva de las estrategias establecidas en el plan estratégico y garantizar el éxito del Banco a corto plazo.

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

Para la consecución de los objetivos existentes entre el plan estratégico y el plan operativo del Banco, se contó con los recursos financieros, para lo cual el presupuesto del año 2024 se realizó considerando los insumos que se necesitaron para la consecución de los objetivos establecidos.

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

Se realizó al menos de forma trimestral un seguimiento a la conciliación presupuestaria, para corroborar la eficacia de las políticas implementadas, y en caso de existir algún tipo de desviación, tomar los correctivos inmediatos para que en su conjunto las metas trazadas para el año 2024 no se vieran afectadas.

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

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

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

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

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

Seguimiento al Plan Estratégico 2024 - 2027, Plan Operativo 2024 y Presupuesto 2024.

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

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

Como se puede observar, los objetivos estratégicos se están cumpliendo en el transcurso del año 2024, la Administración ha brindado el aporte necesario para el cumplimiento de estos.

Con respecto a la ejecución presupuestaria de la Entidad en al cuarto trimestre del 2024, se viene trabajando con el objetivo de minimizar los gastos operativos, lo que ha permitido a la Entidad tener un crecimiento estable y sostenido a lo largo del tiempo.

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

CÓDIGO ACTUAL	DETALLE	BALANCE DICIEMBRE 2024	PRESUPUESTO DICIEMBRE 2024	DIFERENCIA ABSOLUTA	DIFERENCIA RELATIVA
5	INGRESOS	16,181,847	15,873,200	-308,647	-1.91%
51	Intereses y Descuentos Ganados	13,928,281	13,926,000	-2,281	-0.02%
5101	Depósitos	4,481,383	4,480,000	-1,383	-0.03%
5103	Intereses y Dsc tos Inversiones	5,087,325	5,086,000	-1,325	-0.03%
5104	Intereses de cartera de crédito	4,359,573	4,360,000	427	0.01%
52	Comisiones Ganadas	-	-	-	0.00%
53	Utilidades Financieras	524,080	524,000.00	-80	-0.02%
54	Ingresos por Servicios	842,277	843,000	723	0.09%
55	Otros Ingresos Operacionales	-	-	-	0.00%
56	Otros Ingresos	887,210	580,200	-307,010	-34.60%

CÓDIGO ACTUAL	DETALLE	BALANCE DICIEMBRE 2024	PRESUPUESTO DICIEMBRE 2024	DIFERENCIA ABSOLUTA	DIFERENCIA RELATIVA
4	GASTOS	14,447,869	14,477,000	29,131.12	0.20%
41	Intereses Causados	3,864,097	3,865,000	903.00	0.02%
42	Comisiones Causadas	237,509	240,000	2,490.89	1.05%
43	Pérdidas Financieras	-	-	-	-
44	Provisiones	979,827	980,000	172.86	0.02%
45	Gastos de Operación	9,359,202	9,384,000	24,798.14	0.26%
4501	Gastos de Personal	2,819,153	2,825,000	5,847.31	0.21%
4502	Honorarios	883,115	885,000	1,884.68	0.21%
4503	Servicios varios	1,921,008	1,925,000	3,991.51	0.21%
4504	Impuestos, Contribuciones y Multas	452,870	454,000	1,130.10	0.25%
4505	Depreciaciones	302,642	305,000	2,357.79	0.78%
4506	Amortizaciones	554,235	560,000	5,764.55	1.04%
4507	Otros Gastos	2,426,178	2,430,000	3,822.20	0.16%
46	Otras Pérdidas Operacionales	-	-	0.00	-
47	Otros Gastos y Pérdidas	7,234	8,000	766.23	10.59%

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

“ Con respecto a la ejecución presupuestaria de la Entidad en al cuarto trimestre del 2024, se viene trabajando con el objetivo de minimizar los gastos operativos, lo que ha permitido a la Entidad tener un crecimiento estable y sostenido a lo largo del tiempo. ”

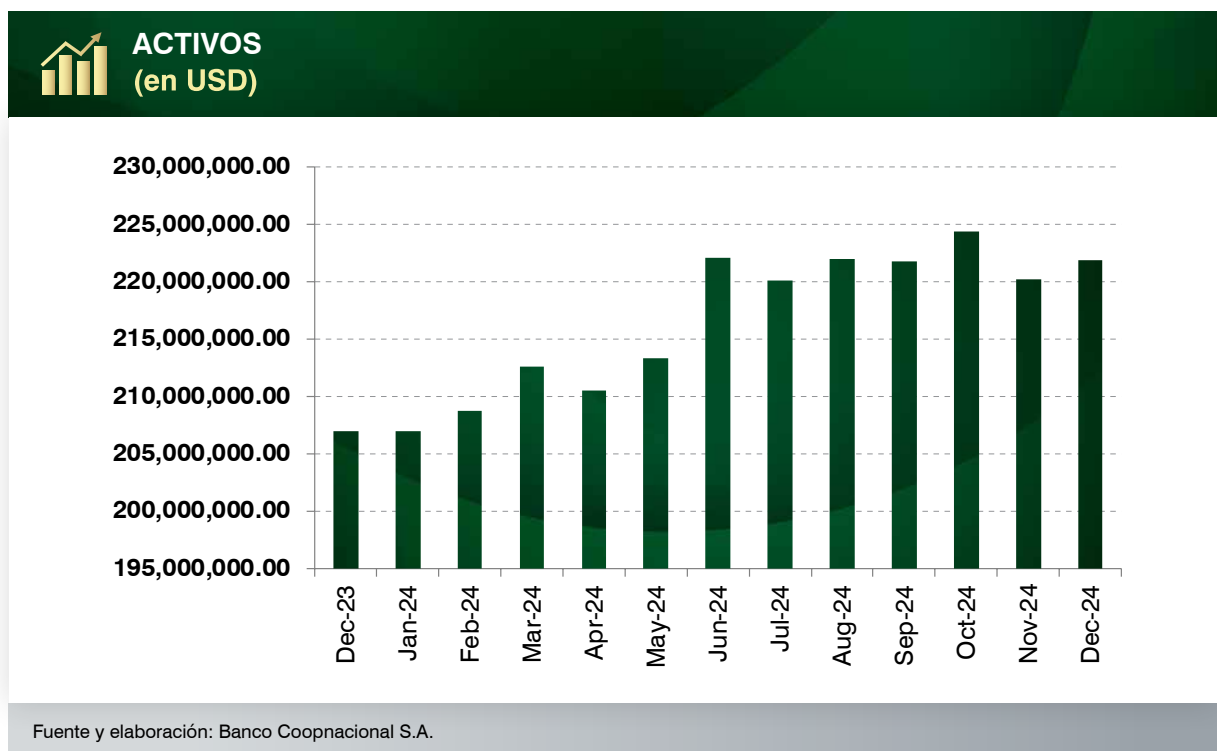
Informe Financiero.

