

REPORTE ANUAL

CS GRUPO FINANCIERO



2020

REPORTE ANUAL
CS GRUPO FINANCIERO
20 20



ÍNDICE

Mensaje del Presidente del Consejo	4
Informe del Consejo de Administración	7
Mensaje del Gerente General Corporativo	13
Perfil de la organización	17
Estrategia Triple Bienestar	19
Acerca de este reporte	22
Hitos 2020	23
Certificaciones, reconocimientos y compromisos	26
Finanzas y Gestión Comercial	27
Informe Financiero COOPESERVIDORES	28
Gestión Comercial COOPESERVIDORES	35
Informe Financiero CS CORREDORA DE SEGUROS	55
Gestión Comercial CS CORREDORA DE SEGUROS	67
Gestión de la sostenibilidad	71
Finanzas Sostenibles	83
Experiencia en el Servicio e Innovación	87
Transformación Digital	107
Ciberseguridad y ciberresiliencia	115
Gestión de Crisis	121
Continuidad del Negocio	129
Gobierno Corporativo	133
Prevención del sobreendeudamiento	141
Inclusión financiera	151
Desarrollo de Colaboradores	157
Comunicación Transparente a Colaboradores	169
Comunicación Transparente a Clientes	175
Promoción del Desarrollo Social	181
Cadena de Suministro Responsable	191
Gestión Ambiental	197
Informe de Gestión de los Comités	213
Contribución a los ODS	229
Contribución a los Principios de Banca Responsable	253
Contribución a los Principios de Pacto Global	259
Estados Auditados	263
Índice de Contenidos GRI	275



Fotografía tomada en el 2019.

MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Indudablemente, el 2020 fue un año intenso y diferente para todos, desde las organizaciones, las personas y los gobiernos. Sin embargo, esto no quiere decir que haya sido un mal año para nuestro Grupo Financiero, solamente debemos verlo como un año muy diferente, que no es comparable con ningún otro en la historia de los 63 años de esta Cooperativa, ni en la historia de los que estamos hoy al frente.

Aunque fue un año que podemos calificar como intenso, también fue un periodo que demostró el espíritu cooperativo que marca este Grupo Financiero, porque también fue un año muy solidario, de decisiones solidarias, en el cual la vocación de ser gente ayudando gente ha sobresalido.

Si bien, Coopeservidores siempre ha tenido una vocación hacia la innovación, este año nos vimos ante la posición de impulsar en mayor medida la innovación hacia lo interno, no solo laboralmente, sino personalmente. Hablar de teletrabajo era un tema lejano, cuando llegó la pandemia se volvió inmediato, y eso significó un cambio, un reto que ha tenido el Grupo Financiero: brindar la calidad de los servicios, pero también velando por la calidad de vida de sus colaboradores, para así ofrecer esa calidad comercial que nos caracteriza.

Desde el Consejo, enfrentamos esos retos con mucha valentía, con la responsabilidad que conlleva, poniendo en manos de Dios nuestras decisiones, sin bajar la guardia;

acompañamos a la Administración, pedimos informes detallados mes a mes de todo lo que implica la mora a 90 días, replanteamos cómo cobrar, porque también ha sido un ejercicio diferente; con la Corredora de Seguros tuvimos muy presente el tema del desempleo y revisamos si los proyectos que llevábamos como Grupo Financiero debían seguir en el camino que llevaban para consolidarlos o hacer un alto.

Pero como reitero, no fue un mal año. También tuvimos la dicha de la aprobación de un proyecto de ley en la Asamblea Legislativa que le va a permitir a las cooperativas ingresar a otros negocios, como trabajar con mipymes, fideicomisos y la oportunidad de ir a bolsa. Esto nos hizo pensar: para el 2021, ¿a dónde queremos ir? Es con esta visión crítica, optimismo y responsabilidad que nos hacemos estas preguntas y planteamos nuevas rutas, pensando siempre en el bienestar de nuestra organización y nuestra gente.

Sabemos que los modelos de negocio a los que estábamos acostumbrados no serán los mismos en el futuro post-COVID, pero también pensamos en seguir adelante diversificándonos, seguir en el camino a la innovación y en la ruta de la sostenibilidad.

Fue un año para tomar decisiones de gran peso desde el Consejo de Administración y la Junta de la Corredora, como lo fueron la prórroga de los tres meses para los créditos de los asociados, pensando en su bienestar, sus familias y en ser para ellos esa gente ayudando gente en la que siempre han confiado. La segunda fue el acuerdo tomado con el Banco Central de Costa Rica, por medio de una línea de crédito de \$17.914 millones con el objetivo de continuar apoyando a las personas y empresas afectadas por los impactos ocasionados por el COVID-19. Sin duda, fueron dos de los momentos más importantes en la toma de decisiones en el 2020.

Otro reto fue reforzar con la Administración el apoyo de las decisiones de todos los servicios digitales, que era una buena apuesta para el futuro, que ha dado buenos frutos, especialmente en el año que pasó.

El 2020 nos enseñó que habíamos tenido un reto muy interesante, por los compromisos y metas planteados en el 2019, en especial sobre cómo continuar con todo lo que habíamos planificado en los primeros dos meses del año. Pero lo más importante ha sido seguir viendo hacia adelante, por más que esté sombrío el presente, porque no podemos dejar de buscar cómo construir un mejor futuro.



Fernando Faith Bonilla
Presidente del Consejo de Administración
COOPESERVIDORES



De izquierda a derecha: Leidy Serrano Álvarez, Maribel Vallejos Vásquez, Mauricio Bustamante Montes, Xenia Fallas Garbanzo, Fernando Faith Bonilla, Olga Tossi Vega, José Manuel Gutiérrez Alvarado, Ronald Chinchilla González, Luis Arias Sibaja. Fotografía tomada en el 2019.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

- PRESIDENTE: Fernando Faith Bonilla
- VICEPRESIDENTE: Ronald Chinchilla González
- SECRETARIA: Leidy Serrano Álvarez
- VOCAL I: Olga Tossi Vega
- VOCAL II: Luis Alberto Arias Sibaja
- VOCAL III: José Manuel Gutiérrez Alvarado
- VOCAL IV: Xenia Fallas Garbanzo
- I SUPLENTE: Mauricio Bustamante Montes
- II SUPLENTE: Maribel Vallejos Vásquez

INFORME DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El 2020 fue un año de retos, cambios y transformación en todos los ámbitos. La pandemia modificó el panorama económico, social y político del país y del mundo en general, ocasionando una crisis sanitaria en el sector salud y de primera respuesta, una pausa a la educación como la conocíamos antes, una transformación de las oficinas, las formas de trabajo y, socialmente, tuvimos que aprender a distanciarnos, a mantenernos en burbuja social, todo con el fin de proteger nuestra salud y la de los demás.

Estos y todos los demás factores que trajo consigo el COVID-19 impactaron directamente la economía del país, generando una disminución o hasta un alto total a múltiples sectores económicos, como el turismo, lo que generó un menor crecimiento económico, reformas fiscales, incertidumbre, aumento del desempleo y restricciones sanitarias con impactos directos en la economía de la población.

Ante estos retos en el sistema financiero, tanto en las carteras de crédito como en las utilidades, el surgimiento y fortalecimiento de propuestas tecnológicas y una mayor demanda de servicios digitales, ágiles y seguros, así como exigencias por parte del ente regulador para velar por la salud financiera de la población afectada, impulsó a CS a ser más fuertes, sólidos e innovadores para así garantizar la continuidad del negocio.

A pesar de la complejidad del entorno, el año anterior le dejó a CS Grupo Financiero y a este Consejo de Administración gran satisfacción por haber apoyado con prórrogas a su base social en el momento que más lo necesitaban, por la estrategia comercial adaptada al contexto tan complejo y porque las innovaciones y la transformación digital en la que hemos invertido desde hace años nos permitieron mantener una experiencia en el servicio de la mayor calidad en una situación en la cual la atención en canales digitales se volvió prioritaria.

Para este Consejo de Administración también significó reinventarse, sesionar sin vernos y tomar acuerdos en sesiones con temas muy críticos por definir. Las decisiones más importantes han sido el trabajo en equipo con la Gerencia General y la Administración. Dos temas muy importantes planteados ante el Consejo fueron: hacer una prórroga a todos los asociados por tres meses de sus deudas con la cooperativa y fue aceptar la oportunidad de recursos que dio el Banco Central, porque significa tomar la decisión de no distribuir excedentes. Dicha situación aún se debe ratificar, como una medida de fortalecimiento en tiempos de crisis porque, a diferencia del 2020 que no esperamos la crisis enfrentada, el 2021 sí tenemos certeza de que será un año complejo.

Debido a las restricciones sanitarias indicadas por el Ministerio de Salud para eventos masivos posterior al primer caso de COVID-19, se debió posponer y luego cancelar las preasambleas y la Asamblea General de Delegados, debido al aumento considerable durante todo el año de casos positivos.

Como es costumbre para la organización desde hace tres años, elaboramos el informe de rendición de cuentas anual como un Reporte de Sostenibilidad basado en las mejores prácticas que establece el *Global Reporting Initiative* (GRI), por lo que, para este año contempla los siguientes temas materiales a los que apuntó el Grupo Financiero:

- 1. Resultados financieros y gestión comercial**
- 2. Gobierno corporativo**
- 3. Finanzas sostenibles**
- 4. Prevención del sobreendeudamiento**

¹La Iniciativa de Reporte Global o Global Reporting Initiative es una institución independiente que creó el primer estándar mundial de lineamientos para la elaboración de memorias de sostenibilidad de aquellas compañías que desean evaluar su desempeño económico, ambiental y social.

5. **Inclusión financiera**
6. **Experiencia en el servicio e innovación**
7. **Promoción del desarrollo social**
8. **Desarrollo de los colaboradores**
9. **Gestión ambiental**
10. **Transformación digital**
11. **Ciberseguridad y ciberresiliencia**
12. **Gestión de crisis, salud y seguridad ocupacional**
13. **Comunicación transparente a clientes y colaboradores**
14. **Cadena de suministro responsable**

Como resumen de los resultados en los temas materiales mencionados este Consejo vio que el tema de la inclusión financiera fue muy positivo desde una perspectiva digital, ya que hubo mayor inclusión financiera en los pagos digitales.

En cuanto a prevención del sobreendeudamiento, fue un reto por la llamada “Ley de Usura”, que establecía que no se podía rebajar cuotas y que la persona recibiera menos del salario mínimo. Esto nos lleva a pensar en trabajar aún más en la prevención del sobreendeudamiento, que si bien, ya se venía haciendo, pero, por la pandemia, debimos enfocarnos más en otros temas.

En materia de desarrollo de colaboradores, en esta nueva normalidad, se ha hecho un buen trabajo para darle cuidado, seguimiento y capacitación a los colaboradores, un logro del 2020.

La transformación digital fue prioritaria. Como organización, desde hace muchos años no hemos bajado el acelerador en este tema y el 2020 demostró que lo que habíamos invertido sirvió y con creces. El reto es que ahora está en la óptica de la población lo digital, no solo de los millennials como anteriormente. En esta materia, Coopeservidores estuvo y siempre ha estado en avanzada, pero como cambia a cada momento, hay que seguir adelante.

Otro tema que se volvió fundamental en el año anterior fue la ciberseguridad, lo que significa que hay que reforzar esta gestión, no solo por el aumento de usuarios digitales, sino también de ciberdelincuentes.

Con respecto a gobierno corporativo, desde el Consejo de Administración hemos hecho ejercicios oportunos en gobierno corporativo para actualizarnos. Durante el 2020, se realizó una capacitación, lo que nos permitió que todos los órganos sociales, parte de auditoría y algunas áreas, lográramos terminar satisfactoriamente el “Programa de especialista en temas de regulación y gestión administrativa”, con 45 horas lectivas. Este permitió actualizarnos en el tema de cumplimiento, ética y transparencia, que, a su vez, permitió fortalecer los comités de gestión.

Además, a partir del periodo anterior, se aprobaron planes de trabajo de los comités técnicos, que dentro del buen gobierno corporativo nos va a permitir dar un seguimiento sobre qué es lo que tiene hacer cada comité según los reglamentos, para ver que se estén cumpliendo las labores. Eso sin duda es una muy buena práctica de gobierno corporativo.

Referente a la experiencia en el servicio e innovación, la organización debió cambiar en el tema de servicio, pasando de tener una maravillosa atención en sucursales a una extraordinaria atención personalizada, automatizada y digital para que la gente tenga respuesta inmediata.

En el 2020, el tema de innovación continuó siendo nuestra bandera, aunque tuvimos que hacer un alto en el camino y modificarnos en otros aspectos. Por medio del Nova Hub realizamos y entregamos caretas para prevenir el contagio del COVID-19 en el equipo médico del país. Por lo que, la innovación sigue muy presente en CS.

En el siguiente apartado, se dará el detalle de los acuerdos tomados con respecto a la gestión de CS Grupo Financiero.

Acuerdos tomados por el Consejo de Administración durante el 2020

El Consejo de Administración tomó las decisiones pertinentes para CS Grupo Financiero y sus empresas, amparado en las buenas prácticas de gobierno corporativo y en las potestades que le otorgan las normativas. Las más relevantes del 2020 son las citadas a continuación.

En la gestión sujeta a CS Grupo Financiero se tomaron decisiones con respecto a:

- 1.** La creación y operación de la empresa subsidiaria de Servicios Jurídicos para CS Grupo Financiero denominada Innovalex S.R.L. con base en la documentación y criterios aportados. Para el respectivo seguimiento se solicitaron informes trimestrales y el cumplimiento de los aspectos mencionados en el criterio de Grant Thornton y del RCC (Riesgos, Control y Cumplimiento de CS).
- 2.** Se aprobó solicitar a la Administración para que proceda a dar cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo SUGEF 8-08 (Reglamento sobre autorizaciones de entidades supervisadas por la SUGEF, y sobre autorizaciones y funcionamiento de grupos y conglomerados financieros) para la inscripción, dentro del Grupo Financiero CS, a: Masterzone, Nova Hub e Innovalex.
- 3.** Semestralmente se recibió un informe de la gestión operativa y de inversión de Masterzone y de la gestión y proyectos de la empresa Nova Hub. Dentro de esta última, se aprobó la propuesta de alianza con SOIN S. A., para la creación e implementación del servicio TAPP-PAY, para lo cual, este Consejo solicitó informes periódicos a fin de conocer cómo avanza la relación.

Este Consejo se encuentra debidamente informado de lo actuado por estas empresas de forma periódica, a fin tomar las decisiones que correspondan en el marco de un gobierno corporativo sano, pero que sabe que la expansión es un elemento necesario. El reto ha sido hacerlo en una coyuntura atípica, siempre teniendo en el centro a la gente, tal como lo indica nuestra estrategia.

Para fortalecer a CS Grupo Financiero se aprobó:

- 1.** Las diferentes rendiciones de cuentas de los distintos planes anuales operativos del 2019 y I semestre del 2020 de las empresas pertinentes; así como de las áreas de Riesgos, Control y Cumplimiento (RCC).
- 2.** Los cambios propuestos al PAO 2020 del II semestre de: la Cooperativa de Ahorro y Crédito; las Áreas de Riesgos, Control y Cumplimiento, y CS Corredora de Seguros.
- 3.** El Plan Estratégico de Tecnología de Información y el Plan Estratégico de Seguridad de la Información y Riesgos de TI y las respectivas rendiciones de cuentas.
- 4.** Los informes de avance del plan estratégico de CS Grupo Financiero y de cada una de sus empresas.
- 5.** Para el 2021: el Plan Estratégico de CS Grupo Financiero; el Plan Estratégico de cada una de las empresas con sus correspondientes proyecciones y premisas financieras.
- 6.** Plan de Trabajo del Comité de Tecnología de Información para el 2021.

En materia de crecimiento del negocio:

1. Se formalizaron o renovaron diferentes líneas de crédito con distintas entidades financieras nacionales e internacionales, que permitieron continuar brindando créditos a tasas razonables de mercado, mipymes y capital de trabajo.
2. Se aprobaron en distintos momentos cambios a las tasas, tanto activas como pasivas, para mantener equilibrio financiero sin perder competitividad.
3. Se actualizó la normativa de crédito para alinearla al apetito de riesgos y a las necesidades del mercado.
4. Se estuvo atento al Plan de Gestión de Cartera de Crédito para determinar las posibilidades de recuperación de los deudores y el riesgo de impago, la definición de las estrategias que se ejecutaron para lograr esa recuperación y las proyecciones de los estados financieros.
5. Avance y actualización de la segmentación del riesgo de la cartera total por tipo de crédito.
6. Criterio legal sobre la colocación de productos autoexpedibles y criterio de las Gerencias de Riesgos y de Cumplimiento sobre la colocación de asistencias y seguros.
7. Nuevos productos y servicios (bin sponsor: tendiente a representar otras organizaciones ante la Marca; CS Divisas: plataforma digital que ofrece compra y venta de dólares a precio competitivo y Ahorre Comprando: producto digital que se administra desde una plataforma) con el respectivo criterio técnico y análisis de riesgos, de acuerdo con lo que dictan las normativas competentes al respecto.

En temas relacionados con el COVID-19, se ejecutaron las siguientes acciones para proteger la salud de sus delegados, asociados, colaboradores y sus familias:

1. Se dieron por conocidas y aprobadas las medidas que se tomaron para afrontar la situación país a raíz de la emergencia sanitaria por el COVID-19, de lo cual, este Consejo estuvo informado de forma mensual de las acciones realizadas al respecto desde diferentes frentes organizacionales (operativos, financieros, liquidez, recurso humano y de negocios) de CS Grupo Financiero y su impacto en los asociados, colaboradores y comunidad. Adicionalmente, los diferentes Órganos Sociales optaron por no recibir ningún tipo de bono o incentivo.
2. Se realizaron una serie de gestiones, de manera conjunta con la Administración, para que se aplique lo dispuesto por la Ley 9866, "Autorización de Prórroga en los Nombramientos de Juntas Directivas y otros Órganos en las Organizaciones Civiles", que vencen en el año 2020, para que este plazo sea extendido al 2021 de manera automática y proceder de esta forma con la cancelación definitiva de las preasambleas y de la Asamblea General de Delegados.
3. Modificaciones a los escenarios financieros para el II semestre 2020 como respuesta a la situación actual del país.
4. Resultado del Backtesting del comportamiento de la cartera prorrogada por COVID-19.
5. Se consideraron los planes para atender una circular de la SUGEF sobre riesgos asociados a la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo y mejores prácticas en tiempos de COVID-19.

En situaciones vinculadas con la transformación digital se logró:

1. Realizar las sesiones de este Órgano Social de manera virtual.
2. Solicitar con carácter de urgencia a la Junta Directiva del INFOCOOP, la implementación de las actas del Consejo de Administración en formato digital para que puedan ser firmadas de esta manera.

3. Apoyar a la Administración con los diferentes productos digitales para bienestar de las personas asociadas y el ambiente.
4. Aprobar toda gestión vinculada a la realización de teletrabajo para los colaboradores considerando los puestos teletrabajables en CS grupo Financiero.

Dado que somos empresas gestionadas con base en riesgos y en las buenas prácticas de control interno y de riesgos, estas fueron las principales actuaciones:

1. Se recibieron y aprobaron distintos informes de auditorías externas en el ámbito de: la gestión de TI, Financiera, Riesgos y Cumplimiento. También se tuvo conocimiento de una consultoría en Gestión Documental (efectuado por KPMG).
2. Los hallazgos de las auditorías externas e internas dieron paso a la elaboración de planes de acción por parte de la Administración que fueron aprobados por el Consejo, y se les ha dado el respectivo seguimiento por medio del área de Control Interno para conocer su avance. Asimismo, se ha dado un seguimiento expedito a las diferentes circulares que la SUGEF nos ha enviado.
3. Un brazo relevante para el Consejo de Administración es la función que realiza la Auditoría Interna que, con base en un plan de trabajo aprobado, efectúa diferentes actividades velando siempre por el bienestar empresarial. Desde este punto de vista ha conocido y aprobado los diferentes informes que dicho órgano ha generado.
4. Asimismo, los diferentes Comités Técnicos (Riesgos, Auditoría, Cumplimiento, TI y Remuneraciones) que tienen un rol corporativo relevante, rindieron cuentas al Consejo con la periodicidad establecida sobre los principales elementos que se analizaron en sus sesiones. Y se les solicitó presentar un Plan de Trabajo Anual para el 2021.
5. La continuidad del negocio es un tema de trascendencia por su propósito y, en este sentido, se conocieron los resultados del análisis de impacto del BIA (Business Impact Analysis) y procedimientos; además, se aprobaron cambios al Plan de Contingencia de Liquidez y al cronograma de simulacros y capacitación.
6. En materia de cumplimiento y de legitimación de capitales se aprobaron los diferentes informes de labores de la Gerencia de Cumplimiento, los planes de acción planteados para dar atención a la Evaluación de Prevención de Legitimación de Capitales de CS Grupo Financiero y la categorización de asociados por nivel de riesgo.
7. La aprobación de la rendición de cuentas del I y II semestre de Cumplimiento Legal y Normativo.
8. El Informe de Autoevaluación de la Corredora de Seguros.
9. Se dio por recibida la información correspondiente al impacto generado en la cartera de crédito por la aplicación de la Ley de Usura en cuanto a las deducciones de planilla y a las acciones de recuperación de cartera establecidas por la Administración para mitigar los impactos relacionados.
10. Análisis de riesgos en los nuevos productos y servicios que se pusieron en producción en el año y solicitudes de seguimiento a su avance.
11. Aprobación de diferentes metodologías para:
 - a. El cálculo de Capacidad de Pago según escenarios.
 - b. El cálculo de la Pérdida Esperada por riesgo de crédito para la Cartera de Inversiones y de la Cartera de Crédito, bajo la aplicación de la Norma NIIF09.
 - c. Los riesgos aplicados a los objetivos estratégicos de CS Cooperativa de Ahorro y Crédito y CS Corredora de Seguro.

d. Emitir una opinión sobre la identificación de riesgos inherentes en nuevos productos e iniciativas.

e. El autodiagnóstico de la Gestión de Riesgos de CS Grupo Financiero.

f. Actualización de la metodología para la alineación de las estrategias con el apetito de riesgo.

12. Se recibieron los resultados de los indicadores claves de riesgo, la actualización de la aprobación de declaratorias de apetito y los resultados de las pruebas de estrés de riesgo.

13. Análisis de los diferentes riesgos, estrategias e indicadores a los que está expuesto el Grupo Financiero y sus empresas por el giro propio de su negocio (institucional, estratégico, crédito, mercado, legitimación, tecnológicos y fraude).

Dentro de otros temas, no menos relevantes fueron la aprobación de:

1. Una serie de modificaciones a la estructura de CS Grupo Financiero para visualizar sus diferentes empresas y obtener para la Cooperativa una estructura robusta que posibilite crecimiento y líneas de dependencia funcional y administrativa acorde con lo establecido en normativas externas.

2. Los estados financieros con las periodicidades establecidas para CS Grupo Financiero y sus empresas y, se enviaron a la SUGEF lo correspondiente.

3. El Informe Anual de Gobierno Corporativo para el Grupo Financiero del periodo 2019.

4. Los resultados de la Autoevaluación de la Gestión en cumplimiento a la norma SUGEF 24-00 (Reglamento para juzgar la situación económica-financiera de las entidades fiscalizadas) y la Autoevaluación de los Procesos de Tecnología de Información, en atención a la norma SUGEF 14-17 (Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información) para CS Grupo Financiero.

5. El modelo de costeo para esclarecer el tipo de estimación de costos para el otorgamiento de productos de crédito de consumo e hipotecario.

6. El Informe de Resultados de la Evaluación del Desempeño del Consejo de Administración, de la Gerencia General y de la Auditoría Interna.

Resumen de Capacitaciones del Consejo de Administración durante el 2020

Durante el periodo, este Órgano Social participó de las siguientes capacitaciones para fortalecer su gestión:

1. Seminario internacional especializado sobre normativa de supervisión, riesgos y gobierno corporativo.

2. Programa de capacitación “Especialista en temas de Regulación y Gestión Administrativa para la toma de decisiones”.

3. Presentación con las perspectivas económicas de Costa Rica y el mundo para el II Semestre 2020.

4. Gestión Documental de CS Grupo Financiero.

5. Taller de Apetito de Riesgo.

6. Gestión de Riesgo Reputacional.

7. Capacitación General Ley 7786 (Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo) y sus reformas.

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL CORPORATIVO

Si bien, en el sector financiero no somos ajenos a los cambios, la transformación y los retos como parte de nuestro día, ningún país, sector o empresa se esperaba lo que vivimos durante el 2020. Indudablemente, podemos decir que fue el año en el que todo cambió, que nos puso a prueba como organizaciones y como personas, pero también nos hizo ver lo que es realmente importante: la calidad de vida de los seres humanos y el bienestar de nuestros asociados, clientes, colaboradores y sus familias.

A pesar de las inesperadas circunstancias de la pandemia que enfrentamos, en CS Grupo Financiero vimos el 2020 como un llamado por un liderazgo con propósito, que nos permitiera como organización superar esta crisis, trascender con valores más elevados y ser gente ayudando gente; porque no es solo un lema, es una forma de vivir y trabajar.

El liderazgo con propósito implica aprender de las experiencias, de los errores y logros, pero también tener confianza ante nuevos retos, no temer desaprender y dejar atrás las formas de trabajo anteriores, para avanzar con un pensamiento flexible y transformado, que permita buscar nuevas rutas. Por eso, iniciando la pandemia, nos preguntamos: ¿Cómo podemos ayudar a las personas que confían en nosotros a enfrentar esta difícil situación?

Pensando en el bien de todos y para mitigar el impacto económico generado por la crisis, aplicamos el beneficio de una prórroga de tres meses a los créditos de nuestros asociados, para así permitir que el dinero de esas cuotas lo utilizaran las familias y afrontaran la crisis de la mejor manera. De esta forma, beneficiamos a 42.000 asociados con créditos activos. Cada asociado, cada familia, cada mensaje de agradecimiento que recibimos nos demuestra y reafirma el camino que siempre hemos elegido: pensar primero en la gente.

Pero no nos quedamos ahí porque veníamos de un 2019 en el que el sobreendeudamiento fue un tema recurrente para los costarricenses y para nosotros como organización

socialmente responsable que se esfuerza por mitigar los impactos de su gestión, pues siempre ha sido un tema prioritario. Por eso, adaptamos nuestras políticas internas y creamos nuevos productos pensados en las necesidades de los asociados afectados por la pandemia, como el Plan Rescate y el Programa de Refinanciamiento. En el siguiente informe encontrarán detalles de estas y otras actividades que realizamos en pro de la gente, el ambiente y la salud integral física, mental y espiritual.

Durante el 2020, beneficiamos a 1.879 asociados con operaciones de crédito de refinanciamiento y Plan Rescate, para un total de **₡24.290 millones colocados**. Estas cifras, unidas al reforzamiento y digitalización de nuestro programa de educación financiera, Impulso, nos permitió continuar acompañando y educando a más personas, para empoderarlas con herramientas y guías que los ayuden a alcanzar una vida financiera más sana y mejorar su calidad de vida. Con nuestros webinars, talleres, videos y un nuevo podcast de educación financiera, logramos impactar a más de 800 personas.

Ese carácter humano y solidario es y ha sido siempre el centro de nuestra organización y aún más durante este 2020; por eso, fuimos parte de múltiples iniciativas que nos permitieron ayudar a más personas, llevar más bienestar, dar más apoyo y estar ahí cuando más nos necesitaba Costa Rica.

Una de estas iniciativas fue la campaña gubernamental "Con vos podemos", que buscaba incentivar a las personas a donar ayuda para las familias que se vieron más afectadas por la crisis generada por el COVID-19. CS recaudó más de ₡31 millones para comprar alimentos y kits de higiene para estas familias, dinero que se entregó a la Comisión Nacional de Emergencias.

Sin duda, el personal de primera línea, especialmente el personal médico, han sido los héroes del 2020 y desde CS Grupo Financiero pensamos en ellos para apoyarlos en la lucha contra el COVID-19. Por eso, desde nuestro centro

de innovación, Nova Hub, creamos y donamos protectores faciales y aerosol Box para procedimientos quirúrgicos, tanto al Hospital de las Mujeres Dr. Adolfo Carit Eva como al Hospital Nacional Psiquiátrico. Además, formamos parte del reto que buscaba fabricar 1.500 protectores faciales en una semana, para donarlos a los diversos centros médicos del país a través de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS). Este reto fue más que superado y logramos donar 2.000 caretas para el personal médico de nuestro país.

Pero no nos quedamos ahí, en el 2020 pensamos en aquellos especialmente afectados, entre ellos el sector turismo. Así, fuimos parte de la iniciativa “Reactivemos la Esperanza”, que buscaba apoyar la reactivación económica de Guanacaste.

Aportamos \$15.000 para crear una plataforma tecnológica que permitiera ayudar a los comercios que han visto afectadas sus ventas debido al COVID-19, así como a la población perjudicada por el desempleo que no tiene los medios para alimentarse. Los beneficiarios recibían un código QR, que funciona como medio de pago por un plato de comida en uno de los restaurantes participantes, el cual lo registraba en la plataforma tecnológica. Así, CS donó 327 platos de comida, beneficiando a 327 personas y 13 comercios, para un total de \$653.173.

Cada una de estas acciones fue posible gracias a la solidez financiera que nos ha caracterizado durante más

de seis décadas y que este año, a pesar de las difíciles circunstancias, se mantuvo. Alcanzamos exitosos resultados financieros que podrán leer en este informe, nuestro tercer reporte con la metodología Global Reporting Initiative (GRI). Estos resultados son producto del incansable trabajo de nuestro equipo, de nuestra oferta, estrategia comercial, de la fortaleza, innovación y seguridad de nuestros canales digitales, fruto de muchos años de trabajo en la transformación digital de nuestra organización, para garantizar su sostenibilidad.

Definitivamente, el 2020 nos enseñó que los cambios van a ser cada vez más constantes y acelerados, como organización y como personas debemos estar preparados para hacerles frente, ya no podemos pensar en el mismo modelo de negocio que teníamos años atrás. Estamos a las puertas de un futuro muy diferente.

Pero, lejos de preocuparnos por esto, sabemos que, justamente ante eventos críticos de la humanidad, se levantan personas y organizaciones que sobresalen por sus destrezas para guiar. En CS Grupo Financiero somos conscientes que el mundo post-COVID será retador, pero queremos reiterarle a nuestra gente que, en realidad no importa si se descansa durante el camino en el viaje al futuro, mientras hagamos los cambios necesarios y trabajemos juntos, llegaremos a nuestro destino.



Oscar Hidalgo Chaves

Gerente General Corporativo

CS Grupo Financiero



Fotografía tomada en el 2019.



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

CS Grupo Financiero (CSGF) es un conglomerado sólido y sostenible, el cual, a través de un modelo de Triple Bienestar, busca impulsar el bienestar económico, social y ambiental, generando valor de forma ágil, centrado en la gente y para la gente.

El Grupo Financiero está compuesto por las siguientes empresas:



COOPESERVIDORES: cooperativa que ofrece productos y servicios de ahorro, crédito e inversión personales y empresariales en Costa Rica desde 1957.



CS CORREDORA DE SEGUROS: ofrece pólizas, planes de asistencias y productos de seguros; es la segunda empresa de CS Grupo Financiero, desde 2018.



NOVA HUB: es el primer centro de innovación cooperativo financiero en Latinoamérica, inaugurado en 2019; ofrece servicios de innovación de negocio.



El Grupo Financiero está conformado por un equipo multidisciplinario de: **724 colaboradores** de los cuales **376 son mujeres y 348 hombres**

Distribuidos en **23 sucursales** ubicadas a lo largo del territorio costarricense. Su sede central se ubica en Barrio México, San José, Costa Rica.

MISIÓN

Convertir los sueños de la gente en realidad, por medio de soluciones integrales, innovadoras, sostenibles y un servicio que genere una experiencia memorable.

VISIÓN

Ser el mejor Grupo Financiero Cooperativo para el mundo, por su capacidad de transformar bienestar económico en bienestar social y ambiental.

VALORES

Pensamos primero en la gente: porque las personas y su bienestar integral siempre serán nuestra prioridad.

Soñamos en grande: porque creemos en nuestra misión, es decir, llegar a ser el mejor grupo financiero cooperativo para el mundo.

Juntos logramos resultados extraordinarios: porque juntos somos más fuertes y logramos más.

ESTRATEGIA DE TRIPLE BIENESTAR

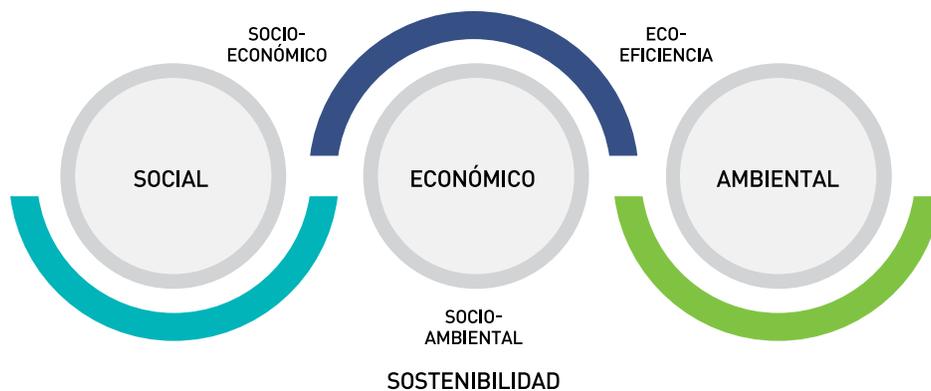
Como una organización de origen cooperativo, CSGF cree en el impacto sostenible del modelo cooperativo.

Este se refleja, como actores económicos, en la creación de oportunidades de empleos, medios de vida y generación de ingresos. Como empresas centradas en las personas con objetivos sociales, contribuye a la equidad social, bienestar ambiental, justicia, educación, participación y decisión colectiva. Como instituciones democráticas controladas por sus miembros, desempeña un papel fundamental en la sociedad y las comunidades locales.

CSGF es consciente de su responsabilidad con las personas, el país y el medio ambiente, por eso trabaja desde un enfoque de triple bienestar: económico, social y ambiental. Para CSGF, el bienestar se entiende como un estado de plenitud en todos los ámbitos de la vida. Cuando una persona goza de un bienestar integral, se siente satisfecha, se nota segura, está organizada financieramente, tiene acceso a servicios de salud y educación, posibilidades para aprovechar el tiempo libre y posee la capacidad de generar un impacto positivo en la sociedad. Laboralmente, tiene la posibilidad de ofrecer un buen nivel de productividad que permite que las empresas crezcan. Ambientalmente, vela por la protección del planeta, haciéndose responsable de sus impactos y fomentando acciones positivas.

La estrategia de Triple Bienestar y la gestión de la sostenibilidad no solo incluyen una misión y visión sostenibles en el tiempo, sino también programas e iniciativas que abordan los tres ejes del bienestar, para transformar el bienestar económico producto de su estrategia comercial, en bienestar social y ambiental para todas las partes interesadas.

TRIPLE BIENESTAR



ECONÓMICO

Refleja el crecimiento rentable y sostenible del negocio, la solidez financiera y el manejo responsable de los fondos y la visión innovadora de la estrategia y planes anuales operativos.

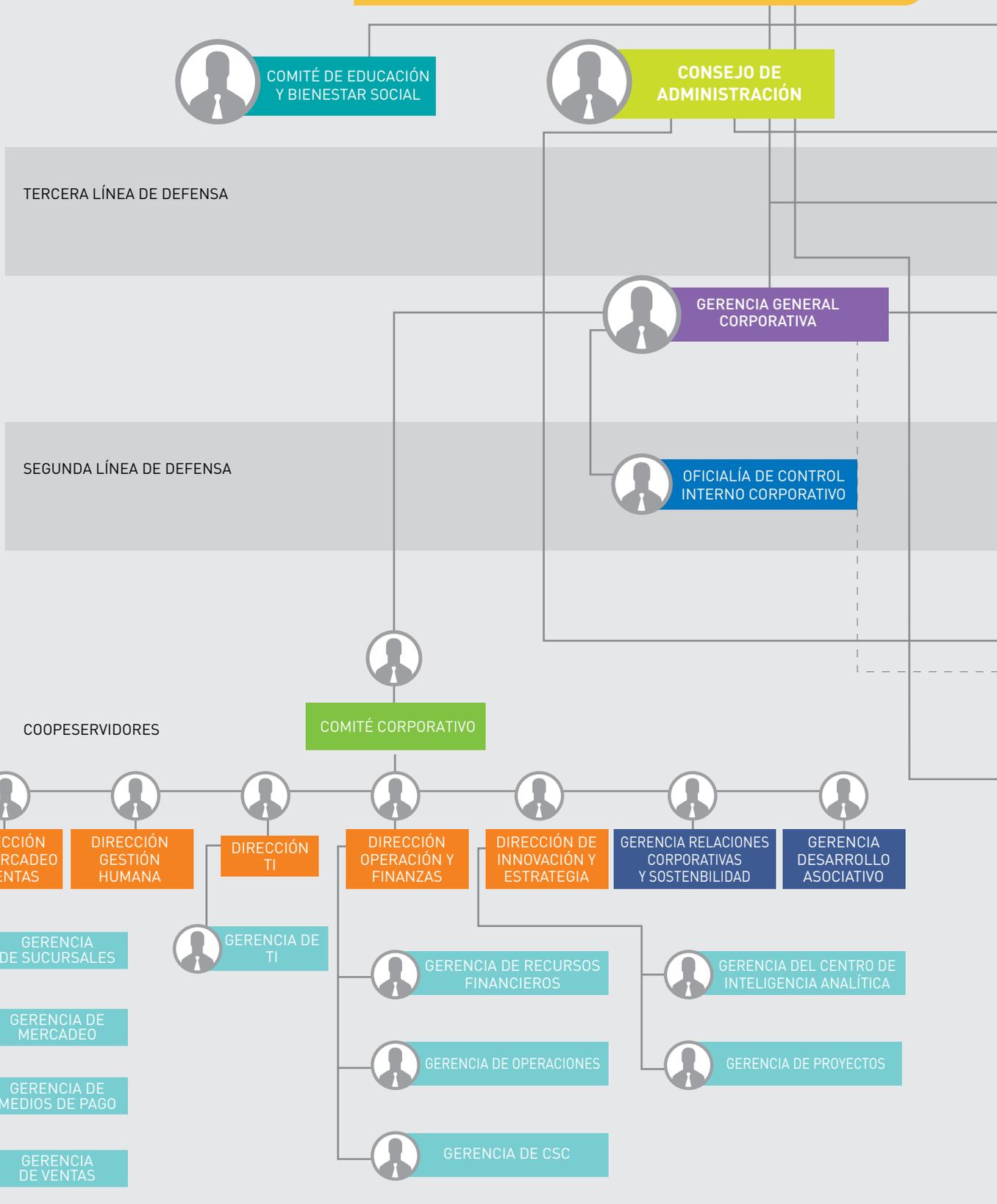
SOCIAL

Representa el compromiso por impactar de forma positiva la calidad de vida de las personas y comunidades, mediante programas de acción social dirigidos a la prevención del sobreendeudamiento, el desarrollo social, la promoción de una cadena de valor responsable y el bienestar interno y externo.

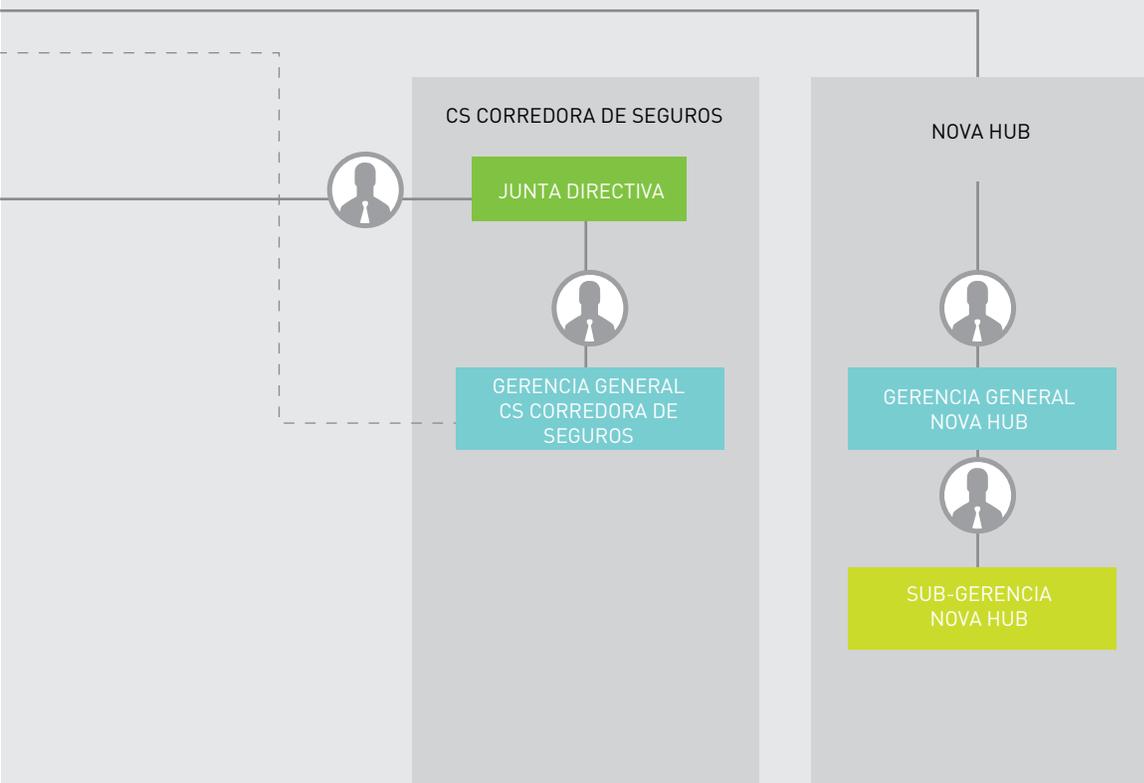
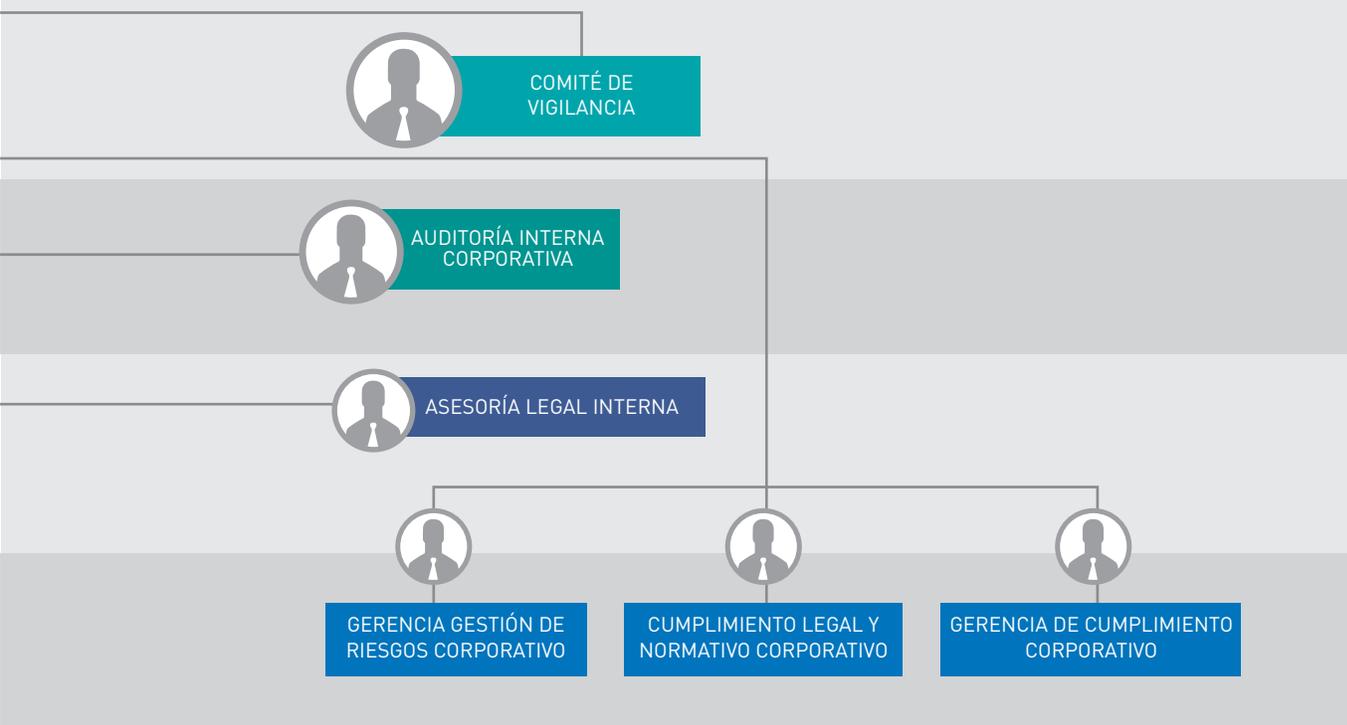
AMBIENTAL

Busca disminuir la huella ambiental por medio del consumo responsable, una adecuada gestión de los residuos, la promoción de la movilidad sostenible y de una cultura de responsabilidad ambiental, además del alineamiento con estándares de gestión ambiental como la norma ISO 14001:2015.

ASAMBLEA GENERAL DE DELEGADOS



ORGANIGRAMA CS GRUPO FINANCIERO



ACERCA DEL REPORTE

CSGF presenta el reporte anual de sostenibilidad, el cual comprende las labores realizadas por COOPESERVIDORES (CS), CS Corredora de Seguros y Nova Hub desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del 2020. El objetivo de este informe es rendir cuentas de forma transparente a las partes interesadas, presentando los resultados ambientales, sociales y económicos alcanzados durante el periodo.

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares del *Global Reporting Initiative* (GRI), apeándose a los principios de GRI de contenido y calidad. La elaboración de informes de sostenibilidad promovida por estos estándares es una práctica de precisión, exhaustividad y equilibrio por parte de las organizaciones.

De acuerdo con lo anterior, en 2020, CSGF actualizó su materialidad tomando en cuenta los efectos de la pandemia del COVID-19, para determinar los temas prioritarios a reportar. De este ejercicio surgieron 11 temas materiales y algunos de interés que también se abordarán dentro de este reporte. Asimismo, durante este año se realizó un ejercicio más profundo para determinar la contribución real como conglomerado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), enfocándose en aquellos que son estratégicos para la organización.

Con el propósito de promover la transparencia de las operaciones, en cada capítulo se detalla cómo CSGF gestiona cada tema material desde el punto de vista de sostenibilidad, cuáles fueron los logros y oportunidades de mejora. Además, para los que aplique, se da respuesta a los compromisos adquiridos en el 2019 para determinar su estado de avance en 2020.

El reporte se encuentra disponible en el sitio web
www.coopeservidores.com

Para más información sobre este reporte, puede contactar
al área de Relaciones Corporativas:

Tel. **(506) 2243-9500**

Correo electrónico: relacionescorporativas@cs.fi.cr

HITOS DEL 2020

DIMENSIÓN ECONÓMICA



- Tarjeta de crédito Éxito: Se colocó **¢61.208.955** mediante **128 tarjetas** de crédito Éxito, dirigidas a mujeres mayores de 18 años no bancarizadas.
- FIDEIMAS: Se colocó **¢25.500.000** a través del Fideicomiso de Financiamiento y Capacitación del Instituto Mixto de Ayuda Social en alianza con CS (FIDEIMAS), lo cual representa el **1,46%** del total de créditos colocados en mipymes.
- Se diseñó e implementó un manual de lineamientos enfocado en el COVID-19, incluyendo más de **90** inspecciones para verificar su cumplimiento.
- Se realizaron **19 protocolos y registros** para mitigar el riesgo de contagio por COVID-19.
- A través de Nova Hub, se donaron **2.000** protectores faciales al Ministerio de Salud de Costa Rica y a dos hospitales como medida para combatir el COVID-19.
- Desde el Nova Hub se mapearon seis oportunidades de nuevos negocios para CSGF y dos se encuentran en fase de desarrollo.
- Se realizó la cuarta edición de Innovathon, con un **21%** más de participación que en 2019.
- Se colocaron **1.950** tarjetas de crédito Camaleón, aumentando un **120%** con respecto a la colocación del 2019.
- Se colocaron **88** planes de asistencia a través de CS Click.
- Con la implementación de la herramienta CloudGuard, se logró detectar y bloquear **2.798** ataques de *phishing* (un **279%** más que en 2019).
- Se entregaron caretas y mascarillas a todo el personal que labora de forma presencial, se colocaron estaciones de alcohol en gel en todos los edificios y kits para los colaboradores, se instalaron apantallamientos acrílicos para atención de asociados, se implementó el uso de termómetros, lavamanos portátiles, alfombras sanitizantes, reforzamiento de limpieza y la creación de la teleconsulta médica.
- Se implementó el teletrabajo a **480** colaboradores (**66%**).