Fortalezas y Recursos Financieros del Banco Coopnacional S.A.

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

Activos

El Activo del Banco se encuentra conformado por el Pasivo con el 84.55% y por el Patrimonio con 15.45%. El incremento del Activo fue del 7.20%, lo cual significa una variación absoluta de 14.9 millones de dólares, comparado con el 2023. Al finalizar el año, el saldo del Activo es de 221.8 millones de dólares.



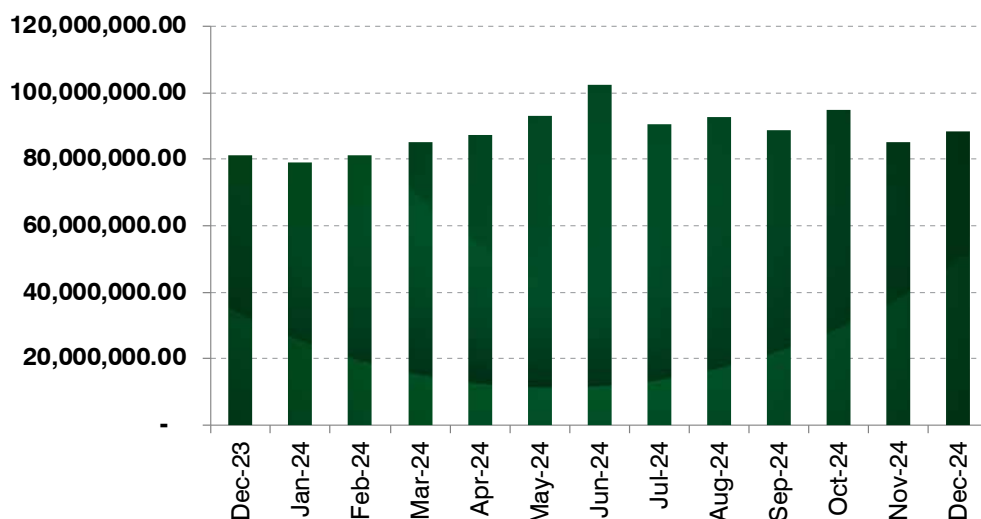
Fondos Disponibles

Los Fondos Disponibles representan el 39.80% del total de Activos. Al finalizar diciembre del 2024 se registra un saldo de 88.2 millones de dólares, comparado con los 81.1 millones que se registró en diciembre del 2023. La variación absoluta fue de 7.1 millones de dólares, lo cual significa un incremento del 8.87%.

“ El incremento del Activo fue del 7.20%, lo cual significa una variación absoluta de 14.9 millones de dólares, comparado con el 2023. Al finalizar el año, el saldo del Activo es de 221.8 millones de dólares. ”



FONDOS DISPONIBLES (en USD)



Fuente y elaboración: Banco Coopnacional S.A.

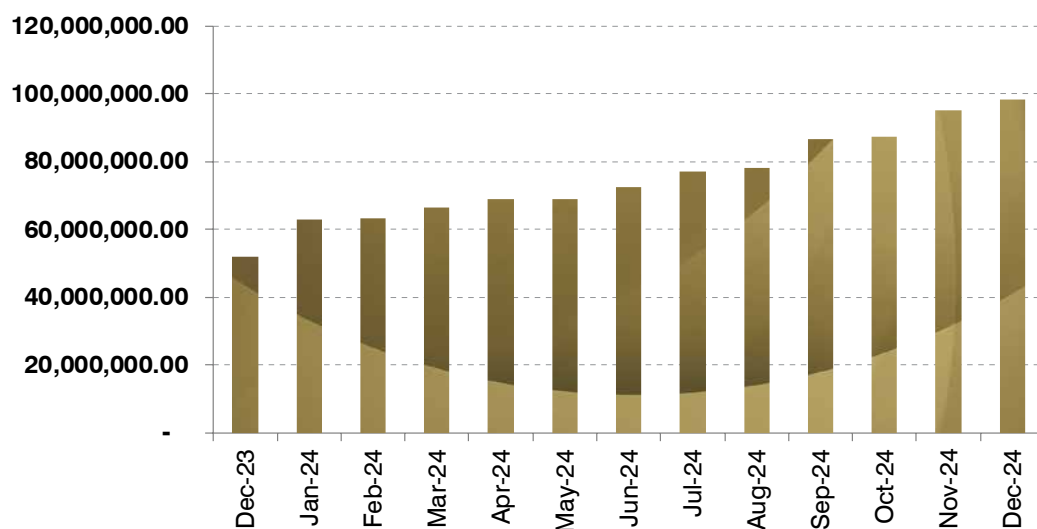
Inversiones

Las Inversiones continúan siendo una de las fortalezas de la entidad. El saldo a diciembre del 2024 es de 98.3 millones de dólares como Inversiones Brutas, descontando las provisiones que suman 18.9 mil dólares, da un total de 98.3 millones como Inversiones Netas. El incremento de las Inversiones Netas con respecto al año 2023 es del 89.10%, lo cual significa una variación absoluta de 46.3 millones de dólares.

Las Inversiones Netas representan el 44.34% del total de Activos del Banco, lo que convierte a esta importante cuenta en una palanca estratégica del activo.