DIMENSIÓN AMBIENTAL



- La evaluación del desempeño ambiental y del Sistema de Gestión Integrado fue exitosa, al cumplir el **100%** los objetivos planteados:
 - Lograr ahorros por **¢100.000.000 millones**, generados a través de iniciativas sociales y ambientales a diciembre del 2020. El objetivo sobrepasó la meta en un **37%** al corte de octubre del 2020.
 - Obtener las 3 recertificaciones de las normas ISO 14001:2015, INTE B5:2016 e INTEG35:2012.
- **41,18** toneladas métricas de CO² equivalente se han reducido desde el 2014.
- **40%** de reducción en el consumo de combustibles con respecto al año anterior.
- **16%** de reducción en el consumo eléctrico con respecto al año anterior.
- **51%** de reducción en el consumo de agua con respecto al año anterior.
- Se creó el producto **Crédito Plus**, cuyo objetivo es facilitar el acceso a personas físicas o mipymes a financiamiento para adquirir tecnología que promueva una mayor eficiencia en el uso de los recursos naturales; o bien, financiamiento a proyectos de movilidad con bajas o nulas emisiones de carbono.

DIMENSIÓN SOCIAL



- Se colocaron **₡55.200.000** en avales de garantía en el Fondo para el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (FODEMIPYME).
- Se logró comercializar **₡328.500.000** durante el 2020, con fondos o recursos de Sistema de Banca para el Desarrollo para mipymes.
- Se beneficiaron a **1.879 asociados** con operaciones de crédito de refinanciamiento y Plan Rescate por un monto de **₡24.290 millones**.
- Se desembolsaron **₡8.510 millones** en créditos para mipymes, a través de las 23 sucursales en todo el país.
- No se realizó despidos ni reducciones de jornada laboral pese a la crisis ocasionada por el COVID-19.
- Pese a las circunstancias del año 2020, se contrató un **2,42%** de colaboradores más respecto a 2019.
- La tasa de rotación para el 2020 fue de un **7%** en comparación con el **23%** del 2019.
- Se invirtieron **24.382** horas de capacitación y desarrollo y se implementaron ocho cursos virtuales a través de la plataforma *e-learning* “**CS ACADEMY**”, aumentando en **195%** la cantidad de horas de formación promedio en 2020.
- Un **38%** de la colocación bruta nació por medio de *leads* digitales, los cuales equivalen a una colocación de **₡4.118 mil millones** en promedio por mes.
- Se desarrolló y ejecutó un Plan de Comunicación Integral COVID-19, con un alcance del **100%** de colaboradores, el cual contemplaba protocolos, acciones estratégicas y periódicas, para combatir la transmisión del virus.

MARCAS, PRODUCTOS Y SERVICIOS PRINCIPALES

A continuación, se enlistan los productos y servicios principales de CSGF por compañía:

COOPESERVIDORES

- Servicios de crédito: personales, empresariales, hipotecarios. En créditos personales ofrecemos: Personal Sin Fiador, Sobre Ahorro, CS Joven, Persona Fiduciaria, Back to Back. La mayor concentración del monto total de crédito se agrupó en la línea de consumo, principalmente en la línea "Sin Fiador" (corresponde a deudores que cancelan sus cuotas mediante acuerdos de deducción de planilla). En el ámbito empresarial ofrecemos: Capital de Trabajo, Compra de Activo Productivo, Compra o Remodelación de Activos Fijos, Readequación de Pasivos, FIDEIMAS - Empresario, Fondos del Sistema Banca para el Desarrollo, *Finantech*, Crédito Semilla. En crédito hipotecario ofrecemos: de Vivienda, Multiuso y Vivienda Mix.
- Servicio CS Rescate: se pone a disposición de los asociados la opción de refundir todas las deudas en una sola.
- Servicios de ahorro: Serviahorro, ahorros programados como: Ahorro Navideño, Ahorro Vacacional, Ahorro Estudiantil, Ahorro Universitario, Ahorro Marchamo, Ahorro Plus, Ahorre Comprando, Servijoven, Win To Win; Certificados de Ahorro a Plazo y asesoría personalizada a los inversionistas.
- Otros servicios no financieros: transferencias SINPE, Quick Pass, pagos de servicios públicos y privados.
- Emisión de tarjetas de crédito y débito Master Card: CS Débito, CS Camaleón, CS Estándar, CS Gold, CS Platinum, CS Black, CS Compre Bien.

- Productos sostenibles: Crédito Plus; desarrollo de una metodología para evaluar cómo y cuánto mitigan los clientes sus impactos sociales y ambientales.

CS CORREDORA DE SEGUROS

- Planes de asistencia: CS Bienestar, CS Familia, CS Apoyo Funerario, CS Tarjeta Segura (Plus y Básico), CS Multiasistencias, CS Medical, CS Hit, CS Bienestar Familiar, Enfermedades Graves, Oncológico y, a través de CS Click: CS Asistencia Vial, CS Asistencia Hogar, CS Mascota, CS Viajes.
- Productos de seguros: Incendio Hogar, Incendio Local Comercial, Incendio Todo Riesgo, Automóviles, Gastos Médicos, Equipo Electrónico, Riesgos del Trabajo, Estudiantiles, Vida individual, Vida Colectiva, Desempleo, Viajeros, Bicicletas, Colectivo Gastos Médicos, Colectivo de Automóviles.

NOVA HUB

- Servicios de innovación de negocio como *scouting*, investigación, validación de productos y servicios, creación de modelos de negocio y consultoría en procesos de innovación, desarrollo de talleres, capacitaciones, cursos y eventos.

Todos estos productos y servicios se prestan dentro del territorio costarricense a diferentes sectores como: comercio, agroindustria, servicios financieros, segundo piso, inmobiliario, industria, pymes, emprendimientos, entre otros; tanto para asociados del sector público y privado, personas físicas y jurídicas.

CERTIFICACIONES

En 2020, CSGF mantuvo las siguientes certificaciones que conforman el Sistema de Gestión Integrado (SGI) aplicable a todos los emplazamientos:

- Certificación Norma de Calidad ISO 9001: 2015
- Certificación Norma de Responsabilidad Social INTE G35: 2012
- Certificación Carbono Neutro INTE B5: 2016
- Certificación Norma de Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14001: 2015

Asimismo, mantuvo:

- Certificación Great Place to Work (GPTW)
- Licencia Esencial Costa Rica



GALARDONES Y RECONOCIMIENTOS

- Mención honorífica "Responsabilidad Social en Acción" de la Cámara Costarricense Norteamericana de Comercio (AmCham), en la categoría de Filantropía COVID-19, a Coopeservidores.
- Reconocimiento Carbono Neutro Plus, otorgado por la Dirección de Cambio Climático del MINAE, para todo CS Grupo Financiero.



AFILIACIONES

Durante el 2020, CSGF formó parte de:

- Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED)
- Cámara de Bancos de Costa Rica (CDB)
- Cámara de Industrias de Costa Rica (CICR)
- Alianza Cooperativa Internacional (ACI)
- Asociación Fintech Centroamérica y Caribe
- Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FEDEAC)
- Federación de Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito R. L. (FECOOPSE)



INICIATIVAS INTERNACIONALES

CSGF forma parte de las siguientes iniciativas internacionales como parte de su compromiso con la sostenibilidad:

- Es firmante fundador de los Principios de Banca Responsable de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI) desde el 2019.
- Es firmante del Pacto Global de las Naciones Unidas (ONU) desde el 2014.
- Se unió al Protocolo Verde para la Banca desde el 2019.
- Adquirió el Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) desde 2016.
- Firmó la Carta para Aumentar la Ambición Climática desde el 2019.



FINANZAS Y GESTIÓN COMERCIAL

GESTIÓN FINANCIERA COOPESERVIDORES



ACTIVO TOTAL

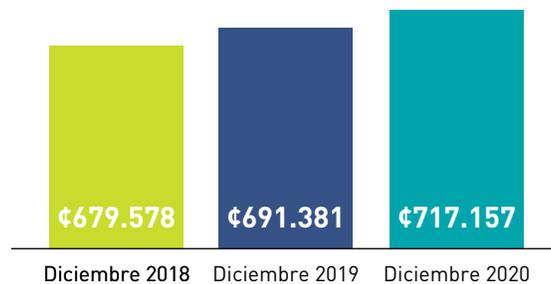
Al cierre de diciembre de 2020, **COOPESERVIDORES** mantiene su solidez, con un total de activos de **¢717.157 millones**, el cual representa un crecimiento en términos absolutos de **¢25.776 millones** con relación al saldo de los activos alcanzados durante el periodo 2019.

Del total de activos, el **92,90%** corresponde a activos productivos, con un aumento interanual de **¢13.891 millones**. La distribución de estos es la siguiente:

- Un **80%** representado por la cartera de crédito (**¢536.613 millones**).
- Un **20%** representado por el portafolio de inversiones (**¢129.742 millones**).

Activo Total (en millones)

Diciembre 2018-2020



Fuente: Informe Financiero diciembre, 2020.

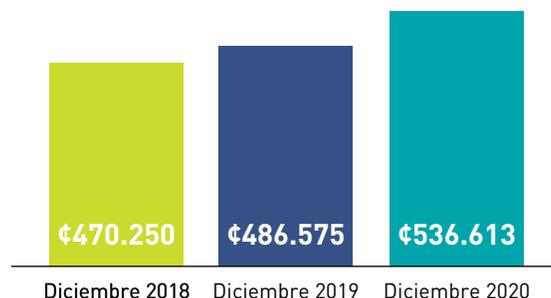
CARTERA DE CRÉDITO

En lo que respecta a la evolución de la cartera de crédito y su comportamiento durante el periodo 2020, cabe destacar que esta alcanzó un saldo bruto de **¢536.613 millones**, lo que corresponde a un incremento de **¢50.038 millones**. Este crecimiento del **10%** se logró a pesar de los factores macroeconómicos por los que atraviesa el país, con una economía retraída.

De acuerdo con la meta establecida para el cierre del 2020, se proyectó un volumen de cartera cercano a los **¢524.615 millones**, alcanzando un cumplimiento de **102%**.

Cartera de crédito bruta (en millones)

Diciembre 2018-2020

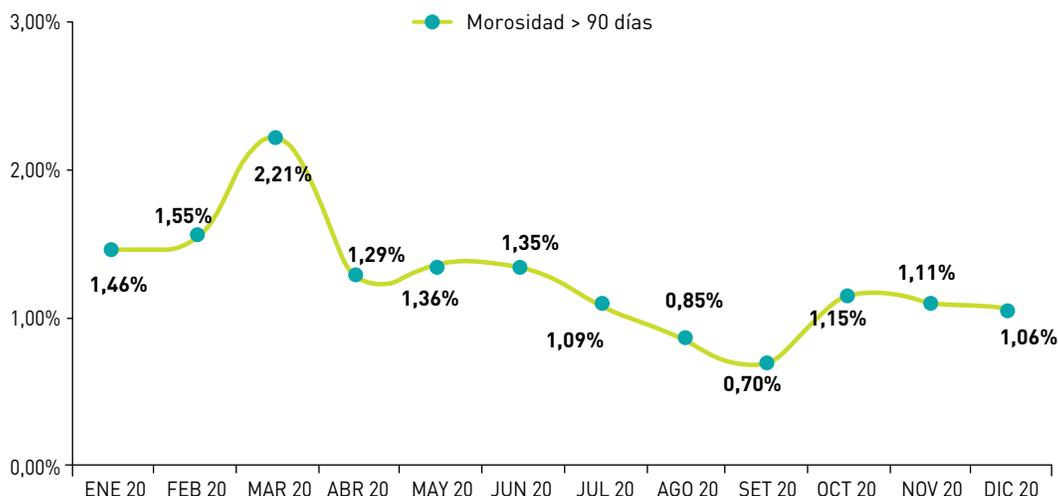


Fuente: Informe Financiero diciembre, 2020.

En el 2020, logramos disminuir el porcentaje de la cartera morosa mayor a 90 días en 24 puntos básicos (de **1,30%** a **1,06%**). La implementación de controles y buenas prácticas de monitoreo sobre la cartera de crédito permitió controlar el indicador de morosidad, ubicándonos en una posición de cumplimiento con relación a lo establecido en la normativa de Sugef. Esto lo podemos visualizar en la siguiente gráfica:

Comportamiento Indicador Mora

Periodo 2020



Fuente: Informe Financiero diciembre, 2020.

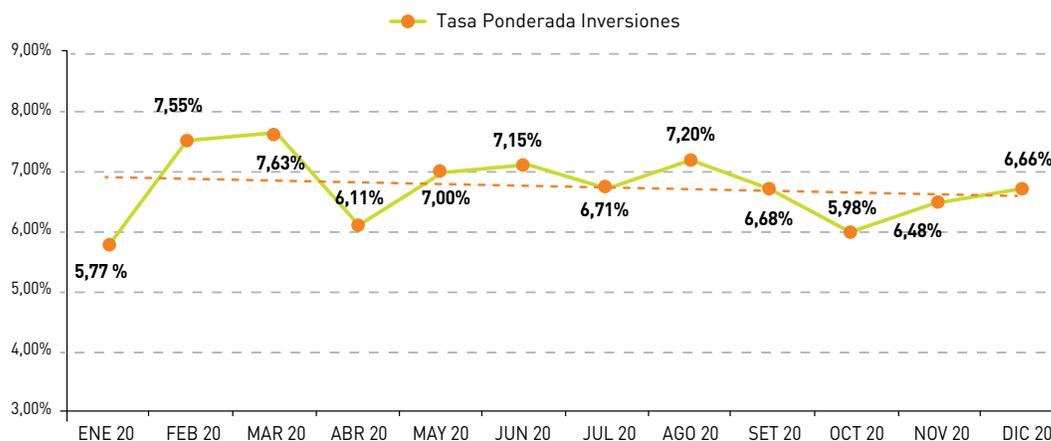
INVERSIONES

En diciembre del 2020, el portafolio de inversiones cerró con un saldo de **¢129.742 millones**, lo que representa el **18%** del activo total. El rendimiento nominal del portafolio de inversiones al cierre del 2020 fue de **6,66%**, generando aproximadamente el **6%** de los ingresos totales, aportando a los resultados un total de **¢8.190 millones** al cierre del año.

La utilización de las inversiones tiene como objetivo cubrir las necesidades cotidianas de recursos destinados a la colocación y manejo operativo del negocio, así como respaldar las reservas e indicadores de liquidez exigidos por ley, destinados a cubrir los ahorros de los asociados.

Tasa Ponderada Portafolio de Inversiones

Periodo 2020



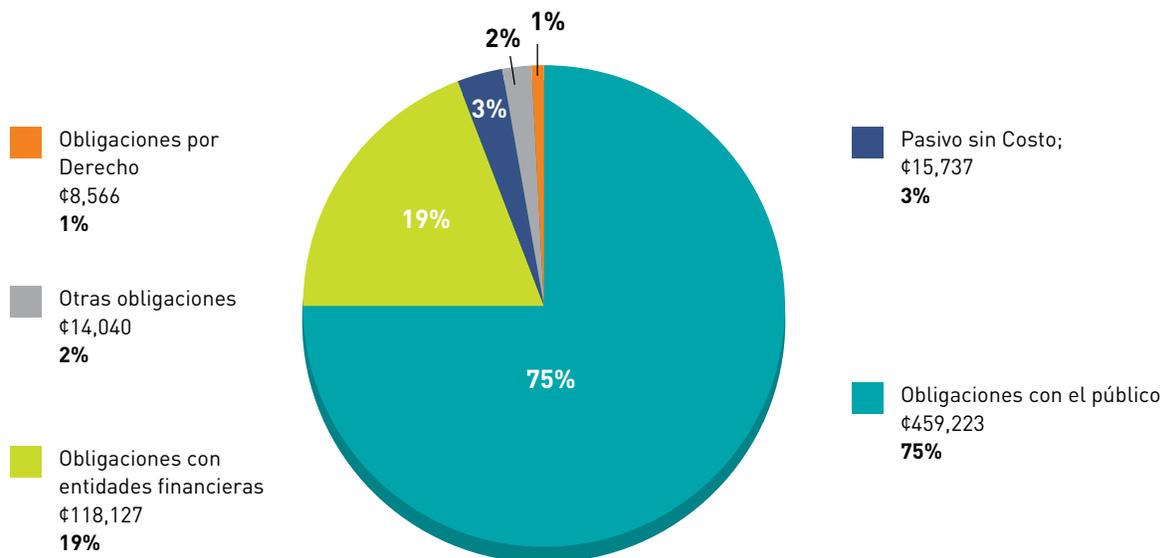
Fuente: Informe Financiero diciembre, 2020.

PASIVO

El pasivo total de COOPESERVIDORES alcanzó un saldo al cierre del 2020 de **¢615.693 millones** con un crecimiento del **4%** con relación al año 2019. La composición del pasivo estuvo conformada por:

Composición Pasivo (en millones)

Periodo 2020



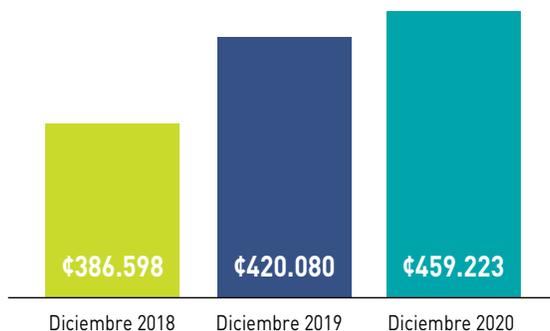
Fuente: Informe Financiero diciembre, 2020.

Como se muestra en el gráfico anterior, el **75%** del pasivo se encuentra concentrado mayormente en Obligaciones con el Público y Obligaciones con Entidades. Al cierre del mes de diciembre del 2020, el saldo mantenido es de **¢459.223 (75%)** y **¢118.127 (19%)**, respectivamente.

Las obligaciones con el público, por su parte, crecieron interanualmente un **9%**, su principal producto corresponde a los certificados de ahorro a plazo en colones y dólares, con un saldo de **¢433.823 millones** y un costo promedio de **9,71%**.

Evolución de Obligaciones con el Público (en millones)

Diciembre 2018-2020



Fuente: Informe Financiero diciembre, 2020.

En el caso de las obligaciones con entidades financieras, su costo promedio es de un **9,33%**. De los **¢118.127 millones** que conforman las obligaciones con entidades financieras, un total de **¢98.495 (83%)** corresponde a obligaciones en colones, el restante **(17%)**, lo conforman operaciones en dólares, es decir, un total de **¢19.632 millones**.

Dentro del pasivo se encuentran otras obligaciones, conformadas por gastos acumulados, obligaciones laborales, cuentas por pagar y pasivos contingentes.

PATRIMONIO

COOPESERVIDORES, al cierre del periodo, registra una base de **115.940 asociados** que le brindan con su aporte solidez a la institución, y esto se ve reflejado en el saldo del patrimonio a diciembre del 2020, el cual cerró en **¢101.659 millones**.

Para este periodo, la composición del patrimonio se detalla a continuación:

Patrimonio

Al 31 de diciembre del 2020.

Partida	Monto	Porcentaje Composición
Capital Social	¢63.956 millones	63%
Superávits por Revaluaciones	¢2.694 millones	3%
Reservas Patrimoniales	¢33.504 millones	33%
Resultados acumulados de ejercicios anteriores	¢-45 millones	0%
Resultado del periodo	¢1.550 millones	1%
Total	¢101.659 millones	100%

Fuente: Informe Financiero diciembre, 2020.

Evolución Patrimonio (en millones)

Diciembre 2018-2020



Fuente: Informe Financiero diciembre, 2020.

En términos interanuales, el patrimonio no mostró un crecimiento. Pese a este comportamiento, se logró un cumplimiento en un **100%** de la meta establecida de **¢100.595 millones**. Entre las razones más importantes de esta disminución se encuentran, por ejemplo, la cancelación anual de renunciaciones.

El volumen de patrimonio de COOPESERVIDORES permite mantener de manera adecuada el indicador de suficiencia patrimonial, el cual, al cierre del mes de diciembre del 2020, es de un **15,17%**, aproximadamente 2 veces por encima de lo requerido por la normativa Sugef 3-06, lo que demuestra la fortaleza patrimonial de COOPESERVIDORES.

INGRESOS Y COSTOS

Durante el periodo 2020, COOPESERVIDORES generó un total de **¢93.624 millones** de ingresos por intermediación financiera. Del monto anterior, el mayor aporte se concentra en los ingresos por cartera de crédito, el cual representa un **91%**. La cartera de crédito mantiene una tasa promedio ponderada de **16,74%**.

Por otra parte, el portafolio de inversiones aportó al ingreso **¢8.190 millones**, con un rendimiento promedio del **4,33%**; rendimiento aceptable si se considera que el portafolio de inversiones es utilizado para mantener indicadores de liquidez, así como para atender la operación normal de la Cooperativa. Ambas partidas generan una tasa activa promedio de **14,31%**.

Los ingresos financieros incrementaron un total de **¢3.380 millones**, lo que equivale a un crecimiento del **4%** en términos relativos, con respecto al periodo 2019.

Los costos financieros al cierre del 2020 presentan una variación absoluta de **-¢976 millones**, con respecto al periodo 2019, la tasa pasiva sin costos ni comisiones fue de **9,26%**.

Desglose de los costos financieros

Al 31 de diciembre del 2020

Partida	Monto	Costos Promedio Pasivos Financieros
Captaciones a la vista	¢356 millones	2,28%
Captaciones a plazo	¢42.093 millones	9,71%
Obligaciones con entidades financieras	¢11.502 millones	9,33%
Otros gastos financieros	¢1.158 millones	0,20%

Fuente: Informe Financiero diciembre, 2020.

En cuanto a los gastos administrativos, cabe indicar que durante el periodo 2020, la Cooperativa logró administrar un mayor volumen de activos, ya que, al cierre del periodo, la relación del gasto administrativo sobre el activo total promedio fue de **2,90%**.

El gasto total administrativo acumuló a diciembre del 2020 un total de **¢20.582 millones** y se ejecutó conforme a la evolución de las operaciones realizadas por la Cooperativa y a su estructura actual.

En cuanto a las estimaciones por incobrables, al cierre del periodo 2020 se registró un total de **¢19.039 millones**. El resultado obedece en gran medida a la aplicación de la normativa prudencial y sanas prácticas, las cuales, en el transcurso del periodo, han establecido criterios que obligan a la Cooperativa a ajustar sus estimaciones y política de colocación.

Actualmente, uno de los factores que nos afecta directamente el registro del gasto por estimaciones por incobrables es el efecto del contagio del sector financiero, ya que nos obliga a reconocer mayores estimaciones.

Por esta razón, y para lograr un mejoramiento de estas variables y una carga menor de estas estimaciones en los resultados, la administración ha establecido una serie de acciones tendientes a disminuir el riesgo relacionado con el otorgamiento de crédito. Las acciones concretas son:

- Otorgar condiciones especiales en créditos para aumentar la liquidez del asociado y evitar así el incumplimiento de pago, mediante las opciones otorgadas por facilidades del Banco Central de Costa Rica y la administración de los recursos propios.
- Seguimiento cercano a las carteras de alto riesgo.
- Revisión periódica de políticas de crédito, tendientes a mejorar el otorgamiento del crédito.
- Depuración gradual de la cartera de crédito de operaciones altamente contagiosas.
- Mejoramiento del proceso de segmentación de clientes, con el fin de lograr colocar en estratos menos riesgosos.

RESULTADOS DE PERIODO

De acuerdo con los resultados netos obtenidos en la generación de ingresos versus la generación de costos financieros, operativos y aplicación de reservas, la Cooperativa obtuvo al finalizar el año 2020 un resultado de periodo de **¢1.550 millones**.

El resultado obtenido ha sido importante si se considera que, durante el 2020, el gasto por incobrable de cada mes representa cerca del **50%** del resultado financiero bruto.

Por su parte, el costo financiero de las captaciones se ha reducido al igual que el de entidades financieras, esto por la implementación de los esquemas de control de sobretasa y la reducción de la tasa básica pasiva, la cual se utiliza como referencia para la fijación de las tasas.

GESTIÓN COMERCIAL

COOPESERVIDORES



GESTIÓN COMERCIAL

La crisis financiera y sanitaria generada por el COVID-19 provocó un replanteamiento del plan comercial. Entender el cambio de comportamiento y los nuevos hábitos del consumidor mediante investigación y análisis constante de la situación, de las medidas adoptadas por las autoridades, del cambio de prioridades del consumidor, de entender sus principales preocupaciones y temores fue fundamental para mantener un buen volumen de negocio.

Ponernos del lado de las personas, entendiendo que lo primordial en este año era el bienestar integral de nuestros asociados, de nuestros colaboradores y de la sociedad en general, fue fundamental en los resultados alcanzados. CS logró proyectarse con estrategias y con acciones concretas, como una marca comercial que está al lado de las personas, que está por las personas y para las personas.

Pero entendiendo que toda crisis también genera oportunidades, en una crisis también se pueden gestionar los resultados y ese fue el nuevo enfoque: seguir colocando productos, pero con empatía, teniendo muy claro los momentos del año en los cuales debíamos impulsar el crecimiento comercial, pero a la vez, en los cuales debíamos ser más cautos.

Adicional a la crisis provocada por la pandemia, el entorno político y las decisiones alrededor de cómo enfrentar la crisis por parte del Poder Ejecutivo y el Legislativo, provocó una mayor incertidumbre en la población que aún se mantiene. Otro hecho relevante en el año fue la aprobación de la Ley de Usura, que vino de alguna forma a complicar más las acciones, sobre todo en cuanto a las limitaciones para poder atender a los deudores actuales.

Las acciones tomadas permitieron que CS Grupo Financiero alcanzará buenos resultados comerciales, evidenciando una adecuada gestión administrativa y financiera, a pesar de los retos que enfrentó el país y el Sistema Financiero Nacional, como bajas tasas de crecimiento económico, récord en la tasa de desempleo, crecimiento acelerado del empleo informal y una afectación considerable en los sectores productivos del país.

Dentro de los cambios más importantes para adaptarse a la nueva coyuntura nacional, fue la decisión estratégica de trabajar en refinanciamientos internos de las deudas actuales de nuestros asociados y el retomar con mayor fuerza el crédito Plan Rescate, lo que nos brindó soluciones financieras para el sector de asociados que tuvieron una afectación económica por desempleo, reducciones salariales o afectación económica en sus núcleos familiares. Para el sector pymes (micro, pequeña y mediana empresa), en el último trimestre del 2020 se trabajó en el crédito Resurgir, con el fin de apoyar con una solución financiera a sectores afectados por las consecuencias económicas del país.

MERCADEO

ESTRATEGIA

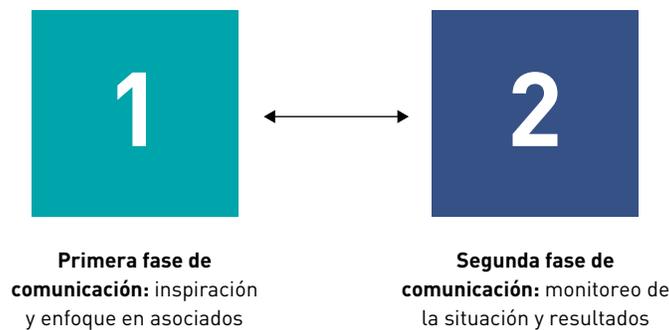
Cuando un nuevo virus surgió a finales del 2019 en una remota ciudad de China, Wuhan, desde la perspectiva occidental se veía como una epidemia ajena, que no llegaría jamás y que no alteraría nuestra forma de vida. Pero llegó en el 2020, como un balde de agua fría, para cambiar radicalmente la vida de todos en un instante.

En Costa Rica, la crisis sanitaria supuso el detrimento de la economía nacional, acentuando los problemas de desempleo y el debilitamiento del sector productivo, principalmente el segmento mipyme.

Por otro lado, hay reportes que indican que el 51% de los ciudadanos afirman que el dinero no les alcanza para suplir sus necesidades y que muchos de los ahorros que se tenían antes de la pandemia los destinaron para el pago de sus gastos básicos de alimentación e higiene.

Dado lo anterior y pensando en generar una oferta de productos y servicios óptimos para los asociados, tanto de crédito como de ahorro, CS Grupo Financiero replanteó su estrategia, buscando comunicar que es una empresa que está presente ante la dura situación que se atraviesa mundialmente, brindando soluciones sostenibles, innovadoras y adaptadas a las necesidades de los usuarios. Esto significó una oportunidad para CS de replantear su estrategia e impactar positivamente a más personas, ampliando no solo su alcance, sino también su razón de ser, **“Gente Ayudando Gente”**, enfocados en mostrar al grupo financiero como un aliado en tiempos de crisis socioeconómica causada por una pandemia.

Así nació la ruta estratégica comercial de CS Grupo Financiero hacia una visión de mercadeo y comunicación: **“Centrada en la Gente”**, sin dejar de lado la conversión al negocio, dividida en dos fases a lo largo del 2020:



Lo anterior, sin olvidar la esencia de CS Grupo Financiero: una organización que apoya y guía a sus asociados consciente y solidariamente; de ahí que la estrategia se basa en tres importantes pilares:



- **Emocionar:** empatizando con los asociados actuales y potenciales mediante mensajes y videos emocionales que refuerzan nuestro lema **“Gente Ayudando Gente”**, lo cual nos permite mostrar nuestro lado más humano: solidarios y aliados que buscan siempre el bienestar económico, social y ambiental de las personas.
- **Asociar:** mostrar nuestros productos y servicios como soluciones a los diferentes problemas de nuestros asociados, con alto grado de empatía en campañas de ayuda financiera, compra de saldos de tarjetas, intrafinanciamientos, credibonos cuando la necesidad de casa propia o remodelaciones se volvieron prioridades, refundición a través del mensaje de hasta \$30 millones sin fiador para devolver liquidez financiera, una opción para las mipymes con la campaña del crédito Resurgir, una línea de crédito verde llamada **“Crédito Plus”**, una campaña de lanzamiento de la CS Corredora de Seguros en momentos donde la salud de las personas recobró su importancia, entre otros.

- **Aportar:** en un momento de alto grado de sensibilidad colectiva y aprovechando la fortaleza de nuestros programas de educación financiera, generamos contenidos que pudieran aportar de alguna u otra manera a las personas, para así mejorar sus finanzas en tiempos de crisis.

A partir de esas premisas, se trabajó fuertemente en la retención y atracción de asociados, al comprender sus necesidades. Esto se demuestra con la tasa de renuncias, la cual evidencia una tendencia decreciente desde el 2018 y se acentuó durante el 2020. Estos datos ilustran la importante labor que se ha realizado mediante estrategias que promueven la permanencia de los asociados:



Fuente: Informe Comercial, Coopeservidores, diciembre 2020.

Pero eso no fue todo, también se trabajó en estrategias que buscan incrementar la afiliación con una importante tendencia de crecimiento en la afiliación neta desde el 2018:

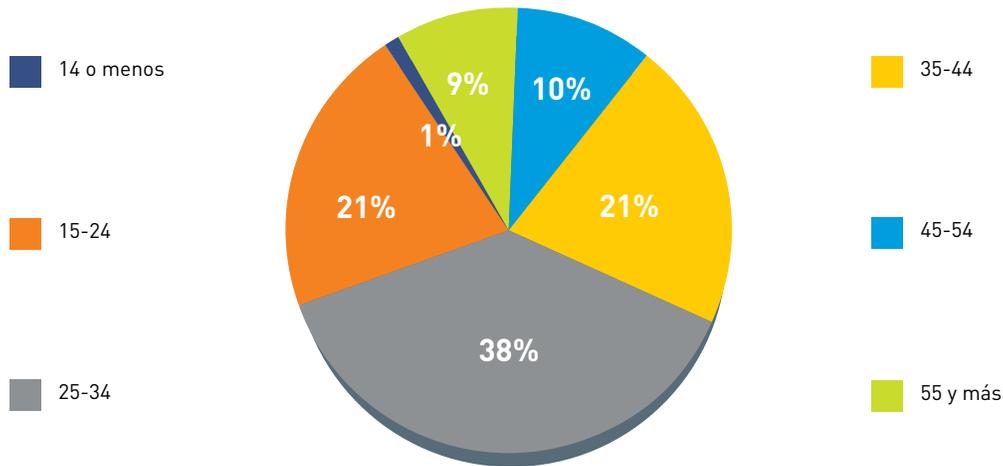
DISTRIBUCIÓN DE AFILIACIONES, RENUNCIAS Y AFILIACIÓN NETA



Fuente: Informe Comercial, Coopeservidores, diciembre 2020.

Otro aspecto destacable dentro del análisis de la base social es el hecho de que un mayor porcentaje de nuevos asociados tienen edades entre los 15 y 44 años, representando estos en el 2020 el **80%** de todos los nuevos asociados que se afiliaron en ese año.

DISTRIBUCIÓN SEGÚN GRUPO ETARIO DE LOS ASOCIADOS

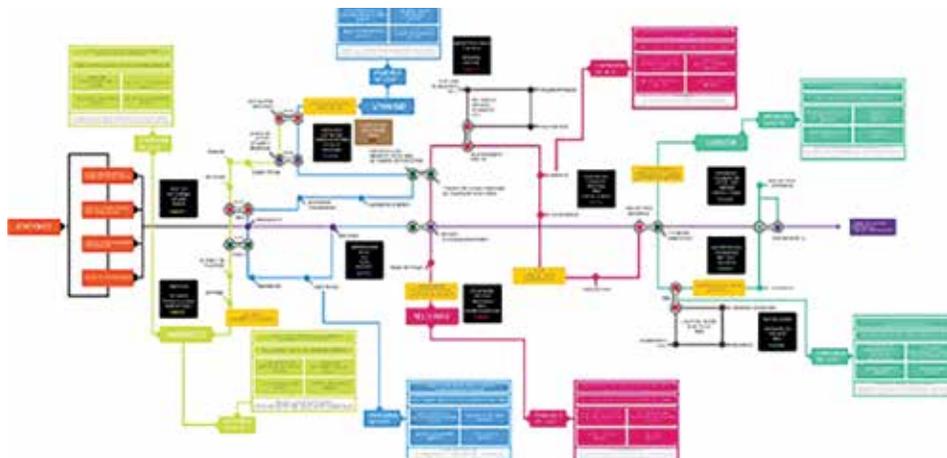


Fuente: Informe Comercial, Coopeservidores, diciembre 2020.

Esta buena labor debe continuar para el 2021, con un enfoque en la personalización de nuestros productos, servicios y comunicación, siendo una organización cercana a su gente.

CONSUMER JOURNEY

En este 2020, se logró identificar y clasificar a nuestros asociados según la segmentación definida a través de la metodología de *Consumer Journey*, lo que permitirá la automatización y la puesta en práctica de las tácticas que están definidas en el marco estratégico de acciones y mensajes *always on* para los próximos cinco años.



Durante este año, el equipo de Mercadeo construyó el primer mapa del “Buyer Persona”, basado en los 4 segmentos del modelo del *Consumer Journey*. Adicionalmente, con ayuda del área del Centro de Inteligencia Analítica y Artificial, se logró correr un modelo de *machine learning*, el cual segmenta a nuestra base de asociados en los 4 grupos del *Consumer Journey*. El resultado de estos modelos de datos se logró incorporar a la herramienta de *email marketing* de Eloqua, que envía campañas segmentadas según el modelo.

CAMPAÑAS



La campaña Por el Bien de Todos se convirtió en la más importante del año, la cual se utilizó como base para promover gran parte de productos y servicios de CS Grupo Financiero, lo anterior, siguiendo la estrategia definida y considerando la nueva realidad de nuestros asociados y público en general, específicamente los cambios en la conducta de consumo, el surgimiento de una economía de bajo contacto y la tendencia de comprar mayoritariamente a domicilio, la cual alcanza al 31% de la población.

Con la puesta en marcha de esta campaña sombrilla en el 2020, se logró un incremento de un **22%** en la cantidad de *leads* recibidos con respecto al 2019. Esto gracias a la rápida adaptación de la estrategia de mercadeo, principalmente la digital, y su segmentación, al mantener conectadas audiencias personalizadas según su necesidad, en tiempo real, en redes sociales.

Durante el 2020, se puso en práctica el programa “**Ayuda Financiera**”, en el cual se implementó un plan de comunicación para mantener a los asociados y partes interesadas informados sobre el impacto de la pandemia en el negocio y las soluciones financieras que tiene CS para apoyarles antes de las diferentes necesidades, con un ecosistema de sitios web donde el cliente podía solicitar ayuda financiera según el producto de interés.

- Se utilizaron mecanismos como: correo electrónico (HTML), redes sociales, mensajería instantánea, central telefónica y protocolos de atención, logrando impactar a más de **42.000 asociados** que tuvieron un alivio financiero mediante la aplicación de prórrogas a sus operaciones de crédito; además, se logró una colocación de **€24.290 millones** en refinanciamiento.
- Después de varios años, se retomó de forma exitosa la campaña de actualización de datos, esta vez fue 100% digital y se logró actualizar una cantidad de **4.686 datos** de nuestros asociados, lo que significó un aumento de más del **800%**.
- Otras campañas de importancia fueron las de Ahorros Programados, que impulsaron las aperturas y aumentos de diferentes tipos de ahorros, en donde nuestros asociados, con un solo clic, podían autogestionarse, seleccionando el tipo de ahorro y el aumento deseado sin asistir a las sucursales.

Por otra parte, en el 2020, también se realizaron diferentes lanzamientos de productos con sus respectivas campañas.

Una de ellas fue para lanzar el Crédito Plus, el cual brinda soluciones sostenibles y amigables con el ambiente, buscando no solo diversificar las líneas de productos, sino también, aportar positivamente al planeta, Se logró un total de **666 leads**, de los cuales, se convirtieron a oportunidades un **42%** en el 2020.

Se realizó una campaña para CS Divisas, una plataforma 100% digital para la compra y venta de dólares, con más de **2.009 transacciones** al cierre de año que representan **\$3.141.149** tranzados y generando más de **₡1.500.000** de ingresos por comisiones para CS.

Una campaña importante que se ejecutó para incentivar el producto Ahorre Comprando, sobre todo en aquellas personas que carecen de esta buena práctica, y en un año donde este hábito se volvió prioridad para enfrentar eventualidades y emergencias, se logró la apertura de más de **85 cuentas** y un saldo de hasta **₡1.426.152**.

TECNOLOGÍA DE MERCADEO

En el área digital de Mercadeo se automatizaron muchas de las campañas en el 2020, logrando una mayor eficiencia y efectividad en la colocación de los diferentes productos y servicios de CS Grupo Financiero. Durante este año, Mercadeo construyó un panel de datos para analizar los *leads*, específicamente en tasas de procesados, tasas de conversión y atención por sucursales y asesores.

Entre algunos de los logros más importantes, apoyándonos en la herramienta Eloqua, construimos *landing pages* y fortalecimos el modelo de *lead scoring*, al incluirle reglas de negocio que identifican de una mejor forma la calificación del cliente, para cada una de las campañas.

Adicionalmente, se crearon campañas de *e-mail remarketing* que detectan a aquellas personas que llegaron a un *landing page* y no dejaron sus datos, para así enviarles algunos estímulos y motivarlos a terminar de llenar los formularios a los que tuvieron acceso.

En temas de colocación, se logró que al menos **38%** de la colocación bruta naciera por medio de un *lead digital*, lo que en promedio equivale a **₡4.118 millones** mensualmente.

Gracias a todas las campañas digitales se logró incrementar en un **20%** las vistas al sitio *web* y *landing*, con respecto al año 2019.

Se trabajó mensualmente en el entrenamiento de nuestro asesor virtual de apoyo **"Apolo"**, para que con su inteligencia artificial estuviera en constante aprendizaje y de esta forma, brindarles un mejor servicio a nuestros usuarios.

Además, Mercadeo trabajó en campañas de *engagement* para el área de Medios de Pago, a través de la automatización de campañas de cumpleaños y aniversario de tarjetahabientes.

A la CS Corredura de Seguros se le construyó el sitio web de CS Click, más uno adicional, que les permitió obtener leads para sus diferentes productos.

Se colaboró en la construcción y programación del boletín Comunidad CS, en el cual se aplicaron tácticas de SEO y linkbuilding para generar leads de los diferentes productos de la organización.

Es así como el área de Mercadeo aportó, en un año 2020 atípico, para lograr las metas comerciales establecidas por el grupo financiero y a la vez, ayudar positivamente a la sociedad y brindar soluciones integrales a nuestros asociados.

GESTIÓN DE BASES DE DATOS Y CRECIMIENTO DE LA BASE SOCIAL

Para el 2020, no dejamos de lado la retención y fidelización de la base social actual y la atracción de nuevos asociados, ya que se trabajó en los procesos de mercadeo, personalizando cada vez más el contenido de las campañas de *marketing*, con la intención de captar la atención de asociados potenciales.

Además, se segmentaron los asociados actuales por medio de bases de datos y *leads* de atención sobre campañas de productos y servicios CS, con la intención de responder a los retos del endeudamiento de la población costarricense, las necesidades financieras producto de la pandemia, el incremento acelerado de ofertas crediticias y alta competencia en el sector financiero.

Se continúa con el trabajo de segmentar, dividir y agrupar asociados actuales y potenciales según sus necesidades y preferencias, con el fin de definir acciones más directas para desarrollar negocios y facilitar la comunicación asertiva con los asociados, mediante técnicas como *inbound marketing* y *storytelling*. Esta iniciativa de segmentación constituye un esfuerzo más de CS Grupo Financiero para el crecimiento sostenido de su base social.

Al ejecutar las propuestas de valor por medio de las diferentes campañas trabajadas por el área de Mercadeo y la venta de nuevos productos, con el fin de aumentar la fidelidad de los asociados, ya que nos ajustamos a sus necesidades reales, se gestionaron **127.354 registros** de asociados actuales y potenciales, un **47%** más en comparación a los registros trabajados en el 2019, lo que muestra la gestión y esfuerzo realizado por la Dirección de Mercadeo y Ventas en estas campañas. Producto de esto, se logró colocar un total de **₡115.660 millones** en créditos durante el 2020.

Producto también de este esfuerzo, se alcanzó un crecimiento de un **5,43%** de la base social con respecto al 2019, lo que representa un aumento de **6.209 personas** más que forman ahora parte del CS Grupo Financiero, esto al corte del 31 de diciembre del 2020, La base social está conformada por **115.940 asociados**.

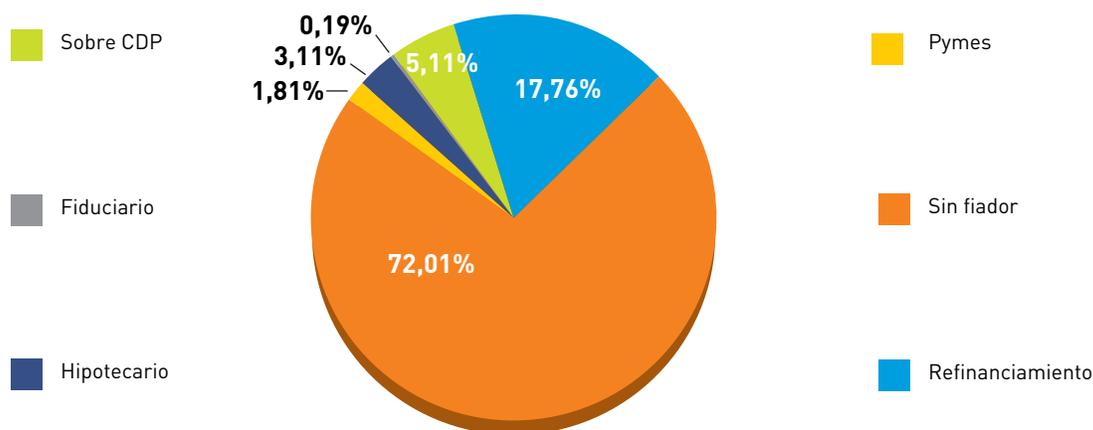
DINÁMICA DE LA CARTERA DE CRÉDITO

Durante este periodo, una de las grandes prioridades para la Cooperativa ha sido fomentar instrumentos y normativas que garanticen la calidad de la cartera de crédito, así como enfocar el plan comercial a las soluciones financieras de los sectores afectados por la situación del país. El adecuado crecimiento del negocio y la administración eficiente de los indicadores de mora de la nueva colocación son el principal reto que afrontamos en esta materia. Para ello, se realizaron ajustes importantes a la Política de Crédito y condiciones de prórrogas a las mensualidades de créditos actuales, según las características de los segmentos meta definidos, lo cual ha permitido un manejo adecuado del riesgo crediticio y minimizar el impacto en la mora de crédito de nuestra cartera actual.

La colocación bruta al corte de diciembre del 2020 alcanzó la suma de **₡115.660 millones**. La menor dinámica en la colocación se dio en el segundo trimestre del año 2020, en la cual se muestra una caída en la colocación de crédito producto del inicio de la pandemia y sus consecuencias económicas para el país. Por esta razón, se redefinieron acciones estratégicas para enfrentar las coyunturas socioeconómicas y su aumento se refleja en el segundo semestre del año. A continuación, se detalla la distribución mensual de la colocación del año 2020:

En el 2020, se formalizaron un total de **15.448 operaciones** de crédito, la distribución se muestra en el siguiente gráfico:

DISTRIBUCIÓN DE SALDOS DE LA CARTERA DE CRÉDITO 2020



Fuente: Informe Comercial, Coopeservidores, diciembre 2020.

Del monto total de crédito colocado en el 2020, la mayor concentración se agrupó en la línea de consumo, principalmente en la línea Sin Fiador, con un **72,01%**, Además, se otorgaron **128 créditos** de vivienda por un monto total de **₡3.184 millones**, lo que hizo posible que estas familias cumplieran su sueño de tener casa propia.

Por su parte, la campaña de Refinanciamiento obtuvo un porcentaje de participación en la distribución de colocación bruta de un **17,76%**, con un monto total formalizado de **₡18.822 millones**.

Conscientes de la problemática de sobreendeudamiento de la población nacional, CS Grupo Financiero mantuvo para el 2020 la campaña CS Rescate. Bajo la propuesta de valor, "Salvamos tu vida financiera", CS puso a disposición de los asociados la opción de refundir todas sus deudas en una sola. Además de un crédito de refundición de deudas, el plan incluyó un programa de acompañamiento y educación financiera para que las personas adquirieran las destrezas para tomar mejores decisiones financieras.

A su vez, se implementó para julio del 2020, la campaña de ayuda financiera con el crédito Plan Rescate, una solución para asociados que no tuvieron afectación por la situación país, pero que sí estaban viendo comprometidas sus finanzas a futuro, por lo que se les permitía trabajar una opción de crédito con una tasa de interés preferencial para refundir sus deudas internas y externas.

La campaña Plan Rescate logró colocar **439** refundiciones de deuda en cuatro meses, para un monto total aprobado de **₡7.013 millones**, logrando mejorar la salud financiera de muchas personas, lo cual refleja el compromiso con su calidad de vida.