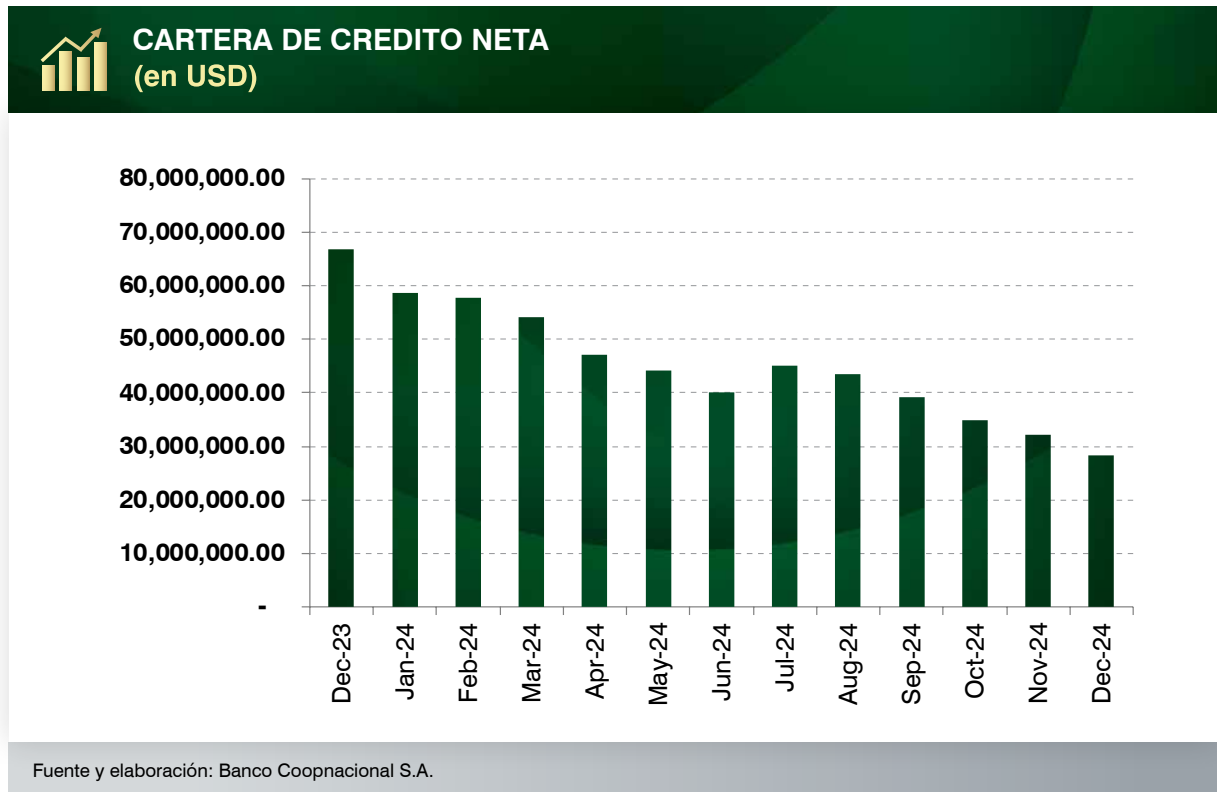
INVERSIONES NETAS (en USD)



Fuente y elaboración: Banco Coopnacional S.A.

Cartera de Crédito

Al finalizar diciembre del 2024, la Cartera Bruta registra un saldo de 30.8 millones de dólares. Sin embargo, el saldo de la cartera difiere de la cantidad de créditos concedidos durante el año. Es así, que el Banco concedió 19.4 millones de dólares distribuidos en 960 operaciones. Las provisiones de 2.5 millones finalizan la cuenta con una Cartera Neta de 28.2 millones de dólares.



Esta importante cuenta representa el 12.74% del total de Activos, con una disminución del 57.77% con respecto al 2023, lo cual significa una variación absoluta de menos 38.6 millones de dólares.

La Cartera Bruta conformada por 30.8 millones de dólares se encuentra segmentada de la siguiente forma: 89.84% en Comercial, 8.56% en Microcrédito, 0.79% Consumo, 0.81% en Inmobiliario y una cantidad no representativa en el segmento de Vivienda. El portafolio de la Cartera lo constituye 7,488 operaciones de crédito, de las cuales: el 81.66% son del segmento Microcrédito, 17.84% son del segmento Consumo, 0.41% del segmento Comercial, 0.05% son del segmento Vivienda y 0.03% son del segmento Inmobiliario.

SALDO CARTERA 2024 (en USD)				
SEGMENTO	SALDO	REPRES.	No. OPER.	REPRES.
COMERCIO	27,707,113.06	89.84%	31	0.41%
CONSUMO	243,757.31	0.79%	1,336	17.84%
VIVIENDA	4.00	0.00%	4	0.05%
MICROCREDITO	2,641,263.33	8.56%	6,115	81.66%
INMOBILIARIO	248,553.12	0.81%	2	0.03%
TOTAL	30,840,690.82	100.00%	7,488	100.00%

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

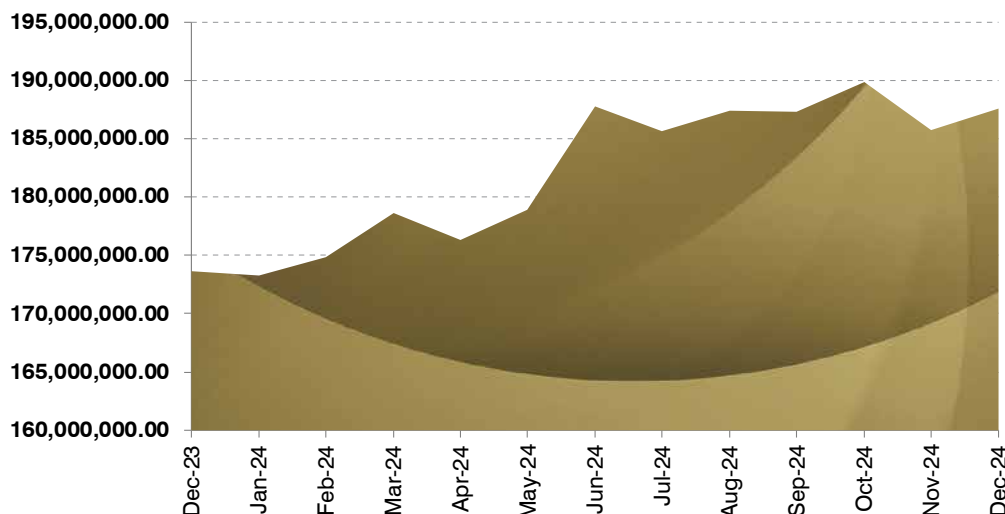
Para finalizar, *la gestión de cobranzas*, que sin lugar a dudas es un trabajo arduo y constante, pero que sin ello no se podría obtener los resultados esperados y la tranquilidad que requiere el Banco pues la recuperación es vital para honrar a los depositantes y estar acorde a esa confianza que han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