COLOCACIÓN DE PLANES DE ASISTENCIA

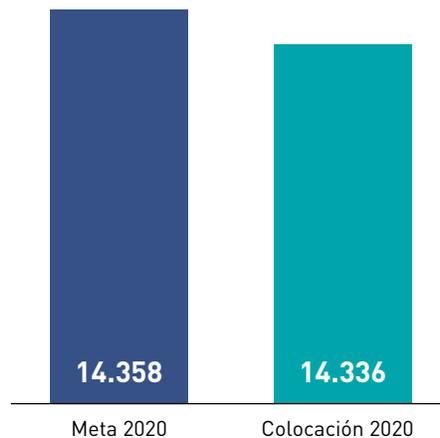
Parte de nuestra estrategia comercial para el año 2020 fue establecer una cultura de colocación integral de planes de asistencia en nuestras áreas de atención al asociado, como Sucursales, Contact Center y Captaciones.

A continuación, se mencionan las acciones que se tomaron para culturizar dicha colocación:

- Plan de incentivos enfocado en la colocación de planes de asistencia.
- Sesiones de sinergias y seguimiento de colocación con la CS Corredora de Seguros.
- Gestión de marcación sobre bases perfiladas de planes de asistencia.
- Seguimiento de desempeño a los gestores de las áreas con base en la colocación de cada plan de asistencia.
- Potencializar la gestión de venta cruzada, con el fin de colocar planes de asistencia en la formalización de créditos consumo y tarjetas de crédito.

Dicha gestión representa el siguiente resultado de colocación en el 2020:

COLOCACIÓN DE PLANES DE ASISTENCIA



Fuente: Informe Comercial, diciembre 2020.

Se logra un alcance de un **99,85%** con respecto a la meta PAO que se tenía en la colocación de seguros, colocando un total de **14.336** planes de asistencia en el 2020.

CRECIMIENTO DE CARTERA DE AHORROS

En el 2020, la cartera de obligaciones con el público aumentó en **₡39.143 millones**, esto representa un crecimiento de un **9%** con respecto al 2019. Por tanto, se refuerza la confianza, solidez y buena imagen que CS mantiene en el mercado costarricense, ya que cada vez son más las personas que confían en nosotros para mantener sus ahorros e inversiones.

Este crecimiento, en su mayoría, es producto de la captación vía certificados de ahorro a plazo; para el periodo 2020 se logró, por medio de este instrumento, una captación bruta de **₡111.716 millones**.

Además, este año hemos logrado un crecimiento en ahorro vista de **₡5.640 millones** que representa un **37%** crecimiento en comparación con el 2019.

Este fue un resultado muy satisfactorio, considerando la situación del mercado vivida por la atención de la crisis sanitaria, producto del COVID-19.

Un resumen de las estrategias y acciones para incrementar los saldos de obligaciones con el público, limitado por la pandemia, se detallan a continuación:

- Enfoque en retención de los inversionistas, estimulando la renovación y la profundización en otros productos.
- Especialización en el asesoramiento financiero según sus características y necesidades, a través de un servicio personalizado para que nuestros asociados hagan uso más frecuente de nuestra cuenta de ahorro vista.
- Se mantuvo una oferta competitiva de tasas en los productos pasivos y siempre acorde con las condiciones reales del mercado, sin impactar el costo financiero.
- Se crearon alianzas con Cooperativas, Asociaciones Solidaristas y grupos de inversionistas para incentivar el volumen de inversión, en las que logramos mantener inversiones en congruencia con nuestro calce de plazos.
- Se promueve que el pago de intereses de las inversiones de nuestros asociados sea depositado en nuestra cuenta de ahorro vista, con el fin de que esta sea su cuenta de uso principal.
- Se realizó el evento de asociaciones solidaristas de forma virtual, logrando prospectos por **₡500 millones**.
- Se trabajó en posicionar en nuestros inversionistas la utilización de herramientas tecnológicas y aplicaciones que les faciliten la gestión de sus trámites personales, este hecho se ha visto más acelerado con la crisis vivida por el COVID-19.
- Modificamos nuestros procedimientos de captación para lograr un mayor control operativo, agilidad en el servicio al cliente e incremento en las captaciones.
- En conjunto con Arquitectura Empresarial, se ha logrado avanzar en la estrategia de renovación automática a través del BOT y con el Centro de Inteligencia Analítica se rediseñó los flujos de atención a través del BOT.
- Crecimiento de **157 clientes-inversionistas** nuevos en el 2020, aún con la crisis presentada en la pandemia.

CONTACT CENTER

Para el 2020, se congeló el proceso de certificación del *Contact Center* de CS con la Guía de Mejora del Desempeño (GMD), conocida como norma *Customer Operations Performance Center* (COPC).

Esto porque se inició con un nuevo proyecto llamado "Implementación de un sistema para los *Contact Center*", con el fin de buscar un sistema operativo de primer nivel, que permita no solamente una futura certificación, sino que posibilite al *Contact Center* operar con los más altos estándares de calidad, buscando la 'omnicanalidad' para los procesos de nuestros asociados y generar experiencias memorables en cada interacción entrante y saliente.

Durante el periodo anterior, el Contact Center tramitó en total **365.543 gestiones**, distribuidas de la siguiente forma:

GESTIÓN POR CANAL CONTACT CENTER.



Fuente: Informe Comercial, Coopeservidores, diciembre 2020.

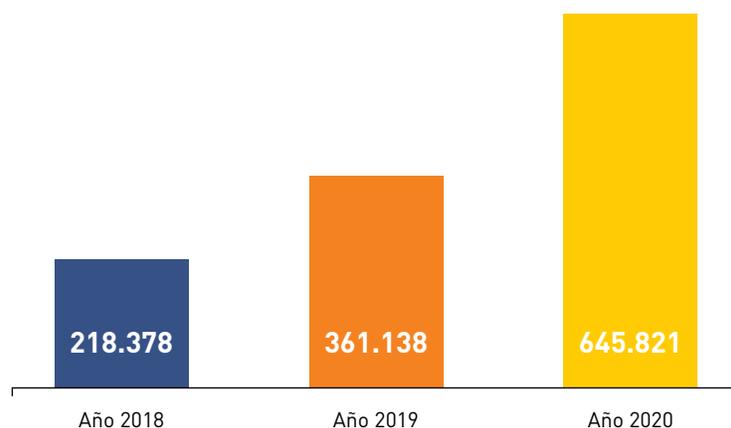
A pesar de no obtener la certificación para este año, el *Contact Center* mantuvo su metodología de seguimiento, partituras de gestión, cuartilización de gestores y trabajo en piso, dando un seguimiento mensual mediante la herramienta SMD (*Show me the data*).

En lo que se refiere a la generación de nuevos negocios, la metodología desarrollada a lo largo del 2020 permitió una colocación total de **412.195 millones**, con un total de **1.936 créditos** formalizados al corte de diciembre del 2020.

TRANSACCIONALIDAD DE CANALES DIGITALES

Durante el 2020, se realizaron un total de **645.821 transacciones digitales**, un **79%** más respecto al año anterior, Dicho crecimiento revela el progreso de CS Grupo Financiero hacia la era digital.

TOTAL DE TRANSACCIONES DIGITALES



Fuente: Informe Comercial, Coopeservidores, diciembre 2020.

A continuación, se muestra un resumen de la cantidad de transacciones y montos transaccionados en CS en Línea:

TIPO DE TRANSACCIÓN	2019		2020		Tasa de crecimiento (Q)	Tasa de crecimiento (Montos)
	Total de transacciones	Monto de transacción	Total de transacciones	Monto de transacción		
Transferencias SINPE	32.770	12.456.278.091,71	32.737	12.195.337.994,19	-0,1%	-2%
Débito en tiempo real	30.701	8.915.518.930,35	37.311	10.204.191.424,29	22%	14%
Apertura depósito colones	2.095	4.301.486.911,66	2.345	5.380.941.724,43	12%	25%
Pago de préstamos	19.016	4.091.304.646,41	23.572	4.535.849.715,83	24%	11%
Pago TC	23.518	3.396.260.615,46	32.233	4.476.827.285,09	37%	32%
Transferencias internas	26.922	3.142.554.571,01	26.403	3.547.342.291,79	-2%	13%
Crédito directo	3.467	801.538.949,33	3708	859.201.380,90	7%	7%
Transacciones sinpe móvil	2.334	120.351.005,73	14209	717.621.389,46	509%	496%
Pago de servicios públicos	19.575	472.691.177,91	18.607	421.204.965,60	-5%	-11%
Transferencias de ahorros programados	1.548	73.859.830,99	2.795	171.749.301,16	81%	133%
Débito directo	291	88.478.377,39	350	113.311.220,66	20%	28%
Consultas de pagos de marchamos	110	19.804.171,00	205	27.058.517,00	86%	37%
Pagos aporte capital	0	-	1.302	20.198.740,49	n/a	n/a
Apertura depósito plazo dólares	226	1.585.734,44	323	2.125.360,93	43%	34%
Pagos ahorro corriente	0	-	96	1.570.094,55	n/a	n/a
Recargas Quick Pass	81	1.120.000,00	60	795.000,00	-26%	-29%
Total	162.654,00	37.882.833.013,39	196.256,00	42.675.326.406,37	21%	13%

Fuente: Informe Comercial, Coopeservidores, diciembre 2020.

Del cuadro anterior, podemos detallar que:

- A) Las transacciones digitales que representan mayor cantidad y monto transaccionado en colones se dan en transferencias SINPE Móvil y transferencias de ahorros programados. En el caso de los pagos de tarjetas de crédito mediante canales digitales, las transacciones han aumentado en un **37%**; no obstante, los montos transaccionados en este rubro solamente representan un **32%**.
- B) Las transferencias por medio de SINPE Móvil es uno de los servicios de CS en Línea que ha tenido más aceptación, y esto se demuestra con el aumento de transacciones del 2019 al 2020, el cual representó un **509%** más; igualmente, se refleja en los montos transaccionados donde el aumento fue de **496%**.

También, se adjunta el detalle de las transacciones realizadas en CS Móvil en este mismo periodo:

TIPO DE TRANSACCIÓN	2019		2020		Tasa de crecimiento (Q)	Tasa de crecimiento (Montos)
	Total de transacciones	Monto de transacción	Total de transacciones	Monto de transacción		
Transferencias SINPE	38.961	7.975.101.569,98	47.658	9.023.841.494,60	22%	13%
Transferencias internas	53.976	3.397.541.016,78	92.780	5.542.589.646,56	72%	63%
Transferencias de Ahorros Programados	1.058	47.818.978,51	2.409	100.753.784,37	128%	111%
Transacciones SINPE Móvil	8.988	314.566.517,11	120.426	2.966.431.787,09	1.240%	843%
Pago TC	19.026	1.845.989.934,59	43.203	3.877.528.316,42	127%	110%
Pago de Servicios Públicos	32.159	528.180.786,70	54.720	878.739.075,49	70%	66%
Pago de Préstamos	9.606	1.398.355.120,33	19.516	2.687.713.372,25	103%	92%
Debito en Tiempo Real	32.146	4.157.208.453,99	65.577	8.183.345.957,75	104%	97%
Débito Directo	316	67.706.165,18	557	102.343.585,13	76%	51%
Crédito Directo	2.248	318.657.484,06	2719	431.048.327,47	21%	35%
Total	198.484	20.051.126.027,23	449.565	33.794.335.347,13	126%	69%

Fuente: Informe Comercial, Coopeservidores, diciembre 2020.

Como conclusiones relevantes de CS Móvil se pueden rescatar:

- A) La mayor cantidad de transacciones se dan en el tipo "Transacciones SINPE Móvil" y representan un **27%** del total de las gestiones realizadas en el 2020 desde CS Móvil, Además, se observa un incremento interanual de un **1.240%** en la cantidad de transacciones y un incremento del **843%** en el monto transaccionado,
- B) Aunque las transacciones en CS Móvil han aumentado considerablemente (**126%**) al igual que los montos (**69%**), existe una oportunidad de aumentar la cantidad de montos transaccionados en la app, principalmente en opciones como transferencias SINPE y crédito directo.

En el ámbito general, se muestra una mayor cantidad de transacciones en CS Móvil tanto para el 2019 como para el 2020; sin embargo, en cuanto a montos transaccionados, la mayor cantidad de dinero es gestionado desde CS en Línea; por tanto, existe una gran oportunidad de seguir promoviendo los canales digitales y obteniendo excelentes resultados en los próximos años.

MEDIOS DE PAGO

El 1 de abril del 2020, CS pone en producción la licencia de emisión de tarjetas de crédito, débito y prepago de Mastercard. Esto marca un precedente en CS porque permite independizarse de la alianza comercial que se tenía con otra cooperativa y la relación comercial directamente con Mastercard. Adicionalmente, se inicia la operación de nuestro Centro de Embozado y Personalización de Tarjetas (CEP), que nos permite realizar directamente los procesos de compra y custodia de plásticos vírgenes, además del proceso de embozado y personalización de tarjetas.

El tener la licencia de emisión de tarjetas le permite a CS incursionar en otros negocios de medios de pago, como el proyecto *BIN Sponsor*, que consiste en ofrecerle servicios de representación a otras cooperativas, instituciones financieras, asociaciones solidaristas, etc., ante la marca Mastercard, con el objetivo de que estas empresas puedan tener su propio bin de tarjetas y desarrollar su portafolio, y a la misma vez, le permite a CS rentabilizar el Centro de Embozado y Personalización de Tarjetas (CEP), porque le brindará este servicio a todas las empresas que estén bajo la licencia de CS.

A finales del año 2020, CS firma el primer contrato de *BIN Sponsor* con la Cooperativa Productora de Leche Dos Pinos, para la emisión de la tarjeta de crédito Dos Pinos y se inició el trabajo de negociación con otras cooperativas y asociaciones solidaristas.

NUEVOS PRODUCTOS DE MEDIOS DE PAGO

Con el objetivo de crecer en el ámbito de la colocación de tarjetas de crédito en otros segmentos, CS lanzó dos nuevos productos:

1. **CS Tarjeta de Crédito El Éxito**, cuyo objetivo es facilitar un medio de pago para uso exclusivo de las socias consultoras de la empresa El Éxito Betancur. Esta tarjeta de crédito solo la pueden utilizar en cualquiera de los trece puntos de venta de El Éxito Betancur, empresa dedicada a la venta de productos por catálogo, con una fuerza de ventas conformada en su mayoría por mujeres jefas de hogar, surge como una opción para incrementar su capital de trabajo y, por ende, su bienestar económico, por medio de una herramienta de financiamiento para sus distintas necesidades y siempre en procura de fortalecer el emprendimiento femenino.
2. El segundo producto lanzado es la **CS Tarjeta de Crédito Compre Bien**, en alianza con la cadena de supermercados Compre Bien, empresa con 30 años de trayectoria y locales comerciales ubicados en Palmares, Grecia, Esparza, Cañas y San Carlos. El objetivo principal de este producto es fortalecer el posicionamiento de CS en las zonas donde se ubican estos supermercados, además de ofrecerle a los asociados y clientes del comercio una tarjeta de crédito que brinde beneficios reales al realizar sus compras en una categoría de primera necesidad. También, busca contribuir con la meta de colocación de nuevas tarjetas de crédito propuesta para el año 2021.

Aunado a lo anterior, y al contar con excelentes productos que poseen condiciones diferenciadas en el mercado actual, CS se prepara de cara al 2021 para alcanzar los retos objetivos que nos hemos planteado para el crecimiento del portafolio de tarjetas de crédito y débito.

La colocación de tarjetas de crédito alcanzada en el 2020 fue de **4.991 plásticos**, esto hace crecer la cartera de Tarjetas de Crédito en un **28%** con respecto al 2019. Cabe resaltar que se colocaron **277 Tarjetas Adicionales**.

En el 2020, el producto con mayor colocación fue la Mastercard Oro, con un **32%**.

En el ámbito de objetivos de negocio del área de Medios de Pago, se logró un incremento del **45%** en los saldos de portafolio y un **22%** en el crecimiento en la facturación (consumos más adelanto de efectivo); también, se presentó un incremento del **9%** en facturación POS correspondiente a Tarjetas de Débito, esto en comparación con el año 2019.

FACTURACIÓN DE TARJETAS DE DÉBITO, TARJETAS DE CRÉDITO Y SALDOS DE TARJETAS DE CRÉDITO



Fuente: Informe Comercial, Coopeservidores, diciembre 2020.

MIPYMES

Durante el año 2020, en área de Mipymes y Segundo piso, se dieron cambios importantes en el ámbito de estructura y, sobre todo, en la concentración del nicho de mercado, ya que se dejaron de atender exposiciones de montos elevados y se inició con la diversificación de la cartera en Micro y Pequeñas Empresas, así como la atención de refinanciamientos a la cartera actual para poder afrontar la situación económica debido al COVID-19.

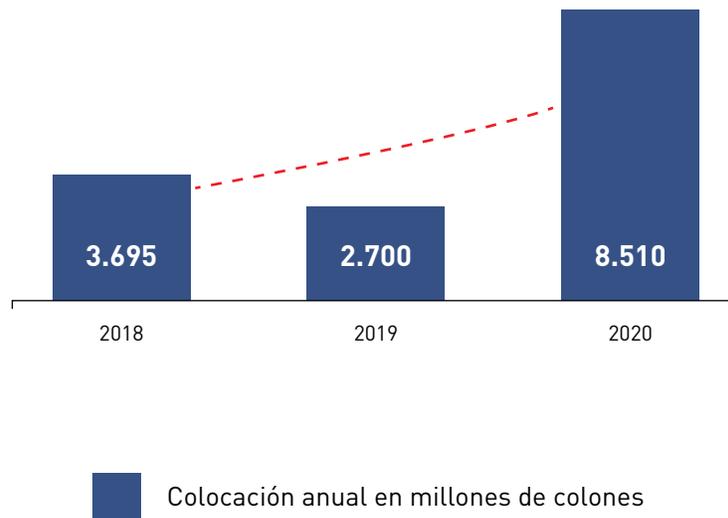
Este sector se vio altamente afectado a partir del mes de abril con la crisis sanitaria mundial, lo que provocó una desaceleración en la proyección de colocaciones en el segmento, debido a los cierres de locales comerciales de forma obligatoria, suspensión de actividades comerciales que involucraban aglomeraciones de personas, suspensión de actividades sociales, cierres y afectaciones al turismo, situaciones que impactaron de forma directa a una gran parte del mercado mipymes que se quería incursionar.

Esto obligó a la Cooperativa a realizar ajustes y estudios a la cartera actual y ofrecer alternativas de solución en cuanto a refinanciamientos, prórrogas y reestructuraciones de sus obligaciones crediticias.

A pesar de esta situación, durante el año 2020 se colocaron **₡8.510 millones**, esto representó un incremento de **3,1 veces** lo colocado durante el 2019, año en el que se colocó un monto de **₡2.700 millones**.



COLOCACIÓN MIPYMES



Fuente: Informe Comercial, Coopeservidores, diciembre 2020.

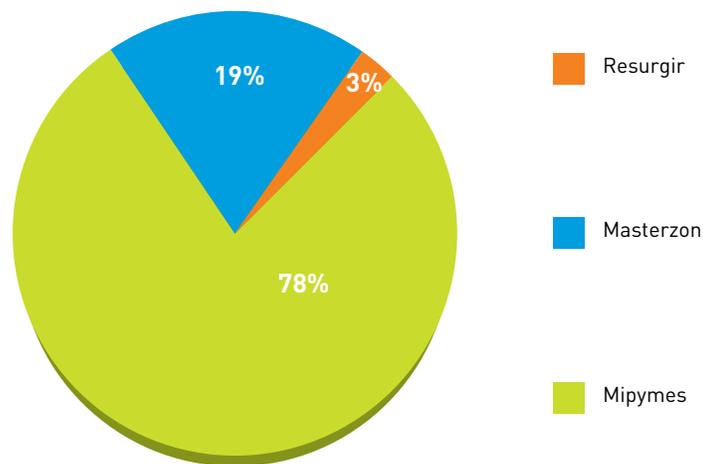
Con el afán de consolidar el área y el apoyo financiero por parte de CS hacia el sector microempresarial, el cual a su vez fue uno de los más afectados durante el año 2020, debido a su vulnerabilidad ante el entorno del COVID-19, a partir del mes de agosto del 2020, entidades del gobierno como Ministerio de Salud, iniciaron con la reapertura comercial y la flexibilización en las medidas sanitarias, lo que nos permitió crear a finales del mes de octubre del 2020 el crédito Resurgir, exclusivo para la atención y apoyo a las necesidades inmediatas para la reapertura comercial de estos negocios. La comercialización de este producto se dio en el último trimestre del año, que a su vez es considerado una de las mejores épocas comerciales.

Resurgir mostró colocaciones para el año 2020 por un monto de **₡231.7 millones**, representado en **82 operaciones** y asociados nuevos, lo cual genera un crédito promedio de **₡2.8 millones**.

Con esto apoyamos a muchas familias costarricenses que dependen de sus empresas y negocios como fuente de ingreso, generando impacto social y económico a ese sector de la economía con grandes necesidades de financiamiento, más en este año que fue totalmente atípico y complejo.

Por otro lado, durante el 2020, uno de los esfuerzos importantes fue la incorporación de negocios comerciales con la empresa Masterzon, lo que generó cerca del **19%** del total de colocación durante el 2020 de productos financieros como descuentos de facturas y cesiones de contratos. Esto permitió ofrecer a los asociados de CS Grupo Financiero una diversidad de productos adecuados a sus necesidades de negocio y en ciclados a sus flujos de caja, buscando la fidelización en ellos.

COLOCACIÓN POR LÍNEAS DE CRÉDITO, 2020

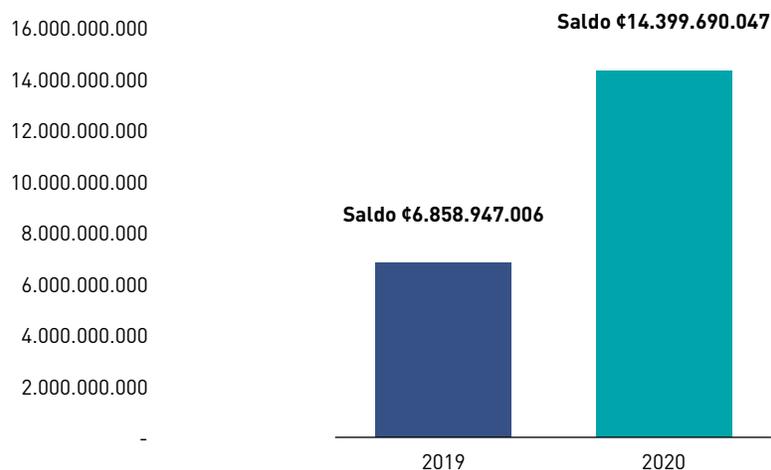


Fuente: Informe Comercial, Coopeservidores, diciembre 2020.

Con relación a la cartera activa, al cierre de diciembre del 2020, se dio un crecimiento de **2,10 veces** en comparación al cierre de diciembre del 2019.

Esto obedece en gran medida a la concentración de apoyo para segmento mipymes, así como a la incorporación paulatina en las diferentes sucursales y canales de comercialización, de la atención de estas solicitudes y el enfoque a este nicho de mercado.

SALDOS DE CARTERA ACTIVA



Fuente: Informe Comercial, Coopeservidores, diciembre 2020.

Uno de los enfoques para el año 2020 fue la desconcentración de la cartera de crédito mipymes, enfocando los esfuerzos en un mayor volumen de asociados nuevos, con un monto de exposición de crédito menor, reduciendo la centralización del riesgo en pocos asociados.

Debido a esto, se logran afiliar durante el periodo 2020, **142 nuevos asociados mipymes**, un crecimiento del **245%** con relación al año 2019, donde se afiliaron solo **58 asociados mipymes**. Esto, además de lo anteriormente mencionado, genera nuevos aportes al capital de CS y un nuevo nicho de mercado, en el cual se buscará una fidelización a largo plazo.



GESTIÓN FINANCIERA

CS CORREDORA DE SEGUROS



CS CORREDORA SEGUROS GESTIÓN FINANCIERA

RESUMEN COMPARATIVO DE INDICADORES FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020

Parámetros de medición	Real Diciembre, 2020
Crecimiento de Activos (Año 2019)	-32,50%
Costo de Manejo (Gasto Adm. / Activo Total)	29,84%
Crecimiento del Pasivo (Año 2019)	118,69%
Patrimonio / Pasivo	0,22 v
Crecimiento del Patrimonio	-41,27%
Utilidad Bruta / Activo total	26,64%
Rentabilidad sobre Patrimonio	21,53%

Fuente: Informe Financiero, CS Corredora 2020.

ACTIVO TOTAL

Al 31 de diciembre del 2020, el saldo de los activos totales fue de **₡938 millones**, lo que representa **₡451 millones** donde se disminuyó en relación con diciembre del 2019. Esto se debe al hecho de que, al cierre del diciembre del 2019, las disponibilidades fueron casi el triple si se comparan al año 2020, donde se mantenía un **71,89%** de más. Al cierre de 2020, disminuyen por los gastos que se efectuaron debido al crecimiento de la empresa y, adicional a ello, las inversiones tenían un saldo importante, pues representaban un **56,48%** de más en 2019 en comparación con el 2020 y finalmente se realizó un ajuste sobre los costos preoperativos que este disminuyó en la parte del activo considerablemente.

ACTIVO TOTAL (MILLONES DE COLONES)

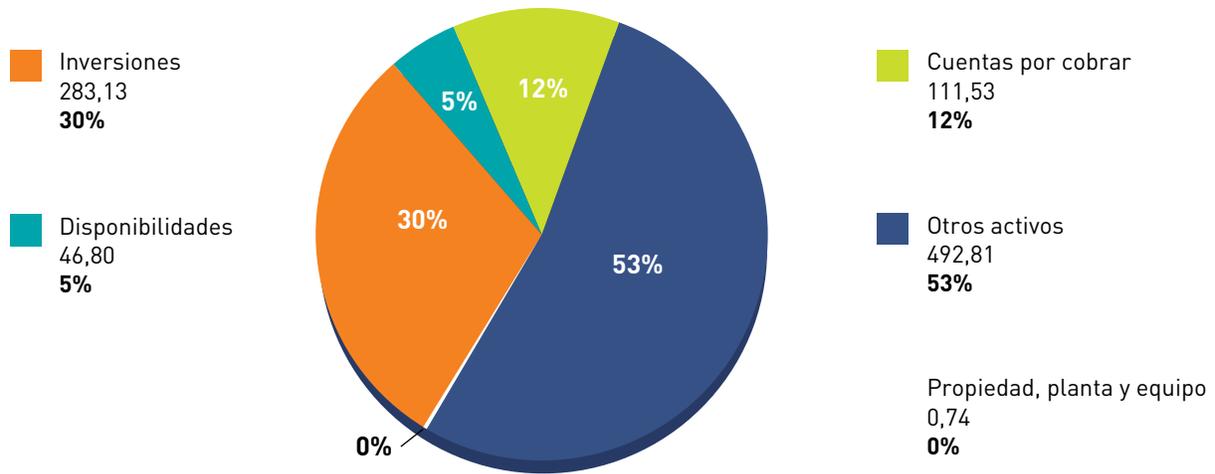
DEL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020



Fuente: Informe Financiero, CS Corredora 2020.

COMPOSICIÓN DEL ACTIVO TOTAL (MILLONES DE COLONES)

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020



Fuente: Informe Financiero, CS Corredora 2020.

Al concluir el segundo año de CS Corredora de Seguros, el activo más representativo respecto a los activos totales corresponde a la partida de otros activos que considera: el software (Core de la Corredora), proveedores e impuestos pagados por anticipado. Al cierre de diciembre del 2020 esa partida representaba el **52,54%** de los activos totales, aumentando con relación al semestre anterior que estuvo en **41,44%** y registró un incremento respecto al cierre de diciembre 2019 del **18,82%**, ya sé que cerró con un **33,72%**.

Otra partida importante del balance general que respaldó la liquidez operativa y contractual fue el saldo de las inversiones. Este representó el **25,42%** de los activos totales al cierre de diciembre del 2020; con relación a junio del 2020 tuvo una disminución del **15,27%**, ya que se obtuvo un **40,70%**. Y en comparación al año anterior, se tuvo una disminución en **21,39%**, porque a diciembre del 2019 se encontraba en **46,81%**. Estas disminuciones se produjeron debido a que se realizó una distribución de dividendos,

también por la partida de gastos de operación para el debido crecimiento como empresa y a los pagos parciales de renta que se han realizado al Ministerio de Hacienda.

El componente de liquidez se representa en las disponibilidades a través de una partida bastante fluctuante, debido a la situación mundial producto de la pandemia del COVID-19, por lo que se han estado liquidando inversiones para poder mantener el flujo de caja correspondiente a los pagos de los proveedores, tanto en dólares como en colones. Esta partida se situó en un **4,20%** al finalizar diciembre del 2020; en comparación al cierre de junio del 2019 se tuvo un aumento de **1,66%**, pues se finalizó con un **2,54%**. Y a diciembre del año anterior en un **11,98%**. Todo esto denota la fluctuación de dicha partida.

El **10,35%** restante se asocia a las cuentas por cobrar y activos CS Corredora de Seguros.

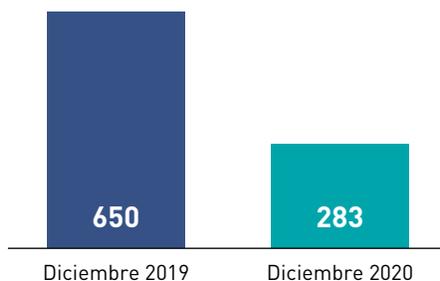
INVERSIONES

El saldo del portafolio de inversiones sumó **¢283 millones**, recursos que se mantuvieron, al cierre de diciembre del 2020, en un fondo de inversión abierto, mercado dinero, público, conforme se detalla seguidamente:

- **Fondos de inversión abiertos:** aquellos cuyo patrimonio es variable e ilimitado; las participaciones colocadas entre el público son redimibles directamente por el fondo y su plazo de duración es indefinido. En estos casos, las participaciones no podrán ser objeto de operaciones distintas de las de reembolso.
- **Fondos de inversión de mercado de dinero:** son fondos líquidos que se constituyen como fondos abiertos; permiten el reembolso de las participaciones en un plazo máximo de dos días después de hecha la solicitud por parte del inversionista.
- **Fondos públicos:** son aquellos que invierten el **100%** de sus recursos en valores emitidos por el Sector Público costarricense, que cuenten con riesgo soberano o, en el caso de los bancos comerciales del Estado, que cuenten con la garantía directa del Estado costarricense.

INVERSIONES (MILLONES DE COLONES)

DEL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020



Fuente: Informe Financiero, CS Corredora 2020.

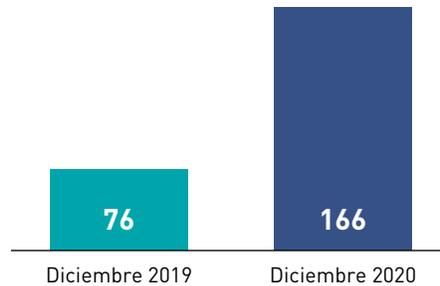
PASIVOS

El saldo total del pasivo a diciembre del 2020 cerró en **¢166 millones**, y está conformado principalmente por:

- **Cuentas por pagar: ¢127 millones.**
- **Provisiones: ¢39 millones.**

PASIVOS (MILLONES DE COLONES)

DEL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020



Fuente: Informe Financiero, CS Corredora 2020.

PATRIMONIO

El patrimonio de CS Corredora de Seguros ascendió a **₡771 millones**. Estuvo compuesto principalmente por su capital social, el cual representó el **66,83%** del patrimonio total; el **33,17%** restante corresponde a los resultados del periodo actual, anteriores y reserva legal.

Este volumen de capital que registra la empresa constituye un elemento favorable para efectos de solvencia patrimonial, solidez y soporte; con ello, se logra cubrir eficientemente el riesgo inherente de sus activos ponderados con un mayor riesgo.

PATRIMONIO (MILLONES DE COLONES)

DEL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020

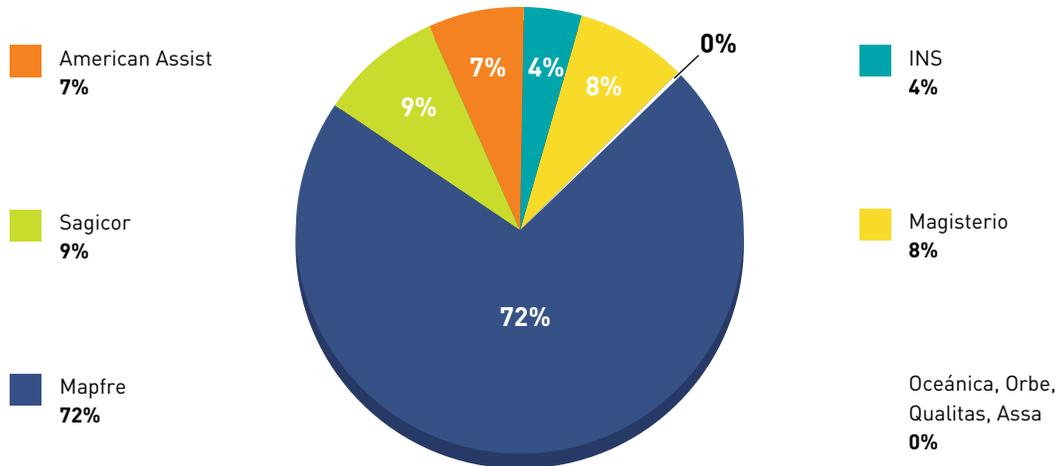


Fuente: Informe Financiero, CS Corredora 2020.

INGRESOS Y COSTOS

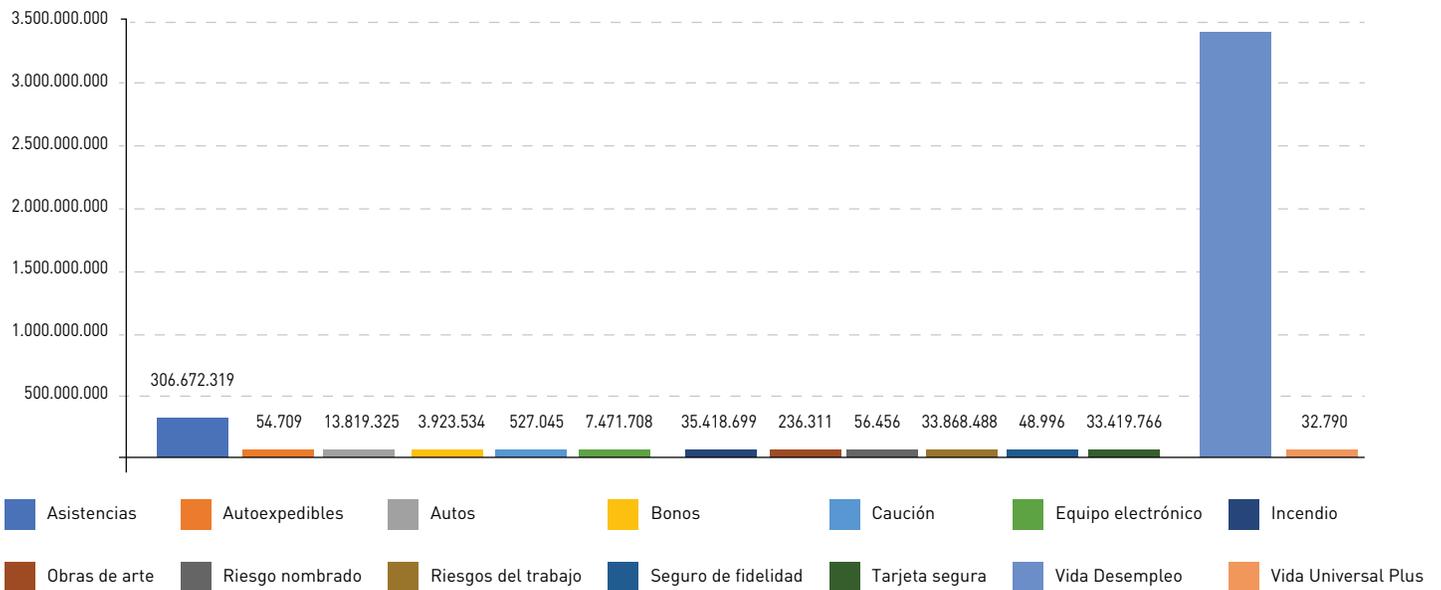
Al finalizar el segundo trimestre del 2020, a distintas aseguradoras se les realizó el pago en primas por un monto de **₡3.918 millones**; en comparación con el año anterior, se denota un aumento del **8,04%**, ya que el monto pagado fue de **₡3.603 millones** en 2019, detallándose a continuación:

PRIMAS PAGAS EN COLONES



Fuente: Informe Financiero, CS Corredora 2020.

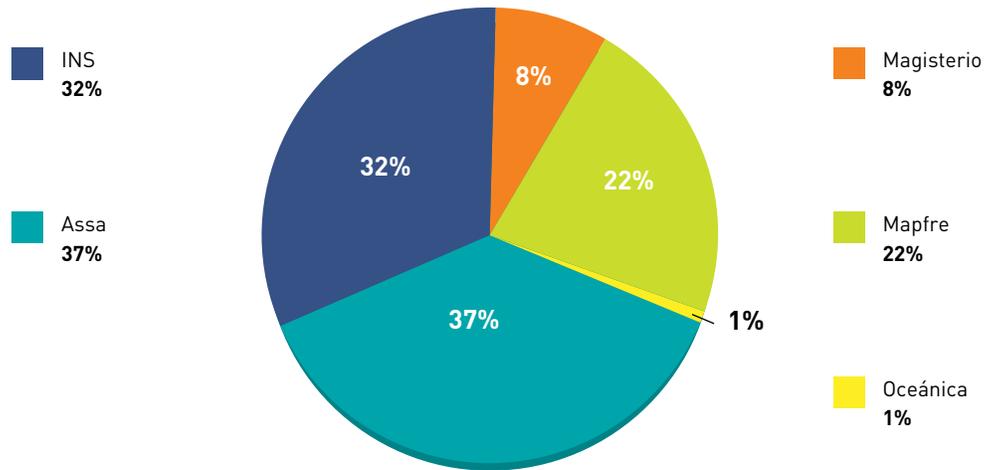
PAGO DE PRIMAS POR RAMO EN COLONES



Fuente: Informe Financiero, CS Corredora 2020.

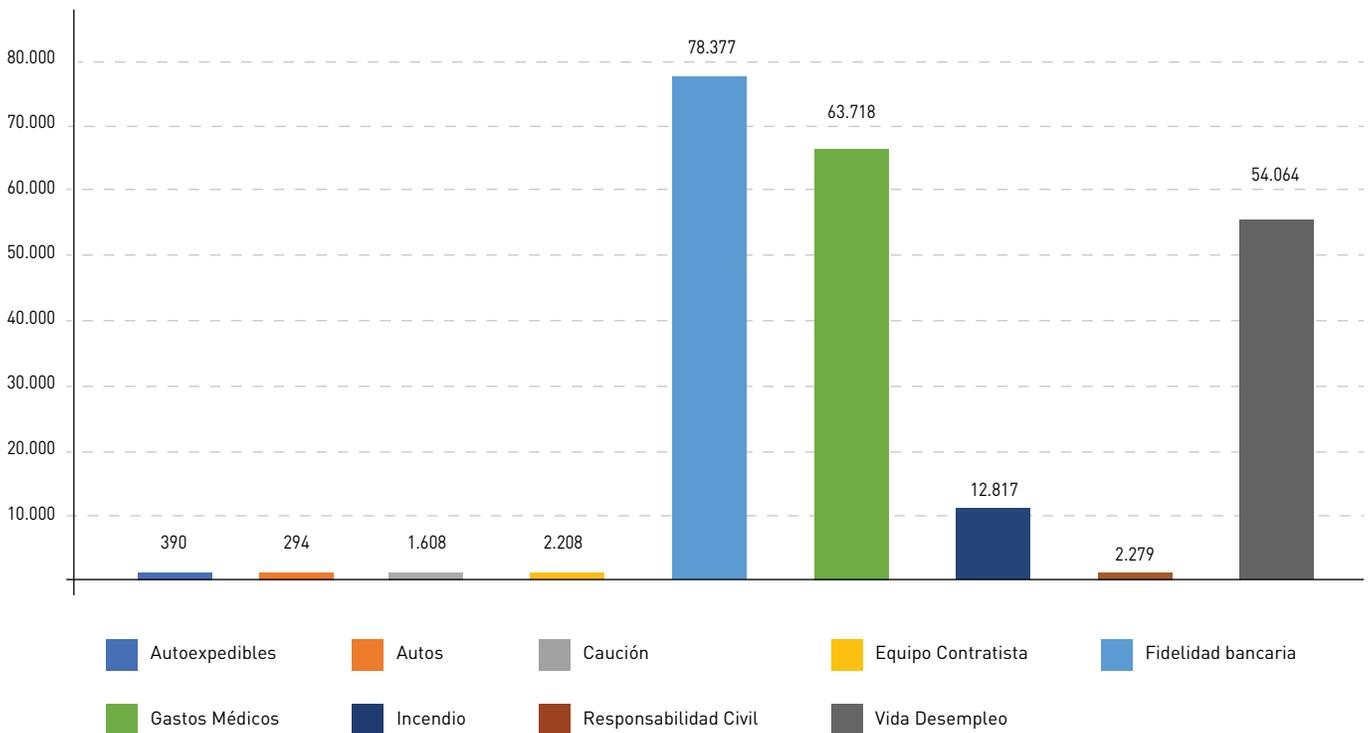
Con respecto al segundo semestre del 2020, las primas en dólares fueron por un monto de **\$215.000**, notándose un aumento en comparación al año 2019, ya que para el mismo periodo se había pagado un monto de **\$194.000**, el cual se detalla la distribución por aseguradora; es decir, hubo un aumento porcentual del **9,86%** de un año a otro.

PRIMAS PAGADAS EN DÓLARES



Fuente: Informe Financiero, CS Corredora 2020.

PAGO DE PRIMAS POR RAMO EN DÓLARES

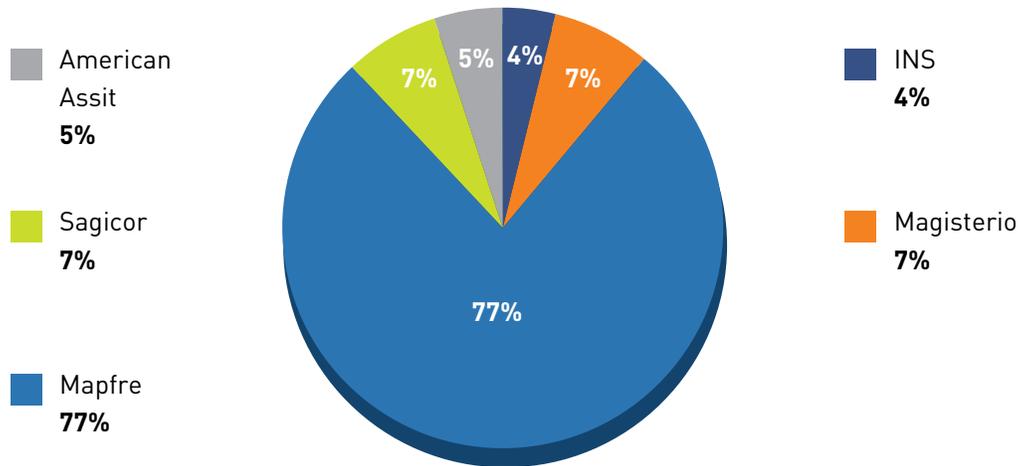


Fuente: Informe Financiero, CS Corredora 2020.

En el segundo semestre del 2020, los ingresos que se registraron fueron de **₡767 millones**. Estos ingresos fueron impulsados por las comisiones de servicios, los cuales representan el **98,60%** del total de los ingresos operativos y, el otro **1,40%**, corresponde al interés por inversiones e ingresos financieros.

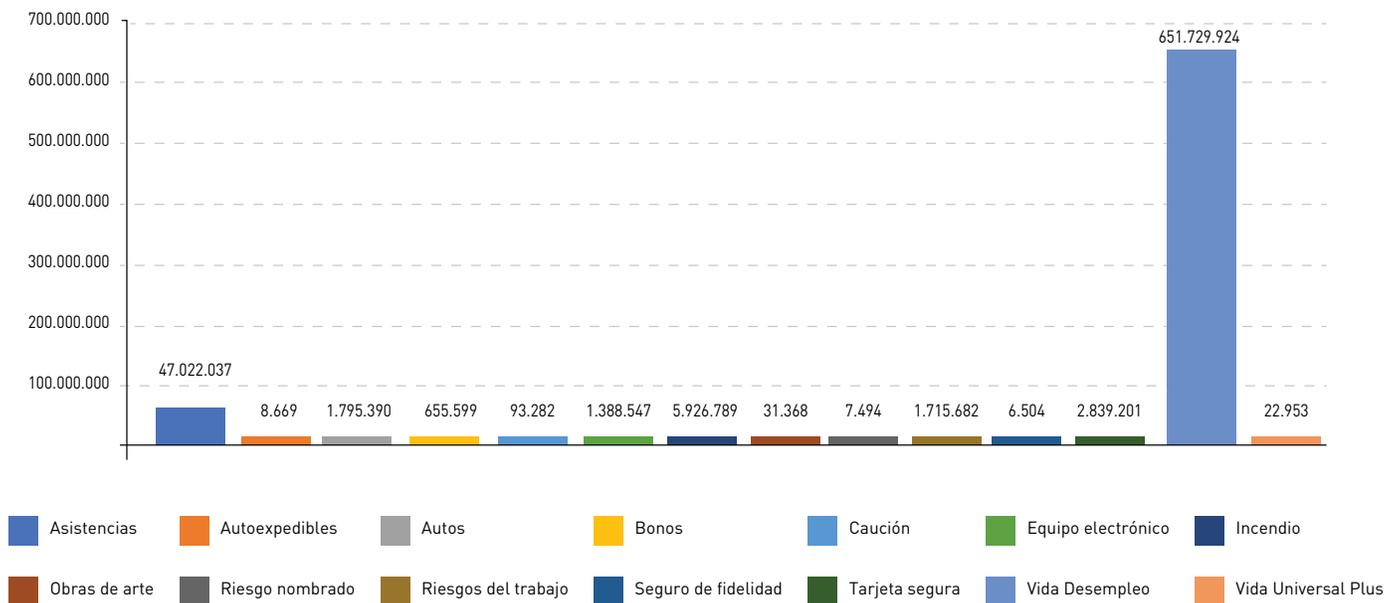
Para la porción de las comisiones que se mencionó anteriormente, se denota un **98,60%** de los ingresos que, en relación con el año 2019, donde se obtuvieron **₡691 millones**, donde se obtuvo un aumento, ya que para el mismo periodo del 2020 se recibieron comisiones por **₡713 millones**.

COMISIONES PAGADAS EN COLONES



Fuente: Informe Financiero, CS Corredora 2020.

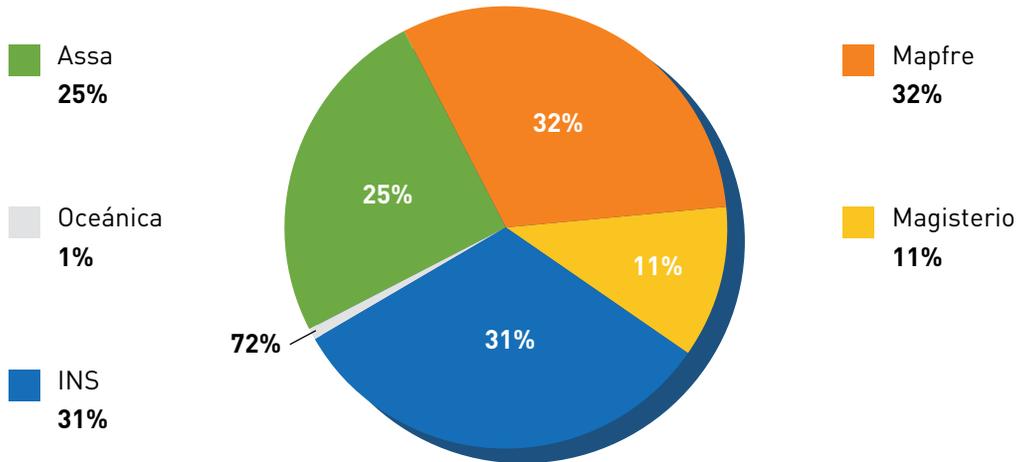
PAGO DE COMISIONES POR RAMO EN COLONES



Fuente: Informe Financiero, CS Corredora 2020.