Pasivos

Los Pasivos del Banco se incrementaron en el año 2024. Al finalizar diciembre, los Pasivos registran un saldo de 187.5 millones de dólares en comparación con los 173.6 millones de diciembre del 2023. El incremento fue de 13.9 millones de dólares, lo cual significa una variación del 8.03% más con respecto al año anterior.



PASIVOS (en USD)



Fuente y elaboración: Banco Coopnacional S.A.

Los Pasivos representan el 84.55% del total de Activos. Las Obligaciones con el Público es la cuenta principal, la misma que está conformada por los Depósitos a la Vista, Depósitos Restringidos y los Depósitos a Plazo.

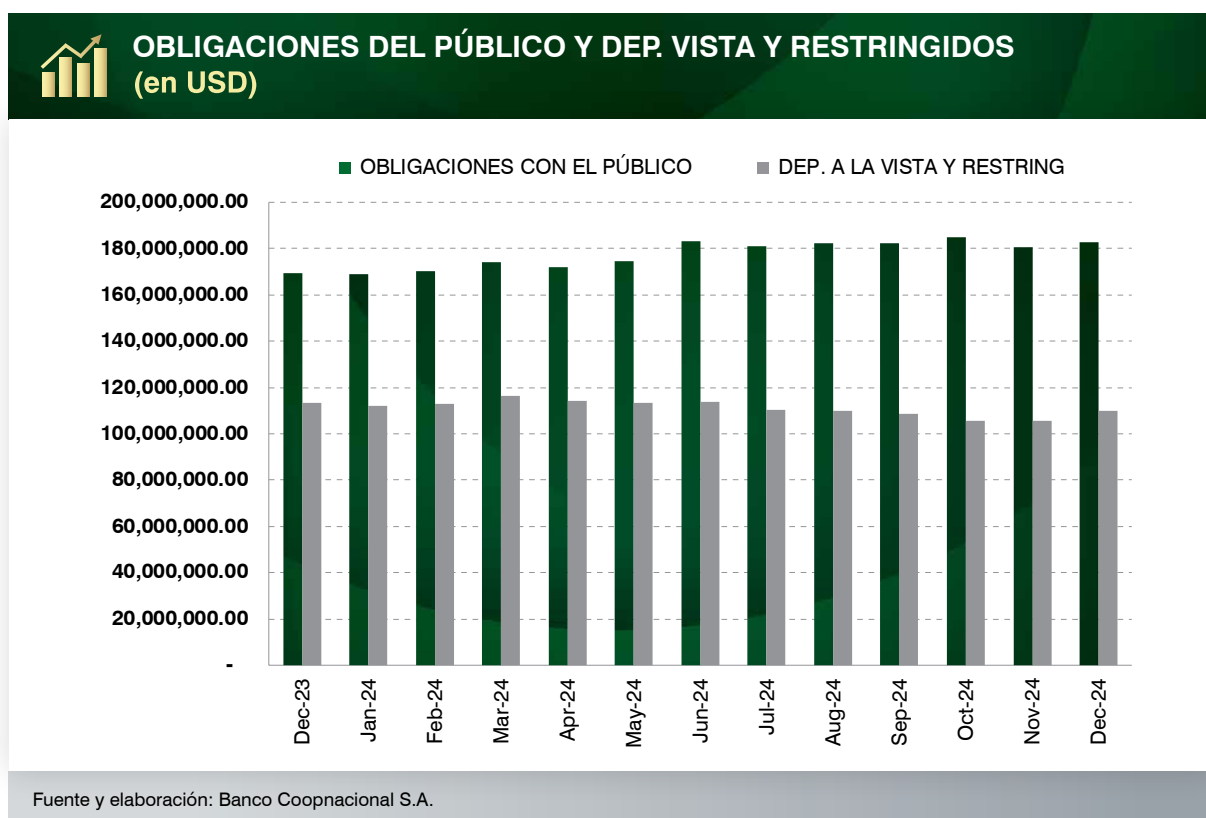
Las Obligaciones con el Público conforman el 97.47% del total de Pasivos de la entidad. Esta cuenta está constituida básicamente por los Depósitos a la Vista con el 58.52%, Depósitos a Plazo con el 40.00% y los Restringidos con el 1.48%. Las Obligaciones con el Público se incrementaron en un 7.83%, lo cual significa 13.2 millones de dólares más con respecto a diciembre del 2023.

Depósitos a la Vista y Restringidos

Los Depósitos a la Vista y Restringidos conforman el 58.52% y el 1.48% del total de las Obligaciones con el Público respectivamente. Al finalizar diciembre 2024, los Depósitos a la Vista registran un saldo de 106.9 millones de dólares en comparación con los 109.7 millones de dólares de diciembre del año 2023, lo cual denota una disminución del 2.48%, con una variación absoluta de 2.7 millones de dólares.

Se observa una disminución de los Depósitos Restringidos o los constituidos como garantía de crédito del 28.77%, con un saldo de 2.7 millones de dólares en comparación con los 3.8 millones de dólares de diciembre del 2023.

Al sumar las dos subcuentas, Depósitos a la Vista y Depósitos Restringidos, el Banco registra un saldo de 109.7 millones de dólares representando el 58.48% del Pasivo y el 49.45% del Activo, lo que significa una disminución del 3.37%, con una variación absoluta de 3.8 millones dólares menos con respecto a diciembre del año 2023.