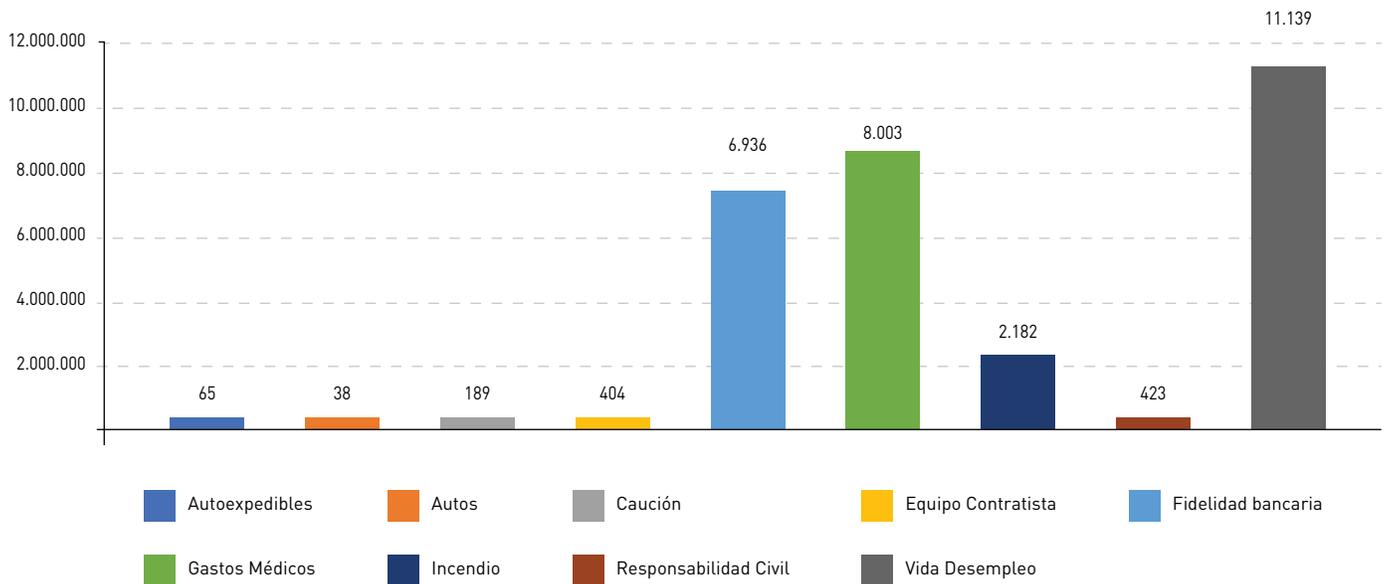
El monto de las comisiones obtenidas en dólares para el segundo periodo del 2019 fue de **\$25.000**. Además, se obtuvieron ganancias por comisiones por un poco más de **\$4.000**, alcanzando un total de **\$29.000** en comisiones.

COMISIONES PAGADAS EN DÓLARES



Fuente: Informe Financiero, CS Corredora 2020.

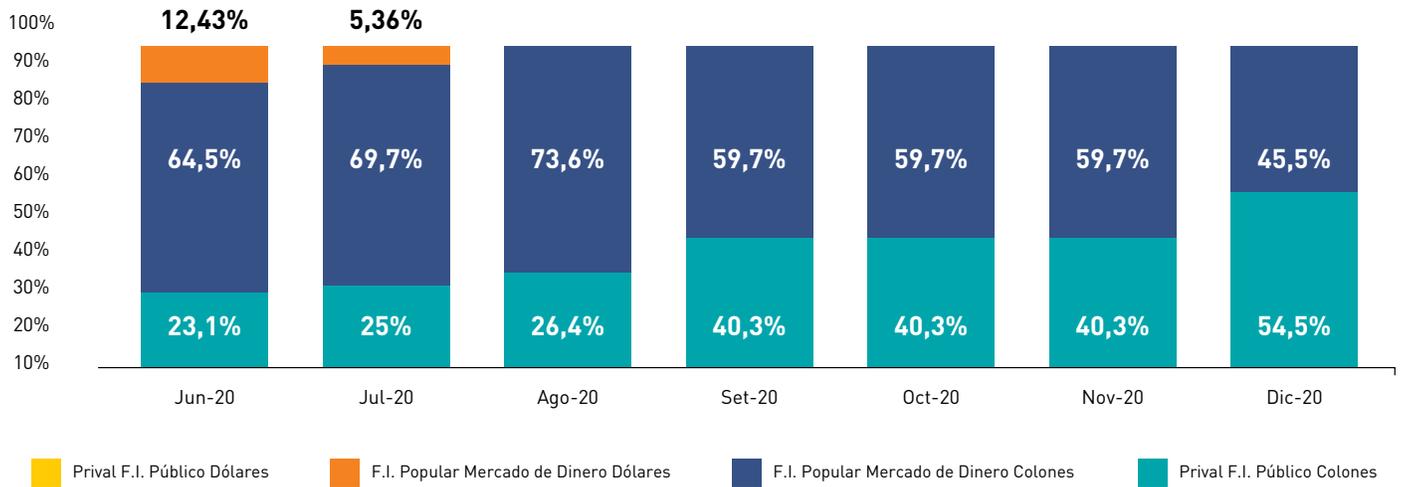
PAGO DE COMISIONES POR RAMO EN COLONES



Fuente: Informe Financiero, CS Corredora 2020.

Con relación a las inversiones, estas se encuentran ubicadas en diferentes entidades, ya que la empresa, por un tema de Riesgo de Concentración de Inversiones, tomó la decisión de mantener el dinero en varias entidades. Un **54,51%** se encuentra en el "Fondo de Inversión del Banco Popular FI No Diversificado" en colones y un **45,49%** en el Fondo Prival FI. Público Colones No Diversificado.

CONCENTRACIÓN DE INVERSIONES DE JUNIO A DICIEMBRE 2020



Fuente: Informe Financiero, CS Corredora 2020.

DETALLE DEL INGRESO POR PARTIDA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020

Partidas	Monto millones ¢
Ingresos Operativos Diversos	1.466
Ingresos Financieros	26
Total	¢1.492

Fuente: Informe Financiero, CS Corredora 2020.

GASTOS

En relación con los gastos, los cuales ascendieron a **¢1.317 millones** al cierre de diciembre 2020, su composición se distribuye en **¢1.217,93 millones** para el rubro de gastos administrativos, **¢75.13 millones** para gasto por impuesto sobre la renta, **¢18.37 millones** para gastos operativos diversos y un último rubro de **¢5.98 millones** en gastos financieros.

**DETALLE DE GASTOS
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

Partida	Monto en millones de colones
Gasto Financiero	5.98
Gastos operativos diversos	18.37
Gastos Administrativos	1.217,93
Gasto Imp. s/ renta	75.13
Total	¢1.317,41

Fuente: Informe Financiero, CS Corredora 2020.

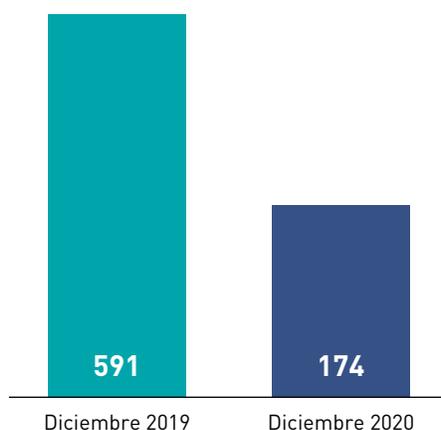
Al analizar el indicador de gasto administrativo (anualizado) sobre el activo total, al cierre de diciembre, se puede observar cuál ha sido el manejo que se le ha dado a los activos con la cantidad de recursos que posee la Corredora, en donde por cada **¢100** de activos generados se gastaron **¢31**.

Dicho indicador fue del **31,42%** en diciembre del 2020 y este resultado se debe a que la empresa está en maduración en el mercado de los seguros. El nivel de gastos administrativos registrados a la fecha no ha deteriorado los resultados finales al cierre de diciembre.

UTILIDADES

De acuerdo con los resultados obtenidos en la generación de ingresos versus la generación de gastos, CS Corredora de Seguros logró cerrar el II semestre con una utilidad neta de **¢174 millones** (en promedio **¢21 millones** antes de impuesto y de **¢15 millones** después de impuesto), lo cual es muy favorable teniendo en cuenta que esta sociedad inició operaciones hace poco y ha sido un año atípico en el ámbito mundial por el tema del COVID-19.

**RESULTADOS DEL PERIODO (MILLONES DE COLONES)
DEL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**



Fuente: Informe Financiero, CS Corredora 2020.

RESUMEN

Datos relevantes de la gestión financiera:

INDICADORES	Dic-20
Cuentas por cobrar / Activo Total	11,89%
Inversiones netas / Activo Total	30,18%
ROA (utilidades anualizadas / activos promedio II semestre)	13,50%
Capital Social a Patrimonio	66,83%
Ingresos / Primas	38,09%
Utilidad / Ingresos (Número de Veces)	8,54 v
Inversiones netas / Pasivo Total (Número de Veces)	1,70 v
Patrimonio a Pasivo (Número de Veces)	4,63 v
Activo Total a Patrimonio (Número de Veces)	1,22 v
Cantidad de Primas / Colaboradores (19)	206.206.670 PP
Cantidad de Comisiones / Colaboradores (19)	38.473.358 PP
Cantidad de asegurados / Colaboradores	6.265 PP
Cantidad de Pólizas / Colaboradores	7.863 PP
CRECIMIENTO I SEMESTRE	
Activo Total	-32,50%
Pasivos	118,69%
Patrimonio	-41,27%

Fuente: Informe Financiero, CS Corredora 2020.

La gestión de CS Corredora de Seguros ha generado resultados favorables, considerando que posee dos años de operación y que el 2020 ha sido atípico. Esta aseveración se sustenta por la rentabilidad sobre los activos promedio del 2020, indicando que se disminuyó en un **32,50%**. Lo anterior se debe a que se ha ido fortaleciendo y consolidando la empresa, pero conforme aumenta y crece, también aumentan los gastos, provocando la disminución de esta partida contable.

La generación de ingresos por comisiones (en promedio de **€123 millones** por mes en el segundo semestre) ha logrado absorber los gastos generados, pues conforme se expuso en apartados precedentes, la empresa se está consolidando y requiere administrar sus gastos según lo establecido.

El aumento de gastos afectó las inversiones donde se tuvo que tomar dinero de este rubro para realizar pagos a proveedores; en otros activos, de acuerdo con lo que se detalla en el cuadro anterior, también el aumento no fue de gran impacto por la situación que está pasando el mundo por la pandemia del COVID-19.

En conclusión, en este 2020 se superaron las expectativas de las proyecciones: en ingresos se obtuvo un **1,76%** de más en comparación a lo proyectado y, en utilidades, después de impuesto en un **29,74%** en relación con lo presupuestado, dada la buena gestión realizada se obtuvieron resultados exitosos para CS Corredora de Seguros.

GESTIÓN COMERCIAL

CS CORREDORA DE SEGUROS



CS CORREDORA DE SEGUROS

El 2020 permitió a CS Corredora de Seguros y a la industria de seguros en general, muchos cambios positivos en materia de transformación digital, sobre todo en el área de venta, así como la de gestión de reclamos; no obstante, la pandemia permitió que se avanzara de forma abrupta en este tema, al hacer que los asegurados y las empresas intermediarias no solo se cuidaran ante la situación que vive el mundo, sino que agilizaran los procesos del negocio.

Los cambios en los procesos y los retos que buscaban la colocación de productos permitieron que CS Corredora ampliara el portafolio de productos, al ofrecer:

- **CS Medical:** acceso a una red de descuentos médicos que refuerza y consolida nuestro producto estrella: CS Bienestar.
- **CS Multiasistencia:** plan de asistencia que engloba 3 productos en uno solo (Asistencia Vial, Asistencia Hogar y Asistencia Mascotas).

Además, al final del 2020, se puso a disposición de los asociados los siguientes productos:

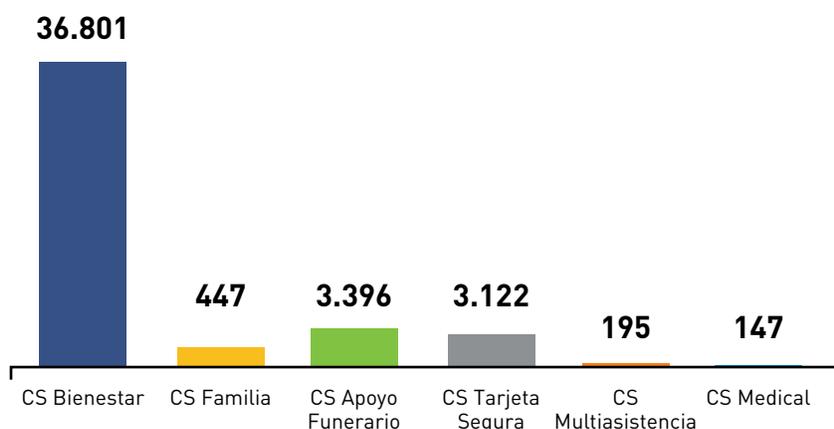
- **CS Hit:** un producto innovador de embellecimiento automotriz, que ayuda a reparar los golpes del auto tipo abolladuras o camanances.
- **Seguro Oncológico:** seguro autoexpedible que brinda una indemnización en caso de que se diagnostique al asegurado con una enfermedad de este tipo.
- **Seguro Enfermedades Graves:** seguro autoexpedible que facilita una indemnización en caso de un diagnóstico de 12 diferentes enfermedades graves.

Un logro importante en CS Corredora de Seguros fue el contar con un nuevo canal de venta como lo es el Call Center de Telemercadeo, dedicado a la gestión de venta y enfocado en incrementar la colocación de los productos de banca seguros.

En la siguiente imagen se visualiza la cantidad de productos de banca seguros activos al cierre del 2020, fruto de la buena gestión comercial.

Detalle de colocación de Asistencias

Periodo 2020

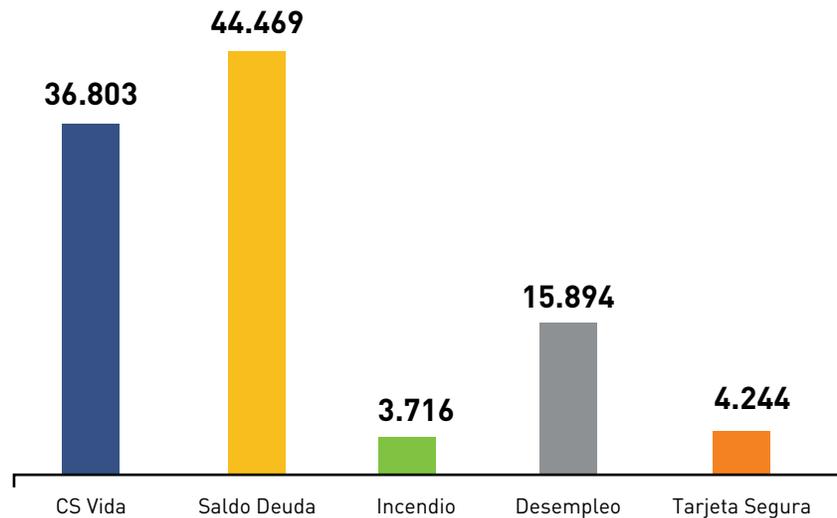


Fuente: Informe Comercial, CS Corredora 2020.

Como se aprecia en el siguiente gráfico, la colocación de seguros asociada a los créditos que ofrece CS a sus asociados fue, según las proyecciones establecidas para el 2020, un **111%** superior a la meta propuesta.

Detalle de colocación de Pólizas

Periodo 2020



Fuente: Informe Comercial, CS Corredora 2020.

La CS Corredora alcanzó un **111%** de las primas y un **106%** de las comisiones presupuestadas, estas últimas sobre una meta de **90%**. Además, el **97%** de los reclamos por indemnización fueron atendidos y resueltos en menos de un mes.

Como parte de los esfuerzos operativos, se les brindó a todas las sucursales el acceso al sistema Zona de Aliados de la aseguradora Mapfre y, a través de esta herramienta, se realizó el análisis de los riesgos asociados a los créditos de las pólizas de Vida y Saldo Deuda ligadas a los créditos de CS y emitidos por dicha aseguradora.

Asimismo, se hizo la integración del Sistema I Broker con el sistema MIDAS del área de Cumplimiento, con el fin de que el proceso de categorización de clientes de la Corredora se realice de forma expedita.

Se ejecutó la I Fase del análisis integral de macroprocesos de las operaciones de CS Corredora de Seguros, en la cual se determinaron las oportunidades de mejora mediante un diagnóstico que identifica las iniciativas que permitirán sumar avances en la gestión de las actividades que involucran generación de reportes, uso de sistemas tecnológicos, visualización de datos, así como tareas de soporte y control.

En materia de capacitación, y cumpliendo con la iniciativa del desarrollo de Cultura de Seguros, se invirtieron **200 horas** en capacitaciones bajo la modalidad 100% virtual, desarrollando el conocimiento en más de **724 colaboradores**.

En el tema de sostenibilidad, se llevó a cabo un plan de trabajo que se alinea con el Sistema de Gestión Integrado de la Cooperativa y sus certificaciones de gestión (INTE G35:2012, ISO 9001:2015, ISO 14001:2015). Entre los logros del 2020 se resalta la obtención del galardón Carbono Neutro Plus para la CS Corredora de Seguros.

GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

La sostenibilidad desarrollada en CSGF permite que, por medio de su giro de negocio, se transforme el bienestar económico de la estrategia comercial, en bienestar social y ambiental para sus partes interesadas.

La organización cuenta con un Sistema de Gestión Integrado (SGI), conformado por las normas ISO 9001:2015 (calidad), INTE G35:2012 (responsabilidad social), INTE B5:2016 (carbono neutralidad) e ISO 14001:2015 (gestión ambiental), siendo las últimas tres normas la base para el desarrollo de los objetivos, metas y programas de responsabilidad social. En el 2020, CSGF se recertificó en todas las normas que forman parte del SGI.

Su compromiso como organización en temas de responsabilidad social se consolida en la política del SGI, cuyos enunciados son:

- Apoyar y respetar los Derechos Humanos fundamentales reconocidos universalmente.
- Respetar los requisitos especificados para nuestros servicios, así como el marco legal y regulatorio aplicable,

consecuentes con los valores de la cooperativa en nuestro actuar.

- Mantener un relacionamiento activo con las partes priorizadas de nuestra Cadena de Valor, para así promover buenas prácticas en su gestión, basadas en el marco de triple bienestar.
- Proteger el ambiente mediante la prevención de la contaminación, el uso adecuado de los recursos y la mitigación de los impactos ambientales, así como potenciar los impactos ambientales positivos que genere CS Grupo Financiero.
- Mejorar continuamente el SGI para lograr la efectividad operativa y de servicio.
- Ofrecer productos y servicios de alto valor agregado para nuestros asociados y clientes, mediante la investigación, desarrollo e innovación.
- Crear oportunidades de desarrollo integral para nuestros colaboradores y para las comunidades en donde operamos.
- Velar por la salud y seguridad ocupacional de todas las partes interesadas que se encuentren en nuestras instalaciones.

Este último enunciado fue incorporado a la política en el 2020, como parte de la debida diligencia de un impacto identificado en el 2019, tal como se muestra a continuación:



Anualmente, CSGF trabaja en la comunicación de la política, buscando que los colaboradores tomen conciencia de su aporte en el cumplimiento de estos compromisos organizacionales; también, en los procesos de auditoría se verifica el grado de conocimiento de dicha política por parte de los colaboradores.

Esta aborda las materias fundamentales de la responsabilidad social de acuerdo con la INTE G35:2012 y está alineada a los estándares internacionales de mejora continua que implican las normas ISO y que CSGF se mantiene gestionando continuamente, de forma transversal, en toda la organización. Por lo tanto, a través de las recertificaciones, la organización reafirma su compromiso con la sostenibilidad.

Al demostrar su compromiso con la sostenibilidad a través de la política del SGI, al trabajar la estrategia de sostenibilidad basada en las normas ISO y el tener una estrategia comercial integrada con la estrategia de sostenibilidad, permite a CSGF dar cumplimiento al punto uno de los Principios de Banca Responsable, firmados en el 2019, que indica que la organización firmante debe alinear la estrategia comercial para ser coherentes con las necesidades de los individuos y los objetivos de la sociedad y contribuir a ellos, tal como se expresan en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales pertinentes, enfocando los esfuerzos donde se produce el impacto más significativo.



IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE PARTES INTERESADAS

Dentro de la sostenibilidad es fundamental conocer las expectativas de las partes interesadas (PI) de una organización, por lo que, en el primer cuatrimestre del 2020, CSGF realizó la sesión de identificación y evaluación de las PI. En esta, con el aporte de las áreas estratégicas del negocio, se validaron, evaluaron y priorizaron las PI de la organización; también, se determinaron las estrategias de relacionamiento que tiene CSGF con cada una de ellas.

Los criterios utilizados para la evaluación de la importancia de cada una de ellas se basan en la norma AA 1000:2011, los cuales son: responsabilidad, influencia, cercanía, dependencia y representación. Una vez que se identifican y priorizan, se comunican a los colaboradores y se presentan a los altos mandos de la organización mediante la Revisión por Alta Dirección.

A continuación, se presentan las partes interesadas prioritarias de CSGF, así como su enfoque de participación:

Nombre de la parte interesada	Enfoque de la organización respecto a la participación de la parte interesada	Frecuencia de participación
Colaboradores	   	Diaria
Órganos sociales	   	Semanal
Asociados y delegados	   	Semanal
Clientes	 	Semanal
Inversionistas	   	Diaria
Gobierno y autoridades reguladoras		Mensual
Proveedores	  	Semanal
Socios estratégicos	  	Semanal
Comunidad	  	Mensual
Medios de comunicación	  	Mensual



Consulta

Se refiere al involucramiento específico con el cual, el grupo financiero se contacta directamente con la parte interesada, hace consultas concretas y recibe retroalimentación.



Empoderamiento

Integración de las partes interesadas en decisiones estratégicas y de operación de la organización.



Informativo

Mecanismo mediante el cual se envía información sin recibir retroalimentación.



Educativo

Busca la generación de conocimiento, logrando educar y no solo informar.

CONSULTA A PARTES INTERESADAS

La consulta ordinaria a las partes interesadas es un proceso bianual que permite identificar las expectativas e intereses que tienen las partes interesadas sobre la organización, con el fin de realizar un proceso de escucha, el cual es parte del relacionamiento con los distintos grupos, de conformidad con el Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social INTEG35:2012 y el Sistema de Gestión Ambiental 14001:2015. La última consulta ordinaria de CSGF se realizó en el 2019 y sus resultados fueron expuestos en el informe GRI de ese año.

Las normas ISO 9001:2015, ISO14001:2015 e INTE G35:2012 indican que toda organización que trabaje con sistemas de gestión debe mantener un análisis de su contexto de manera periódica, además determinan que debe realizar una evaluación extraordinaria de contexto y de expectativas en dos situaciones puntuales: cuando surjan cambios importantes dentro del negocio o cuando haya cambios relevantes en el contexto, por lo que según este último motivo y contemplando la incertidumbre relacionada con el COVID-19, se realizó la consulta extraordinaria de PI en agosto del 2020.

En el 2020, el SGI realizó un proceso de consulta extraordinaria y actualización del FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) organizacional en el contexto de la pandemia del COVID-19, mediante la consulta a las áreas técnicas que se relacionan con las partes interesadas según las siguientes preguntas:

- ¿Qué necesidades o expectativas les han externado o han identificado ustedes que tienen sus Partes Interesadas en este contexto del Covid-19?
- ¿Qué cambios han tenido que realizar las áreas en este nuevo contexto para mantener sus procesos y atender a sus partes interesadas?
- ¿Por qué motivo el área realizó los cambios antes mencionados?
- ¿Ha habido quejas o comentarios por los nuevos lineamientos o cambios efectuados?
- Análisis de contexto FODA: Mencione una fortaleza, Oportunidad, Debilidad y Amenaza y califíquelas de a 1 a 3 según su relevancia.

Como parte de los resultados obtenidos, las palabras clave más utilizadas en relación con las expectativas y necesidades de todas las PI en este contexto del COVID-19 fueron las siguientes:



Los resultados totales de esta consulta extraordinaria y actualización de contexto se consolidaron en un informe, que fue enviado a las áreas participantes y fue expuesto en la Revisión por Alta Dirección, con el fin de considerar estas expectativas en la toma de decisiones organizaciones y la planificación 2021.

Los ejercicios de identificación y evaluación de PI, más el de consulta extraordinaria, son parte fundamental de la gestión de la responsabilidad social organizacional de la INTEG35:2012 y permiten conocer los públicos de interés de la organización, así como garantizar una adecuada escucha y relacionamiento, con el fin de enfocar los esfuerzos en la atención de aquellas expectativas y necesidades requeridas por las PI, según el giro de negocio de CS y sus objetivos de sostenibilidad.

Estos procesos antes mencionados, impactan el cumplimiento del compromiso cuatro de los Principios de Banca Responsable, el cual establece que: “Consultaremos, participaremos y colaboraremos de forma proactiva y responsable con las partes interesadas pertinentes para lograr los objetivos de la sociedad”.

DEBIDA DILIGENCIA: IMPACTOS DE LA ORGANIZACIÓN

Desde el año 2014, el Sistema de Responsabilidad Social que tiene la organización está certificado bajo la norma INTE G35:2012, cuya base fundamental de trabajo es mitigar los impactos negativos y potenciar los positivos que genera la organización en el ambiente y en la sociedad.

La gestión de la debida diligencia de CSGF se realiza a través del proceso de identificación y evaluación de impactos, mediante mesas de trabajo interdisciplinarias con colaboradores de distintas áreas relacionadas con las materias fundamentales de la responsabilidad social establecidas en la ISO 26000: gobernanza de la organización, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores y participación y desarrollo de la comunidad.

Como parte de la mejora continua y con miras a la actualización de los procesos internos, considerando también el contexto COVID-19 y la imposibilidad de sesiones presenciales, en el 2020 se realizó una revisión técnica del proceso de identificación y evaluación de impactos, con el fin de actualizar su metodología según asesoría de especialistas en temas de Sostenibilidad.

Como equivalente, se hizo una revisión profunda de la matriz de impactos definida en el 2019 y se alinearon y redireccionaron las acciones identificadas anteriormente, tanto de los impactos priorizados como de los no priorizados.

Los grandes temas de los impactos a los que se les brindó esa revisión y seguimiento incluyen:

- Adaptación y mitigación del cambio climático.
- Consumo de combustible y las buenas prácticas de conducción.
- Salud y seguridad de los colaboradores y análisis de cargas laborales.
- Derechos Humanos.
- Inclusión y accesibilidad en infraestructura de sucursales y atención en procesos operativos.
- Protocolo de emergencias ambientales.
- Propiedad intelectual.
- Voluntariado corporativo.
- Cumplimiento legal y normativo.
- Innovación y alianzas sociales.

Los procesos de identificación de PI, consulta y debida diligencia permiten el alineamiento de la organización con la sostenibilidad correspondiente a su giro de negocio, logrando también priorizar los aspectos importantes que forman parte del contexto interno y externo de la organización.

A su vez, se aporta al cumplimiento del principio dos de Banca Responsable, que dice que la organización firmante debe realizar un “análisis de impactos propios de la organización y objetivos que aportan a gestionarlos, aumentando continuamente los impactos positivos mientras se reducen los impactos negativos. Así como gestionar los riesgos para las personas y el medio ambiente que resultan de las actividades, productos y servicios”.

MATERIALIDAD

Durante el 2020, CSGF realizó una actualización de la materialidad a partir de la metodología sugerida por GRI y, para ello, tomó como base los siguientes insumos:

- Temas relevantes del sector financiero internacional y en empresas del sector:

- Se realizó un análisis comparativo de temas importantes en el sector financiero en el ámbito global, tomando en cuenta los siguientes documentos:
- **RobecoSAM**
- Megatendencias EY: Global Banking Trends
- **SASB**
- Suplemento sectorial del sector financiero **GRI 4**
- Reportes de Sostenibilidad de líderes y empresas del sector

- Temas relevantes del sector financiero nacional:

para analizar el contexto nacional del sector y en general del país, se utilizó la siguiente documentación:

- Plan Nacional de Desarrollo 2019-2022
- Líneas directrices de la **OCDE** para empresas
- Estado de la Nación 2019

- Temas relevantes para el sector financiero en el contexto del COVID-19:

al ser el 2020 un año impactado por la pandemia del COVID-19, se consideró este factor como parte de la actualización de la materialidad de CSGF. Con base en el documento generado por la firma EY, "Perspectivas del impacto del COVID-19 en el sector financiero", se identificaron temas prioritarios que surgieron a raíz de esta situación.

- Temas relevantes para CSGF según las partes interesadas:

la consulta a las partes interesadas es un proceso bianual que permite identificar expectativas e intereses de estos grupos sobre la organización, para así realizar un proceso de escucha, de conformidad con el Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social y el Sistema de Gestión Ambiental. Este proceso se realizó en octubre del 2019 y se tomaron en cuenta los resultados para la actualización de la materialidad 2020.



PRIORIZACIÓN Y VALIDACIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN DE MATERIALIDAD

A partir de la investigación documental realizada y tomando en cuenta los resultados del proceso de consulta a partes interesadas 2019, se obtuvo un universo de 21 temas potencialmente materiales para CSGF en el 2020, los cuales se priorizaron a través de una matriz de materialidad compuesta por las siguientes variables:

- **Riesgo e impacto sobre la empresa:** corresponde al eje X y cuantifica la probabilidad de ocurrencia de un impacto negativo en el tema, así como la magnitud que pudiera tener este impacto. Esta cuantificación se realizó de acuerdo con el criterio del equipo de Relaciones Corporativas y Sostenibilidad de CSGF.
- **Importancia para las partes interesadas:** eje Y de la matriz y que corresponde a la importancia que tiene el tema para las partes interesadas prioritarias en una escala del 0 a 100. Es importante rescatar que los temas que surgieron a raíz del COVID-19 se priorizaron tomando en cuenta el criterio del equipo de Relaciones Corporativas y Sostenibilidad y el del Comité Corporativo de CSGF, ya que, como se mencionó, por procedimiento interno, la consulta a partes interesadas tiene una periodicidad bianual y, particularmente en 2020, no correspondía llevar a cabo este proceso.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la matriz:



PRIORIZACIÓN Y VALIDACIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN DE MATERIALIDAD

Al finalizar la construcción de la matriz de materialidad, se validó a través del Comité Corporativo y, por decisiones estratégicas del negocio, se acordó realizar algunos cambios en la prioridad de los temas, así como agrupar algunos de ellos.

A continuación, se presenta de manera gráfica el proceso llevado a cabo para la actualización de la materialidad 2020 de CSGF:

1. CONTEXTO DOCUMENTAL
2. CONSULTA A PARTES INTERESADAS
3. MATRIZ DE LA MATERIALIDAD
4. VALIDACIÓN DE LA MATERIALIDAD



MATERIALIDAD

A continuación se presentan los temas materiales de CSGF aplicables al 2020, asimismo se incluyen temas de interés (señalados con *), los temas de interés son aquellos que la organización considera relevante reportar, mas no forman parte de la materialidad:

EJE ECONÓMICO

- Finanzas sostenibles (énfasis en estrategia climática y créditos y productos sostenibles)
- Experiencia en el servicio e innovación
- Transformación digital
- Ciberseguridad y ciberresiliencia
- Gestión de crisis (énfasis en salud y seguridad ocupacional)
- Continuidad de negocio
- Gobierno corporativo

EJE SOCIAL

- Prevención del sobreendeudamiento
- Inclusión financiera
- Desarrollo de colaboradores
- Comunicación transparente a clientes y colaboradores
- Promoción del desarrollo social*
- Cadena de suministro responsable*

EJE AMBIENTAL

- Gestión ambiental*

A continuación, se menciona el propósito de gestionar cada uno de los temas materiales:

EJE ECONÓMICO



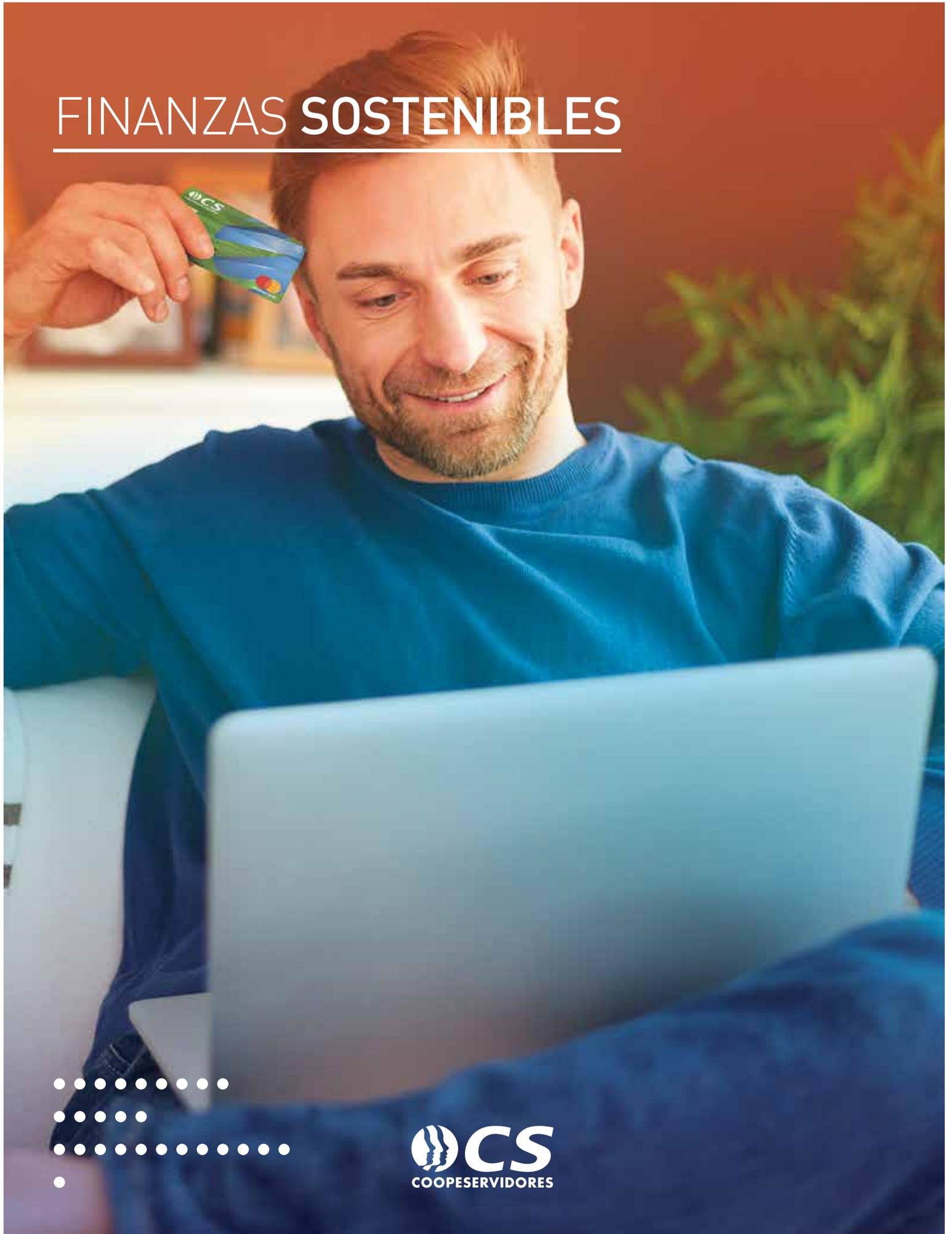
- **Finanzas sostenibles (énfasis en estrategia climática, créditos y productos sostenibles):** Brindar medios de financiamiento a grupos sociales vulnerables como mipymes y mujeres no bancarizadas.
- **Experiencia en el servicio e innovación:** Generar productos, servicios y canales innovadores que brinden experiencias memorables y un valor agregado a todas nuestras personas asociadas.
- **Transformación digital:** Articular esfuerzos para mejorar la manera en que CSGF opera y brinda valor a sus asociados actuales y potenciales mediante la integración de la tecnología y servicios 24/7.
- **Ciberseguridad y ciberresiliencia:** Asegurar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, tanto interna como de los clientes de CSGF.
- **Gestión de crisis (énfasis en salud y seguridad ocupacional):** Promover centros de trabajo seguros para el bienestar de los colaboradores de CSGF.
- **Continuidad de negocio:** Garantizar tiempos menores de interrupción, que los procesos y servicios esenciales para la continuidad del Grupo Financiero continúen disponibles para nuestras partes interesadas durante y después de un evento disruptivo.
- **Gobierno corporativo:** Definir las directrices y los órganos de Gobierno Corporativo para la gestión del negocio de CSGF y las empresas que lo conforman, así como su apetito de riesgo con el fin de asegurar la adopción de sanas prácticas de gobernabilidad que permitan operar y actuar de forma responsable y eficiente ante las partes interesadas.

EJE SOCIAL



- **Prevención del sobreendeudamiento:** Asumir la responsabilidad sobre nuestros productos financieros a través de programas preventivos y reactivos para empoderar a los consumidores y asociados sobre sus finanzas.
- **Inclusión financiera:** Ofrecer soluciones financieras a grupos vulnerables como asociados impactados económicamente por el COVID-19 y mipymes.
- **Desarrollo de colaboradores:** Disponer del mejor talento humano y profesional para CSGF, garantizando el bienestar personal de cada uno y del negocio.
- **Comunicación transparente a clientes:** Realizar una comunicación asertiva, clara y concreta dando a conocer nuestros productos, servicios y mensajes de valor para la sociedad.
- **Comunicación transparente a colaboradores:** Generar comunicación directa, efectiva y transparente hacia toda la organización, así como abrir los canales de comunicación en la vía colaboradores – organización.

FINANZAS SOSTENIBLES



FINANZAS SOSTENIBLES

Las finanzas sostenibles hacen referencia a aquellas inversiones que contemplan criterios ambientales y sociales, pues este enfoque permite a los clientes asegurarse de que sus inversiones generan un retorno e impactan positivamente a la sociedad y/o al ambiente; además, permite a las entidades financieras contribuir directamente a la sostenibilidad por medio de sus productos y servicios.

CSGF es consciente de la importancia de trabajar en este tema y, durante el 2020, se enfocó en desarrollar un portafolio de productos y servicios financieros que beneficien a distintos sectores de la sociedad, como por ejemplo, mujeres mayores de 18 años no bancarizadas, con el propósito de fomentar la equidad de género; mipymes y empresarios de estratos económicos vulnerables. Asimismo, CS cuenta con un producto específico para financiar inversiones que pretenden disminuir el impacto ambiental, del cual se profundizará más adelante.

En el año 2020, se logró la canalización de fondos en soluciones financieras en productos, servicios y programas correspondientes a un monto de **44.030 millones**.

Con el objetivo de establecer los lineamientos generales para el análisis y otorgamiento de los créditos bajo el esquema de tarjetas de crédito, de conformidad con las normativas internas y externas, así como la administración de la cartera de crédito de acuerdo con el apetito de riesgo aceptado por CS, se cuenta con la P3-CRE Política para el análisis, otorgamiento y administración de tarjetas de crédito.

La meta de CS en finanzas sostenibles es colocar, aproximadamente, **5.000 tarjetas** de crédito Éxito antes del año 2025.

IMPACTO DEL COVID-19 EN LA GESTIÓN DEL TEMA

La tarjeta de crédito Éxito, durante el 2020, tuvo como principal dificultad la coordinación y entrega de los kits de bienvenida (plástico y documentos de formalización). En cuanto a FIDEIMAS, el nivel de ingresos se vio reducido por efectos de las medidas sanitarias, ya que muchos microempresarios que aplican a este tipo de programa de financiamiento carecen de recursos, por lo que su capacidad de pago limita el acceso al plan de financiamiento pese a las condiciones favorables.

A continuación, se describen los tres productos sostenibles en los que trabajó CSGF para sus clientes y asociados durante el 2020:

TARJETA DE CRÉDITO ÉXITO



La tarjeta de crédito Éxito surge a partir de una alianza con la empresa El Éxito Betancur, dedicada a las ventas por catálogo, cuyo principal público meta son las mujeres. La alianza consiste en facilitar a sus socias compradoras (entre 9.000 y 12.000 afiliadas) una línea de crédito mediante una tarjeta cerrada (que solo funciona en este comercio), en cualquiera de sus 16 puntos de venta; de esta forma, se les brinda una opción de pago a esta comunidad emprendedora que les permitirá incrementar su capital de trabajo y, por ende, su bienestar. La empresa El Éxito Betancur se beneficia al no tener la necesidad de realizar estos financiamientos y CS aumenta mensualmente nuevas tarjetahabientes bajo esta alianza comercial.

En 2020 se colocaron **₡61.208.955**, con un total de **128 tarjetas**.

FIDEICOMISO DE FINANCIAMIENTO Y CAPACITACIÓN (FIDEIMAS)



El Fideicomiso del IMAS está orientado al financiamiento de garantías adicionales y subsidiarias (avales en garantía de hasta el **90%** del monto del crédito otorgado), mediante créditos con tasa de interés favorables (**4,40% anual**) a mipymes de sectores vulnerables. Brinda también capacitación, asistencia técnica y seguimiento para personas o grupos que ejecuten proyectos productivos. CS recibe las solicitudes de financiamiento mediante diferentes canales existentes: redes sociales, página web, HTML, mensajes de texto, sucursales de la organización y gestiones con la fuerza de ventas. Estas condiciones de financiamiento buscan apoyar a un segmento del mercado (mipymes) que presenta dificultades para el desarrollo económico y crecimiento del negocio, ya que por lo general son informales y carecen de información financiera para ser sujetos de crédito; a su vez, tienen limitantes en cuanto a garantías colaterales para el otorgamiento de un crédito y hacer crecer su negocio. CS, en conjunto con el IMAS, brinda herramientas crediticias adecuadas y ajustadas a esas limitantes para poder llevar a cabo esos proyectos.

En 2020 se colocaron **₡25.500.000**, lo cual representa el **1,46%** del total de créditos aprobados a mipymes.

CRÉDITO PLUS



En 2020 se trabajó la conceptualización y creación del producto Crédito Plus, cuyo objetivo es facilitar el acceso a personas físicas o mipymes a financiamientos para adquirir tecnologías que promuevan una mayor eficiencia en el uso de los recursos naturales, así como ahorro en consumo de energía eléctrica y agua potable; o bien, financiamientos para apoyar proyectos de movilidad con bajas o nulas emisiones de carbono. Se ofrecen condiciones como plazo a 10 años y tasa de **12,74%** anual o **19,50%** anual. El producto Crédito Plus se lanzó a finales de 2020 y al cierre del periodo, no se habían colocado recursos financieros aún.

La meta es movilizar **₡10.000 millones** de fondos en soluciones financieras sostenibles en productos, servicios y programas a diciembre del 2021.

EXPERIENCIA EN EL SERVICIO E INNOVACIÓN



EXPERIENCIA EN EL SERVICIO E INNOVACIÓN

Los productos y servicios son componentes diferenciadores de las empresas, pues en la actualidad, los asociados y clientes cada vez son más exigentes y buscan experiencias de compra que les genere una sensación de bienestar y comodidad. Es por esto que CSGF busca ofrecer soluciones integrales e innovadoras que generen valor, a través de experiencias memorables.

Este tema material se trabaja desde las tres empresas del Grupo Financiero: Coopeservidores, CS Corredora de Seguros y Nova Hub; a continuación, se detalla el enfoque de cada organización:

NOVA HUB

El Nova Hub se creó en 2019 como una empresa estratégica y clave para CSGF, con una orientación hacia la generación de productos, servicios y canales que, a través de la innovación abierta, brinda valor agregado a las personas asociadas. Por esta razón, la innovación es el centro del Nova Hub y su razón de ser; por tanto, todos los procesos que se ejecutan desde esta empresa buscan minimizar la incertidumbre de las nuevas oportunidades de negocio, analizando su viabilidad y factibilidad.

Nova Hub tiene un enfoque muy importante en la identificación de oportunidades para la creación de innovación abierta, es decir, hacer uso intensivo del conocimiento, recursos y oportunidades internas y externas de CSGF para acelerar e impulsar, junto a otras organizaciones, la posibilidad de generar nuevos proyectos.

El impacto más importante del Nova Hub en este tema material radica en el proceso de identificación de oportunidades y validación de nuevos modelos de negocio, donde se filtran oportunidades y se ejecutan procedimientos que facilitan el desarrollo de las nuevas oportunidades de negocio para CSGF. Además, Nova Hub tiene un compromiso con la generación de contenido de alto valor para la comunidad nacional de emprendedores,



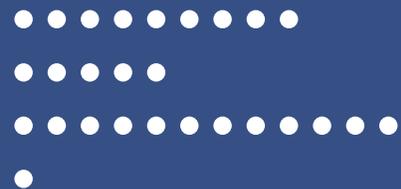
EL NOVA HUB es un espacio creado para fomentar un ambiente propicio para innovar, investigar y generar conocimientos sobre tecnologías y tendencias.



a través de las redes sociales y página web se generan contenidos educativos sobre innovación y emprendimiento.

La gestión de Nova Hub se enmarca dentro de la P1-NOH Política para la Administración del NOVA HUB S.R.L., la cual está enfocada en la administración del centro de innovación, como se evidencia en los siguientes puntos:

1. El Nova Hub es un espacio creado para fomentar un ambiente propicio para innovar, investigar y generar conocimientos sobre tecnologías y tendencias para la creación de productos, servicios, canales u otros para CS Grupo Financiero.
2. Nova Hub, mediante las validaciones de mercado, prototipos y marcos de trabajo ágiles, genera mayor valor agregado a los modelos de negocios y portafolios de productos, canales y servicios del CSGF.



Con base en lo anterior, el Nova Hub se enfoca en:

- Posicionarse como un actor clave en el ecosistema de innovación y emprendimiento de Costa Rica.
- Realizar el 100% de las validaciones de modelo de negocios que requiera CSGF.
- Consolidar un programa vinculado a innovación social tecnológica.
- Consolidar un modelo de innovación abierta con startups tecnológicas.

En 2020, debido a la pandemia, el Nova Hub dedicó varios esfuerzos para apoyar a sus colaboradores y al país a gestionar la crisis mediante soluciones innovadoras, entre estas:

RETO 1.500

Iniciativa dirigida por Nova Hub y COLAB.CR (Diseño Colaborativo Costa Rica, Colab.cr, es una comunidad de expertos en tecnología, fabricación y diseño, unidos con el objetivo de solucionar localmente las necesidades de implementos médicos que tiene el sector salud en medio de la pandemia del COVID-19), donde se buscó la creación y donación de caretas por parte de la comunidad maker de Costa Rica.

La meta fue fabricar 1.500 protectores faciales para donarlos a centros de salud públicas que lo requerían. Gracias a los esfuerzos conjuntos se lograron recolectar y donar **1.200 caretas** al Ministerio de Salud de Costa Rica y **800 caretas** a dos hospitales, uno nacional y otro regional.



2.000 protectores faciales donados



PROTECTORES FACIALES PARA COLABORADORES

Se utilizó un diseño de careta (originario de una empresa de República Checa llamada Prusa) que se produce en impresión 3D, para la protección del personal de sucursales y otras áreas de atención de CS.

Se crearon y ensamblaron **500** dispositivos en el *maker space* de Nova Hub, para distribuir entre los colaboradores de CSGF.

500

Protectores faciales para colaboradores de CSGF



OPEN DOOR PARA COLABORADORES

El open door fue una herramienta diseñada y construida en el Nova Hub, con el fin de que los colaboradores evitaran el contacto directo con superficies de alto tránsito, como lo son puertas, interruptores eléctricos, manijetas y botones de ascensores o cajeros automáticos.

Se diseñaron, manufacturaron y distribuyeron los dispositivos entre todos los colaboradores de CSGF, para así evitar el contacto con superficies de alto tránsito dentro y fuera de las instalaciones.