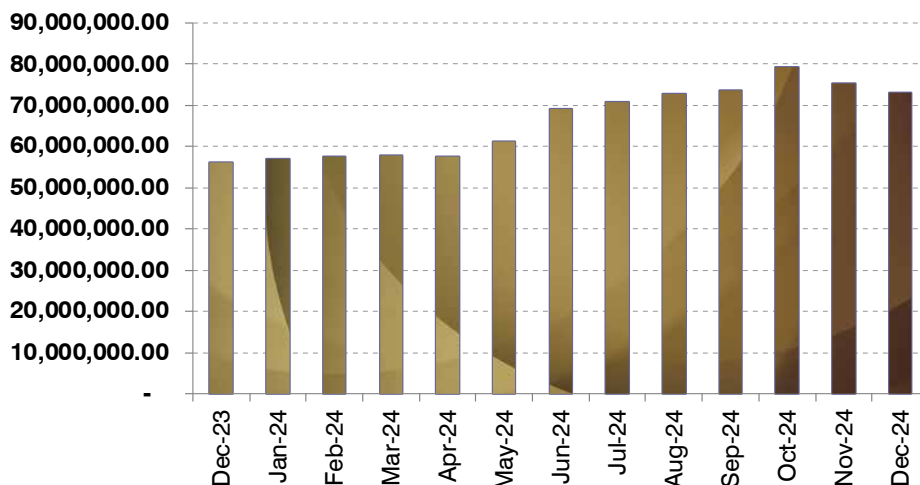
Depósitos a Plazo

Los Depósitos a Plazo conforman el 40.00% del total de Obligaciones con el Público. Al finalizar diciembre de 2024, el saldo registrado es de 73.1 millones de dólares, lo que significa un incremento del 30.50% con respecto a diciembre del año 2023, cuyo saldo era de 56 millones de dólares.

“ Al finalizar diciembre 2024, los Depósitos a la Vista registran un saldo de 106.9 millones de dólares en comparación con los 109.7 millones de dólares de diciembre del año 2023, lo cual denota una disminución del 2.48%, con una variación absoluta de 2.7 millones de dólares. ”



DEPÓSITOS A PLAZO (en USD)



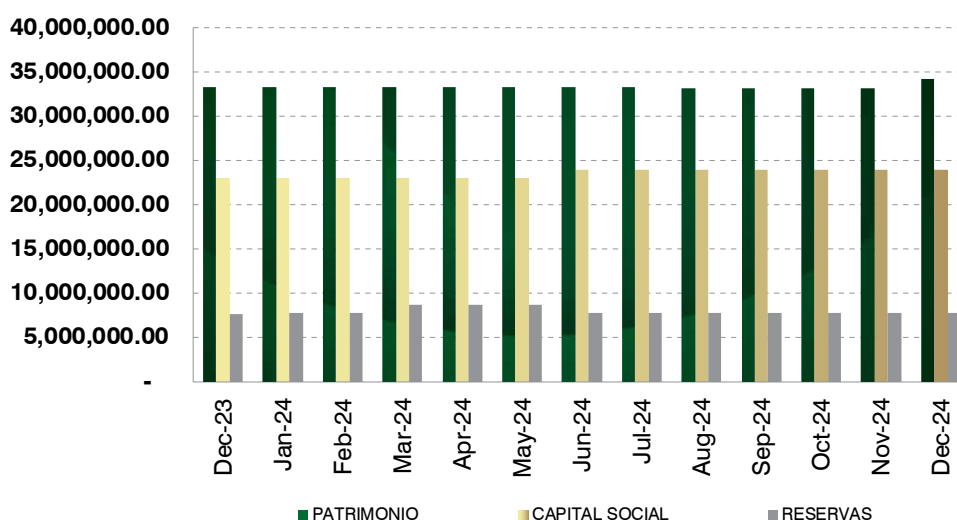
Fuente y elaboración: Banco Coopnacional S.A.

Patrimonio

El Banco finaliza el 2024 con un saldo registrado de 34.2 millones de dólares. El Patrimonio conforma el 15.45% del total de Activos, cuyas cuentas principales son: Capital Social, Reservas, Otros Aportes Patrimoniales, Superavit por Valuaciones y Resultados. El Capital Social representa el 69.76% del Patrimonio, seguido por las Reservas con el 22.84%.



PATRIMONIO (en USD)