750 open door

para colaboradores de CSGF



PROTECTORES FACIALES PARA HOSPITALES

Dos hospitales nacionales dentro de la Gran Área Metropolitana solicitaron la donación de un total de **210** dispositivos de protección facial, con el objetivo de proteger al personal sanitario durante la atención de la pandemia. Esta donación se hizo en conjunto con Fundación Biónica.



500 protectores faciales
para hospitales de la GAM

Por otra parte, como se mencionó anteriormente, la esencia del Nova Hub es la validación de nuevos modelos de negocio. En este sentido, se presentan los principales resultados del 2020:

INVESTIGACIONES

Nova Hub se encarga de realizar investigaciones sobre oportunidades de nuevos negocios de innovación abierta con la intención de identificar información general que permita comprender los alcances, el posible impacto en la estrategia de CSGF y así definir los pasos a seguir.

En 2020, se investigaron seis oportunidades de nuevos negocios y dos de ellas pasaron al proceso de validación de nuevos modelos de negocio, cerrando el año en la fase de desarrollo.



6 oportunidades de nuevos negocios,
2 en fase de desarrollo

MODELOS DE NEGOCIO VALIDADOS

Proceso de validación donde se identifica el modelo de negocio y se lleva a validación del mercado meta. Se realizaron tres procesos completos: dos fueron modelos de negocio de innovación abierta y un modelo de negocio de innovación interna.



3 procesos completos de validación

SERVICIOS DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

Servicios de transferencia de conocimiento a personas asociadas y público en general sobre temas de innovación y emprendimiento. Se realizó junto a Sinnplify la oferta de la certificación de Agile Team Facilitation, la cual se enfoca principalmente en la mentalidad y el rol de un facilitador de un equipo ágil, mientras que también proporciona herramientas y técnicas de facilitación grupal para diseñar reuniones y talleres que atraen a toda la audiencia y conducen hacia resultados acordados.

GRUPOS FOCALES DE VALIDACIÓN

Proceso cualitativo para la validación de productos, servicios y canales. Se realizaron cuatro focus group virtuales para la validación de un modelo de negocio. Las sesiones tuvieron una duración de 1 hora, se realizaron con colaboradores y personas asociadas. Su selección se basa en criterios de importancia para el producto o servicio que se analizará. La inscripción es voluntaria.

4 focus group



VALIDACIONES

Proceso donde se invita a las personas asociadas a CSGF a ser parte de la creación de nuevos productos, servicios y canales a través de retroalimentación.

En el 2020, 250 personas asociadas respondieron a herramientas de validación brindando retroalimentación sobre los conceptos de producto compartidos.



250 asociados brindaron retroalimentación sobre conceptos de productos

ALIANZAS ESTRATÉGICAS

El Nova Hub también busca alianzas estratégicas con organizaciones que apoyan a lograr los objetivos estratégicos de la empresa:

Sinnplify: enfoque en la alfabetización de agilidad empresarial co-creando servicios y oferta de certificaciones profesionales que mejoren la competitividad de las partes interesadas.

Universidad Fundepos: co-creación de actividades y programas educativos que promuevan el emprendimiento y la innovación.

Pura Estrategia: facilitar certificaciones de agilidad empresarial y co-crear nuevos servicios de transferencia de conocimiento.

Los resultados de estas alianzas se comunicarán en 2021.

3 alianzas estratégicas consolidadas en 2020

IMPACTO DEL COVID-19 EN LA GESTIÓN DEL TEMA

- Todos los participantes de los procesos debieron trabajar conjuntamente de forma 100% remota.
- Se adoptó nuevos programas y software para la administración del flujo de validación de nuevos negocios.
- Se capacitó al equipo en técnicas y marcos de trabajo de facilitación virtual.

COOPESERVIDORES Y CS CORREDORA DE SEGUROS

Para Coopeservidores y CS Corredora de Seguros, la experiencia en el servicio e innovación son fundamentales para la satisfacción de clientes y asociados. El tema se trabaja desde la Dirección de Innovación y Estrategia (DIE) y permea en toda la organización e implica la estandarización de la experiencia que viven los asociados en todos los canales de atención. Una estrategia empresarial basada en datos junto con los canales digitales que integran diversas tecnologías y una adecuada gestión de proyectos, permiten desarrollar iniciativas que generan impacto positivo en los asociados.

CSGF se encuentra en un proceso de implementación de una nueva arquitectura digital que permitirá una mayor flexibilidad, mejor rendimiento, expandir el horizonte de las acciones que se pueden llevar a cabo en temas de innovación y análisis de información. La organización está invirtiendo en este tipo de herramientas con el fin de buscar alcanzar sus objetivos estratégicos.

El enfoque de Coopeservidores y CS Corredora de Seguros se basa en fomentar una cultura de pensamiento innovador, la resolución de retos de negocios y en la sensibilización de temas importantes de innovación, como casos de éxito y nuevas tendencias. La organización cuenta con un plan de capacitaciones que permite transformar a los colaboradores de primer ingreso en asesores expertos. Se generan protocolos de atención en las principales interacciones, midiendo el nivel de recomendación de los asociados, el esfuerzo al adquirir nuestros productos, servicios que permitan conocer la satisfacción en el servicio mediante el análisis de información y procesos de mejora continua en los diferentes canales.

Se cuenta con políticas y procedimientos que permiten estandarizar la forma en que se gestionan los requerimientos a las diferentes áreas de la dirección, esto simplifica la gestión con los clientes internos. Algunas de estas son:

P1-CIA Política Operativa para la Gestión del Gobierno de Información

P1-EXS Política para la Generación de Experiencias Memorables en el Servicio en Coopeservidores

P1-PRY Políticas para la Administración del Portafolio, Programas y Proyectos de CS Grupo Financiero

P2-NDI Políticas para el Uso de los Servicios Electrónicos

FOR6-MAN1-SGI Formulario Revisión Antes de la Acción

Las metas de Coopeservidores para este tema material en 2020 fueron:

- Contar con el **33%** de los productos y servicios del Grupo Financiero habilitados para ser gestionados por el cliente de forma digital, se logró un **39%**.
- Lograr una nota mínima de **66** en la medición mensual de esfuerzo del cliente al adquirir los servicios de Coopeservidores a diciembre del 2020, se logró una nota de **70**.
- Lograr una participación de un **3,5%** del saldo de ahorro a la vista en las obligaciones con el público a diciembre del 2020, se logró un **4,57%**.
- Lograr una participación mínima de **8%** sobre los ingresos totales por ingresos generados por otros servicios, se logró un **9,6%**.

Por otra parte, para 2020 se registraron tres quejas sobre supuesta información engañosa ante entes reguladores. CSGF aplicó comunicación integral entre áreas involucradas logrando acuerdos de servicio a nivel de tiempos para resolverle las quejas a los asociados.

A continuación, se presentan las actividades, programas e indicadores respectivos ejecutados en 2020 relacionados a este tema material:

INNOVATHON

Es una actividad que permite la integración de todos los colaboradores para la identificación y resolución de problemas, en la cual, por medio de metodologías de innovación y agilidad, aprenden a generar nuevos modelos de negocios para CSGF.

En 2020, se realizó la cuarta edición del Innovathon y contó con una participación de 66 colaboradores, un 21% más que en 2019. Durante este año se cambió la metodología por una similar a una competencia de negocios, donde los participantes tienen que descubrir retos y oportunidades de negocio para luego darles solución, todo desde una modalidad virtual.

A los participantes se les capacitó en más de 10 temas, entre ellos: estratégicos, de datos, soluciones digitales, creación

de oportunidades de negocio, mejora de procesos, medio de pago, entre otros.

De este proyecto surgieron 3 iniciativas para la creación de créditos colectivos, una tarjeta ecoamigable y procesos de seguridad para medios de pago.

Por otra parte, con respecto a las 3 iniciativas ganadoras en 2019, debido a la priorización de labores a raíz de la pandemia, se pasó la integración de pagos que evolucionó y se lleva con un aliado estratégico y la iniciativa de la Corredora de Seguros se trabajará mediante un equipo de eficiencia de procesos. Solamente la de tarjeta de crédito con beneficios dinámicos se encuentra en pausa para ser retomada nuevamente.

 **66**
colaboradores
participantes

21%
más de participación
que en 2019

CHATBOT APOLO



Asistente virtual que brinda un servicio 24/7 con inteligencia artificial, ofreciendo información de productos y servicios. Tiene la capacidad de enviar el estado de cuenta y mostrar el saldo en las tarjetas de débito y crédito, además calcula las cuotas de crédito.

En 2019, Apolo atendió 50.000 solicitudes vía Facebook; en 2020 contestó **349.639**, lo cual representa un aumento de aproximadamente el **600%**, atendiendo a **40.308 usuarios**. Este incremento responde a la crisis sanitaria, dado que los usuarios utilizaron más los canales digitales. Los resultados anteriores demuestran el valor que genera Apolo para la atención pronta y oportuna a los asociados.

Aumento del **600%** de atención de solicitudes con respecto a 2019

TARJETA DE CRÉDITO CAMALEÓN



Tarjeta de crédito con condiciones favorables en cuanto al plan de lealtad, compra de saldo y compras a plazos de hasta 6 meses con 0 % de comisión.

En 2019 (año de lanzamiento), se colocaron 886 tarjetas Camaleón, en 2020 se incrementó la colocación en **120%** al colocar **1.950**. Esto demuestra el éxito del producto para los asociados con situaciones de sobreendeudamiento.

Colocación de **1.950** tarjetas de crédito

Aumento del **120%** en la colocación con respecto a 2019

CS CLICK



Es un servicio digital e-commerce seguro e innovador, desarrollado por la Dirección de Innovación y Estrategia y CS Corredora de Seguros, que permite adquirir planes de asistencia y seguros autoexpedibles, ajustados a las necesidades y estilo de vida del cliente.

En 2020, se colocaron 88 planes de asistencia a través de CS Click. Este producto se encuentra en etapa de validación y se están realizando mejoras para el 2021.

88 planes de asistencia

INNOVACIÓN EN LA EXPERIENCIA EN EL SERVICIO

Las herramientas, programas o actividades de medición y fortalecimiento de la experiencia en el servicio que se utilizaron durante el 2020 se detallan a continuación:

Programa o actividad	Descripción	Resultado 2019	Resultado 2020
<i>Touch Point Matrix</i>	Permite identificar la preferencia y el volumen de interacciones por los canales de atención, para el fortalecimiento del servicio	1.380 interacciones mensuales promedio	1.523 interacciones mensuales promedio
<i>Customer Journey</i>	El customer journey es una herramienta que nos permite la visibilización de las diferentes etapas e interacciones que la persona asociada pasa durante el ciclo de vida en CS, permitiéndonos identificar las oportunidades de mejora.	11 etapas de servicio fortalecidas	22 etapas de servicio fortalecidas
Protocolos de atención	Guías para las interacciones trámites (trámites por los cuales puede recomendar un asociado a CS, por ejemplo: afiliación, crédito, renuncia, tarjeta de crédito, seguro, ahorro y rechazos) que abarcan el decir y el actuar del ejecutivo, lo que permite la estandarización de la información y trato en los puntos de contacto con el asociado.	11 protocolos nuevos	23 protocolos nuevos
Voz del cliente	Se mide la satisfacción del asociado en la adquisición de algún producto o servicio en CS.	70 (nota sobre 100)	70 (nota sobre 100)
	Se mide la satisfacción de los servicios de CSGF hacia los asociados en las interacciones con CS.	7 (nivel de satisfacción de los asociados en una escala del 1 al 10)	7 (nivel de satisfacción de los asociados en una escala del 1 al 10)
	Es la intención de recomendar la marca a alguna persona o familiar, calculado en una escala del 1 al 10, y se clasifican a los encuestados en promotores, detractores o neutros.	70 (NPS) (nota sobre 100)	75 (NPS) (nota sobre 100)
Programa de asesores expertos	Tiene como objetivo generar Asesores Expertos por medio de una capacitación sobre herramientas y servicios brindados de cara al asociado, que les permitirá desenvolverse con total confianza, seguridad y amplio conocimiento en sus labores, para así brindar una experiencia de servicio memorable. En 2020, se realizó la digitalización del 100% del plan de capacitación, evitando la movilización de los compañeros y logrando una reducción de costos de operación.	90 colaboradores	40 colaboradores

Programa o actividad	Descripción	Resultado 2019	Resultado 2020
Programa Integra2	Tiene como objetivo generar una cultura orientada en el servicio, por medio de un equipo activo que transmita el conocimiento en las áreas para integrar la experiencia en CSGF. Corresponde a colaboradores clave de cada área o sucursal abanderados en temas de experiencia en el servicio que integran a sus equipos para la aplicación de los diferentes conocimientos.	66 colaboradores participantes	51 colaboradores participantes
Gestión de inconformidades	Es el ente mediador entre las áreas de CSGF y el asociado actual y público en general, en cuanto este expone algún caso específico. La Contraloría de Servicios manejará la información brindada con prudencia, confidencialidad, ética y transparencia, con el fin de solucionar los casos oportunamente. Debido a la situación que enfrentamos en el 2020 por el Covid-19, se incrementó la cantidad de consultas por la incertidumbre país que enfrentamos.	435 inconformidades	601 inconformidades

ANÁLISIS DE DATOS Y BIG DATA

CSGF es una organización dirigida por datos, es decir, que toma sus decisiones y basa sus estrategias según el análisis de datos. Es por esto que, dentro de las iniciativas desarrolladas en el 2020 se encuentran las siguientes:

Programa o actividad	Descripción	Resultado 2019	Resultado 2020
Automatización de reportes	Automatización de reportes en las diferentes áreas de CSGF para disminuir el tiempo de generación de información. Para esto, se identifican reportes clave que son analizados entre Arquitectura Empresarial y CIA para determinar cuál debe ser automatizado.	No aplica	¢35.000.000 ahorrados en horas hombre
Recalibración del modelo <i>Scoring</i>	Consiste en el desarrollo e implementación en el core transaccional de un score de crédito para el otorgamiento de nuevos créditos de consumo. Su objetivo es disminuir la cantidad de créditos que ingresan al Centro de Servicios Compartidos y no se aprueban, además de reducir los indicadores de mora.	No aplica	Se desarrolló en el 2020 y se empezó a implementar a finales de noviembre, por lo que sus resultados se verán en el 2021

Programa o actividad	Descripción	Resultado 2019	Resultado 2020
Indicadores de captación	Se crea el <i>dashboard</i> de cumplimiento de captación el cual busca reducir la operativa requerida para un adecuado seguimiento de los indicadores. Esto permite tener un mayor seguimiento venta cruzada de los ejecutivos, reducción en el tiempo que toma procesar la información, disminución de errores en los informes.	No aplica	¢3.270.240 ahorrados en horas hombre
Indicadores de créditos	Se construye el <i>dashboard</i> de colocación diario. Es un informe estratégico que muchas áreas de CSGF utilizan con el fin de conocer la colocación diaria. Su automatización permite a los usuarios acceder a la información en un menor tiempo y tener una única fuente de información.	No aplica	¢3.924.288 ahorrados en horas hombre
Indicadores financieros	Se crea el árbol de rentabilidad de Dupont y el Margen de Intermediación Financiera. Les permite llevar los diferentes indicadores financieros de interés, entre ellos, la rentabilidad de las sucursales.	No aplica	¢1.144.440 ahorrados en horas hombre
Arquitectura tecnológica para Big Data	Es una plataforma que engloba analítica, bases de datos, microservicio, analítica aumentada, y otras diversas plataformas e infraestructuras, contando con alta eficiencia, seguridad, y escalabilidad, ofreciendo tecnologías de punta enfocados en el desarrollo de aplicaciones para el manejo de datos. Actualmente se encuentra en proceso de migración a esta infraestructura, por lo que ya algunos de nuestros servicios están desplegados en esta herramienta.	No aplica	¢14.389.056 ahorrados en horas hombre

GESTIÓN DE PROYECTOS

Como parte del logro de la estrategia de CSGF, se establecieron proyectos de carácter institucional con equipos interdisciplinarios, que ayudan al cumplimiento de las metas de la organización. A continuación, se detallan los resultados del 2020:

Programa o actividad	Descripción	Resultado 2019	Resultado 2020
Búsqueda de mayor eficiencia de los procesos	Modernización de procesos por medio de mejoras a los flujos de BPM (<i>Business Process Management</i> , por sus siglas en inglés), automatización de tareas manuales y mejoras a reportería.	No aplica	Más de 2.176 horas al año ahorradas en la gestión de procesos
Mejora en la eficiencia de los <i>Contact Center</i>	Proyecto con tres objetivos: incrementar ingresos, disminuir los costos operacionales y mejorar la satisfacción del cliente.	No aplica	Proyecto en pausa durante 2020 debido a que la organización tomó la decisión de analizar las herramientas tecnológicas actuales
Tarjetas	Este proyecto estuvo orientado a ser miembro principal ante <i>Mastercard</i> y dotar de una estructura (recurso humano, procedimientos y espacio físico) para que CS pueda embozar sus propios plásticos. CS dispone de un área de personalización y embozado de tarjetas, lo que permite a las áreas de negocio de la entidad generar un ahorro por comisiones pagadas a la entidad que anteriormente nos representaba ante la marca y, llegar así, de una forma más rápida al asociado.	No aplica	En 2020, se creó el Centro de Personalización y Embozado de Tarjetas de CS, por lo que todos los costos asociados a embozado de plástico se ahorrarán a partir del 2021

SOLUCIONES DIGITALES

Producto del COVID-19, se impulsó aún más el uso de canales digitales para velar por la salud y seguridad de los asociados y colaboradores. A continuación, se presentan los resultados de los canales transaccionales durante el 2020:

Programa o actividad	Descripción	Resultado 2019	Resultado 2020
Usuarios de CS en línea	Se realizó una depuración de usuarios para dejar solamente los activos.	24.425 usuarios activos	14.532 usuarios activos

Transacciones de CS en Línea acumuladas	Se realizaron mejoras para la creación de certificados a plazo, reimpresión de comprobantes y cambio de cuota de los ahorros.	162.641 transacciones	165.710 transacciones
Usuarios de CS Móvil	Se realizó una depuración de usuarios para dejar solamente los activos.	10.987 usuarios activos	10.029 usuarios activos
Transacciones de CS Móvil acumuladas	Se agregó la inclusión de cuentas IBAN, validación de número celular para Sinpe Móvil y valoración de la aplicación con la encuesta de satisfacción.	198.472 transacciones	358.529 transacciones



ARQUITECTURA EMPRESARIAL Y CALIDAD

Las acciones realizadas desde Arquitectura Empresarial para asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos planteados por CSGF durante el 2020 fueron:

Programa o actividad	Descripción	Resultado 2019	Resultado 2020
Estrategia y planificación	Objetivos anuales operativos planteados para el cumplimiento de los objetivos estratégicos. En 2020, se disminuyó la cantidad de indicadores, eficientizando la estrategia.	52 indicadores incluidos en el Plan Anual Operativo	21 indicadores incluidos en el Plan Anual Operativo
Análisis integral de Indicadores de Gestión (KPIs)	Cantidad de indicadores analizados y controlados en el Sistema de Gestión Integrado, que permiten evidenciar la mejora continua de los procesos.	119 indicadores analizados	119 indicadores analizados
Mejora y estudios de procesos	Mejoras realizadas a procesos de la organización, para lo cual se identificaron los estudios más relevantes. Las más destacables son: Diagnóstico de mejoras Corredora de Seguros Mapeo de procesos - Bin Sponsor y Adquierecia Mejora de tiempos de respuesta en Contact Center Mejora de tiempos y alcance en Planificación Estratégica de Arquitectura Empresarial Informe y mejoras de procesos en el CSC	No aplica	5 procesos relevantes

Certificaciones	Horas de auditoría y de capacitaciones al personal que permiten continuar con las certificaciones de las normas de Calidad ISO 9001: 2015, de Responsabilidad Social INTE G35: 2012, de Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14001: 2015 y Carbono Neutro INTE B5: 2016.	12 colaboradores capacitados	25 colaboradores capacitados
Automatización Robótica	Procesos aptos para automatización robótica implementados.	No aplica	1 bot implementado
Business Process Management	Mejoras implementadas en BPM de consumo.	No aplica	25 mejoras implementadas

IMPACTO DEL COVID-19 EN LA GESTIÓN DEL TEMA

Al inicio de la pandemia se presentaron quejas por el tema de digitalización de trámites, lo que impulsó la adaptación y aceleración de nuevas iniciativas digitales.



ESTATUS DE COMPROMISOS 2020

A continuación, se presenta el estado de avance de los compromisos en este tema material que se asumieron en el Reporte de Sostenibilidad 2019:

COMPROMISO 2020	ESTADO	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE
Mejorar el <i>time-to-market</i> de los productos y servicios ofrecidos a las personas asociadas.	En proceso	Se está trabajando en el tema de digitalización para la autogestión de los asociados, así estos no se desplazarían a una sucursal.
Mantener la orientación hacia la estandarización del servicio, en todos los puntos de contacto, creciendo a nivel de los canales digitales 24/7 y de autoservicio.	Finalizado	El alcance de experiencia en el servicio e innovación implica la estandarización de la experiencia que viven nuestros asociados en todos los canales de atención. Unido a lo anterior, la estrategia empresarial basada en datos, junto con los canales digitales que integran diversas tecnologías y una adecuada gestión de proyectos, permiten desarrollar iniciativas que generan gran impacto a nuestros asociados.
Dar continuidad al compromiso con la innovación, la experiencia y el emprendimiento en el país mediante el Nova Hub.	Finalizado	Avanzamos con una aprobación de desarrollo de un modelo de negocio de innovación abierta y tres validaciones de modelos de negocio.
Desarrollar proyectos orientados al core del negocio, que apoyen la eficiencia en el servicio a las personas asociadas, y proyectos regulatorios que garanticen el cumplimiento de requisitos de entes reguladores.	Finalizado	La organización ha estado trabajando en una serie de iniciativas y proyectos tales como: CS Filas, Finantech, CS Divisas, Ahorre Comprando, Asistente Digital y WhatsApp Empresarial, robotización de procesos, mejoras en canales digitales y diversos focos en temas de medios de pago, entre otros. Todo esto para ser más ágiles en los tiempos de respuesta e impactar de forma positiva la experiencia, además de fortalecer la cultura innovadora de CSGF.

COMPROMISO 2020	ESTADO	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE
<p>Fortalecer la gestión en: Metodologías de trabajo Control de seguimiento y monitoreo Capacitaciones Partes interesadas Cultura de medición Cambio y comunicación.</p>	<p>En proceso</p>	<p>La gestión se realiza mediante actividades que fomenten la cultura de pensamiento innovador, en la resolución de retos de negocios y en la sensibilización de temas importantes de innovación como casos de éxito y nuevas tendencias. Desde la Dirección de Innovación y Estrategia se gestiona a través de la creación de un plan de capacitaciones, el cual permite convertir a los colaboradores de primer ingreso en Asesores Expertos. También, se generan protocolos de atención en las principales interacciones, midiendo el nivel de recomendación de los asociados, el esfuerzo al adquirir nuestros productos, servicios que permitan conocer la satisfacción en el servicio mediante el análisis de información y procesos de mejora continua en los diferentes canales. Adicionalmente, la organización ha incorporado las prácticas ágiles en la administración de proyectos, con lo cual, se entrega valor más temprano (funcionalidades) para el cliente sin que el proyecto haya concluido.</p>
<p>Fortalecer CS Móvil con nuevas funcionalidades y opciones de autogestión.</p>	<p>En proceso</p>	<p>La organización ha estado trabajando en una serie de iniciativas y proyectos tales como: CS Filas, Finantech, CS Divisas, Ahorre Comprando y Asistente Digital y WhatsApp Empresarial, robotización de procesos, mejoras en canales digitales y diversos focos en temas de medios de pago, entre otros.</p> <p>Todo esto para ser más ágiles en los tiempos de respuesta e impactar de forma positiva la experiencia además de fortalecer la cultura innovadora de CSGF.</p>
<p>Implementar CS Divisas y Ahorre Comprando, dando seguimiento a sus indicadores de uso y rentabilidad.</p>	<p>En proceso</p>	
<p>Realizar el plan piloto de Filas en tres sucursales (Alajuela, Cartago y Oficinas Centrales) durante un periodo de tres meses para evaluar la implementación de un sistema de filas en las sucursales.</p>	<p>Finalizado</p>	<p>Se llevó a cabo el plan piloto que resultó exitoso y se extendió a 7 sucursales más para finalizar el 2020 con 10 sucursales que brindan este servicio.</p> <p>De parte de la Dirección de Innovación y Estrategia, se hacen sesiones mensuales con Mercadeo y Ventas para validar la información y, de esta forma, optimizar el uso del sistema de cara a una mejor experiencia en el servicio.</p> <p>La implementación de CS Filas nos permite tomar decisiones en tiempo real sobre la atención y abandono de asociados en las sucursales.</p>

COMPROMISO 2020	ESTADO	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE
Realizar el plan piloto de minibranches para validar su funcionamiento como canal adicional que facilita la autogestión y el impacto en las personas asociadas.	En proceso	Este plan piloto y su desarrollo iniciaron en el mes de diciembre, por lo que se extiende al 2021, el año pasado se trabajó en temas de contrato y en la creación del equipo del proyecto.
Implementar iniciativas de automatización de procesos y consolidar el uso de la plataforma ISOTools.	En proceso	Para el 2020, se trabajaron en mejoras en los aplicativos PID y BPM que permiten la automatización de procesos y actividades de la cadena de valor. Se adquirió el aplicativo RPA, cuyo propósito es automatizar las tareas manuales. En el ámbito de los ISOTools, se trabajó en las configuraciones y carga de información para que inicie su utilización masiva en el 2021.
Continuar con la estandarización de procesos, control de calidad, mejoras y gestión de los indicadores de desempeño, siempre en la búsqueda de la mejora continua.	En proceso	Para el 2020, se continuó la estandarización de los indicadores e inició la utilización de ISOTools. Además, se trabajó en las actualizaciones de fichas de procesos y de productos relativas a la cadena de valor.
Continuar con la estrategia de canales digitales.	En proceso	A finales del 2020, se inició con la implementación y desarrollo de una nueva versión del Asistente Digital y de los canales de WhatsApp para brindar un mejor servicio a los asociados, de manera unicanal y con la integración de estos con el CRM.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL



TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La transformación digital y las tecnologías disruptivas están evolucionando sin precedentes en el sector bancario. Las entidades financieras se enfrentan a decisiones cruciales a medida que la tecnología avanza, cambiando las expectativas de los clientes y el panorama regulatorio. Este tema se potenció aún más durante el 2020 con la llegada del COVID-19, pues los servicios digitales fueron prioridad para los clientes, al limitarse la posibilidad de realizar trámites presenciales.

La transformación digital forma parte del ADN organizacional y la visión estratégica de CSGF, que abarca: procesos, tecnología, gente y nuevos modelos de negocio, por lo que se trabaja el tema en coordinación con la Dirección de Innovación y Estrategia y la Dirección de Tecnologías de la Información. Se gestiona por medio de diferentes iniciativas y de proyectos enfocados a la optimización de procesos, tanto de cara al cliente como internamente, diversificación del portafolio de productos y competencias digitales. En este intervienen las siguientes áreas:

- **Iniciativa RPA o Robot Process Automation:** liderada por Arquitectura Empresarial y Calidad, cuyo rol es asegurar el alineamiento de la ejecución con la estrategia, mediante el planteamiento del proyecto, mejora de procesos y enfoque de la calidad, además de la vinculación con las tecnologías de información. Esta iniciativa está asociada a las siguientes competencias digitales definidas en la organización: digitalización, adaptación al cambio, gestión basada en datos.
- **Iniciativa Oracle Data Visualization:** liderada por el Centro de Inteligencia Analítica, cuyo rol es analizar la información generada por diversos procesos para crear dashboards e indicadores de seguimiento que complementen la gestión de los proyectos. Esta iniciativa está alineada a las siguientes competencias digitales definidas en la organización: adaptación al cambio, gestión basada en datos y mentalidad innovadora y digital.
- **Iniciativa Canales Digitales con Inteligencia Artificial:** liderada por Innovación y Experiencia en el Servicio junto con el Centro de Inteligencia Analítica, quienes buscan transformar necesidades en soluciones mediante nuevos procesos, modelos de negocio integrales que generen valor y experiencia en el servicio. Esta iniciativa está vinculada a las siguientes competencias digitales definidas en la organización: adaptación al cambio, gestión basada en datos y mentalidad innovadora y digital.
- **Proyecto BaaS y CS Divisas:** liderado por Soluciones Digitales, su rol es brindar seguimiento a la solución de incidentes o mejoras en canales y servicios digitales, además de consolidar la cultura en el uso del CRM y los canales digitales. Esta iniciativa está alineada a las siguientes competencias digitales definidas en la organización: adaptación al cambio, gestión basada en datos y mentalidad innovadora y digital.
- La Oficina de Proyectos (PMO) lidera proyectos de índole institucional orientados al centro de la organización, cuyo rol es administrar y acompañar a los equipos. Esta iniciativa está alineada a la competencia digital definida en la organización: adaptación al cambio.

Para la gestión del tema se dispone de las Políticas para la Administración de Inversiones en *Fintech* (tecnología financiera, en español), *Insurtech* (tecnología de seguros, en español) y Empresas de Base Tecnológica por CSGF:

- **P1-DIE Política para la administración de inversiones en Fintech, Insurtech y Empresas de Base Tecnológica:** Su objetivo es normar la gestión del portafolio de inversiones en empresas fintech, insurtech y empresas de base tecnológica del CSGF.
- **P1-NDI Política para la operación de servicios financieros distintos a la intermediación.** Su objetivo es normar las condiciones de operación de los servicios financieros que Coopeservidores ofrecerá a personas asociadas y clientes, cuya naturaleza está fuera del ámbito de la intermediación.

En cuanto a métricas, se ha aportado al logro de la estrategia por medio de la ejecución de los siguientes proyectos (los resultados se encuentran en el capítulo de innovación y experiencia en el servicio):

- Creación de un ahorro autogestionado por un canal digital.
- Mejoras a los canales digitales en temas de servicios y de autogestión.
- Implementación de CS *Click*.
- Implementación de CS Divisas.
- Canales digitales con inteligencia artificial.
- Implementar el **90%** de una Plataforma e infraestructura *Cloud* Analítica al II Semestre del 2020.
- Implementar el **100%** de *Scoring* (Origenación y Mantenimiento) a diciembre del 2020.
- Nuevas versiones de la aplicación CS Móvil para los sistemas operativos Android y iOS.



A continuación, se detallan los resultados de los proyectos, programas e iniciativas internas de CSGF, ejecutados en 2020 en el tema de Transformación Digital:

PROGRAMA O ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESULTADO 2020
Elaboración de proyectos de transformación	CSGF inició su proceso de transformación digital tiempo atrás, como parte de su estrategia de sostenibilidad y diferenciación en un mercado cada vez más cambiante y competitivo. En el 2020, el aporte a esta estrategia fue dado por: CS Divisas, Ahorre Comprando, BaaS, Estrategia de Canales Digitales, Bin Sponsor, Exploración de Plataformas de Medios de Pago, Cambio de Core etapa II y Web Informativa de Grupo Financiero.	8 (CS Divisas, Ahorre Comprando, BaaS, Estrategia de Canales Digitales, Bin Sponsor, Exploración de Plataformas de Medios de Pago, Cambio de Core etapa II y Web Informativa de Grupo Financiero).
Automatización del Árbol de Rentabilidad por Sucursal	Es una herramienta que permite consolidar las razones financieras de rentabilidad más importantes de CSGF, para conocer el análisis del desempeño financiero y operativo por sucursal. Además, permite conocer cuáles son las agencias con mayor rentabilidad.	Estimación de ahorro de un 90% del tiempo del área financiera en la generación del reporte.
		Estimación de ahorro en horas hombre de €981.072*.
Automatización del Cálculo de Intermediación Financiera	Es una herramienta que permite a la organización llevar el control y conocer el estado del beneficio obtenido mediante la diferencia del rendimiento de los activos productivos y el costo de los pasivos financieros, al cual llamamos margen financiero.	Estimación de ahorro de un 90% del tiempo del área financiera en la generación del reporte.
		Estimación de ahorro en horas hombre de €163.512*.
Modelo de Rentabilidad de Activos	Modelo predictivo que permite conocer el impacto y la relación de variables financieras en la rentabilidad de los activos (ROA) de CSGF.	El año 2020, se enfocó en el despliegue de la iniciativa y calibraciones al modelo; para el 2021, se definirán las métricas y su proceso de seguimiento.
Scoring Origenación	Consiste en el desarrollo e implementación en el core transaccional de un score de crédito para el otorgamiento de nuevos créditos de consumo.	El <i>scoring</i> se desarrolló en el 2020, entrando en vigencia en el mes de diciembre; en el primer trimestre del 2021, se realizarán los análisis respectivos de los resultados de dicha implementación.
Arquitectura Oracle	Es una plataforma que engloba analítica, bases de datos, microservicio, analítica aumentada y otras diversas plataformas e infraestructuras, cuenta con alta eficiencia, seguridad y escalabilidad, y ofrece tecnologías de punta enfocadas en el desarrollo de aplicaciones para el manejo de datos. Actualmente, se encuentra en proceso de migración a esta infraestructura, por lo que ya algunos de nuestros servicios están desplegados en esta herramienta.	Estimación de ahorro en horas hombre de €14.389.056*.

PROGRAMA O ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESULTADO 2020
Automatización informe Colocación Diaria	Es un informe estratégico que muchas áreas utilizan con el fin de conocer la colocación diaria.	Estimación de ahorro en horas hombre de €3.924.288*.
Automatización Estimación por Deterioro	Permite llevar un control de las inversiones que realiza CS de forma automatizada, reduciendo procesos humanos que pueden inducir al error.	Estimación de ahorro en horas hombre de €163.512*.
<i>Drivers</i>	Reducción de tiempos y errores humanos en la generación de los informes, mejor control sobre los productos y la cartera de tarjetas para toma de decisiones.	Estimación de ahorro en horas hombre de €490.536*.
Modelo de Optimización de efectivo	Ayuda a darle seguimiento al saldo de cada sucursal e identificar el día óptimo de fondeo por medio de remesas, esto con el fin de mejorar la administración del costo. También permite verificar el saldo de cierre de las sucursales. Adicionalmente, la revisión del análisis de los montos que solicitan las sucursales.	Estimación de ahorro en horas hombre de €3.270.240*.
Proyectos alineados a la Arquitectura Empresarial y la visión futura	Mide el grado de alineamiento de los proyectos con la visión futura de la organización y el aporte de la arquitectura para la creación del portafolio.	100% de proyectos alineados.
Automatización indicadores de mercado (Riesgos)	Automatización de los principales indicadores macroeconómicos del mercado financiero nacional e internacional.	Estimación de ahorro en horas hombre de €1.308.136*.
Proyecto BaaS (<i>Banking as a Service</i>)	CSGF cree en la transformación digital y los beneficios que brinda el ser digitales, ágiles y simples, y este proyecto busca renovar los canales digitales y brindar una experiencia para que los clientes puedan realizar cualquier servicio relacionado con sus finanzas, sin necesidad de pasar por una oficina, es decir, ofrecer un servicio que esté disponible 24/7 desde cualquier lugar, a través de un dispositivo con conexión a internet.	El proyecto inició en mayo del 2020 y se realizó una salida a producción con mejoras de CS Móvil y dos salidas a producción con mejoras de CS en Línea.
Automatización Robótica de Proceso	Durante el 2020, se hizo un análisis de cargas laborales para identificar procesos manuales y se implementó un bot para las áreas que cuentan con mayor porcentaje de procesos manuales. Se seleccionaron las áreas de Tesorería, Contabilidad y Captación.	1 proceso robotizado

PROGRAMA O ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESULTADO 2020
<i>FINANTECH</i>	Para fortalecimiento mediante recursos financieros de las pymes de base tecnológica, cuyo negocio sea la creación y comercialización de tecnología.	Se lanzó a finales de 2020, por lo tanto, se espera obtener resultados en 2021.
Canales digitales con inteligencia artificial	Se ha trabajado en la definición de la estrategia para la implementación de un asistente digital que integre WhatsApp, chat en línea, Apolo (chat de <i>Messenger</i>) y CS Click; con el objetivo de generar la multicanalidad y estandarización del servicio.	Se encuentra en proceso de implementación.
Mejoras al BPM (<i>Business Process Management</i>)	Orientadas a optimizar los procesos internos, el desarrollo del flujo de tarjeta de crédito, así como contar con requerimientos para los nuevos flujos que aportan al negocio y las áreas de apoyo de CSGF.	25 mejoras implementadas.
Proyecto de integración de aplicaciones	Integración de plataformas para hacer más eficiente la gestión de cara al asociado actual o potencial, esto logra que el Gestor de Negocio se pueda enfocar en la asesoría y en la experiencia.	3 plataformas integradas.
Plataforma de Integración Digital	Nuevas funcionalidades y mejoras para la Plataforma de Integración Digital, que permitan un uso óptimo en el área de negocio de CSGF.	Disminución del 47% de los tiempos de respuesta en las mejoras aplicadas.
Compra de licencias Cisco ISE	Con este licenciamiento adicional se logró aumentar la capacidad de conexiones VPN (un equipo que permite acceso a los sistemas internos de la organización a los colaboradores), para todos los colaboradores que debieron realizar teletrabajo.	66% de los colaboradores de CSGF realizaron teletrabajo en 2020.
Adquisición de licencias Cisco <i>Jabber</i>	Con la adquisición de este licenciamiento, se logró aumentar la capacidad de uso de licencias de <i>SoftPhone</i> para usuarios en teletrabajo que utilizan el teléfono de forma continua.	40 nuevas licencias.
Alquiler de máquinas portátiles	De esta manera, se facilitó el traslado de usuarios y equipos a sus respectivos hogares, para poder realizar teletrabajo.	75 equipos alquilados y se utilizaron el 100%.
Alta disponibilidad del Cisco ISE	Con la implementación de un segundo equipo Cisco ISE, se garantiza la continuidad del servicio de VPN, considerando que se tornó un servicio crítico por las condiciones de la pandemia.	Compra de equipo Cisco para garantizar teletrabajo.

PROGRAMA O ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESULTADO 2020
Activación de un segundo enlace de 100 Mb de Internet	Con este servicio, ha sido posible segmentar la carga de conexiones VPN por los 2 enlaces principales, de forma que se evita la saturación de un solo enlace y, por ende, la afectación en la operativa de los colaboradores que están trabajando remotamente.	Habilitación de segundo enlace para no recargar un solo enlace.

*Nota: El cálculo de estimación de ahorro en horas hombre hace alusión al tiempo que disminuirá el usuario en la creación de *dashboard*, extracción de información, mayor velocidad en la generación de reportes y mayor rapidez de autoservicio. Este indicador se calculó tomando en cuenta la cantidad de tiempo invertido antes del proyecto (horas por semana), la periodicidad de ejecución de la tarea (semanas y meses), así como el costo promedio de horas-hombres obtenido del cálculo realizado por el CIA y las áreas involucradas. Es importante indicar que es un escenario promedio estimado donde se incluyen las diferentes solicitudes de diversas áreas.

Adicionalmente, hemos establecido alianzas con socios estratégicos tipo proveedor/cliente que buscan acuerdos ganar/ganar, con la intención de que el proveedor incremente su cartera de casos de éxito y CSGF, a su vez, adquiera plataformas o tecnología que generen valor agregado a nuestras partes interesadas. Con *Isthmus*, *Sinnplify*, *DatasyS* y *Qlogik* se trabajan alianzas de tipo proveedor/cliente, cuyo beneficio es la transferencia de conocimiento y la adquisición de nuevas plataformas y tecnologías, para luego desarrollar nuevos productos y servicios. *Masterzon* permite a la organización contar una *fintech* cuyos desarrollos son ágiles, lo que permite una alianza y rapidez en la generación de nuevos productos y servicios, así como ampliar la atracción de nuevos asociados.

IMPACTO DEL COVID-19 EN LA GESTIÓN DEL TEMA

Se tuvo que reenfocar los esfuerzos en el ámbito de TI, mediante la implementación del teletrabajo, habilitación de salas para cumplir con la normativa del Ministerio de Salud, ampliar el ancho de banda y compra de licencias adicionales.

Asimismo, se aceleró la implementación de los proyectos e iniciativas digitales descritos en este capítulo, como por ejemplo el proyecto BaaS, que se encargó de mapear las necesidades de los asociados para hacer trámites desde sus dispositivos móviles y así crear funcionalidades o mejoras a los canales digitales, con esto se incrementó la transaccionalidad en los canales y los medios de pago se aumentaron para la compra en comercios.

CIBERSEGURIDAD Y CIBERRESILIENCIA



CIBERSEGURIDAD Y CIBERRESILIENCIA

Para CSGF, la seguridad de la información debe gestionarse adecuadamente de acuerdo con las mejores prácticas en el tema, a fin de administrar y mitigar los riesgos, de manera que se logre reducir costos, optimizar los recursos e inversiones en tecnología, proteger al negocio, mejorar la competitividad, cumplir los requerimientos legales y reglamentarios, y se desarrolle de forma satisfactoria la operatividad del negocio. Aún más cuando la transformación digital es clara y las amenazas emergentes hacen replantear estrategias con el propósito de que no interfieran en el cumplimiento de nuestros objetivos; tal es el caso de lo ocurrido a raíz de la pandemia de la COVID-19.

La información de la entidad, clientes, proveedores y asociados es uno de los activos más importantes para CSGF, por lo que se requiere de una protección adecuada que mantenga el impacto y ocurrencia de los incidentes de seguridad de la información dentro de los niveles de apetito de riesgo definidos por el órgano de dirección. El no cumplimiento de la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información puede afectar de forma directa, mediante sanciones por incumplimiento legal de privacidad de información, o indirectamente a través de eventos como fraudes, daño a la propiedad intelectual, desventaja competitiva, desconfianza de asociados, proveedores o socios estratégicos.

CSGF cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) para administrar los posibles riesgos a la seguridad de información e implementar controles que reduzcan riesgos significativos. La alta dirección tiene la función de demostrar liderazgo y compromiso para la implementación del Sistema, proporcionando los recursos necesarios. A su vez, el área de Tecnologías de la Información es la encargada de implementar y mantener controles técnicos y documentales para proteger el flujo de información a través de la red, además de retroalimentar al área de Seguridad de la Información sobre cualquier evento o situación que contribuya a la mejora del proceso de seguridad.

Las siguientes políticas tienen como objetivo definir los aspectos y lineamientos para administrar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de los colaboradores, asociados y proveedores de CSGF:

- **P3-OSI** Políticas Generales para el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).
- **P4-OSI** Política para Uso Aceptable de Activos de Información.
- **P5-OSI** Política para la Seguridad Lógica.
- **P6-OSI** Política para la Identificación y Clasificación de la Información.
- **P7-OSI** Política para Áreas Seguras.
- **P8-OSI** Política de Monitoreo de Recursos Tecnológicos.

Para evaluar la eficacia del enfoque de gestión, se realiza un monitoreo continuo del SGSI mediante diversos medios con el fin de comprobar si los resultados obtenidos cumplen con los objetivos establecidos, por ejemplo, se cuenta con los servicios del Centro de Operaciones de Seguridad que monitorea 24 horas, los 7 días a la semana nuestros sistemas, emitiendo reportes constantemente. Para implementar acciones sobre los hallazgos de estos reportes, existe un plan integral de respuesta alineado con las mejores prácticas del sector, el cual se aplica en el momento de recibir cada uno de los reportes.

El COVID-19 planteó durante el 2020 un gran desafío a la ciberseguridad y ciberresiliencia en CSGF, debido a que la crisis sanitaria provocó la necesidad de conexiones remotas (teletrabajo) de la mayoría de los colaboradores en los distintos departamentos. Por lo tanto, CS Grupo Financiero ha desarrollado actividades para atender las vulnerabilidades que puedan generarse en la plataforma tecnológica y las posibles amenazas externas, cuyas acciones están orientadas a reforzar las medidas de seguridad como parte de la mejora continua.

IMPACTO DEL COVID-19 EN LA GESTIÓN DEL TEMA

Se tuvo que adquirir equipos portátiles para realizar teletrabajo, se estableció que todo colaborador debía conectarse por Red Privada Virtual (VPN por sus siglas en inglés) la cual es una tecnología de red que se utiliza para conectar una o más computadoras a una red privada mediante internet. Asimismo, los equipos debían contar con las mismas herramientas de seguridad con las que contaban dentro de las instalaciones. Todo lo anterior significó una inversión en recursos y tiempos no presupuestados para el área de TI.

Por otra parte, durante el 2020 no se presentaron reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad y/o pérdidas de casos, así como por parte de entes supervisores o terceros, lo cual evidencia un adecuado manejo del SGSI y cumplimiento de las obligaciones legales y regulatorias por parte de CSGF.



En el siguiente cuadro se describen los proyectos realizados en 2020 para el tema material de Ciberseguridad y ciberresiliencia, así como sus principales indicadores:

PROYECTO	DESCRIPCIÓN	INDICADOR	RESULTADO 2019	RESULTADO 2020
Implementación de CloudGuard	Se continuó con la implementación de la herramienta <i>CloudGuard</i> para identificar y bloquear correos con fraude informático (<i>phishing</i>) y <i>softwares</i> maliciosos (<i>malware</i>)	Cantidad de amenazas de <i>malware</i>	442	426
		Cantidad de ataques de <i>phishing</i>	453	2.798
Implementación de Sophos	Corresponde al antivirus implementado en CSGF, el cual bloquea en caso de que alguna amenaza de <i>malware</i> ponga en riesgo la infraestructura tecnológica	Cantidad de amenazas detectadas por la herramienta	19.507	26.140
Curso virtual sobre seguridad de la información	Curso virtual sobre fraude informático a todos los colaboradores de CSGF	Cantidad de colaboradores que llevaron el curso	-	701
		Porcentaje de colaboradores aplicables que llevaron el curso	-	100%
Centro de Operaciones de Seguridad (equipo internacional sub contratado)	Realiza un monitoreo 24 horas al día, 7 días a la semana, los 365 días del año sobre la infraestructura tecnológica y alerta ante un eventual ataque	Cantidad de reportes de incidentes generados por el centro	12	12

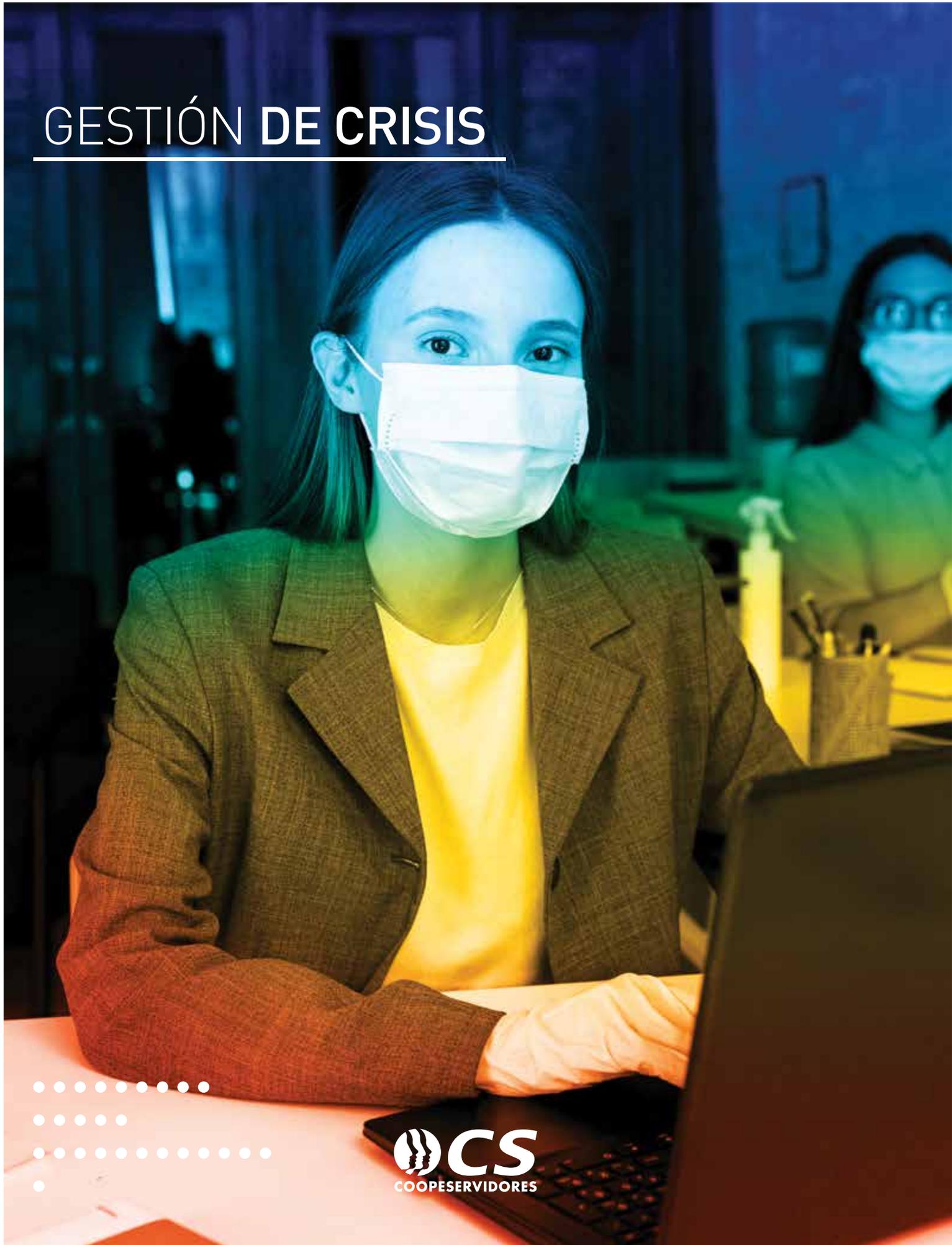
El incremento en cantidad de ataques *phishing* así como amenazas cibernéticas, se debe al aumento de la dependencia de servicios financieros digitales a raíz de la pandemia. Por otra parte, la herramienta de *CloudGuard* fue implementada en el último semestre del 2019, por lo que el escaneo no tuvo el mismo alcance que en 2020, cuando se cubrió todo el año.