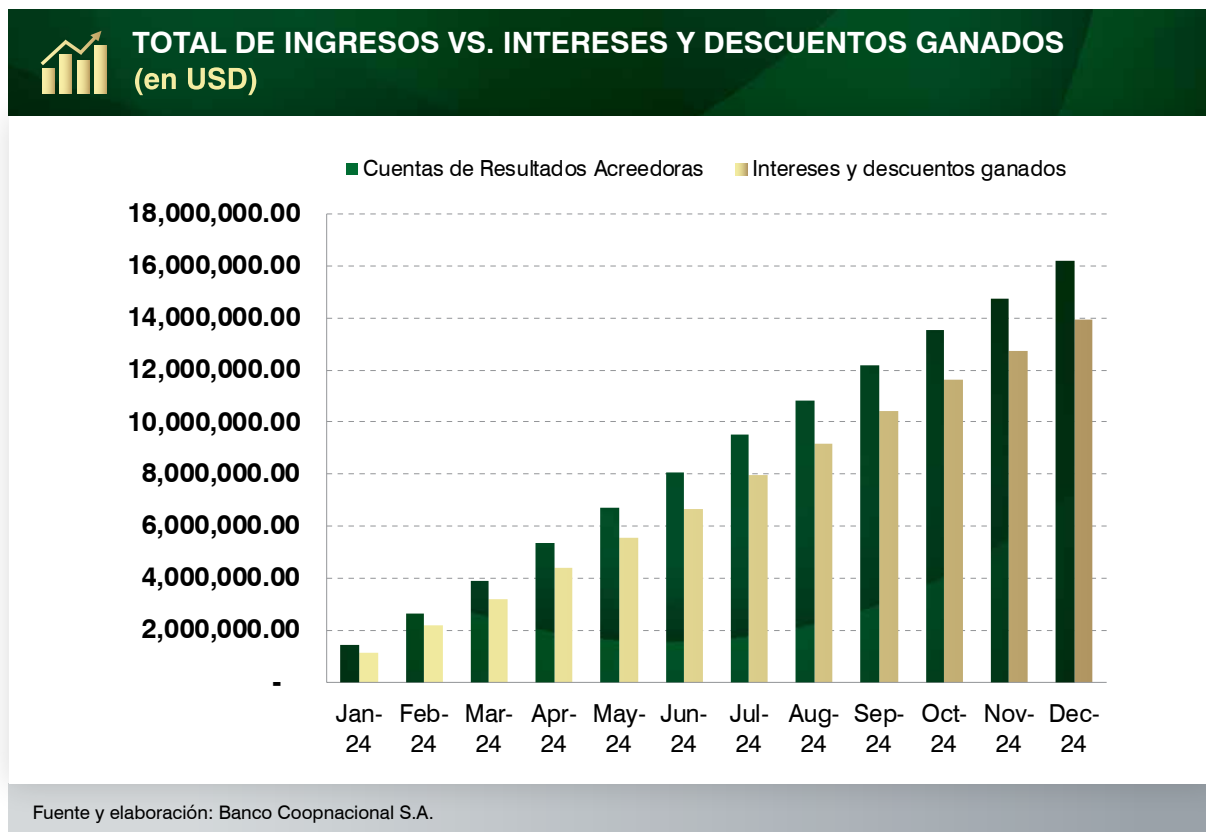


Fuente y elaboración: Banco Coopnacional S.A.

Al finalizar diciembre del 2024, el Banco registra un Patrimonio Técnico Constituido de 32.9 millones de dólares en comparación con el Patrimonio Técnico Requerido que es de 10 millones, lo cual denota una solvente posición patrimonial dentro del sistema financiero con un excedente de 22.8 millones de dólares.

Utilidades

Al finalizar diciembre del 2024, la entidad registró Ingresos totales por 16.1 millones de dólares. Los Intereses y Descuentos ganados representan el 86.07 % del total de Ingresos, mostrando una cifra acumulada de 13.9 millones de dólares. La cuenta Ingresos por Servicios representa el 5.21% del total de Ingresos, finalizando el 2024 con 842.2 mil dólares.



Los Egresos totales registraron un saldo de 15.1 millones de dólares, representado principalmente por los Gastos de Operación con un valor de 9.3 millones de dólares que representa el 57.84% del total de Ingresos. Las Provisiones, Depreciaciones y Amortizaciones representan el 6.06% del total de Ingresos, lo cual significa 979.8 mil dólares. Los Intereses Pagados a los clientes representan el 23.88% del total de Ingresos con un valor acumulado de 3.8 millones de dólares.

La entidad finaliza el año 2024 con Resultados Positivos, con una Utilidad de 1 millón de dólares. Lo anterior significa un incremento de 67.6 mil dólares y una variación de 6.76% con respecto al año 2023. Sin embargo, es importante mencionar que el Impuesto a la Renta causado en el 2024 tuvo un incremento del 13.22%, incrementando de 358.7 mil dólares en el 2023 a 406.2 mil dólares en el 2024; la Participación de Trabajadores se incremento en el 8.47% registrando 20.3 mil dólares más en el 2024.

Indicadores Camel.

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

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

Capital

El indicador de Capital se mide en base a tres indicadores sumamente importantes. Al cierre del ejercicio del 2024, la *Cobertura Patrimonial de Activos* fue de 3,732.80% a diferencia del sistema bancario que registra el 407.09%.

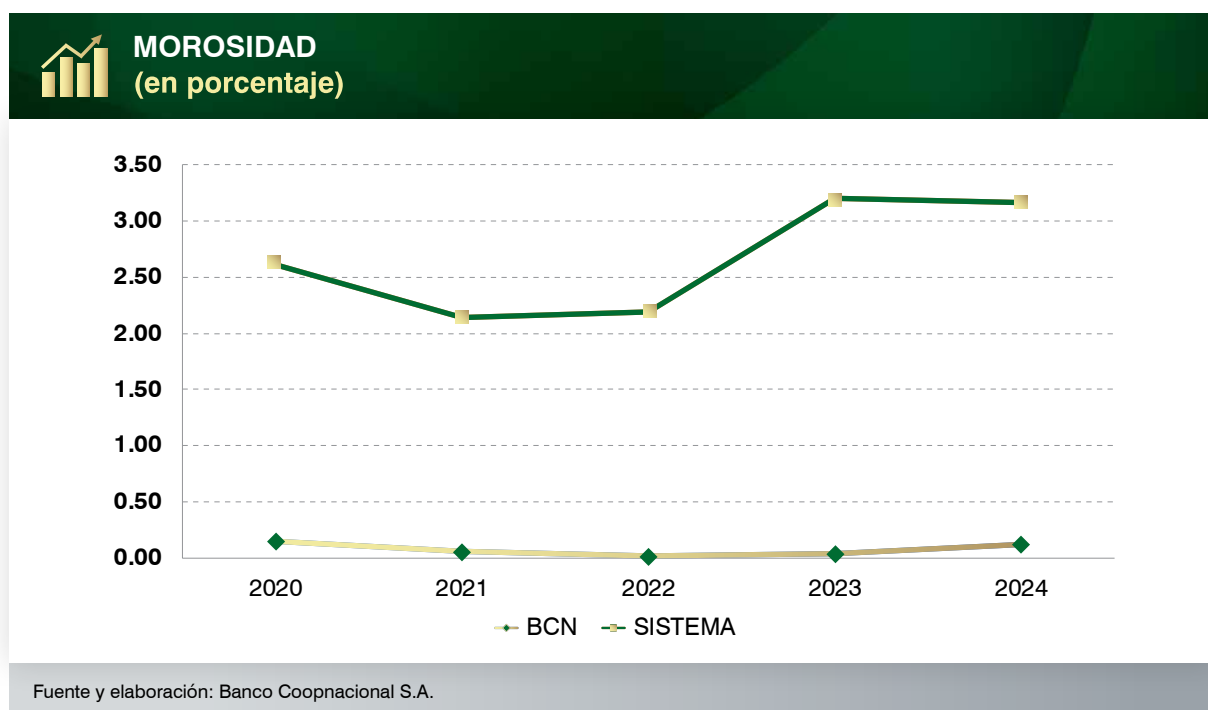
El *Patrimonio Técnico sobre los Activos y Contingentes Ponderados por Riesgo* es de 29.45%, lo que significa 20.45 puntos porcentuales más que lo que exige la norma vigente que es del 9%. De la misma forma, el total del Patrimonio Técnico Secundario estará limitado en su monto a un máximo del 100% del total del Patrimonio Técnico Primario. El Banco en este indicador, registra el 7.26%, lo que demuestra el cumplimiento y la suficiencia patrimonial de la entidad.

Calidad de Activos

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

La Morosidad Bruta Total al finalizar el año 2024 fue de 0.12%, en comparación con lo obtenido en el 2023 que fue 0.04%, dicho porcentaje muestra claramente la calidad de la cartera, considerando este riesgo crediticio como muy bajo en relación con el riesgo propio del nicho de mercado y al sistema bancario el cual fue de 3.16%.

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



El segundo índice para medir la Calidad de Activos es la *Cobertura de Provisiones sobre la Cartera Improductiva*, la misma que registra un indicador de 7,017.45% de cobertura, a diferencia del 212.30% que registró el sistema bancario al finalizar el 2024.

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

Manejo Administrativo o Gerencial

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

En el primer indicador, el Banco registró un indicador de 113.36% en comparación con el 113.61% a finales del 2023, lo que significa que los activos productivos son mayores a los pasivos que generan un egreso para la entidad.

En el segundo indicador al ejercicio económico del 2024, el Banco obtuvo el 91.64%, en comparación con el 87.12% del 2023 lo obtenido por el sistema bancario fue de 82.00%.

En el tercer indicador, el Banco obtuvo el 4.33%, lo que significa que los gastos de operación representan este porcentaje con respecto a los activos promedios.

El cuarto indicador, el cual mide el porcentaje que representa el gasto de personal con respecto a los activos promedios fue de 1.30% en comparación con el 1.28% del año 2023.

Rentabilidad

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

En los cuadros a continuación se muestra la variación de estos dos indicadores con respecto a los ejercicios económicos 2023 – 2024.

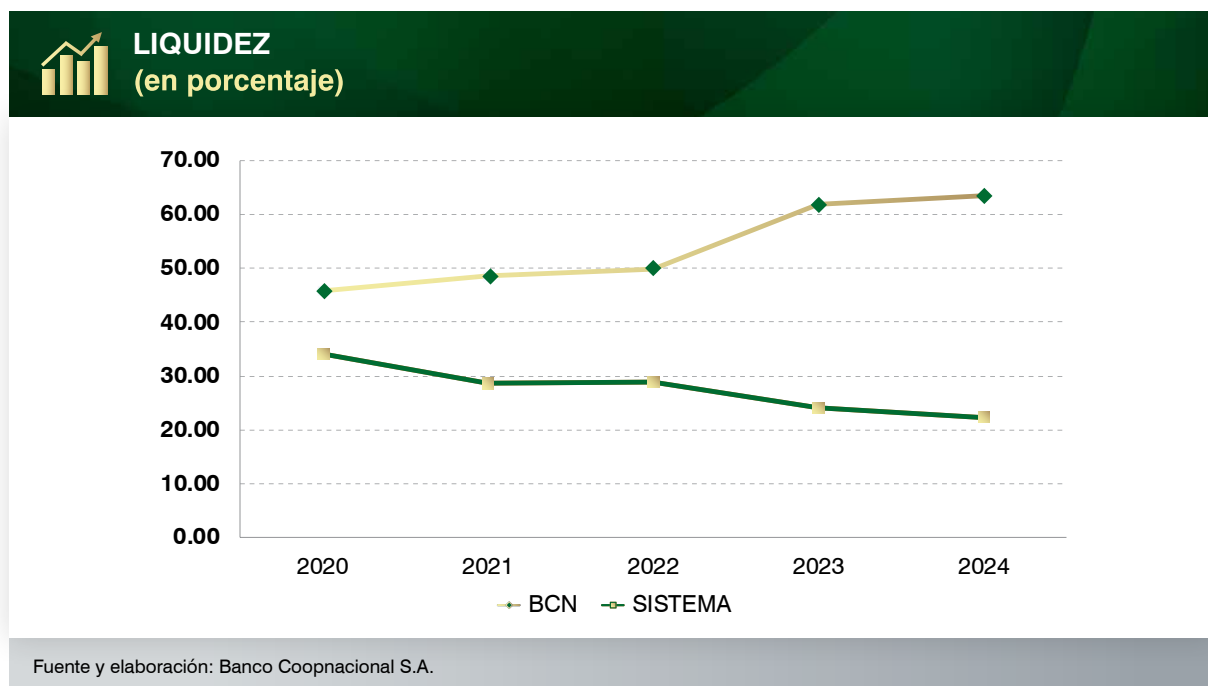
	2023	2024
ROA	0.49	0.49
	2023	2024
ROE	3.08	3.20

El primer indicador muestra el porcentaje de utilidad que representa sobre el Activo de la entidad. Al finalizar diciembre del 2024, el Banco obtuvo el 0.49% del ROA, manteniéndose en el mismo porcentaje que en el ejercicio económico de 2023. En el segundo indicador, se registra un resultado de 3.20% como ROE, el cual es superior a la rentabilidad del 2023.