ESTATUS DE COMPROMISOS 2020

En el Reporte de Sostenibilidad 2019, se establecieron algunos compromisos que se llevarían a cabo en el tema de ética, riesgo e incumplimiento durante el 2020 (algunos correspondientes a ciberseguridad), por lo que en seguida se describe el estado de avance de estos:

COMPROMISO 2020	ESTADO	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE
Implementación de estrategias de protección para las cuentas privilegiadas en los puestos críticos de CSGF.	Finalizado	Se adquirió una herramienta de cuentas privilegiadas; además, se agregó en doble factor de autenticación para el portal de Microsoft Office 365. Se cuentan con plataformas para la prevención de pérdida de datos, protección de correo electrónico, sistema antivirus.
Automatización del monitoreo 24/7, 365 días al año, para las herramientas antispam y antivirus adquiridos por la organización.	Finalizado	Se cuenta con plataformas para la prevención de pérdida de datos, protección de correo electrónico, sistema antivirus. Se adquirió la herramienta <i>CloudGuard</i> , la cual nos permite identificar y bloquear correos con <i>phishing</i> , <i>malware</i> .
Validación del nivel de madurez de la organización de acuerdo con la norma ISO 27001, correspondiente a la seguridad de la información.	Finalizado	Se realiza un monitoreo continuo del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información mediante diversos medios, con el fin de comprobar si los resultados obtenidos cumplen con los objetivos establecidos. El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información se monitorea considerando buenas prácticas de gestión, normativa externa y estándares internacionales.
Capacitación para incrementar el nivel de concientización de los colaboradores en cuanto a la ciberestafa y la ingeniería social. Desarrollo de capacitaciones físicas y virtuales, además de simulaciones de <i>phishing</i> .	Finalizado	Durante el 2020, se realizó un curso virtual sobre <i>phishing</i> para todos los colaboradores aplicables de CSGF.

GESTIÓN DE CRISIS



La gestión de crisis se refiere a la forma en la que la organización gestiona las crisis de distintas índoles, como financieras o reputacionales por ejemplo, y en este caso, en el marco de la pandemia enfrentada en el ámbito mundial. Por lo tanto, este año, se gestionó bajo un enfoque de salud y seguridad ocupacional, donde la implementación de prácticas en el tema a lo largo de la cadena de valor se volvió especialmente importante en el contexto de la pandemia. Por esto, CSGF estableció como propósito promover centros de trabajo seguros para el bienestar de los colaboradores, clientes y sus diferentes partes interesadas.

La meta del tema en 2020 fue cumplir el 100% de los lineamientos emitidos por las autoridades sanitarias que apliquen para CSGF, lo cual se alcanzó con éxito.

SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

Un componente fundamental para CSGF en la gestión de crisis dentro del contexto de la pandemia del COVID-19 fue la Salud y Seguridad Ocupacional. En CSGF el tema de Salud y Seguridad Ocupacional tiene un enfoque de gestión preventivo, pues busca mitigar los riesgos que puedan afectar a los colaboradores, clientes u otras partes interesadas de la organización cuando están dentro de las instalaciones. Adicionalmente, se ejecutan acciones para promover actividades y espacios de trabajo seguros para el bienestar de los colaboradores, clientes y otras partes interesadas.

Para asegurar la gestión del tema, CSGF cuenta con un proceso de Salud Ocupacional que forma parte de la Dirección de Gestión Humana; por tanto, se cuenta con un profesional en el tema, comisiones de Salud y Seguridad Ocupacional, brigadas de emergencia y el Servicio de Consultorio Médico de tiempo completo que brinda los servicios de medicina laboral, enfermería y terapia física.



POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

La política establece compromisos puntuales que velan por la salud y seguridad ocupacional de todas las partes interesadas que se encuentran en las instalaciones de la organización.



IMPACTO DEL COVID-19 EN LA GESTIÓN DEL TEMA

Dado a la atención de la emergencia sanitaria por la pandemia del COVID-19, el enfoque de gestión en Salud y Seguridad Ocupacional se modificó a la mitigación de riesgo de contagio por COVID-19. Entre los impactos se destacan:

- Diseño de planes de contingencia ante el riesgo de alerta roja.
- Modificaciones presupuestarias para la implementación de controles asociados al COVID-19 para mitigar los riesgos de contagios, como compras de mascarillas reutilizables para el 100% de los colaboradores, compra de mascarillas quirúrgicas, compra de termómetros, alfombras sanitizantes y lavamanos para el 100% de los ingresos a los edificios de CSGF, instalación de acrílicos para puestos de atención al público, uso de caretas, compra de alcohol en gel, entre otros.
- Cierre de sucursales por dos días en atención al protocolo de casos COVID-19 positivo o sospechosos en centros de trabajo.
- Cambios de horarios en la jornada laboral y atención al público por zonas de riesgo.
- Emigración de la modalidad de trabajo presencial a teletrabajo para **66%** de los colaboradores.
- Fortalecimiento de campañas de comunicación.
- Modificación del proceso de reclutamiento e inducciones a modo virtual.
- Modificación de la atención física del consultorio médico a 100% teleconsulta.

SISTEMA DE GESTIÓN DE SALUD Y SEGURIDAD

CSGF cuenta con un sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo que cubre el **100%** de los colaboradores de la organización y trabaja bajo el marco de la norma INTE/ISO 45001 y la legislación nacional de Costa Rica aplicable para la organización en materia de salud y seguridad ocupacional. Como parte de las medidas implementadas este año para fortalecer dicho sistema, se destacan:

- Se realizó una actualización de la documentación de salud ocupacional, diseñando un manual de salud ocupacional en el cual se integró un apartado con todo lo referente al COVID-19 (protocolos y registros).
- Se inició el trabajo de la actualización de planes de emergencias.
- Se trabajó en la creación de comisiones de salud ocupacional en la totalidad de los centros de trabajo.
- Se realizaron capacitaciones virtuales para el 100% de los colaboradores de CSGF.
- Se trabajó en la atención a la emergencia sanitaria implementando medidas de control para mitigar el riesgo en el 100% de los centros de trabajo.
- Se brindó atención médica por medio del Consultorio Médico con la modalidad teleconsulta, y en caso de que requieren medicamentos, se les hace llegar a la sucursal más cercana para el retiro de estos.
- Se realizaron visitas a los centros de trabajo con el personal médico y de terapia física para realizar las pruebas que no se pueden ejecutar por teleconsulta, como los electrocardiogramas y sesiones de terapia física.



GESTIÓN DE RIESGOS LABORALES

Con respecto a los procesos utilizados para la gestión de riesgos laborales que utiliza el programa institucional llamado CS Suite, a través de este se realiza la identificación y evaluación de riesgos y para cada uno de estos se establecen los controles correspondientes. El mismo programa categoriza los riesgos en altos, medios y bajos, y cuando se genera un incidente asociado a alguno de estos riesgos, se indica en el CS Suite con las medidas de acción según corresponda. Todas las áreas de CSGF utilizan el CS Suite para ingresar notificaciones cuando exista alguna condición de riesgo asociado a salud ocupacional y que afecte su operación o alguno de sus

colaboradores. Adicionalmente, cada colaborador puede contactar al encargado de Salud Ocupacional para notificar la situación y tomar medidas de acción.

Los resultados de la implementación de dicho programa tienen también como objetivo identificar y ejecutar medidas de control para mitigar los riesgos laborales. Adicional a lo anterior, cuando ocurre un incidente, se realizan investigaciones para conocer las causas y establecer planes de acción según corresponda. Para la investigación de incidentes laborales, CSGF cuenta con un Formulario para la Investigación de Accidentes e Incidentes; por otra parte, en el manual de salud ocupacional se cuenta con un protocolo de seguridad para la atención del paciente cuando existe un accidente o una emergencia médica en el centro de trabajo.

Este año se registraron 6 lesiones por accidentes laborales sin grandes consecuencias¹ y no se registraron fallecimientos por accidentes laborales o por enfermedades. A continuación, se muestran las cifras con respecto a salud y seguridad ocupacional en el 2020.



INDICADOR	RESULTADO 2019	RESULTADO 2020
Tasa de frecuencia de accidentes por millón de horas trabajadas ²	1,06	3,55
Cantidad de personas incapacitadas	502	286
Cantidad de días de incapacidad	3.352	1.976

¹ Lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias: lesión por accidente laboral que da lugar a un fallecimiento o a un daño tal que el trabajador no pueda recuperar o no recupere totalmente el estado de salud previo al accidente, o que no se espere que el trabajador recupere totalmente el estado de salud previo al accidente, en un plazo de 6 meses.

² Cantidad de accidentes entre la cantidad total de horas trabajadas, por un millón.

PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE IMPACTOS

IMPACTO PARA LA SALUD Y SEGURIDAD	MÉTODO DE PREVENCIÓN O MITIGACIÓN	RESULTADOS 2020
Lesiones esqueleto-musculares	<ul style="list-style-type: none"> • Webinarios con el fisioterapeuta y el encargado de salud ocupacional sobre posturas saludables. • Adquisición de sillas ergonómicas, para esto se está haciendo un cambio de todas las sillas de forma paulatina (20 por mes), o cuando un colaborador tiene una condición especial se le brinda equipos ergonómicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • 38 participantes en webinarios de terapia física. • Se compraron y cambiaron 160 sillas ergonómicas nuevas a las diferentes sucursales y edificios.
Contagio COVID-19	<ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta con un manual donde se encuentran todos protocolos asociados a la mitigación del contagio COVID-19. • Se cuentan con registros de inspección, webinarios y comunicados semanales asociados a la prevención, compras de equipos de protección para colaboradores, así como implementación de medidas de control físico, entre otras. 	<ul style="list-style-type: none"> • 13 cursos abiertos relacionados con temas COVID-19, en los cuales participaron un total de 871 colaboradores.
Desarrollo de infecciones respiratorias	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de campañas de vacunación contra la influenza. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se aplicaron 145 vacunas contra la influenza.
Prevención de accidentes laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño del plan de trabajo y capacitación para las comisiones de salud ocupacional donde tendrán programas de inspecciones programadas de condiciones de seguridad para la prevención de accidentes 	<ul style="list-style-type: none"> • 872,5 horas de capacitación en temas de salud y seguridad ocupacional.

COMUNICACIÓN

Como parte de los procesos de participación de los trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo, se crearon comisiones de salud ocupacional en cada centro de trabajo de CSGF, así como las brigadas de emergencia. Cada una de estas comisiones cuentan con un plan de acción que deben implementar para el 2021, así como capacitaciones que deben requerir para la gestión de la salud y seguridad ocupacional desde sus competencias.

Adicionalmente, se cuenta con un canal abierto de comunicación con los colaboradores sobre Salud Ocupacional y servicios del Consultorio Médico vía Teams, correo electrónico o teléfono. Para brindar información con respecto a temas de salud y seguridad ocupacional, se hacen comunicados semanales por correo electrónico, así como webinarios de inscripción abierta para todos los colaboradores de CSGF.

FOMENTO DE LA SALUD EN EL TRABAJO

En CSGF se cuenta con un Consultorio Médico con tres servicios principales: medicina laboral, enfermería y terapia física. Además de la atención a los colaboradores, realizan cápsulas informativas que se suben en Yammer (red interna) y webinarios en temas de salud para los colaboradores. El consultorio está adscrito tanto al Instituto Nacional de Seguros como a la Caja Costarricense de Seguro Social y brinda sus servicios en jornada completa con modalidad teleconsulta o presencial cuando se requiere.

El consultorio trabaja directamente con el encargado de Salud Ocupacional para el seguimiento de casos de colaboradores, y cuando es requerido abordar de forma interdisciplinaria: Médico Salud-Ocupacional-Fisioterapia. Además, se realizan campañas y ferias de la salud, así como visitas médicas a centros de trabajo para hacer valoraciones médicas y de terapia física.

Para garantizar la calidad de los servicios de salud, en el manual de Salud Ocupacional se establecen las pautas para la medición de satisfacción de los usuarios del Consultorio Médico de CSGF. Para esto, se utiliza un formulario de Evaluación de Opinión del Servicio de Medicina Ocupacional, y dicha evaluación se realiza una vez al año. Además, mensualmente se hace una reunión de rendición de cuentas de las actividades e indicadores del Consultorio Médico.

TOTAL DE CITAS MÉDICAS	
Resultado 2019	Resultado 2020
3.668	2.117

FORMACIÓN DE COLABORADORES EN SALUD Y SEGURIDAD

Este año se aumentaron la cantidad de horas de capacitación en temas de salud y seguridad ocupacional un **140%** con respecto al año anterior, dado al contexto de la pandemia COVID-19.

872,5

Horas de capacitación en temas de salud y seguridad ocupacional en el 2020 (2019: 364,5 horas).

EN CS ACTIVAMOS EL ESCUDO CONTRA EL CORONAVIRUS (COVID-19)

ESPACIOS DE CHARLAS DE EMPATÍA

En CS seguimos volando por tu salud y bienestar integral, pronto estaremos compartiendo diferentes webinarios que hemos preparado para vos en temas tales como:

- Salud Mental
- Las mejores prácticas para cuidar de los adultos mayores en casa
- Nutrición saludable
- Gestionar las emociones de los niños en casa

Así como espacios de esparcimiento y crecimiento integral para vos y tu familia.

"A veces nos es solo brillar. También es ayudar a alguien, para poder brillar juntos."

GUÍA DE AISLAMIENTO DOMICILIAR

1. Permítenos en una habitación exclusiva, con la puerta cerrada.
2. Si vivís con adultos mayores o personas con enfermedades crónicas, debés trasladarte de vivienda.
3. Debés contar con un servicio sanitario y ducha exclusiva, si no es posible, debéis limpiar el baño con agua, jabón y cloro, posterior a su uso.
4. Debés tener sus utensilios exclusivos, para comer.
5. Si debés compartir zonas comunes, se recomienda:
 - Utilizar mascarilla quirúrgica
 - Lavarse las manos al salir de la habitación
 - Los familiares deben mantener 1.8m de distancia del enfermo

En caso de dudas, podés comunicarte con cualquiera de nuestros doctores o **Mainer Rojas de Salud Ocupacional**.

WEBINARIOS COVID-19

Dentro del contexto de la pandemia de COVID-19, las capacitaciones en salud y seguridad tuvieron un enfoque alrededor de la mitigación de riesgo de contagio por COVID-19 y sobre el bienestar de los colaboradores en las nuevas condiciones de trabajo. Para esto se realizaron **13 webinarios** para todos los colaboradores de la organización, con diversos temas entre los que destacan las recomendaciones para el cuidado de adultos mayores, cuidado de pacientes COVID-19 en casa, cuidados durante el embarazo, recomendaciones nutricionales y alimentarias, cuidados de la población pediátrica, manejo de ansiedad, secuelas médicas post-COVID-19, atención de emergencias en el hogar, posturas saludables en el teletrabajo y recuperación física, entre otros. Adicionalmente, se realizó un webinar para el departamento de Servicios Generales y Seguridad sobre las medidas de seguridad asociadas al manejo defensivo y protocolo COVID-19 en el uso de vehículos.

965 

Suma de participantes que asistieron a los diferentes webinarios relacionados con COVID-19.

EMERGENCIAS



Se realizó una capacitación abierta para todos los colaboradores en el plan preparativo de respuesta ante emergencias, donde se expusieron los protocolos para la atención de emergencias, atención de emergencias en el teletrabajo y teoría del fuego.

Adicionalmente, se realizó una capacitación para el departamento de Servicios Generales y Seguridad sobre las generalidades que deben conocerse con respecto a la atención de primeros auxilios básicos.

686 
Participantes

20
Participantes

SALUD Y BIENESTAR

Como parte del tema de salud y bienestar, este año se realizó un enfoque en maternidad y paternidad, brindando 9 capacitaciones que incluyeron temas como lactancia, estimulación temprana del bebé, paternidad, cuidados durante el embarazo, prevención contra el cáncer mamá, entre otros.

Adicionalmente, se realizaron cursos para el bienestar de colaboradores sobre temas como alimentación sana, clases de zumbay funcionales, recomendaciones para ser resilientes en momentos difíciles y un curso sobre cómo construir un modelo de pensamiento sano, que tuvo como objetivo fortalecer la salud mental de los colaboradores.

225
Participantes



686
Participantes

PRINCIPALES RESULTADOS

- Conformación de más de 20 comisiones de Salud Ocupacional para el 100% de centros de trabajo de CSGF.
- Se incrementó un **79%** el proceso de reclutamientos de brigadistas con respecto al año anterior, logrando un total de **91 reclutados**.
- Diseño e implementación de un manual de lineamientos enfocado en el COVID-19, que incluyó más de **90 inspecciones** para verificar su cumplimiento y cuyos resultados fueron mejoras con respecto a la señalización, cumplimiento de aforo, distanciamiento social, uso de comedor, uso de mascarillas, entre otros.
- Se realizaron **19 protocolos** y registros para mitigar el riesgo de contagio por COVID-19.
- Más de **10 webinarios** con el tema de COVID-19 para colaboradores.
- Se realizó un simulacro nacional con la participación de **506 colaboradores**, representando un **70%** de los colaboradores de CSGF.
- Más de **1.000 participantes** en capacitaciones de Salud Ocupacional en el año.

ESTATUS DE COMPROMISOS 2020

En el Reporte de Sostenibilidad 2019, se establecieron algunos compromisos que se llevarían a cabo sobre el tema de salud y seguridad ocupacional durante 2020, por lo que en seguida se describe el estado de avance de estos:

COMPROMISO 2020	ESTADO	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE
Se ampliará la oferta de servicios médicos para los colaboradores, que incluirá un consultorio de fisioterapia permanente.	Finalizado	En el contrato se servicios del Consultorio Médico se incluyó un consultorio de fisioterapia y, como parte de esto, se realizaron 944 sesiones de terapia física, dos webinarios relacionados a postura saludables y recuperación física en teletrabajo en tiempos de COVID-19 dados por el fisioterapeuta, así como la incorporación del fisioterapeuta al equipo médico en las visitas médicas a sucursales.

CONTINUIDAD --- DE NEGOCIO



CONTINUIDAD DE NEGOCIO

El incremento en los últimos años de la digitalización de los servicios, los ataques cibernéticos, las amenazas, los desastres naturales e inclusive la reciente pandemia, hacen indispensable contar con un Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN) que permita a CSGF proteger los procesos, servicios, infraestructura e información crítica contra incidentes que puedan interrumpir las operaciones, para así disminuir el impacto financiero, pérdida de información, afectación a la reputación, entre otros.

Este marco de gestión permite identificar las principales amenazas y fortalecer la capacidad para responder a estas, por medio de estrategias y planes de continuidad que garanticen que la organización pueda seguir operando durante y después de la materialización de un incidente, así como proteger los intereses de las partes interesadas.

La gestión de continuidad del negocio enmarca toda la gestión de CSGF. Primero se realiza un análisis de impacto del negocio o BIA como se le conoce por sus siglas en inglés (Business Impact Analysis), el cual se aplica a todas las áreas de CS y CS Corredora de Seguros para identificar los procesos, servicios, infraestructura, sistemas y proveedores críticos. Este análisis permite definir el alcance del SGCN según su criticidad para el Grupo.

Una vez que se cuenta con la información del análisis de impacto del negocio, se procede a identificar todos los posibles escenarios que puedan afectar la continuidad de los procesos y servicios críticos, esto para definir estrategias y planes de continuidad que permitan garantizar que los servicios sigan operando después de materializado un evento disruptivo o bien, lograr tiempos de interrupción menores.

La coordinación del SGCN está a cargo del área de Gestión de Riesgos, que vela por el cumplimiento tanto de la normativa de entes reguladores así como de implementar las mejores prácticas a través de la norma ISO 22301 Gestión de la Continuidad del Negocio y COBIT5, metodología que permite comprender el gobierno y la gestión de las tecnologías de información (TI) de una organización y evaluar el estado de las TI en la empresa.

Para satisfacer los requisitos de la norma ISO 22301, se realiza un análisis de impacto del negocio, el cual se actualizó en el 2020 para todo el Grupo Financiero, posterior a la identificación de los riesgos que puedan afectar la continuidad del negocio, la definición de estrategias, los planes de continuidad, los programas de capacitación y los escenarios de pruebas de continuidad.

Con el objetivo de garantizar el compromiso de la Alta Gerencia y la correcta rendición de cuentas, se estableció un Comité de Continuidad de Negocio Corporativo, conformado por los miembros del Comité Ejecutivo Corporativo, Gerente de Riesgos, Gerente de Relaciones Corporativas y Sostenibilidad y la analista de continuidad del negocio.

A su vez, existen distintos equipos o comités los cuales deben rendir cuentas sobre sus planes de trabajo al Comité de Continuidad:

- **Comité de Comunicación de Crisis:** se encarga de gestionar los temas de comunicación interna y externa durante una crisis y proteger la reputación del grupo. Son los responsables de la aplicación y actualización del Manual de Comunicación de Crisis.
- **Comité de Continuidad de Tecnología de Información:** responsable de garantizar una recuperación de los sistemas, información e infraestructura crítica en el menor tiempo posible. También, se encargan de tener planes de respaldo y demás estrategias necesarias para las tecnologías de información de la organización.
- **Comité de Atención de Emergencias:** equipo responsable de dirigir, planear y coordinar todo lo referente a la emergencia antes, durante y después de que suceda, además de coordinar todo lo relacionado con la Brigada de Emergencias y simulacros de evacuación.
- **Comité de Contingencia de Liquidez:** responsables de administrar el riesgo de liquidez y Plan de Contingencia de Liquidez.
- **Equipos de procesos críticos:** responsables de definir las estrategias y protocolos para garantizar la continuidad de sus procesos, los cuales se encuentran en el plan de continuidad de CS y CS Corredora de Seguros.

Cada uno de estos equipos debe crear anualmente un plan de trabajo y rendir cuentas periódicamente al Comité de Continuidad del Negocio Corporativo.

Como parte de la documentación interna que guía la gestión del tema, se cuenta con la P1-CNE Política para Continuidad del Negocio, Reglamento para la operación del Comité de Continuidad del Negocio de CSGF y la Metodología para la Continuidad del Negocio.

Todas las actividades que se realizan en temas de Continuidad de Negocio se evalúan por medio del Comité de Continuidad del Negocio Corporativo, así como a través de auditorías internas y externas anuales.

PRINCIPALES DESAFÍOS

El principal desafío durante el 2020 fue la atención de la crisis producto del COVID-19. La mayoría de los planes de trabajo de cada Comité se debieron modificar, cambiando algunas tareas para realizarlas de manera virtual o posponer ciertas actividades al 2021.

IMPACTO DEL COVID-19 EN LA GESTIÓN DEL TEMA

Como parte de la madurez que tiene la gestión de continuidad del negocio en el Grupo Financiero, previo a que se reportara el primer caso de COVID-19 en Costa Rica, se convocó a sesiones del Comité para definir acciones preventivas, y una vez que se reportó el primer caso, se monitoreó e implementaron las medidas solicitadas por el Ministerio de Salud. Al ser un tema de salud y afectación a los colaboradores, se designó a la Dirección de Gestión Humana para que liderara todas las acciones y medidas ante la pandemia, teniendo que rendir cuentas al Comité de Continuidad y Consejo de Administración sobre las medidas ejecutadas de manera continua.

Dentro de los principales resultados de la gestión 2020 de la Continuidad de Negocio se destacan:

- Se evaluaron los riesgos relacionados al COVID-19 y se crearon **19 diferentes protocolos y registros de implementación** (protocolo para ingreso de contratistas y proveedores, registros de inspección de lineamientos COVID-19, protocolos de sucursales, capacidades de salas y comedores, protocolos para reuniones, evaluación de factores de riesgo para nuevos ingresos, protocolo de uso de alfombras, protocolo para el DAS, zonas naranja, uso de vehículos, protocolo de actuación ante casos sospechosos y confirmados, limpieza y desinfección, uso de mascarillas y caretas, uso de termómetro, entre otros).
- Se entregó caretas y mascarillas a todo el personal que labora de forma presencial, estación de alcohol en gel en todos los edificios y kits para los colaboradores, instalación de apantallamientos acrílicos para atención de asociados, uso de termómetros, lavamanos portátiles, alfombras sanitizantes, reforzamiento de limpieza, creación de teleconsulta médica.
- Se realizaron más de **90 inspecciones** para verificar el cumplimiento de lineamientos: inspección de rotulaciones, aforo, medidas de control y prevención, distanciamiento correcto, evaluación de factores de riesgo, atención de consultas, reforzamiento de protocolos.
- Se realizaron más de **18 charlas y webinars** relacionados con temas de prevención y atención del COVID-19, recomendaciones nutricionales, salud mental, resiliencia y consejos para teletrabajo.
- Se creó el **Programa Bienestar y Salud Integral**, el cual ha generado diversas actividades para los colaboradores como: clases virtuales de ejercicio físico y talleres virtuales, mensajes de agradecimiento a los colaboradores, envío de detalles a los hogares en fechas importantes, adaptación de dinámicas virtuales que antes se realizaban de forma presencial (para mayor detalle, diríjase al capítulo desarrollo de colaboradores).



- Implementación de **teletrabajo a 480 colaboradores**, para lo cual se habilitaron todas las herramientas necesarias, se fortaleció la infraestructura tecnológica y seguridad de la información; adicional, se realizan boletines semanales con recomendaciones para sacar el mejor provecho de esta modalidad.
- El reclutamiento y selección se realiza de manera virtual; por tanto, se creó un protocolo para el personal de nuevo ingreso y se implementó el *onboarding* virtual para brindar inducción a los nuevos colaboradores sobre los temas relevantes del Grupo.
- Se ajustaron las jornadas laborales en todas las áreas y sucursales de CS, sin que se afecte el contrato laboral de los colaboradores.
- En cuanto a comunicación interna, desde antes del primer caso, se comenzó a realizar comunicados con las medidas de prevención y se continúa semanalmente remitiendo comunicados y cápsulas informativas con el lema “En CS activamos el escudo contra el COVID-19”.
- Gestión Humana realiza sesiones de seguimiento 1 a 1, para conocer el estado y condiciones de los colaboradores.
- Se remitió una encuesta con el título “**Estamos con Vos**”, para evaluar la satisfacción de los colaboradores con las acciones realizadas y qué otras gestiones consideran se podrían realizar en pro de su bienestar (los resultados se encuentran en el capítulo del tema “Comunicación transparente a colaboradores”).
- Se realizó la actualización de los informes de análisis de impacto del negocio de CS y CS Corredora de Seguros, los cuales permitieron definir el alcance del SGCN.
- Se comenzó a impartir el tema de continuidad del negocio a **121 colaboradores** de nuevo ingreso de forma virtual, así como a los colaboradores activos.
- Se creó el procedimiento para evaluar la continuidad de los proveedores críticos, el cual se implementará en 2021.
- Se realizaron cursos virtuales sobre temas de atención de emergencias y al respecto del Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio, con el fin de fortalecer la cultura en atención de emergencias y continuidad del negocio.

GOBIERNO --- CORPORATIVO



GOBIERNO CORPORATIVO

En función con lo establecido en el REG4-CAD Código de Gobierno Corporativo de CSGF, Gobierno Corporativo se define como: "Conjunto de relaciones entre la administración de la entidad, su Órgano de Dirección, sus asociados y otras Partes Interesadas, las cuales proveen la estructura para establecer los objetivos de la entidad, la forma y los medios para alcanzarlos y monitorear su cumplimiento. El Gobierno Corporativo define la manera en que se asigna la autoridad y se toman las decisiones".

En 2020, el Gobierno Corporativo de CSGF fue un elemento fundamental en la consolidación del modelo de gestión, al ratificar la generación de estrategias individuales para el abordaje de cada uno de los riesgos que son relevantes a la organización, en observancia a la normativa vigente y a las mejores prácticas internacionales. Dichas estrategias son:

- Estrategia para la gestión del Riesgo Estratégico
- Estrategia para la gestión de Riesgo de Proyectos
- Estrategia para la gestión del Riesgo Ambiental / Social
- Estrategia para la gestión del Riesgo de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo
- Estrategia para la gestión del Riesgo Fraude

Estas se suman a las estrategias aprobadas en años anteriores para la gestión del tema:

- Riesgo Reputacional
- Riesgo Legal
- Riesgo de Liquidez
- Riesgo de Crédito

La organización gestiona el tema de Gobierno Corporativo enfocado a la Gestión de Riesgos, mediante la generación de políticas y roles de actuación de cara a facilitar un proceso robusto en el cual, cada órgano de Gobierno que intervenga de una u otra forma en el proceso, tenga claramente definidas sus responsabilidades, según el rol que le corresponda asumir. El REG4-CAD Código de Gobierno Corporativo de CS Grupo Financiero, en su artículo 2, define la estructura de Gobierno Corporativo para su gestión:





PARA COOPESERVIDORES R.L.:

- Asamblea General de Delegados
- Consejo de Administración
- Comité de Vigilancia
- Comité de Educación y Bienestar Social
- Comités Técnicos Corporativos
- Comité Corporativo de Cumplimiento
- Comité Corporativo de TI
- Comité Corporativo de Riesgos
- Comité Corporativo de Auditoría
- Comité Corporativo de Remuneraciones
- Comité Corporativo de Nominaciones
- Auditoría Interna Corporativa
- Funciones de Control Corporativas
- Función Corporativa de Gestión de Riesgos
- Función Corporativa de Cumplimiento Regulatorio
- Unidad de Cumplimiento Corporativo
- Función Corporativa de Control Interno
- Gerente General
- Puestos claves

PARA CS CORREDORA DE SEGUROS S.A. :

- Consejo de Administración en su condición de Órgano de Dirección de sociedad controladora
- Asamblea de Accionistas
- Junta Directiva
- Comités Técnicos Corporativos
- Auditoría Interna Corporativa
- Funciones de Control Corporativas
- Gerente General
- Puestos Claves

PARA NOVA HUB S.R.L.:

- Subgerente Nova Hub
- Asesor senior Nova Hub
- Ejecutivo Nova Hub

La gestión se rige a través del REG4-CAD Código de Gobierno Corporativo de CS Grupo Financiero, cuyo objetivo es definir las directrices y los órganos de Gobierno Corporativo para la gestión del negocio de CSGF y las empresas que lo conforman, así como su apetito de riesgos, con el fin de asegurar la adopción de sanas prácticas de gobernabilidad que permitan operar y actuar de forma responsable y eficiente ante las partes interesadas, y se complementa con los siguientes instrumentos:

MAN1-GRI Manual para la Administración Integral de Riesgos, capítulo 3, a saber: Marco de Gobierno para la Administración Integral de Riesgos

MAN1-OCU Manual Interno Corporativo para la Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo

Anualmente se gestiona la Auditoría Externa en cumplimiento del Acuerdo SUGEF 22-18 Reglamento sobre Idoneidad de los Miembros del Órgano de Dirección y de la Alta Gerencia de las Entidades Financieras. De acuerdo con los resultados del periodo 2019, la política de Evaluación de los Miembros del Órgano de Dirección, de sus Comités y de los miembros de la Alta Gerencia de CS ha sido implementada en forma efectiva siguiendo los parámetros establecidos para la administración. Dichos resultados fueron presentados ante el Consejo de Administración y enviados a la Superintendencia dentro del plazo establecido.

Como parte de las iniciativas para el periodo 2021 se encuentra la incorporación, dentro de la normativa interna, de las políticas relacionadas a la gestión de la anticorrupción; actualmente, desde la Oficialía de Cumplimiento (OCU) se realizan acciones que apoyan las gestiones de prevención para evitar la infiltración de dineros, especialmente generados por personas Políticamente Expuestas (PEPs), las cuales, por su puesto en el sector público, pueden tener un riesgo mayor de verse vinculados con temas de manejo indebido de fondos y otorgamientos irregulares de concesiones o dinero.

Dentro de su metodología y clasificación de asociados por nivel de riesgo, la OCU incluye un factor de clientes y dentro

de este, un subfactor PEPs. Al cumplir la persona con esta condición, le eleva la categoría de riesgo a Alto, con lo cual se activan los protocolos para el monitoreo o debida diligencia reforzada que deban aplicarse.

También se realizan informes a la Gerencia General de manera trimestral, en los cuales se identifican las nuevas afiliaciones PEPs, sus productos y servicios, y si representan un riesgo adicional para la entidad. Actualmente, se está desarrollando una revisión completa de las **915 personas** identificadas como PEPs para valorar su nombramiento y monitoreo aplicable.

De igual manera, este monitoreo específico sobre PEPs, se aplica en las relaciones comerciales con otros actores, como, por ejemplo: proveedores, empresas constructoras o convenios de descuento.

Para el periodo 2021, se iniciarán con las actividades para el levantamiento de las políticas y procedimientos anticorrupción.

Dentro del PAO 2021 de la Gerencia de Cumplimiento, se plantea el siguiente objetivo estratégico: “Desarrollar en un 100% la estrategia anticorrupción para CS Grupo Financiero al 31 de diciembre 2021”.

En complemento a la a transparencia, rendición de cuentas y los principios de la gestión del buen gobierno corporativo, premisas siempre presentes en CS Grupo Financiero se considera necesario y prudente, desarrollar una estrategia anticorrupción que nos permita establecer los lineamientos necesarios para identificar situaciones de este tipo, conflictos de intereses o relaciones con partes interesadas que puedan generar riesgos asociados.

Estas políticas y procedimientos anticorrupción tienen un impacto estratégico y normativo para la organización, porque aportan al fortalecimiento del buen gobierno corporativo, por lo que tienen un nivel de prioridad alta y se trabajarán en conjunto con las áreas relacionadas: Control Interno, Gerencia de Riesgos, Abastecimiento estratégico y Sostenibilidad.

ESTATUS DE COMPROMISOS 2020

En el Reporte de Sostenibilidad 2019, se establecieron algunos compromisos a llevar a cabo en el tema de ética, riesgo e incumplimiento durante 2020 (algunos correspondientes a gobierno corporativo), por lo que en seguida se describe el estado de avance de los mismos:

COMPROMISO 2020	ESTADO	DESCRIPCIÓN
Acompañamiento en la operativización de las estrategias elaboradas en 2019 para la Gestión de los Riesgos Relevantes.	Finalizado	Durante el 2020, se acompañó al área de Relaciones Corporativas en la implementación de la Estrategia de Riesgo Reputacional.
Acompañamiento en la elaboración de las estrategias para la Gestión de los Riesgos Relevantes del área de Proyectos e Innovación.	Finalizado	Durante el 2020, se acompañó al área "Oficina de Proyectos" en la elaboración de la Estrategia de Riesgo de Proyectos y al área de Estrategia e Innovación en la elaboración de las Estrategias para la Gestión de los Riesgos de Proyectos y Estratégico.
Automatización en generación de reportes y generación de informes de riesgos.	Finalizado	Se desarrolló e implementó la herramienta de gestión para riesgos de Mercado de CS Corredora de Seguros, como empresa perteneciente al Grupo. Adicionalmente, se culminó con el desarrollo del módulo de generación de análisis de estrés de crédito, según lo establecido por la Superintendencia de Entidades Financieras en las pruebas de tensión Bust. Se tuvo un importante avance en el desarrollo de dashboards y accesos a información generada de forma automática, lo cual sirve de insumo para el seguimiento de las exposiciones a los riesgos relevantes de CSGF.
Revisión del apetito de riesgo de CS.	Finalizado	CSGF reconoce la importancia que un buen Gobierno Corporativo tiene sobre la Gestión de Riesgos. Es por ello que, en 2020, se ratificó el compromiso con esta labor al incluirse todo un capítulo de Gobierno en la redacción de las estrategias individuales para la Gestión de los Riesgos Relevantes de la entidad. Se definieron directrices a los órganos de Gobierno Corporativo para la gestión del negocio de CSGF y las empresas que lo conforman, así como su apetito de riesgos, con el fin de asegurar la adopción de sanas prácticas de gobernabilidad que permitan operar y actuar de forma responsable y eficiente ante las partes interesadas.

COMPROMISO 2020	ESTADO	DESCRIPCIÓN
<p>Continuación de programas dirigidos a fortalecer una cultura enfocada en riesgos, tanto con los colaboradores como con los asociados y demás partes interesadas.</p>	<p>Finalizado</p>	<p>En 2020, una vez más, el Gobierno Corporativo de CSGF se proyectó como una base fundamental para la Gestión de Riesgos, potenciando dicha labor en todas las áreas funcionales e incluso en sus proveedores considerados como críticos, según lo determina el Análisis de Impacto de Negocio vigente.</p> <p>En relación con la capacitación a los colaboradores, se creó un subcomité de Cultura que se encargó de coordinar y ejecutar capacitaciones virtuales, divulgación de mejores prácticas; también, se capacitó al Consejo de Administración en el tema de la declaratoria de Apetito a Riesgos, se realizaron encuentros de excelencia (son sesiones en las cuales se abordó temas de Riesgos, Control Interno y Cumplimiento de la ley 7786 y sus reformas). En todo lo anterior se alcanzaron logros relevantes en el desarrollo de la cultura de riesgos.</p>
<p>Revisión y ajuste de los modelos estadísticos y prospectivos para la gestión de riesgos financieros.</p>	<p>Finalizado</p>	<p>Se fortalecieron los modelos prospectivos para la gestión de riesgos, mediante el desarrollo de modelos para la medición del riesgo de crédito asociado a la cartera de inversiones y a la cartera de crédito (principales activos de la organización), con base en lo establecido según las normas NIIF.</p>
<p>Completar la implementación de sistemas de automatización para riesgos asociados a las tasas de interés.</p>	<p>Finalizado</p>	<p>Se tuvo un avance importante (70%) en el desarrollo de un modelo prospectivo automatizado para la medición del riesgo de tasas de interés, el cual se estaría poniendo en producción durante el 2021.</p>
<p>Validación del nivel de madurez de la organización según la norma ISO 31000.</p>	<p>Finalizado</p>	<p>Durante el 2020, se elaboró y se puso en operación el ejercicio para obtener un diagnóstico sobre el nivel de madurez de la Gestión de Riesgos de la entidad. Esto en concordancia con la norma SUGEF 2-10 Reglamento para la Administración Integral de Riesgos y la norma ISO 31000 para la Gestión de Riesgos.</p>

COMPROMISO 2020	ESTADO	DESCRIPCIÓN
Definición de los KRI requeridos para el proceso de Gestión de Fraudes.	Finalizado	En diciembre de 2020, se definió el indicador clave de riesgo para medir la gestión que realiza CS Grupo Financiero sobre los fraudes internos y externos reportados.
Cumplimiento de los requisitos de las normativas que se adoptaron de manera voluntaria en el 2019, como Bandera Azul Ecológica, Esencial Costa Rica, Carbono Neutral.	Finalizado	En 2020, se mantuvieron todas certificaciones que conforman el Sistema de Gestión Integrado (SGI) aplicables a todos los emplazamientos, así como la Licencia Esencial Costa Rica. El único galardón por el cual no se optó fue Bandera Azul Ecológica, esto debido a que sus requisitos se cubren a través de la ISO 14001.
Implementación de la metodología de gestión de los Riesgos Sociales y Ambientales.	Finalizado	En 2020, se logró concretar este compromiso y fue incluido dentro del Manual de Administración de Riesgos.



PREVENCIÓN DEL SOBREINDEUDAMIENTO



PREVENCIÓN DEL SOBREENDEUDAMIENTO

Desde el año 2012, CSGF inició un proceso de transformación de su estrategia de negocios estableciendo el Triple Bienestar como la ruta de la sostenibilidad de la organización, la cual busca un balance en lo económico, social y ambiental. Desde ese momento, dio inicio el proceso para la certificación en la norma INTE G35 de Responsabilidad Social, el cual solicita la identificación de impactos positivos y negativos según las siete materias fundamentales (prácticas laborales, derechos humanos, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, gobernanza de la organización y participación activa y desarrollo de la comunidad).

Como parte del proceso anterior, se identificó que el sobreendeudamiento es el principal impacto negativo de la gestión de CSGF; por esta razón, la atención del tema material de sobreendeudamiento es clave para la organización, sus asociados y clientes.

CSGF, como organización financiera regulada por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), establece una serie de políticas para disminuir su

impacto en el sobreendeudamiento de las personas. Así está representado en la Política de crédito y las metodologías de capacidad de pago, la cual establece diversos parámetros para valorar si la persona tiene la capacidad para asumir el compromiso financiero, sin que este afecte su liquidez y calidad de vida. Al mismo tiempo, resguarda los posibles riesgos asociados al otorgamiento del crédito para la organización.

Uno de los principales valores establecidos en la política de crédito corresponde a la relación cuota-ingreso (RCI); sin embargo, el impacto está vinculado directamente con la gestión del negocio: la deuda debe estar acompañada de toma de decisiones prudentes por el consumidor, porque representa un compromiso financiero fijo durante un plazo determinado. En muchos casos, el consumidor no realiza esta valoración y asume más compromisos de los que puede cumplir; es ahí donde la gestión del negocio de CSGF puede llegar a impactar al consumidor final.



El principal inconveniente para la cobertura del sobreendeudamiento radica en el hecho de que aquellos que están sobreendeudados no aplican para nuevos créditos o refundiciones, ya sea por cumplimiento de política de CSGF, regulaciones de la SUGEF o por cumplimiento de la Ley 9859, más conocida como Ley de Usura, la cual señala, y esto es una de sus principales limitaciones, el establecimiento de un salario mínimo que la persona debe cumplir para ser sujeto de crédito. Esto ha provocado la exclusión de estos grupos del sistema financiero, por ende, hay personas a las cuales no se les puede otorgar un crédito por no cumplir con lo que dicta la ley y las políticas internas. Entre sus principales consecuencias destacan el deterioro de la cartera por morosidad o atraso en los pagos que afecta directamente a la organización, y al ser excluido del sistema formal, el consumidor busca otras opciones de financiamiento en el sistema informal, incrementando la posibilidad de sobreendeudamiento.

En CSGF el tema de prevención del sobreendeudamiento se gestiona desde diversas áreas: Mercadeo y Ventas, Operaciones, Cobros y Sostenibilidad. Cada una de las mismas establece una serie de políticas, metodologías, productos y programas integrales que le permitan al consumidor prevenir y mitigar el sobreendeudamiento, mejorar su liquidez y calidad de vida.

Asimismo, CSGF cuenta con las siguientes políticas internas que ayudan a administrar el sobreendeudamiento de los clientes y mantenerlo en parámetros adecuados para no generar problemas financieros a los asociados. Todas esas políticas contienen transitorios emitidos por los entes regulatorios que permiten una mejor atención a la crisis financiera producto del COVID-19:

-
- **P1-CRE** Política para el Análisis, Otorgamiento y Administración del Crédito Personal
-
- **P2-CRE** Política de Crédito Mipymes y Segundo Piso
-
- **P3-CRE** Política para el Análisis, Otorgamiento y Administración de Tarjetas de Crédito, de Cobros
-
- **P3-COB** Políticas Generales para la Gestión de Cobros
-

Cada segmento de interés tiene una política de crédito y una metodología de capacidad de pago asociada que permite analizar y otorgar un crédito dentro de los umbrales de apetito de riesgo definidos por la cooperativa. Además, se aplica la Normativa SUGEF 01-05 (Reglamento para la clasificación de deudores), SUGEF 02-10 (Reglamento sobre administración integral de riesgos) y toda regulación existente en el entorno financiero como base a las políticas internas. Todo lo anterior ayuda a buscar la mejor solución financiera para los asociados, sin desmejorar su calidad de vida.

A continuación, se describirán los programas preventivos y reactivos de CSGF para la prevención del sobreendeudamiento, así como sus principales resultados para el 2020:

PLAN RESCATE



Los entes supervisores, a través de las modificaciones en los reglamentos, propiciaron condiciones favorables para que las entidades financieras aplicaran beneficios en sus créditos, como medida de mitigación de los efectos provocados por el COVID-19. Con base en lo anterior, CS adaptó sus políticas internas y creó nuevos productos para las necesidades de los asociados afectados por la pandemia.

El Plan Rescate y el Programa de Refinanciamiento Interno fueron líneas de crédito creadas para atender al segmento de asociados deudores que presentaban una situación complicada en su capacidad de pago y que, por lo tanto, podían presentar retrasos y riesgos en la atención futura de sus deudas, tanto internas como externas. Lo que brindó una solución al problema de liquidez de un segmento de asociados con alto nivel de endeudamiento.

Estas modificaciones han estado acompañadas de un asesoramiento diferenciado e individualizado que permitió identificar y entender las necesidades particulares de cada uno de los asociados, para así ofrecerles una mejor solución financiera.



¢24.290 millones

Monto de créditos aprobados en 2020 para Plan Rescate y refinanciamiento

1.879 Asociados beneficiados



PRÓRROGAS A CRÉDITOS



En aras de mitigar el impacto económico generado por la crisis sanitaria, al inicio de la pandemia CS aplicó el beneficio de una prórroga masiva de tres meses a los asociados, para suspender el pago de la operación sin que ingrese en atraso por un determinado periodo y que el dinero de esas cuotas se utilizara para que las familias afrontaran la crisis. Posteriormente a la prórroga inicial, se analizaron los casos de forma individual de los asociados que evidenciaron que continuaban con afectaciones directas o en su núcleo familiar, en el periodo de julio a diciembre. En la prórroga inicial fueron beneficiados **42.000 asociados**, **69.400 operaciones** para un total de **¢411.000 millones** en cartera de crédito. En la segunda etapa por medio de análisis individual se benefició a **12.000 asociados**, **16.000 operaciones** con un total de **¢117.000 millones** de cartera.



¢411.000 millones

Monto de créditos prorrogados

42.000 asociados beneficiados



PROGRAMA IMPULSO



Impulso es el programa de educación financiera de CSGF y se desarrolla en alianza con el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC). Tiene como objetivo concientizar y empoderar a los asociados, consumidores de sus finanzas mediante herramientas y metodologías que favorezcan su bienestar individual, así como la sostenibilidad empresarial de CSGF. A continuación, se presentan los resultados 2020 de los diferentes componentes del Programa Impulso:

COACHING FINANCIERO



Metodología diseñada para personas en situación financiera crítica, la cual consta de seis sesiones de acompañamiento personalizado uno a uno durante tres meses. Comprende diversos temas como presupuesto, control de gastos, emociones, ahorro, cumplimiento de metas y planes de trabajo para el empoderamiento y rescate de las finanzas personales.