Liquidez

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

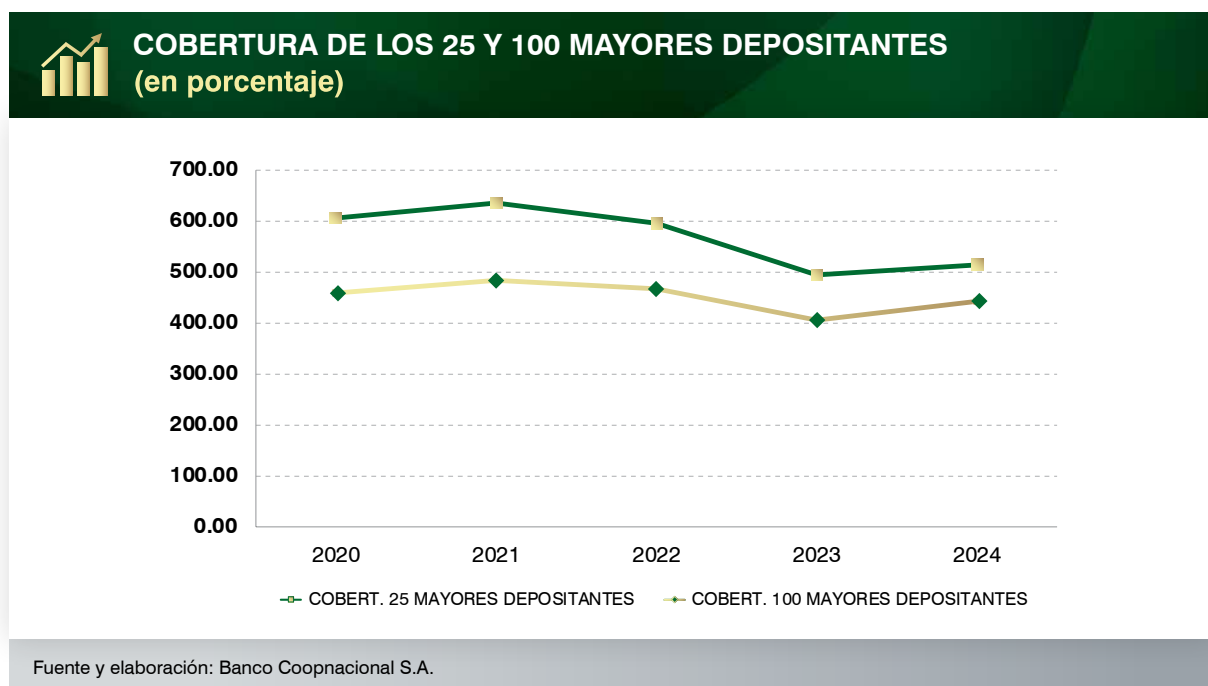
En el primer indicador, la liquidez se registra en 63.50% al finalizar el ejercicio económico 2024, en comparación a lo registrado por el sistema bancario, el cual fue 22.25%.



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

La entidad mantiene una liquidez muy por encima del sistema bancario, registrando un indicador 515.08% en la cobertura de los 25 mayores depositantes y un indicador 442.36 para los 100 mayores depositantes, lo que significa que la liquidez del Banco no tan sólo cubriría el 100% de los ahorros en un evento fortuito, sino que, se puede cubrir hasta 4 y 3 veces más las obligaciones con estos depositantes respectivamente.

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



Conclusiones del Presidente Ejecutivo

En un entorno económico y financiero en constante evolución, el Banco Coopnacional S.A. ha demostrado una sólida capacidad de adaptación, enfocándose en la transformación digital, la optimización de procesos y la modernización de sus servicios.

La digitalización del Banco ha sido un pilar fundamental en la mejora de la experiencia del cliente y en la eficiencia operativa. La implementación de canales electrónicos, banca móvil y automatización de procesos ha permitido fortalecer la resiliencia del Banco frente a los cambios del mercado. Esta estrategia es clave para mantener la competitividad y asegurar la sostenibilidad del negocio en el mediano y largo plazo.

El entorno laboral está evolucionando rápidamente, con nuevas expectativas del talento en cuanto a compensaciones, beneficios y bienestar. La competitividad del Banco dependerá de su capacidad para atraer y retener profesionales calificados mediante la mejora continua de sus esquemas de compensación y la implementación de programas de bienestar que respondan a las necesidades intergeneracionales.

Según el Banco Central del Ecuador, el crecimiento proyectado del PIB para 2024 es del 0,9%, con un incremento del 1,5% en 2025. Este ritmo de crecimiento no es suficiente para mejorar significativamente la calidad de vida de la población, lo que sugiere que las empresas deben buscar nuevas fuentes de ingresos y mercados alternativos para sostener su crecimiento. En este contexto, el Banco debe continuar diversificando su cartera de servicios y fortaleciendo su presencia en nichos estratégicos del sector financiero.

La estabilidad financiera y la eficiencia en la gestión del riesgo han permitido mantener indicadores financieros sólidos, con una liquidez y cobertura de provisiones por encima del promedio del sistema bancario. Sin embargo, la incertidumbre política y económica podría afectar las inversiones y la dinámica crediticia, lo que hace imperativo reforzar las estrategias de gestión de riesgo y continuidad del negocio.

La implementación del trabajo híbrido y la flexibilidad laboral han demostrado ser factores clave para mejorar la productividad y reducir la rotación de personal. La tendencia global hacia modelos más flexibles debe ser considerada como parte de la estrategia de capital humano del Banco, alineada con las necesidades de las nuevas generaciones de profesionales del sector financiero.

Para asegurar un crecimiento sostenible, el Banco debe buscar oportunidades de expansión más allá del mercado tradicional, aprovechando las posibilidades del ecosistema digital y la internacionalización de servicios financieros. La captación de inversión extranjera y el desarrollo de productos innovadores pueden representar ventajas competitivas en un entorno de crecimiento moderado.

Se ha fortalecido la estrategia de educación financiera, alcanzando a más de 18,500 personas en programas y capacitaciones durante 2024. Este esfuerzo refuerza la reputación y el compromiso social del Banco, generando confianza en clientes y reguladores. La educación financiera es un factor clave para la inclusión y el fortalecimiento del ecosistema financiero en el país.

Aunque la proyección económica para 2025 es de estabilidad, la banca debe anticipar cambios en el entorno y evitar caer en una zona de confort. Para sostener el crecimiento y la rentabilidad, nos enfocaremos en: continuar con la transformación digital y la automatización para mejorar la eficiencia; explorar nuevos modelos de negocio y productos financieros en línea con las necesidades del mercado; fortalecer las estrategias de retención de talento y bienestar organizacional para atraer a los mejores profesionales; y, optimizar la gestión del riesgo financiero y operativo para mitigar impactos macroeconómicos y políticos.

En resumen, el Banco Coopnacional S.A. se encuentra en una posición sólida, pero debe continuar innovando, fortaleciendo su estrategia digital y adaptándose a las nuevas tendencias del mercado para consolidarse como un referente en el sector financiero.

f.) Dr. Jorge Jácome G.

Presidente Ejecutivo

BANCO COOPNACIONAL S.A.