Durante el 2020, se ejecutó mediante una estrategia interna, que abarcó a asociados activos que participan en el Plan Rescate o el Programa CS Refinanciamiento que se encontraban en una situación financiera difícil.

Meta 2020	Resultado 2020
110 participantes	103 participantes
Lograr que el 70% de participantes mantenga el 0,5% de estimación	Se logró que el 100% mantuviera el 0,5% de estimación
Tasa de finalización del 95%	Tasa de finalización 88,3%

FRONT OFFICE



Dirigida a colaboradores que trabajan de cara al cliente, es decir, que atienden a los asociados (en plataformas, *contact center* y medios de pago). Busca, por medio del colaborador *front office*, empoderar al asociado de sus finanzas y está basada en brindar información real, clara, completa y transparente de cada producto de la organización, permitiendo al asociado, activo o potencial, asumir la responsabilidad de cada producto.

Está compuesta por cuatro componentes:

- Capacitación al colaborador sobre el sistema financiero y sus productos
- Ejecución del servicio
- Seguimiento informativo
- Educación financiera

La ejecución de esta metodología se pospuso para el 2021

TALLERES DE EDUCACIÓN FINANCIERA



Los talleres de educación financiera fueron diseñados para adultos laboralmente activos del sector público y privado. Consta de tres temas:

- Buenos hábitos financieros
- Finanzas en el hogar
- ¿Cómo funciona la tarjeta de crédito?

Su objetivo es la prevención del sobreendeudamiento a través de la generación de capacidades. En 2020, todos estos talleres se llevaron a cabo vía webinar.

La meta del 2020 era lograr un alcance de **800 participantes**, se logró alcanzar **730**.

730 
participantes

91%

Porcentaje de cumplimiento de la meta 2020

NUEVAS INICIATIVAS DEL PROGRAMA IMPULSO

Cápsulas “Impulsá tus finanzas”



Las cápsulas “Impulsá tus finanzas” buscan empoderar a los asociados y público en general mediante videos cortos informativos sobre productos, servicios, sistema financiero y otros. Estas cápsulas se emiten mensualmente en las redes sociales de CS. Durante el 2020, se publicaron **10 cápsulas** donde se abordan diversos temas como “El presupuesto personal”, “Uso de la tarjeta de crédito”, “Distribución del aguinaldo” y otros. En total, se alcanzaron **44.979 reproducciones**.

Podcast “Impulsando tus finanzas”



El podcast tiene por objetivo empoderar a los consumidores por medio de un programa diferente, de aprendizaje e información sobre educación financiera en la plataforma Spotify. El público meta corresponde a personas de 20 a 40 años de edad. En 2020, se logró llegar a **332.760 escuchas**.

RECREANDO VALOR

Este programa consiste en una alianza público-privada entre CSGF, Fundación Paniamor, CEN-CINAI, el Ministerio de Educación Pública (MEP) y la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED). Busca desarrollar habilidades sociofinancieras por medio de la adaptación de la metodología de Aflatoun, a todos los niños y niñas, educadores, miembros administrativos y comités de los centros CEN-CINAI del país.

Durante el 2020, se desarrolló la sexta etapa del programa, la cual constó de dos componentes:

Componente 1: Fortalecer la gestión de los centros infantiles CEN-CINAI por medio de la aplicación de la “Guía Formativa en competencias socioeconómicas para personas adultas”, con el apoyo del Programa de educación para fortalecer y monitorear los desempeños socioeconómicos en Asistentes de la Salud del Servicio Civil 3 y miembros de los Comités del CEN-CINAI.

Componente 2: Desarrollar una estrategia para vincular el Modelo Recreando Valor en el Programa de Estudio de Educación Preescolar, con el Departamento de Educación de la Primera Infancia. Se caracteriza por ser una fase de generación de condiciones técnicas para la construcción de las herramientas pedagógicas que permitan operacionalizar la vinculación del Modelo Recreando Valor, según las orientaciones para la mediación pedagógica por habilidades en el Nivel de Educación Preescolar.



IMPACTO DEL COVID-19 EN LA GESTIÓN DEL TEMA

La pandemia provocó un gran impacto en la salud financiera de los deudores, dentro de los que destacan:

- Desempleo
- Suspensiones de trabajo
- Reducciones de jornadas y salariales
- Falta de liquidez de asociados por percibir menos o ningún ingreso
- Afectación de núcleos familiares

Además de esto, la entrada en vigencia de la Ley 9859 (Ley de Usura), les impide optar por líneas de créditos por temas de endeudamiento, esto ha impactado en la morosidad y estimación por atrasos en el pago de sus créditos.

Por lo anterior, se realizaron ajustes así como la aplicación de transitorios en las políticas de crédito, prórrogas de ofrecimiento masivo y análisis en casos especiales. También se crearon nuevos productos de crédito (CS Rescate) y cobros diferenciados.

Por su parte, previo a la pandemia, los programas de educación financiera se realizaban de manera presencial; con el COVID-19 se transformó esta modalidad hacia el ámbito virtual. Como apoyo a los diversos públicos, se creó una versión de los talleres de una hora en modalidad webinar. Adicionalmente, se crearon contenidos digitales de educación financiera (las cápsulas y el *podcast*), como parte del compromiso para tener un mayor alcance en las iniciativas de información y educación en temas de finanzas personales y familiares. Aquí se evidenciaron brechas digitales, ya que algunos asociados no cuentan con las habilidades para el uso de herramientas tecnológicas.

En el caso de Recreando Valor, se tuvo que modificar los objetivos para lograr los resultados de la sexta etapa del programa. Se migró hacia la construcción virtual de los procesos de capacitación para docentes y miembros administrativos de los CEN-CINAI. La metodología en aplicación con los niños no se realizó al 100%, debido a que los centros educativos se mantuvieron cerrados la mayor parte del año 2020, por lo que se implementó una estrategia para facilitar el programa en las casas.

Programas de educación financiera en modalidad virtual, cápsulas, podcast y webinars.



ESTATUS DE COMPROMISOS 2020

En el Reporte de Sostenibilidad 2019 se asumieron algunos compromisos para este tema material.

En seguida se presenta su estado de avance:

COMPROMISO 2020	ESTADO	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE
Se ejecutarán las tres metodologías del programa Impulso desarrolladas en 2019. La organización tiene como objetivo impactar a 110 asociados en situación financiera crítica que formen parte del Plan de Rescate a través de la metodología de <i>coaching</i> financiero. Para lograr lo anterior, se contratará un coach financiero que atenderá a los asociados en condición de sobreendeudamiento.	Finalizado	Se logra la participación de 107 asociados de la cartera de CS Rescate, analizada por el área de Operaciones y CSC. El no cumplimiento se debe a varias causas, entre las cuales podemos mencionar la poca disponibilidad de los asociados en este último trimestre por temas de horarios, la falta de acceso a internet, principalmente en zonas rurales, y el desconocimiento en herramientas digitales ya que nuestras sesiones fueron 100% virtuales.
La metodología de atención al asociado estará incluida en el plan del 2020 de capacitaciones al personal, con el objetivo de capacitar a los colaboradores como asesores expertos de los productos y servicios financieros. En cuanto a los nuevos talleres de educación financiera, estos serán dirigidos a trabajadores, tanto de instituciones públicas como empresas privadas.	Finalizado	Se realiza la modificación de la estructura de la metodología <i>Front office</i> , la cual está compuesta por 4 componentes (Capacitación al colaborador sobre el sistema financiero y sus productos, Ejecución del servicio, Seguimiento informativo y Educación financiera). Como parte del componente de Seguimiento Informativo, se desarrollaron 6 videos educativos animados durante este 2020. La implementación de la metodología se posterga para el 2021. Los talleres tuvieron que ser modificados hacia una versión virtual y se adaptaron las herramientas utilizadas en las sesiones para que tuvieran el mismo efecto, lográndose una participación de 706 personas capacitadas en talleres de educación financiera para un cumplimiento del 83% .
La Gerencia de Relaciones Corporativas y Sostenibilidad lanzará un programa de podcast de educación financiera, el cual consistirá en segmentos informativos de audio digital con la participación de expertos en distintos temas financieros.	Finalizado	Durante el segundo semestre se realizó el lanzamiento del podcast de educación financiera "Impulsando tus finanzas". Al finalizar este periodo se lograron publicar 3 episodios en la plataforma <i>Spotify</i> , dejando a su vez listo el capítulo del primero de enero.
Se desarrollará una metodología educativa enfocada en las finanzas juveniles, como una ampliación del programa Impulso. Esta metodología incluye talleres con un enfoque lúdico y dinámico, que permitirá a 5.000 jóvenes desarrollar buenos hábitos financieros, de manera que les facilite en el futuro tener una administración adecuada de su economía personal, permitiéndoles además, mejorar su calidad de vida y la de sus familias.	No ejecutado	Debido a la declaratoria por la emergencia por la pandemia de COVID-19, los centros educativos se encontraban cerrados; por esta razón, no fue posible efectuarlos.
La sexta etapa del programa Recreando Valor continuará con la formación socioeconómica de personas funcionarias y los Comités de los CEN-CINAI de otras regiones del país. Asimismo, el programa iniciará en 2020 su vinculación con la matrícula de primera infancia del Ministerio de Educación Pública, como se planteó en las metas para el periodo 2019-2021 en apartados anteriores.	Finalizado	Se modificaron los objetivos para lograr los resultados de la sexta etapa del programa. Se migró hacia la construcción virtual de los procesos de capacitación para los docentes y miembros administrativos de los CEN-CINAI. La metodología en aplicación con los niños no se realizó al 100%, debido a que los centros educativos se mantienen cerrados desde marzo y se implementó la estrategia para brindarla desde las casas.

INCLUSIÓN FINANCIERA



INCLUSIÓN FINANCIERA

Dada la situación mundial que se presentó por el tema de la pandemia, CSGF replanteó su estrategia comercial y social para ser un aliado en medio de los impactos socioeconómicos presentados en el país, al ofrecer soluciones financieras de refinanciamiento y prórrogas a los asociados que sufrieron pérdida de empleo, reducción de jornadas, afectación económica, entre otros. La inclusión financiera busca que las personas físicas y jurídicas cuenten con la posibilidad de acceder a estos productos y servicios (transacciones, pagos, ahorros, crédito y seguros) para así satisfacer sus necesidades, de forma responsable y sostenible.

En 2020 también se trabajó con un enfoque hacia las mipymes, ya que, por las características propias de este segmento, presentan dificultades de acceso a servicios financieros y CSGF adaptó productos adecuados a las necesidades específicas del sector, con lo cual no solo se les apoyó, sino también se colaboró a reactivar la economía nacional, pues conforma el **98%** del parque empresarial de Costa Rica según datos del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC)¹.

No obstante, con la entrada en vigencia de la Ley 7472 de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, en la cual se incluyó la protección al salario mínimo inembargable por una suma de **₡199.760**; en el ámbito interno de CSGF se debieron ajustar procesos, procedimientos y políticas de crédito cuyo impacto se vería reflejado en el otorgamiento de crédito a aquellos asociados que, por su condición, no podrían ser sujetos a un crédito de refinanciamiento o Plan Rescate. Por otra parte, con respecto a las mipymes, se incursionó en productos financieros más adecuados a las características propias de las microempresas debido a su informalidad; sin embargo, se establece un tope máximo de otorgamiento del producto financiero por lo que limita el crecimiento en exposición de este segmento.

Para hacer posible este apoyo a los asociados y clientes, se establecieron diversas estrategias para canalizar las solicitudes de financiamiento a través de las vías existentes, tales como: redes sociales, página web, HTML, mensajes de texto y desde las sucursales físicas. Asimismo, se trabajaron bases de datos, las cuales fueron gestionadas por equipos de ventas especializados en llamar al asociado y ofrecer la solución financiera acorde con su situación actual.

Todas estas gestiones se encuentran respaldadas por una serie de políticas internas que se detallan en seguida:

¹Fuente: Ministerio de Economía Industria y Comercio (2019). Estado situacional de la pyme en Costa Rica, Serie 2012-2017 Nueva metodología.



P1-CRE Política para el Análisis, Otorgamiento y Administración del Crédito Personal.

P2-CRE Política de Crédito Mipymes y Segundo Piso: Relacionada con el análisis y otorgamiento de créditos mipymes, condiciones y características que deben de contar los perfiles de asociados para ser sujetos de crédito mipymes en los diferentes planes de inversión, montos mínimos y máximos.

Además, CS cuenta con diversas alianzas estratégicas que le ayudan a gestionar el tema para ofrecer soluciones adaptadas a las necesidades de los segmentos meta. A continuación, se describen tales alianzas:

Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS): Otorgan avales en garantía para empresarios en situaciones económicas vulnerables, donde el plan de inversión es un activo productivo. Se colocaron **₡25.5 millones** en programas de crédito de ayuda social IMAS.

FODEMIPYMES: Ente que ofrece avales en garantía a mipymes inscritas ante el MEIC, con limitaciones para aportar garantías al crédito, lo que permite acceder al financiamiento a más empresas. Durante la gestión comercial del 2020, se colocaron **₡55.2 millones** en avales de garantía.

Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD): Ente fondeador de recursos financieros orientado a impulsar proyectos viables y factibles de las micro, pequeñas y medianas empresas con condiciones favorables, tanto en tasas de interés como en avales en garantía, generando facilidades para el acceso al crédito. Se lograron comercializar **₡328.5 millones** durante el 2020 con fondos o recursos del Sistema Banca para el Desarrollo.

Los principales desafíos durante el 2020 para la gestión de este tema material radican en la entrada en vigencia de la Ley 7472, los asociados no sujetos a crédito producto del desempleo, la incertidumbre asociada a la apertura a nuevos mercados nuevos para la organización (mipymes) y poder adaptarse a ellos para obtener éxito.

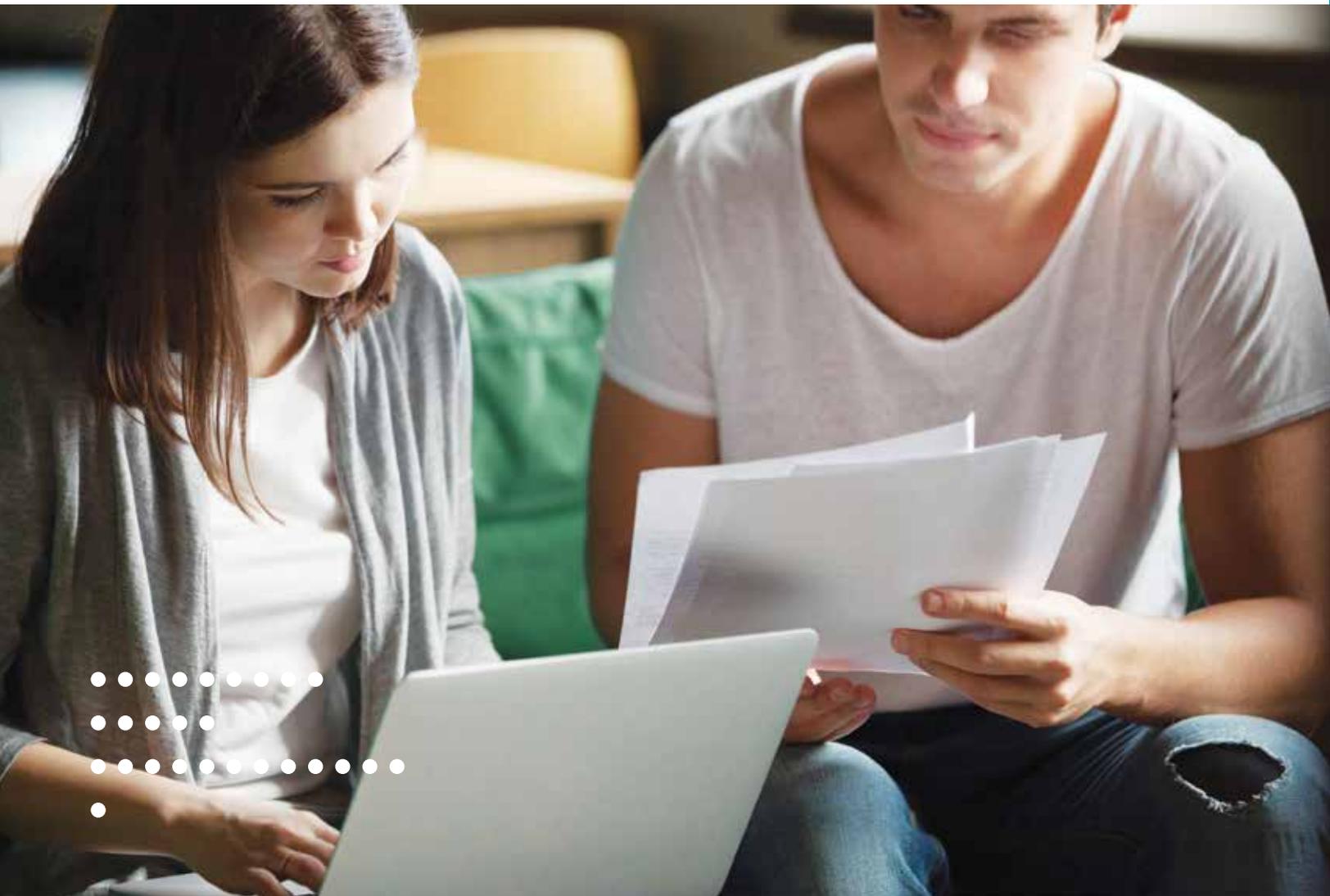
IMPACTO DEL COVID-19 EN LA GESTIÓN DEL TEMA

Se produjo un aumento del desempleo en asociados con posibilidades de crédito, cierre temporal de sucursales por protocolos de seguridad ante alertas sanitarias o alertas de contagio, disminución en la generación de empleo nacional, nuevos nichos de mercado con necesidades de financiamiento y futuros proyectos a mediano plazo, apoyo al crecimiento de emprendimientos productivos que surgieron a raíz de la pandemia.

En cuanto a resultados, de julio a diciembre del 2020 se formalizaron un total de **1.879 asociados** con operaciones de crédito de refinanciamiento y Plan Rescate, con un total de **₡24.290 millones** colocados. Por su parte, se desembolsaron **₡8.510 millones** en créditos para mipymes a través de las 23 sucursales en todo el país. Este año no se pudo implementar el programa de giras de la sucursal móvil para las zonas más alejadas de las sucursales, esto a raíz de la crisis sanitaria.

Con respecto al total de puntos de acceso al CGSF en lugares de baja densidad poblacional o en desventaja económica, en la Gran Área Metropolitana (GAM) se cuenta con 10 sucursales presenciales (**57%**) y en zonas rurales 13 (**43%**). En 2020, se cerraron dos sucursales en la GAM, obedeciendo a un estudio detallado de rentabilidad, soportado por la estrategia agresiva de digitalización en CSGF (a pesar de estos cierres, no hubo despidos de colaboradores, ya que se reubicaron). Además de las sucursales, en 2020 se invitó a los asociados a realizar sus trámites de manera remota, ofreciendo la posibilidad de formalización de créditos en casas de habitación.

Para los procesos mencionados anteriormente, se inició con un equipo de **40** gestores y asesores de ventas; no obstante, debido a la alta demanda de solicitudes para el refinanciamiento, se incluyeron **8** sucursales rurales, con un grupo adicional de **16** gestores, para un total de **56** colaboradores participando en el apoyo a los asociados.

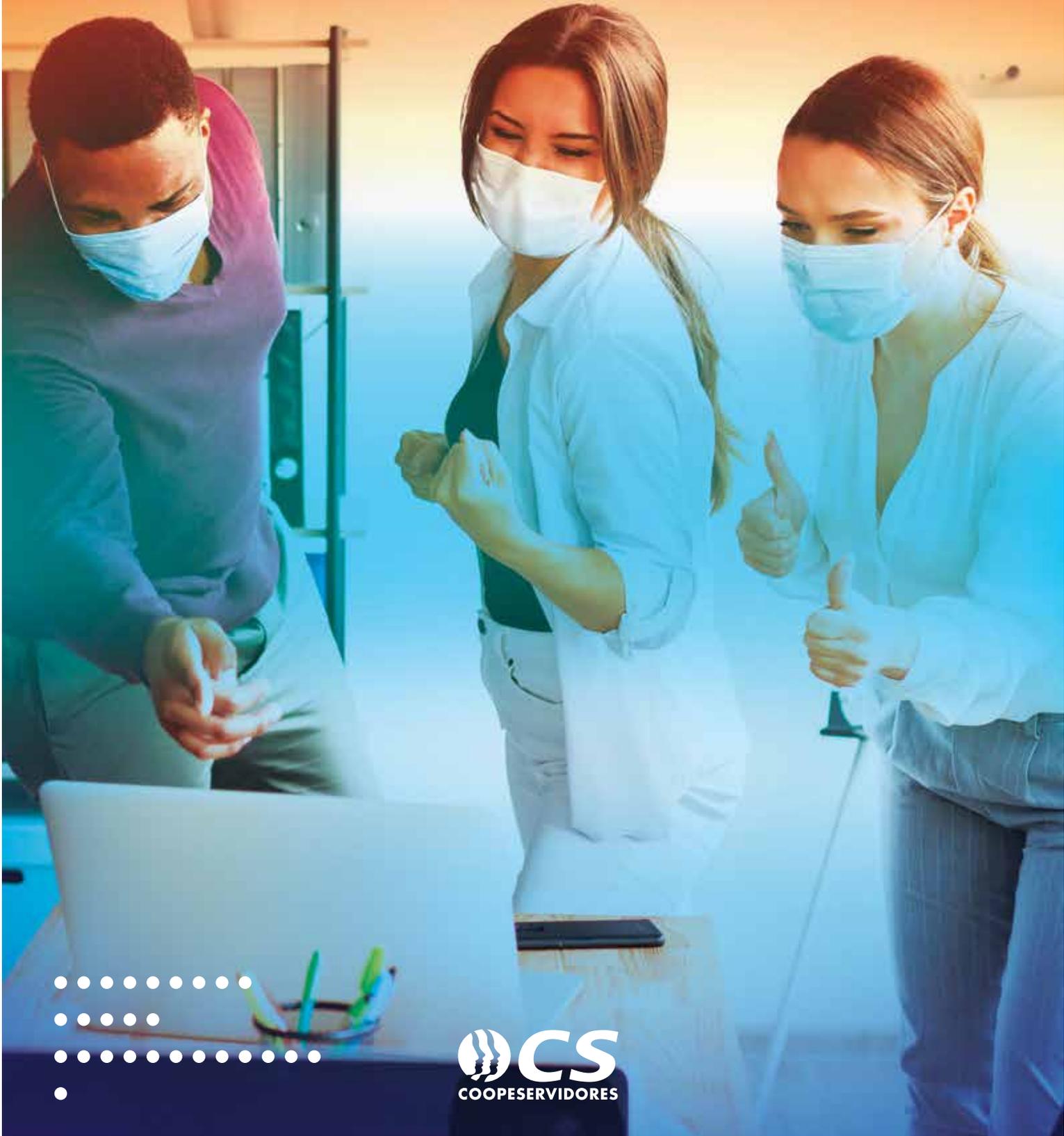


ESTATUS DE COMPROMISOS 2020

A continuación, se presenta el estado de avance de los compromisos en el tema inclusión financiera que se asumieron en el Reporte de Sostenibilidad 2019:

COMPROMISO 2020	ESTADO	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE
<p>Como parte del programa de microfinanzas, se realizarán las pruebas de la plataforma tecnológica que habilitará el uso de las tarjetas de crédito cerradas para las mujeres afiliadas a negocios de ventas por catálogo.</p>	Finalizado	<p>Durante el 2020, se lanzó la tarjeta de crédito Éxito y se colocó ₡61.208.955, con un total de 128 tarjetas, a partir de una alianza con la empresa Éxito Bentacur, dedicada a las ventas por catálogo, cuyo principal público meta son las mujeres. La alianza consiste en facilitar a sus compradoras en cualquiera de sus 16 puntos de venta, una línea de crédito mediante una tarjeta cerrada (que solo funciona en este comercio), de esta forma se les brinda una opción de pago a esta comunidad emprendedora que les permite incrementar su capital de trabajo y por ende su bienestar.</p>
<p>Se desarrollará una nueva plataforma que permita a los micro y pequeños empresarios dedicados a actividades comerciales informales recibir las ganancias de sus ventas por medios digitales y no en efectivo.</p>	Finalizado	<p>Se incursionó en productos financieros adecuados a las características propias de las microempresas debido a su informalidad, sin embargo, se establece un tope máximo de otorgamiento del producto financiero por lo que limita el crecimiento en exposición de este segmento.</p>
<p>El área de mipymes continuará robusteciendo su gestión de microcréditos a los distintos segmentos y líneas de negocio de interés, a través de productos y soluciones financieras que faciliten e impulsen el éxito de las micro y pequeñas empresas costarricenses.</p>	Finalizado	<p>Se cumplió este compromiso, a través de facilidades de financiamiento y avales en garantía dirigido a micro, pequeñas y medianas empresas impulsando y apoyando el crecimiento económico, desarrollo de la mismas con condiciones adecuadas según los planes y necesidades financieras. Se logró la formalización del primer crédito para microempresa, avalado en un 75% por el FODEMIPYMES.</p>

DESARROLLO DE COLABORADORES



DESARROLLO DE COLABORADORES

En CSGF, los colaboradores son una parte fundamental para lograr los objetivos y metas de la organización. Por ello, contar con herramientas que potencialicen su desarrollo y bienestar integral (tanto profesional como personalmente) en un año atípico como el 2020, cobró aún mayor relevancia.

Asimismo, mediante este tema material se fomenta una cultura digital en los procesos de gestión de personal que permita afrontar los retos actuales y futuros de forma ágil, innovadora y eficiente. Al hacer esto, se asegura que las organizaciones de CSGF dispongan del mejor talento humano, con el propósito de acelerar el crecimiento del negocio, según la estrategia 2016-2020.

El desarrollo de colaboradores se gestiona a través de la Dirección de Gestión Humana. El objetivo al gestionar este tema es fortalecer el bienestar integral de los colaboradores mediante tres pilares: cuerpo, mente y alma, los cuales permiten encontrar un equilibrio saludable entre los niveles mental, físico y emocional. Para lograr esto, se cuenta con una serie de programas que se describirán más adelante, además de las siguientes políticas internas:

- **P1 GH** Políticas para la Administración del Recursos Humano

- **P2 GH** Política Contra Acoso Laboral

- **P3 GH** Política Contra Hostigamiento Sexual

- **MAN 3 GH** Manual de Conducta CS Grupo Financiero

Para evaluar el enfoque de gestión, CSGF se sometió a la evaluación de Clima Organizacional del Instituto Great Place to Work, y que incluye a todo el grupo financiero. En 2018, CSGF fue certificado como la décima mejor empresa para trabajar en Costa Rica. La evaluación se realiza cada dos años, por lo que se volverá a llevar a cabo en 2021.

IMPACTO DEL COVID-19 EN LA GESTIÓN DEL TEMA

El principal impacto fue orientar a los colaboradores y líderes a gestionar sus tareas y objetivos de manera remota (implementar el esquema de 100% teletrabajo en un **66% de los colaboradores**), así como reforzar todos los protocolos de salud y seguridad en CSGF con el fin de procurar el bienestar de todos los colaboradores, asociados y visitantes a nuestras sucursales y oficinas.

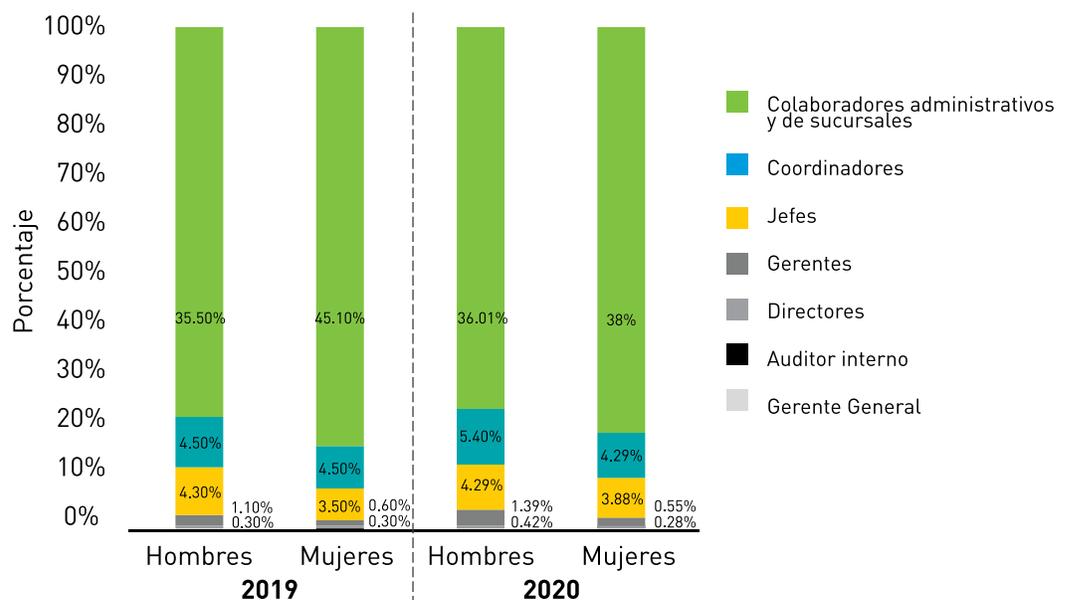
NUESTROS COLABORADORES

En 2020, CSGF empleó directamente a **724 colaboradores** en modalidad de contrato permanente en jornada completa, un **2,26% más que en 2019**, pese a las condiciones socioeconómicas del país a raíz de la pandemia del COVID-19. Del total, **19** pertenecen a CS Corredora de Seguros y **705** a La Cooperativa de Ahorro y Crédito.

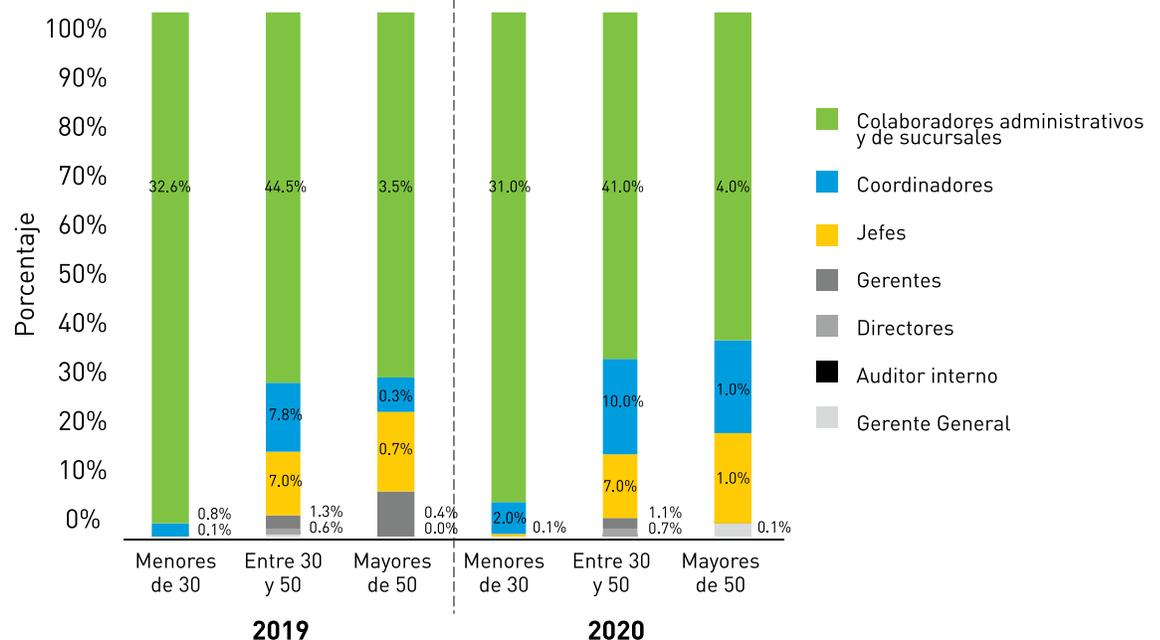
En 2020, CSGF no realizó despidos ni reducciones de jornada laboral pese a la crisis ocasionada por el COVID-19

A continuación, se presenta la comparación de distribución de colaboradores por género, grupo etario y categoría laboral 2019 vs. 2020.

Distribución de colaboradores por categoría laboral, género y año

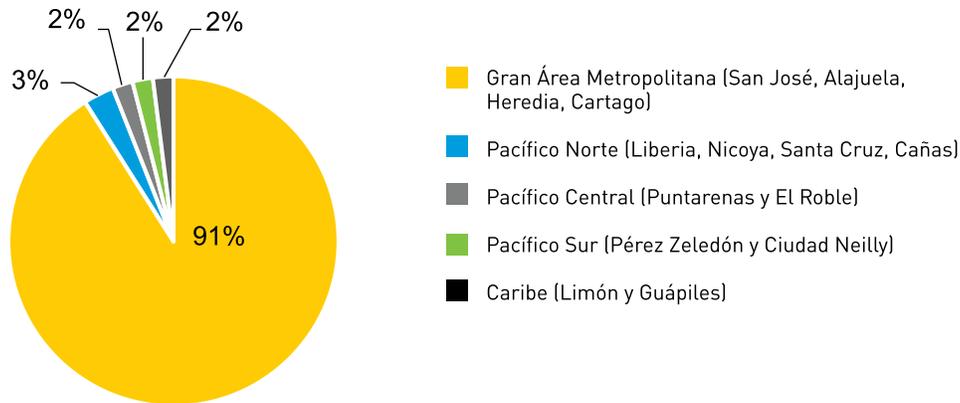


Distribución de colaboradores por categoría laboral, grupo etario y año



Fuente: Dirección de Gestión Humana, CS Grupo Financiero, 2020.

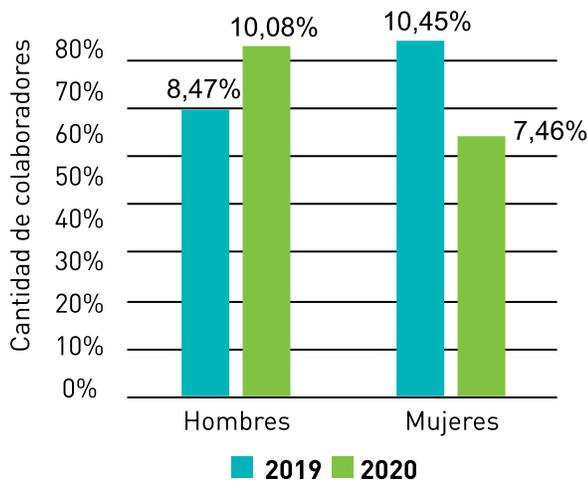
Con respecto a la ubicación geográfica, el **91%** de los colaboradores se ubicaron en la Gran Área Metropolitana y el restante **9%**, en zonas costeras durante el 2020. El siguiente gráfico muestra la distribución:



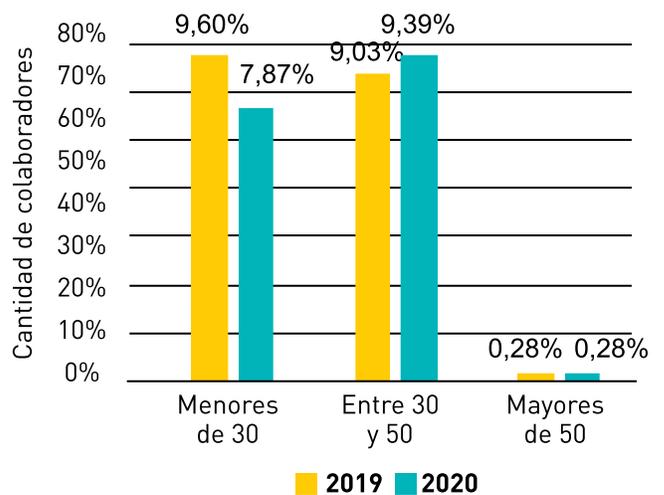
Fuente: Dirección de Gestión Humana, CS Grupo Financiero, 2020.

Pese a las circunstancias del año 2020, se contrataron **127 colaboradores**, en contraste con 124 contrataciones en el 2019, lo que representó un incremento del **2,42%**. En los siguientes gráficos, se presenta la distribución de nuevas contrataciones por género y grupo etario:

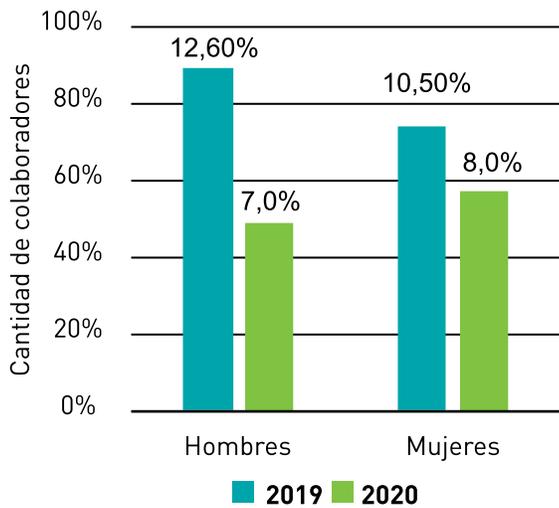
Distribución de nuevas contrataciones por género



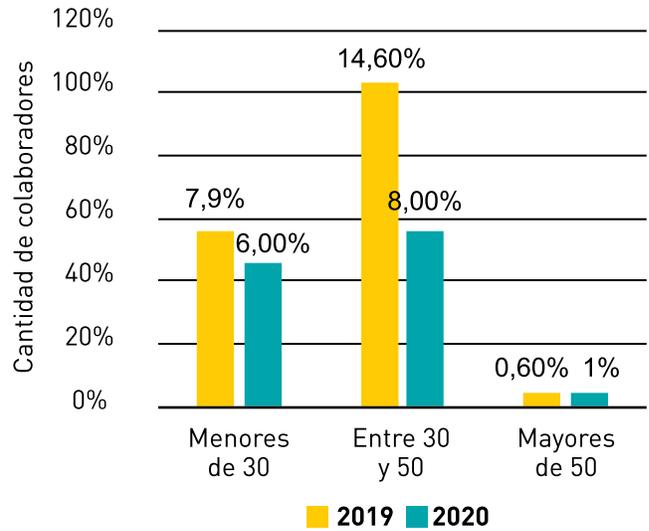
Distribución de nuevas contrataciones por grupo etario



Fuente: Dirección de Gestión Humana, CS Grupo Financiero, 2020.



Tasa de rotación por género



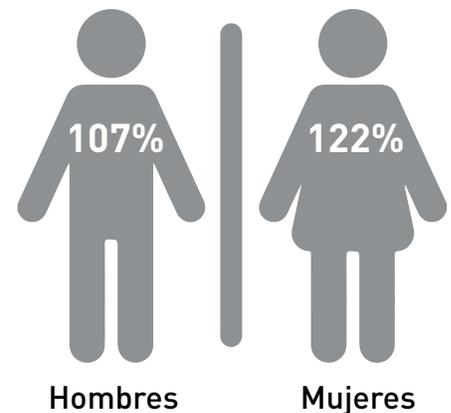
Tasa de rotación grupo etario

Fuente: Dirección de Gestión Humana, CS Grupo Financiero, 2020.

Por otra parte, con respecto a la remuneración económica para los colaboradores, todos los salarios de CSGF se encuentran sobre el salario mínimo establecido por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, según ocupación y de acuerdo con el decreto 42104-MTSS. Además, anualmente se realiza un estudio que promueve la equidad salarial.

En el caso de los colaboradores, el salario de la categoría laboral inicial de CSGF (categoría laboral más baja) excede el salario mínimo en un 7%, mientras que, para las colaboradoras, es de en un 22%. Asimismo, se destaca que en CSGF no se hace diferenciación entre el salario de la categoría laboral inicial entre hombres y mujeres.

Proporción de salario de categoría inicial*



*Nota: este cálculo se obtiene al dividir el salario de la categoría laboral inicial de CSGF entre el salario mínimo según la ocupación, de acuerdo con lo dispuesto en el decreto 42104-MTSS.

CATEGORÍA LABORAL	PROPORCIÓN DEL SALARIO DE MUJERES FRENTE A HOMBRES*
Gerente General Corporativo	No aplica ya que solo se cuenta con un Gerente General Corporativo
Auditor Interno	No aplica ya que solo se cuenta con una Auditora Interna
Gerente General CS Corredora	No aplica ya que solo se cuenta con un Gerente General CS Corredora de Seguros
Directores	97%
Gerentes	102%
Jefes	94%
Coordinadores	73%
Colaboradores administrativos y de sucursales	93%

Fuente: Dirección de Gestión Humana, CS Grupo Financiero, 2020.

Con respecto a la proporción de la remuneración económica de mujeres frente a hombres, a continuación, se presentan los datos por categoría laboral. Este dato muestra el nivel de paridad salarial entre ambos géneros.

*Nota: este cálculo se obtiene al dividir el promedio del salario de mujeres según la respectiva categoría laboral, entre el promedio del salario de hombres en esa misma la categoría laboral.

FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

El Programa Capacitaciones y Desarrollo de CSGF busca fortalecer el conocimiento, las habilidades y competencias de los colaboradores, de una manera integral y eficiente, con el fin de optimizar los procesos e impulsar la transformación digital, el liderazgo, la cultura y el aprendizaje continuo, para el alcance de los objetivos estratégicos de la organización.

En el 2020, se invirtieron 24.382 horas de capacitación y desarrollo; también, se impartieron 8 cursos virtuales a través de nuestra plataforma *e-learning* "CS ACADEMY".

24.382 horas

Invertidas por los colaboradores en capacitación y desarrollo

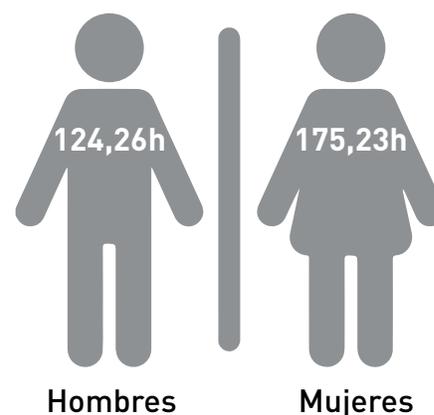
Además, como parte del crecimiento constante y la mejora continua, **653 colaboradores** (90%) participaron en el *webinar* “Viaje al Futuro”, impartido por el Gerente General Corporativo.

A continuación, se presentan algunos de los principales cursos impartidos y su alcance:

PROGRAMA	DESCRIPCIÓN	ASISTENCIA	PÚBLICO META
Programa anual de seguimiento y análisis de la Economía de Costa Rica: Actualización de los acontecimientos del sector financiero	Diferentes perspectivas del sector financiero	2	Directores
Programa de Habilidades Directivas	Formación de líderes en el impacto de los entornos, transformar el enfoque del manejo de situaciones complejas e incentivar el desarrollo de habilidades de liderazgo	53	Jefaturas
Programa General sobre la Gestión de Seguros	Formación en temas de información de la seguridad, protección de los datos, responsabilidad penal, comercialización de seguros y conflicto de intereses	96	Colaboradores de negocios
Programa de Innovación & Creatividad	Fortalecer habilidades blandas en términos estratégicos, relacionados con las barreras y técnicas de la creatividad aplicadas al contexto laboral de manera innovadora	10	Colaboradores de área
Programa Técnicas de venta telefónica	Manejo estratégico de ventas telefónicas, la escucha activa y redes sociales	157	Colaboradores de negocios

La media de horas de formación para el 2020 fue de **149,8 horas**, en comparación con 2019 que fue de **50,68 horas**, aumentando en **195%** la cantidad de horas de formación en 2020.

Media de horas de formación por género



A continuación, se muestra el detalle por categoría laboral y género:

Categoría laboral	Media de horas de formación 2019 (sin distinción de género)	Media de horas de formación 2020 para mujeres	Media de horas de formación 2020 para hombres
Directores	56,80	372	248
Gerentes	58,60	227	103
Jefes	73,70	143	129
Coordinadores	40,60	82	82
Colaboradores administrativos y de sucursales	23,70	52,15	59,30

Fuente: Dirección de Gestión Humana, CS Grupo Financiero, 2020.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Todos los años, CSGF aplica la evaluación del desempeño 360 a sus colaboradores. Es una práctica de gestión de talento de clase mundial, al ser una evaluación integral para medir las competencias de los colaboradores, que se ha convertido en un insumo importante para llevar a cabo planes estratégicos, como el diseño de programas de aprendizaje y desarrollo, la implementación de planes de carrera y sucesión, los procesos de retroalimentación y los análisis de productividad. Es una evaluación transparente que reduce los sesgos, al tener la oportunidad de que el colaborador reciba retroalimentación de varias personas en la organización con las que interactúa regularmente.

Esta evaluación consiste en un proceso integral, en el cual participan Jefaturas, Pares, Subalternos y Autoevaluación, evaluando:

- Fortalezas
- Áreas de mejora
- Competencias
- Liderazgo
- Gestión de Conflictos

En el 2020, el 100% de los colaboradores aplicables (de acuerdo con su fecha de ingreso) de los siguientes rangos participaron en el proceso de evaluación del desempeño: colaboradores administrativos y de sucursales, coordinadores, jefes, gerentes y directores.



BENEFICIOS

En el siguiente cuadro se detallan los beneficios para los colaboradores de CSGF, así como su descripción:

PRESTACIÓN	DESCRIPCIÓN
Seguro de vida	En CS se brinda el beneficio de CS Bienestar por medio de la Corredora Seguros.
Asistencia sanitaria	En CS se brinda el beneficio de CS Bienestar por medio de la Corredora Seguros.
Cobertura por incapacidad e invalidez	En CS, los tres primeros días se reconoce un subsidio de 80% y a partir del cuarto día, se reconoce un 20% para incapacidad de la CCSS.
Permiso parental	CS brinda un permiso parental de tres días al colaborador.
Participación accionarial	Aporte al capital por ser asociados a CS.
Reconocimiento cesantía por renuncia	Se reconoce un porcentaje de cesantía en caso de renuncia del colaborador.
Médico de empresa	Disponible al servicio de los colaboradores los 5 días a la semana.
Fisioterapeuta	Profesional con amplia experiencia en la detección de dolores musculares y que participa como parte de la Medicina de empresa.
Nutricionista	Servicio en las instalaciones de CSGF cuando alguno de los colaboradores así lo requiera.
Vacaciones diferenciadas	Están relacionadas directamente a la antigüedad laboral de los colaboradores.
Incentivo anual por desempeño	Se entrega como parte de los incentivos que se otorgan por cumplimiento de objetivos y metas.
Excelente ambiente laboral	Se aplica para todos los colaboradores de CSGF, y muestra de ello, es ser una empresa certificada como GPTW.
Horarios flexibles	Se aplica bajo diferentes rangos de horarios en coordinación previa con la jefatura correspondiente.
Actividades enfocadas al bienestar (charlas)	Como lo dice uno de nuestros valores, pensamos primero en la gente y muestra importante de ello son las actividades enfocadas al bienestar integral que se realizan.
Deportes (natación, atletismo, otros)	Se fomenta el deporte y la participación de todos los colaboradores de CSGF.
Días libres por fallecimiento familiares, por cumpleaños y cambio de casa	Un beneficio para todos los colaboradores de CSGF.
Programa de becas para estudios universitarios	Previo a un estudio correspondiente y es de acceso para aquellos colaboradores que tienen más de un año de laborar de manera continua en CSGF.

PROGRAMA BIENESTAR 3.0

El Programa Bienestar 3.0 de CSGF está orientado a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del colaborador, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia; así como aumentar los niveles de satisfacción, eficiencia, efectividad y productividad.

Durante el 2020, se realizaron las charlas: “Aprendiendo a ser Resilientes”, donde contamos con la participación del **57% (410 colaboradores)**, “¿Cómo construir un pensamiento sano?”, con la participación de **252 colaboradores**; también, sesiones para mejorar la salud física a través de clases de zumba y ejercicios funcionales, con la participación de **107 colaboradores**.

Además, buscando que los colaboradores puedan desarrollar sus conocimientos en otras áreas y puedan compartir en familia, se desarrollaron los talleres Huerta en casa y Día Regional de las Frutas, en los cuales participaron **88 colaboradores**.

Adicionalmente, se cuenta con el Programa Maternidad y Paternidad, el cual consiste en acompañar y dotar de herramientas para las colaboradoras y colaboradores que les permitan mantener y mejorar su calidad de vida en su primer año como padres. Asimismo, en el caso de los hombres, el permiso parental consiste en 3 días de licencia otorgados por CSGF, para las mujeres corresponde a la licencia por ley.

Durante el 2020, se realizaron las siguientes charlas: Los primeros pasos del bebé, Importancia de la leche materna, Importancia de la presencia del padre en los primeros meses del bebé, Primeros pasos para una sana alimentación del bebé y ¿Cómo saber si asumo mi paternidad responsable?, con la participación de **127 colaboradores** en total a lo largo de todas las charlas.

A continuación, se presentan algunos indicadores relacionados con permisos parentales durante el 2020:

NOMBRE DEL INDICADOR	RESULTADO 2020 PARA HOMBRES	RESULTADO 2020 PARA MUJERES
Número de empleados con derecho a permiso parental	348 (100% de los hombres)	376 (100% de las mujeres)
Número de empleados que se han acogido al permiso parental	12	10
Número de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental	12	10
Número de empleados que, después del permiso parental, continúan en su trabajo en los siguientes doce meses 2020	12	10
Tasas de regreso al trabajo y de retención después del permiso parental 2020	100%	100%

Fuente: Dirección de Gestión Humana, CS Grupo Financiero, 2020.

ESTATUS DE COMPROMISOS 2020

En el Reporte de Sostenibilidad 2019, se establecieron algunos compromisos que se llevarían a cabo en el tema de bienestar de colaboradores durante el 2020. A continuación, se describe el estado de avance:

COMPROMISO 2020	ESTADO	DESCRIPCIÓN
Se trabajará en el fortalecimiento del Programa Bienestar 3.0 a través de charlas tanto para los colaboradores como para sus familiares, campañas, cápsulas informativas, sesiones de ejercicios, retos de pérdida de peso, atletismo, natación, relacionadas con la salud física y mental.	Finalizado	A través del Programa Bienestar 3.0 se logró el máximo nivel de bienestar físico, mental y emocional nuestros colaboradores. En el 2020, a través de este programa enfocado en mente, cuerpo y alma, se realizaron charlas, <i>webinarios</i> , consejos nutricionales, cápsulas informativas, sesiones de ejercicios desde casa, entre otros, que fortalecieron el compromiso de CSGF con cada uno de sus colaboradores y sus familias, tal y como se presentó en los resultados del capítulo.
Se participará en el proceso de recertificación como uno de los mejores lugares para trabajar en Costa Rica y entre las 25 mejores empresas en Centroamérica.	Suspendido	Dado el tema de pandemia se trasladó la recertificación para el 2021.
Se fortalecerán los valores por medio de la cultura de <i>Accountability</i> , las Cuatro Disciplinas de la Ejecución y el <i>Feedback</i> para así mejorar la comunicación y el desempeño de los colaboradores en CS.	Finalizado	En el 2020, se realizaron sesiones de CS Café, sesiones de <i>Feedback</i> , capacitaciones, <i>coaching</i> , entre otros, en las cuales logramos impactar al 100% de la población de CS Grupo Financiero, fortaleciendo así la cultura <i>Accountability</i> , demostrando que, como un solo equipo de trabajo y a pesar de la situación que enfrentaba el país, unidos y trabajando con esmero, saldríamos adelante.
Para el desarrollo de una cultura basada en la era del conocimiento y aplicación de las competencias digitales, se transformará el CS <i>Academy</i> en la CS Universidad Corporativa. Esta tendrá como objetivo gestionar el conocimiento de una manera integral y eficiente, por medio del desarrollo de los colaboradores, para que genere un mayor sentido de pertenencia y fortalezca la transformación digital.	En proceso	Se inicia el proceso de transformación a través del CS <i>Academy</i> , que en el 2021 pasará a ser CS Universidad Corporativa.

COMUNICACIÓN TRANSPARENTE A COLABORADORES



La comunicación transparente a nuestros colaboradores es vital para CSGF, ya que permite transmitir a nuestro equipo, sin importar los rangos y categorías laborales, las principales iniciativas, planes y metas de la organización, así como recibir de nuestros colaboradores su participación y aporte activo con respecto a las propuestas organizacionales.

Asimismo, en el 2020, al atravesar la emergencia sanitaria, nos permitió informar oportunamente sobre los principales cambios en la continuidad del negocio, así como instruir acerca de los protocolos y recomendaciones relativos a la prevención del COVID-19.

El proceso de comunicación interna se encuentra a cargo de la Dirección de Gestión Humana, gestionado por un equipo de 3 profesionales, con formación y experiencia en comunicación, diseño y talento humano. Se atienden las necesidades de comunicación interna de las distintas áreas mediante una mesa de ayuda, por la cual se trabaja con una metodología de solicitud para apoyar los procesos de comunicación interna de los clientes internos. Dependiendo de las necesidades o iniciativas, se diseña un plan de comunicación, llegando incluso a implementarse estrategias de comunicación para proyectos de mayor envergadura que impactan a toda la organización, para lo cual se trabaja de la mano en sesiones con los equipos involucrados.

El proceso descrito anteriormente se respalda en la P1-RPU Política para la Regulación de las Comunicaciones y el FP01-COM Formulario para la ficha de Proceso de Comunicación. Además, se tiene una participación activa en el Comité bimensual de Comunicación de Gestión de Crisis de la organización, presentación de acciones ejecutadas ante el Comité Ejecutivo y el Comité de Vigilancia.

Los objetivos de la comunicación interna en CSGF durante el 2020 fueron:

- Desarrollar una comunicación bilateral con los colaboradores de CSGF, durante la etapa de crisis, a raíz del COVID-19, para conocer su estado y brindar acompañamiento en el proceso de cambio.
- Mantenernos cerca de todos nuestros colaboradores, por medio de las diferentes acciones y canales de comunicación.
- Impactar de forma integral en el bienestar de nuestros colaboradores.
- Desarrollar iniciativas que nos permitieran aumentar el sentimiento de alegría y tranquilidad en nuestros colaboradores.
- Informar, de fuentes oficiales, las más recientes medidas y protocolos de salud.



Para lograr los objetivos planteados anteriormente, se utilizaron diferentes recursos y herramientas de comunicación, principalmente remotas, como: correo electrónico corporativo YoSoyCS, red business social Yammer, pizarras informativas en puntos estratégicos de la organización, charlas y webinars para colaboradores, sesiones grupales e individuales con los equipos, esto último con apoyo de los ejecutivos de Gestión Humana. Adicionalmente, se cuenta con equipo audiovisual propio para realizar filmaciones con el propósito de desarrollar mensajes atractivos, simples y eficaces.

A continuación, se muestran ejemplos de algunas comunicaciones realizadas en el 2020, dirigidas a nuestros colaboradores (los resultados de algunas de estas iniciativas se presentan en el tema material Desarrollo de Colaboradores):

CONSEJOS PARA EL USO DE TRANSPORTE PÚBLICO

- Evitar tocar los ojos, la nariz y la boca.
- Uso obligatorio de mascarilla o canela.
- Cubrirse la boca, cuando tose o estornuda con un pañuelo desechable, luego lívelo a la basura o utilice el protocolo de estornudo.
- Andar alcoholizado en gel o en spray entre 60° y 70° para aplicarlo constantemente.
- En la medida de lo posible, seleccionar un asiento que le permita tener mayor distanciamiento.



CHARLA: FORTALECIENDO LOS LAZOS FAMILIARES EN NUESTRA CASA

Fechas: 8 y 22 de setiembre
Hora: 10am

Inscríbete Aquí



TELETRABAJO EN CS ¡TE BRINDAMOS ALGUNOS CONSEJOS!

¡ESTÁS HACIENDO UN GRAN TRABAJO!

En CS valoramos el gran labor que haces día a día y tu responsabilidad en la realización de tus tareas, por eso queremos acompañarte con estos tips clave que sabemos te serán de gran ayuda en esta etapa:

1. Comprendé la realidad y reconocé bien tus emociones.
2. Estás haciendo lo correcto, al permanecer en casa.
3. Buscá maneras de sorprender a tu familia, con detalles.
4. Pedí ayuda si lo necesitás.
5. Establecé horarios para trabajo, alimentación, deporte y ocio.

TIPS PARA TUS REUNIONES REMOTAS

1. Realizá una agenda de los puntos a desarrollar.
2. Si es posible, activá la cámara para no perder la cercanía.
3. Apartá unos 5 - 10min para hacer una actividad física o mental.
4. Elegí a un compañero del equipo para que tome nota de los acuerdos y la pase a todos al finalizar la reunión.
5. Respetá el tiempo agendado.

CAMBIA DE PERSPECTIVA

Léelo en ambos sentidos
En la forma de **mirar** las situaciones, está la magia de la vida.

Esta situación es insuperable, es absurdo pensar que vamos a salir de esto.

Tenemos que rendirnos y dejar de luchar. Se equivocan quienes creen que todo este esfuerzo valdrá la pena.

Esta situación es superable, es correcto pensar que vamos a salir de esto.

Nunca tenemos que rendirnos y menos dejar de luchar. Creamos que todo este esfuerzo valdrá la pena.

Para evaluar el enfoque de gestión del tema, se realizó la encuesta “Estamos con Vos” con el objetivo de medir el impacto de las acciones ejecutadas por CSGF y recibir propuestas de nuevas acciones por parte de los colaboradores. Esta encuesta la completó un **58,8%** de los colaboradores del Grupo (**422 personas**), a continuación se enuncian los principales resultados:

- Más del **90%** de los encuestados indica estar de acuerdo respecto a que CSGF se preocupa por su bienestar integral.
- El **99,7%** de los participantes lograron identificar las medidas y protocolos que ha implementado CSGF, ante el COVID-19
- El **81%** de los colaboradores participantes brindaron una puntuación de 5 (siendo 1 la menor y 5 la mayor) a las acciones y medidas que ha desarrollado CSGF para su bienestar.
- El **99,7%** de los encuestados indica que estas acciones han tenido un impacto positivo para ellos.

IMPACTO DEL COVID-19 EN LA GESTIÓN DEL TEMA

Adicional al desarrollo de nuevos materiales de comunicación, los cuales no formaban parte de un flujo previamente calendarizado en la estrategia, se incrementó la demanda de solicitudes en el ámbito de la comunicación interna, por medio de las áreas, así como el tiempo para brindar respuesta y envío a estas. Además, aumentó el número de creaciones de materiales audiovisuales, tanto en vivo como grabaciones. Por ejemplo, videos instruccionales de protocolos COVID-19.

Uno de los productos más grandes del 2020 en el tema de comunicación corporativa fue el Plan de Comunicación Integral COVID-19. Antes de que el Gobierno de la República confirmara la llegada del primer caso a Costa Rica, CSGF desarrolló un plan que contemplaba diferentes acciones estratégicas y periódicas, con el fin de levantar juntos el escudo ante el COVID-19 y de esta manera, disminuir su impacto, fomentando la salud integral de nuestros colaboradores. Este plan alcanzó al **100%** de los colaboradores. A continuación, se presenta un ejemplo de un infográfico producto de este plan:



EN CS ACTIVAMOS EL ESCUDO CONTRA EL CORONAVIRUS (COVID-19)

ESPACIOS CREATIVOS EN CASA

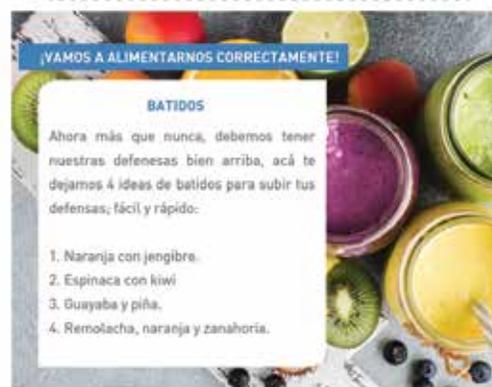
Siguiendo las indicaciones del Ministerio de Salud y Presidencia, de mantenernos en nuestra casa, acá te compartimos algunas recomendaciones para entretenerte con tu familia:

1. Potenciá tu creatividad: puede ser por medio de la pintura, la música o literatura; generá espacios creativos con tu familia o en línea con tus amigos.

2. Cine en casa: a muchos de nosotros nos encanta ir al cine, por eso te motivamos a preparar la sala o tu cuarto como una sala de cine, alquilar una película en línea, preparar tus palomitas y disfrutar de una gran noche en familia.



3. ¡Chef en casa! qué bonito es darnos cuenta de lo buenos que somos cocinando y no lo sabíamos, te retamos a seguir explotando tu arte culinario en casa.



Te invitamos a ver el siguiente video, sobre recomendaciones de la Caja Costarricense del Seguro Social, ¡Activemos todos nuestro escudo contra el COVID-19!

Ver video: [click aquí](#)



Además, se adaptó el Plan Bienestar, modificando las diferentes actividades que se realizan a lo interno de CSGF, las cuales tienen un impacto en el bienestar físico, emocional y espiritual de nuestros colaboradores en dos vías:

1. Adaptando las dinámicas en modalidad virtual.
2. Incluyendo temas vitales para la etapa de crisis atravesada en 2020.

Por último, se desarrolló una serie de comunicaciones que contemplaban tanto los lineamientos y protocolos dictados por el Gobierno, como aquellas medidas **100%** específicas para nuestros colaboradores y/o asociados.



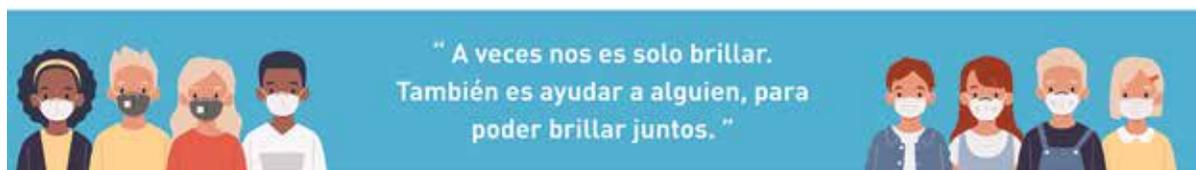
ESPACIOS DE CHARLAS DE EMPATÍA

En CS seguimos velando por tu salud y bienestar integral; pronto estaremos compartiendo diferentes webinarios que hemos preparado para vos en temas tales como:

- Salud Mental
- Las mejores prácticas para cuidar de los adultos mayores en casa
- Nutrición saludable
- Gestionar las emociones de los niños en casa



Así como espacios de esparcimiento y crecimiento integral para vos y tu familia.



GUÍA DE AISLAMIENTO DOMICILIAR

1. Permanecé en una habitación exclusiva, con la puerta cerrada.
2. Si vivís con adultos mayores o personas con enfermedades crónicas, debés trasladarte de vivienda.
3. Debés contar con un servicio sanitario y ducha exclusiva, si no es posible, deberás limpiar el baño con agua, jabón y cloro, posterior a su uso.
4. Debés tener tus utensilios exclusivos, para comer



5. Si debés compartir zonas comunes, se recomienda:

- Utilizar mascarilla quirúrgica
- Lavarse las manos al salir de la habitación
- Los familiares deben mantener 1.8m de distancia del enfermo

En caso de dudas, podés comunicarte con cualquiera de nuestros doctores o **Mainor Rojas de Salud Ocupacional.**

COMUNICACIÓN TRANSPARENTE A CLIENTES



COMUNICACIÓN TRANSPARENTE A CLIENTES

Debido al contexto nacional y mundial en el que se desarrolló el 2020, fue necesario fortalecer los canales de comunicación con asociados, demostrando la transparencia sobre los efectos de la pandemia en CSGF.

Por medio de los canales de comunicación, CSGF ha implementado una estrategia para dar a conocer los impactos de su gestión, resultados, consejos y buenas prácticas que pueden implementar los asociados, principalmente durante la nueva realidad del consumidor generada por los efectos del COVID-19.

Esta comunicación se realiza por diferentes medios para lograr un mayor alcance, principalmente en redes sociales, correos electrónicos, mensajes de texto, prensa, televisión, radio, entre otros.

En general, la comunicación de CS busca brindar soluciones financieras accesibles a los asociados actuales y potenciales, bajo un enfoque de empatía, servicio personalizado y acompañamiento durante su experiencia con CSGF, donde, por medio de acciones puntuales, se asocian los productos con las necesidades de las personas y a su vez, se aporta a que el usuario final tenga una mejor calidad de vida.

El propósito de CS es realizar una comunicación asertiva, clara y concreta dando a conocer sus productos, servicios y mensajes de valor para la sociedad (educación financiera, prácticas ambientales, sociales y ayuda financiera); propiciando una mejor calidad de vida para sus partes interesadas.

CSGF dispone de un plan integral de comunicación que se implementa por medio de las diferentes herramientas digitales que se disponen.



EL PROPÓSITO DE CS es realizar una comunicación asertiva, clara y concreta dando a conocer los productos, servicios y mensajes de valor para la sociedad, propiciando una mejor calidad de vida para las partes interesadas.



Para realizar una comunicación efectiva y responsable a sus partes interesadas, el Grupo Financiero realiza una planificación enfocada en cada tema, detallando el objetivo de la comunicación, el público meta, los beneficios y características del producto o servicio, los medios para adquirirlos y contacto, entre otros.

Este plan incluye un detalle de los canales y plazos en los que se realizará la comunicación, de modo que los asociados y público en general puedan tener mayor accesibilidad a la información en tiempo real y de la manera más clara posible.

Entre los canales utilizados se encuentran las redes sociales (*Facebook, LinkedIn, Instagram, canal de YouTube*), donde por medio de imágenes y videos se busca la mayor interacción con el segmento objetivo, y por medio de los diferentes puntos de contacto (chatbot, central telefónica, correo electrónico, plataformas de servicios al cliente) se brinda las respuestas a consultas y/o solicitudes de productos o servicios, representando éstas en promedio **8.000 consultas** únicas por semestre, con un foco principalmente en temas de crédito, tarjetas y afiliación.



Es importante mencionar que, para los productos de crédito y con el objetivo de mantener nuestra responsabilidad con la sociedad, CSGF dispone de un modelo automatizado para determinar el grado de endeudamiento de los interesados (lead score), de esta manera se asegura de no sobreendeudar a las personas, brindando opciones de crédito a quienes tienen la capacidad de pago para adquirir la obligación y brindar educación financiera a quienes necesitan una guía para mejorar sus finanzas; mejorando en ambos casos su calidad de vida.

Por otro lado, también dispone de un sistema para envíos automatizados de correos electrónicos y mensajería instantánea, donde realiza comunicación segmentada de acuerdo con las características, gustos, preferencias y necesidades del receptor, así como motores de comunicación mediante navegadores web, además de las sucursales y oficinas de CSGF donde también se muestra información relevante, por medio de afiches, banners, etc.

Todo lo anterior, se realiza de una manera integral para que la oferta de productos, servicios y mensajes relevantes puedan llegar a la mayor cantidad de personas oportunamente y de la manera más clara posible.

CSGF realiza una planificación anual de las diferentes campañas de productos y servicios a comunicar por mes, lo anterior mediante un plan comercial que toma en cuenta las necesidades de la población, la estacionalidad del año y los mejores plazos para que puedan acceder a nuestra oferta de productos y servicios. Adicionalmente, de manera periódica se realiza una validación de este plan, según las necesidades de la población y las condiciones del mercado para ajustar (en caso de ser necesario) el portafolio de productos y servicios a las necesidades de las partes interesadas, de esta manera se garantiza mantener siempre en la primera línea de atención las necesidades de nuestros asociados y público en general, pensando siempre primero en la gente y sus necesidades.

La tasa de apertura de correos durante el 2020 ronda el **40%**, adicionalmente de esa tasa de apertura un **38%** de la colocación bruta nace por medio de leads digitales los cuales equivalen a una colocación de **4.118 mil millones** de colones en promedio por mes.



CSGF realiza su comunicación mediante dos objetivos puntuales: branding y performance. Cuando el propósito es branding lo que se busca es alcanzar a la mayor cantidad de personas con el mensaje, por su parte, cuando el objetivo es performance el objetivo, además de comunicar, es que los asociados adquieran las soluciones financieras que se ofrecen y disfruten de sus beneficios.

Seguidamente se presenta un ejemplo de uno de los comunicados de mayor relevancia durante el 2020, correspondiente a la notificación de opción de aplicación del periodo de prórroga de pago para los asociados debido a la situación del COVID-19.



En materia de comunicación, uno de nuestros principales desafíos es enfocarse en cada segmento con base en sus características y necesidades puntuales, sin embargo, se está implementando un modelo consumer journey para satisfacer esta necesidad y personalizar la comunicación con cada uno.

IMPACTO DEL COVID-19 EN LA GESTIÓN DEL TEMA

A raíz del COVID-19, CSGF realizó un replanteamiento de su estrategia de comunicación y estrategia comercial para el 2020, considerando la nueva realidad de los asociados y público en general; específicamente los cambios en la conducta de los consumidores, el surgimiento de una economía de bajo contacto y la tendencia de comprar mayoritariamente por entregas a domicilio del **31%** de la población⁽¹⁾

(1) Fuente: Ipsos (2020). Una mirada a lo que llegó para quedarse. Post Covid Behaviors & Opportunities.

(2) Fuente: UNIMER (2020). Impacto emocional del COVID-19 en los consumidores costarricenses, GAM.

Por otro lado, según reportes de UNIMER⁽²⁾ se observa que indican que el **51%** de los ciudadanos afirman que el dinero no les alcanza para suplir sus necesidades y que muchos de los ahorros que se tenían antes de la pandemia los destinaron para el pago de sus gastos básicos de alimentación e higiene.

Dado lo anterior y pensando en generar una oferta de productos y servicios óptimos para los asociados, tanto de crédito como de ahorro, CS Grupo Financiero replanteó su estrategia bajo el nombre “Por el Bien de Todos”, la cual busca comunicar que CSGF es una empresa que está presente ante la difícil situación que se atraviesa mundialmente, brindando soluciones sostenibles, innovadoras y adaptadas a las necesidades de los usuarios. Esto significó una oportunidad para CS para replantear su estrategia e impactar positivamente a más personas, ampliando no solo su alcance, sino también su razón de ser “**Gente Ayudando Gente**”.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, en 2020 su principal proyecto de comunicación a clientes fue la campaña de ayuda financiera a raíz de la COVID-19, “Por el bien de todos”, para la cual se desarrolló e implementó un plan de comunicación con el fin de mantener a los asociados y partes interesadas informados sobre el impacto de la pandemia en el negocio y las soluciones financieras que tiene CS para apoyarles ante las diferentes necesidades. Para esto se utilizaron canales como redes sociales, correo electrónico, mensajería instantánea, central telefónica, entre otros.

Adicionalmente, se estableció una serie de prórrogas para que los asociados tuvieran un respiro financiero, pudieran ajustar sus finanzas y retomar sus obligaciones crediticias con CSGF tres meses después. Todo esto se comunicó de manera eficiente por los diferentes medios a la base social.

A continuación, se resumen los indicadores con estos programas mencionados anteriormente:

INDICADOR	RESULTADO 2020
Cantidad total de impresiones	178.781 impresiones totales, que corresponden a la visualización de los materiales por los asociados, con una frecuencia de 8 (promedio de veces que una persona vio el anuncio)
Cantidad de entregas de los correos electrónicos a la base de asociados	36.461 personas alcanzadas con los envíos realizados
Cantidad promedio de SMS enviados a asociados	37.469 mensajes de texto enviados a los asociados
Monto total de refinanciamiento realizados	¢17.787 millones de colones en refinanciamiento a asociados
Cantidad total de prórrogas brindadas a los asociados	42.000 asociados tuvieron un alivio financiero mediante la aplicación de prórrogas a sus operaciones de crédito.

PROMOCIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL



PROMOCIÓN DEL DESARROLLO

CSGF promueve el desarrollo social por medio de acciones cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida de las comunidades en las que opera, desde distintos enfoques tales como: educación, inversión económica en proyectos, trabajo con poblaciones vulnerables, entre otros. Su propósito es mejorar la relación con las comunidades y contribuir con la mitigación de problemas sociales en poblaciones vulnerables como personas en condición de calle, niños, jóvenes y adultos mayores. Así, CSGF promueve el desarrollo de las personas, transformando el bienestar económico en bienestar social, apoyando a sus delegados y gestionando el impacto que genera la organización en las comunidades cercanas a las sucursales donde CSGF tiene presencia. CS trabaja el tema desde dos áreas:



Desarrollo Asociativo se enfoca en promover el bienestar integral de delegados de CSGF, a través de espacios de educación y recreación.



Relaciones Corporativas se enfoca en promover el bienestar de las comunidades en las que opera CSGF, mediante voluntariados y programas sociales.

DESARROLLO ASOCIATIVO

CSGF promueve el bienestar integral de sus delegados mediante la educación financiera, talleres de salud mental, sesiones de coaching en situación financiera crítica, programas de ayuda social y una comunicación constante tanto presencial como virtual con la base de delegados del ámbito nacional, que son los representantes de toda la base social de Coopeservidores. Además, se enfoca en asociados potenciales pertenecientes a empresas del sector privado, ubicados en la Gran Área Metropolitana del país.

IMPACTO DEL COVID-19 EN LA GESTIÓN DEL TEMA

El mayor desafío fue adaptar las actividades presenciales a una modalidad virtual, por lo que fue necesario realizar capacitaciones adicionales a la base de delegados y asociados para el uso de herramientas tecnológicas.



COMUNICACIÓN CON DELEGADOS Y ASOCIADOS

Un pilar fundamental en la gestión fue mantener una comunicación constante con los delegados y asociados de la organización, con el objetivo de fortalecer la comunicación entre CSGF y la base de asociados que cada delegado representa. Para esto, en el 2020, se mantuvo una comunicación virtual y en algunos casos presencial delegados y asociados.

Se contacta a nuestra base de líderes para brindar información sobre nuevos productos y servicios de CSGF y, de esta manera, brindar soluciones financieras a nuestros asociados generando experiencias memorables. Por otra parte, también se les contacta para brindarles capacitaciones en temas que impacten en diferentes ámbitos de su vida laboral y particular, así como para rendir cuentas sobre los resultados sociales, ambientales y financieros de CSGF.

400 Cantidad de delegados contactados mensualmente (que representan el 81%)

4.400 Total de contactos durante el 2020

A continuación, se describen los programas implementados para la relación con los delegados, así como sus resultados principales para el 2020:

EDUCACIÓN COOPERATIVA

Este año, producto de la pandemia, se alineó el programa de educación cooperativa con el programa de educación financiera Impulso, enfocando los talleres en la promoción de la salud financiera de los asociados y delegados de CSGF, pues se desarrollaron temas como: buenos hábitos financieros, finanzas en el hogar, el uso de la tarjeta de crédito y cómo las emociones afectan las finanzas.

CLUB DORADO

El Club Dorado se desarrolló para delegados pensionados, un grupo de interés muy vinculado a la institución, por el tiempo y gran sentido de pertenencia. En este Club, se realizan diversas actividades de interés para esta población, con el objetivo de lograr un fortalecimiento integral y brindar un acompañamiento de parte de CSGF.

Este programa contempla charlas y capacitaciones con especialistas, actividades recreativas y lúdicas, con lo cual se busca abordar temas en las áreas: físico, mental y emocional.

 **18** Talleres impartidos

450 Participantes en los talleres

25 Cantidad de miembros participantes



RESERVAS DE EDUCACIÓN

La Reserva de Educación es una reserva monetaria que se destina a sufragar, dentro de la zona de influencia de la cooperativa, actividades y programas de divulgación del modelo cooperativo en sus aspectos filosóficos, educativos y de capacitación, tanto en sus formas y procedimientos sociales, para fines administrativos, como en su gestión empresarial. Este año, se destinó a brindar un curso online llamado "Análisis de estados financieros", impartido a los delegados y asociados.



₡688.500

Inversión en curso

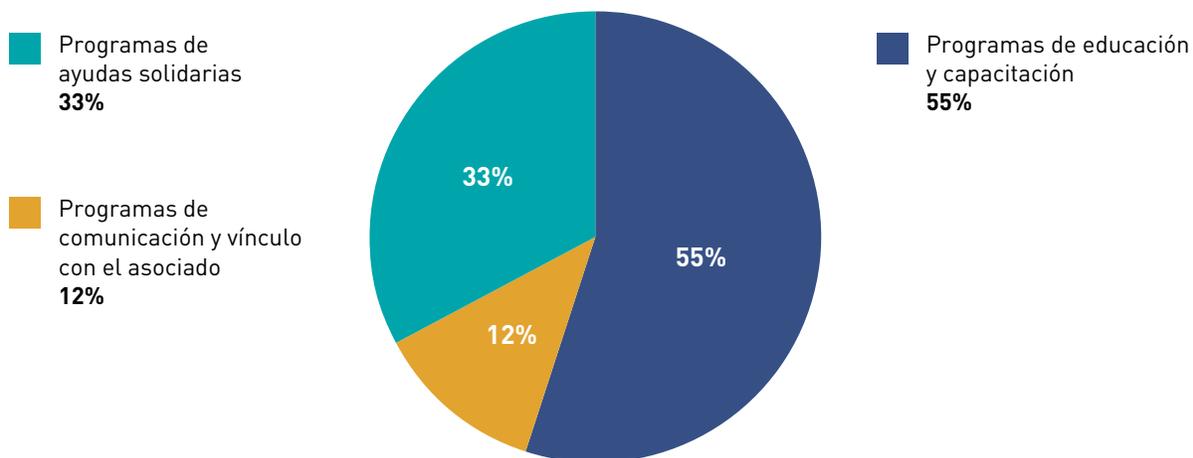
100

Participantes en el curso



DISTRIBUCIÓN DE LA RESERVA DE EDUCACIÓN Y BIENESTAR SOCIAL DURANTE 2020

RESERVA DE EDUCACIÓN		RESERVA DE BIENESTAR SOCIAL
Programas de educación y capacitación ₡252.749.129	Programas de comunicación y vínculo con el asociado ₡54.675.410	Programas de ayudas solidarias ₡154.395.815



Fuente: Análisis Financiero, CS Grupo Financiero, 2020.

RELACIONES CORPORATIVAS

Relaciones Corporativas busca la promoción del bienestar de las comunidades en las que opera CSGF, mediante voluntariados y programas sociales. Este año, dada la limitación de voluntariados presenciales por la pandemia COVID-19, se trabajó el tema mediante donaciones a los programas sociales y alianzas con las siguientes ONG:

- Desarrollo Humano Estratégico
- Comisión Nacional de Emergencias
- Chepe se Baña
- Centro Diurno de Adultos Mayores de Calle Blancos
- Campaña “Juntos todos podemos”
- Dormitorio Solidario Calle 20
- Hospital Blanco Cervantes
- Asociación Ejército de Salvación
- Centro Diurno de Puntarenas
- Fundación Soy Niña
- Asociación Roble Alto

CSGF formó una alianza con estas organizaciones con el fin de ampliar su impacto en las zonas de influencia de las sucursales en donde opera.

IMPACTO DEL COVID-19 EN LA GESTIÓN DEL TEMA

La emergencia sanitaria producida por el COVID-19 limitó los voluntariados presenciales, lo que disminuyó la participación de colaboradores en los voluntariados. Por lo tanto, CSGF los adecuó y se sumó a realizar donaciones para cubrir necesidades básicas que se presentaban en las comunidades en las que opera por medio de diversas ONG aliadas. Adicionalmente, se presentaron desafíos trabajando con las ONG, dado a que estas cuentan con recursos tecnológicos limitados.

En el siguiente apartado se describen los programas implementados, así como sus resultados principales para el 2020:

CON VOS PODEMOS

CSGF participó en la campaña nacional “Con Vos Podemos”, donando **₡30 millones**, que fueron entregados a la Comisión Nacional de Emergencias, que, a su vez, distribuyó diarios a las familias más afectadas por el COVID-19 por medio de las municipalidades. Adicionalmente, CSGF puso sus cuentas a disposición del público para realizar donaciones de dinero destinadas a apoyar la campaña, logrando recaudar **₡1.178.842** más.



₡31.178.842

Donación de CSGF

₡1.178.842

Donación de asociados por medio de CSGF

REACTIVEMOS LA ESPERANZA



CSGF apoyó la iniciativa Reactivemos la Esperanza, un proyecto enfocado en las personas afectadas del sector turístico, que busca reactivar la economía en la zona de Guanacaste por medio de donaciones económicas que se transforman en platos de comida. Cada uno de esos platos donados permite a dueños de sodas y restaurantes locales volver a abrir y generar empleos para sus colaboradores de cocina, caja y área de atención al cliente, así como a proveedores, quienes colocan sus productos en los restaurantes, impulsando de esta manera un encadenamiento productivo que genera empleo para la zona. CSGF aportó **\$15.000** a la organización Desarrollo Estratégico Humano para crear una plataforma tecnológica que permita la trazabilidad de las donaciones, personas y pymes de alimentos beneficiadas. Adicionalmente, se promovió, a través de sus asociados, la realización de donaciones para el patrocinio de platos comida, logrando recaudar **¢500.000**, los cuales equivalen a **326 platos de comida**.



Donación de CSGF

¢653.000

Donación de asociados por medio de CSGF

YO ME APUNTO

El programa inició desde el 2014, enfocado a impactar temáticas sociales y ambientales de interés para la organización por medio de los voluntariados. Desde entonces, se realizan actividades como siembra de árboles, visita al Banco de Alimentos, al Hospital de Niños, entre otras. Este año, CSGF coordinó con distintas ONG para identificar las necesidades que estas presentaban y cubrirlas mediante capacitaciones a través de voluntariado profesional de los colaboradores. De esta forma, se logró implementar voluntariados virtuales para ONG como: capacitaciones en temas administrativos, charlas de ahorros en el hogar, charlas de salud mental, charlas de asertividad con personas en situación de calle y un voluntariado virtual con el centro diurno de Calle Blancos para dar acompañamiento por medio de videollamadas a los adultos mayores.

180

Cantidad de beneficiarios



140

Cantidad de horas de voluntariado profesional



DONACIONES

A través del año, CSGF realizó donaciones de artículos de necesidades básicas, víveres y artículos de aseo personal a **3.337** personas, entre las cuales se encuentran familias de escasos recursos, personas adultas mayores en riesgo social, personas en situación de calle y en el Hospital Blanco Cervantes.

3.337

Cantidad de personas beneficiadas



AYUDAS DE BIENESTAR SOCIAL



Las ayudas de bienestar social son un apoyo solidario que brinda CSGF a asociados por motivo de situaciones especiales, como lo son: incendio de su vivienda, catástrofe natural, accidente grave, enfermedad, situación económica difícil o fallecimiento de padre, madre, cónyuge, hijos e hijas. Los asociados pueden acceder a las ayudas de bienestar social mediante un formulario con los requisitos de documentación en la sucursal más cercana; posteriormente, se realiza un estudio de estos para valorar el monto y brindar un depósito económico.



₡46.834.301

Total de apoyo económico en ayudas de bienestar social

559

Cantidad de asociados beneficiados



AYUDAS ECONÓMICAS ESTUDIANTILES

CSGF también pone a disposición de sus asociados las ayudas económicas estudiantiles, las cuales se brindan durante el periodo lectivo como un apoyo económico para la educación de sus hijas o hijos. Para esto, se realiza un proceso de solicitud que pretende seleccionar a las personas que cumplan con una serie de requisitos que, al alcanzarlos, les brindará la oportunidad de recibir un depósito mensual durante el periodo de marzo a diciembre.

En 2020, se envió un formulario a los beneficiarios consultando el destino de la ayuda y 287 personas lo contestaron. Los resultados fueron los siguientes:

- **41%** para el pago de internet para que el estudiante pueda participar en las lecciones virtuales.
- **18%** para compra de alimentos.
- **16%** para pago de un dispositivo tecnológico para que el estudiante pueda participar en sus clases virtuales.
- **13%** para pago de recibos de agua, luz y teléfono.
- **12%** indicaban que otros, relacionados a la compra de materiales para clases virtuales.

₡61.846.979

Cantidad de hijos o hijas de asociados



422

Total de apoyo económico en ayudas solidarias

PRINCIPALES RESULTADOS

Mediante el programa **Impulso** y el programa de **educación cooperativa**, se brindó la oportunidad de que nuestra base realizara emprendimientos y ordenara sus finanzas personales y familiares.

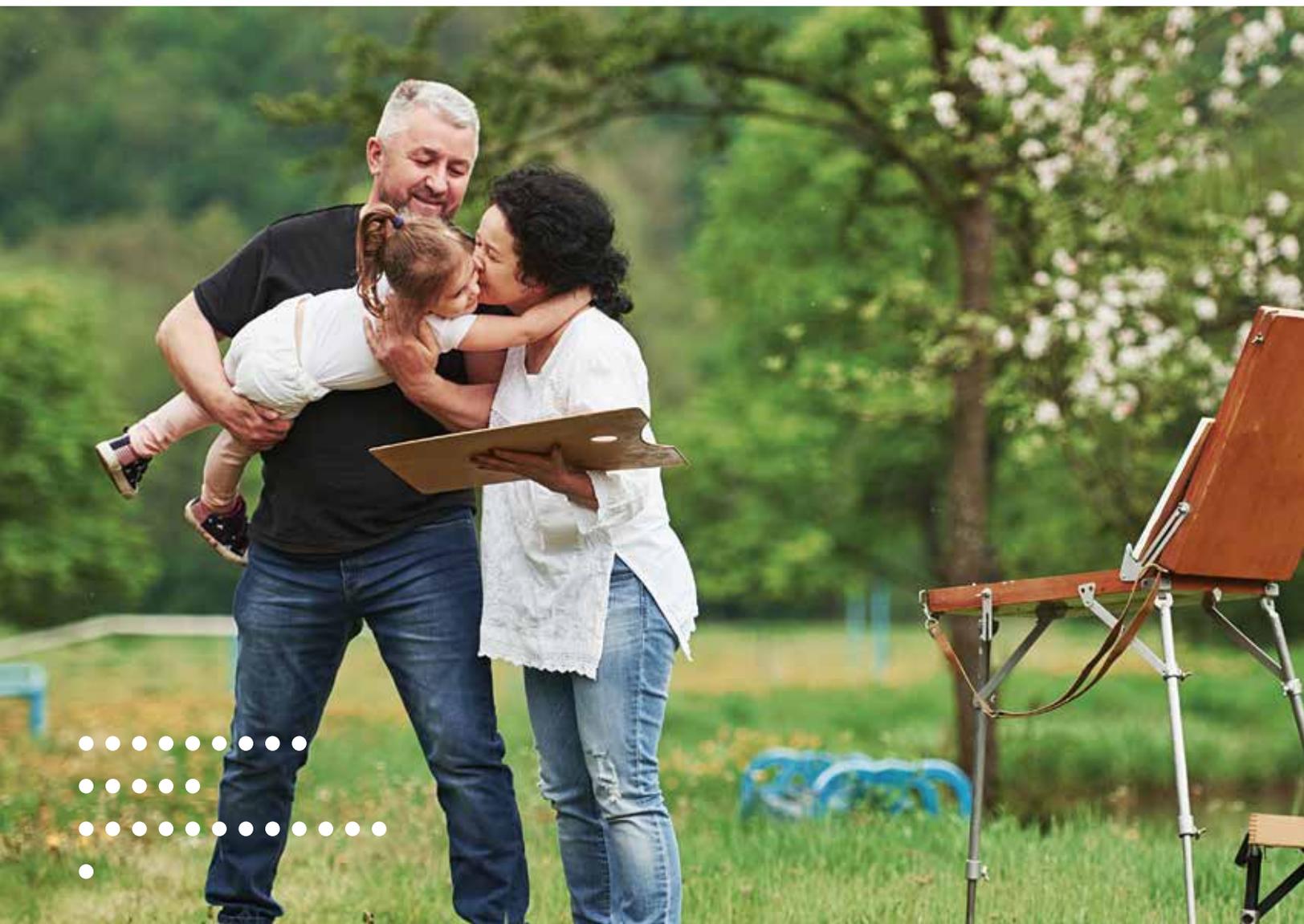
Se capacitó a **450 asociados** en diferentes temas como finanzas, salud y sostenibilidad.

Con las ayudas de bienestar social se han beneficiado **559 asociados** y con las ayudas económicas estudiantiles se han favorecido **422 estudiantes** hijos o hijas de asociados.

CSGF participó en la Campaña Nacional Con Vos Podemos aportando **€30 millones** a la Comisión Nacional de Emergencia.

CSGF apoyó la iniciativa Reactivemos la Esperanza, aportando **\$15.000** a la organización Desarrollo Estratégico Humano para crear una plataforma tecnológica e innovadora que permita apoyar a la reactivación económica de Guanacaste y al sector turismo.

Por medio de las donaciones se beneficiaron **3.337 personas** en las cuales se encuentran familias de escasos recursos, personas adultas mayores en riesgo social, personas en situación de calle y el Hospital Blanco Cervantes.



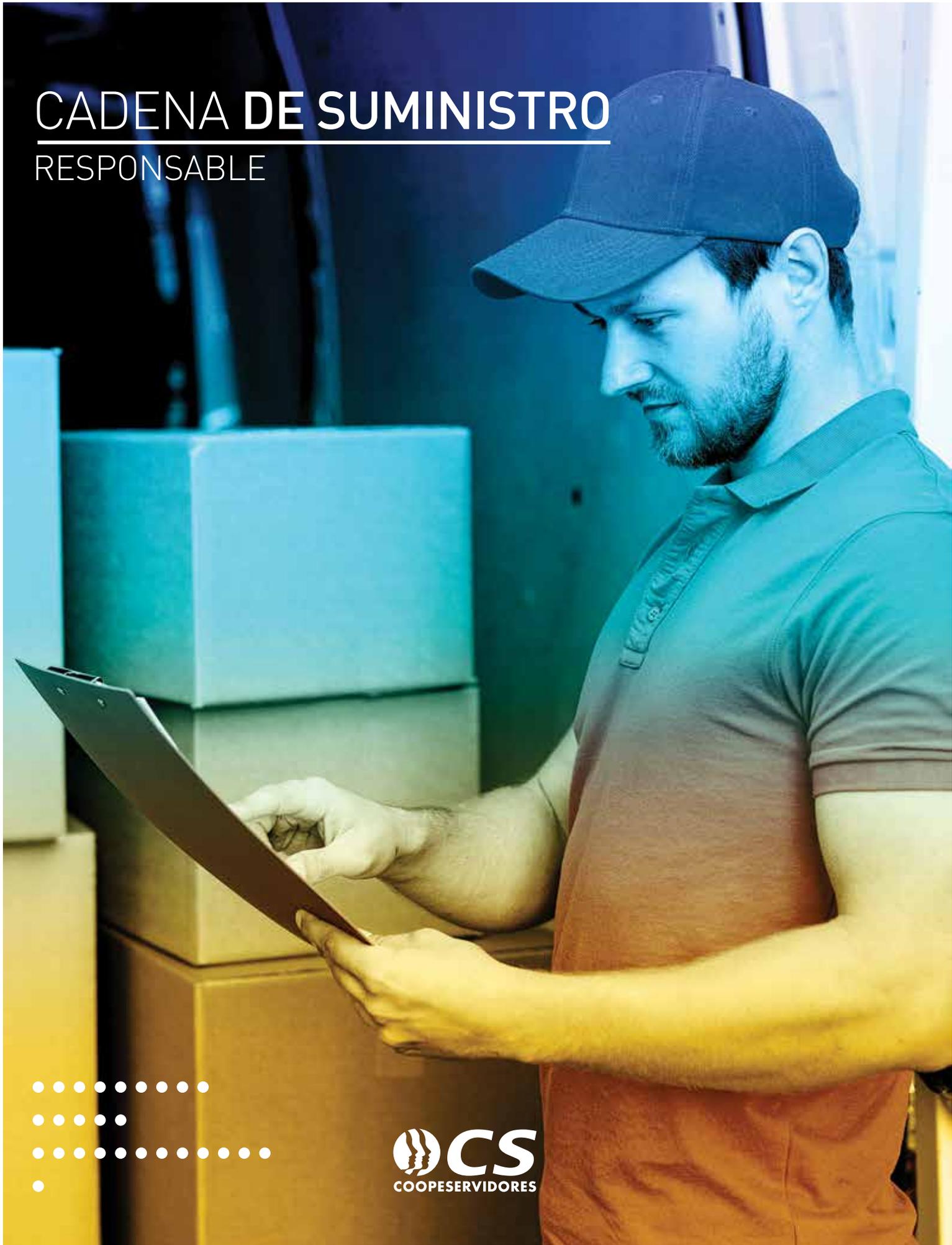
ESTATUS DE COMPROMISOS 2020

A continuación, se presenta el estado de avance de los compromisos en este tema material que se asumieron el Reporte de Sostenibilidad 2019:

COMPROMISO 2020	ESTADO	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE
Se automatizará en un 100% el proceso de Ayudas Solidarias, con el objetivo de mejorar la experiencia en el servicio y respuesta a los asociados.	En proceso	El proceso de las ayudas solidarias se encuentra automatizado en un 45% , esto debido a que las ayudas de bienestar social no se han trabajado por temas de priorización de funciones de parte de TI. Para el 2021, se proyecta lograr el 100% del proceso de automatización de las ayudas solidarias, para así mejorar la experiencia en servicio y respuesta a los asociados.
Se desarrollará la primera etapa del proceso de vinculación del programa de Ayudas Solidarias con el programa Impulso, que tiene como base la educación financiera.	En proceso	Se desarrolló al 100% la primera etapa del proceso de vinculación del programa de ayudas solidarias con el programa Impulso, cuyo propósito es la educación financiera. Además, se incluyó como requisito que para el año 2021, las personas que obtengan la ayuda, deban llevar como mínimo 4 talleres de educación financiera.
Se comenzará un programa de voluntariado profesional dirigido a potenciar el impacto positivo en el comunidad de Barrio México.	Finalizado	Se inició el programa de voluntariado profesional dirigido al Centro Dormitorio Calle 20 y, en dicho voluntariado, se impartieron asesorías administrativas y financieras.
Se realizará un programa de capacitación dirigido a los asociados y delegados pensionados agrupados bajo la figura del Club Dorado, fundamentados en el concepto de triple bienestar. Este programa se ofrecerá bajo la modalidad conjunta de asistencia presencial y <i>e-learning</i> . Además, como parte de este programa, también se desarrollarán capacitaciones dirigidas a los líderes de instituciones públicas y privadas nacionales.	Finalizado	El programa de capacitación dirigido a nuestros asociados y líderes de la base social se realizó de manera virtual, siempre cumpliendo con los lineamientos y protocolos del Ministerio de Salud y CSGF.

CADENA DE SUMINISTRO

RESPONSABLE



CADENA DE SUMINISTRO RESPONSABLE

En CSGF se motiva a los proveedores para que crezcan en conjunto con nosotros, trabajando para mejorar y potenciar la gestión de la cadena de valor y así lograr un equilibrio óptimo entre costo, sostenibilidad y calidad.

CSGF, al estar certificado con las normas ISO 9001:2015, ISO14001:2015, INTE B5:2016 e INTE G35:2012 y como buena práctica en la gestión de Abastecimiento Estratégico, realiza un proceso de selección minucioso de proveedores para la adquisición de bienes y servicios. En este se toman en cuenta criterios relacionados con el cumplimiento de la normativa nacional y de sostenibilidad, tales como temas de gestión ambiental, obligaciones sociales y tributarias, derechos humanos y buenas prácticas laborales, de salud y seguridad ocupacional.

El objetivo de trabajar en este tema es contar con un portafolio de proveedores autorizados y diversos que colaboren a que CSGF adquiera bienes y servicios gestionados responsablemente, minimizando impactos asociados a la cadena de valor en los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza. Por este motivo, los proveedores deben regirse bajo el Código de Relacionamiento definido por la organización para formar parte de la cadena de suministros de CS, así como el cumplimiento de requerimientos legales y normativos que se alineen a la gestión de la organización.

Durante el proceso de inscripción de proveedores, las áreas de Oficialía de Cumplimiento y Sostenibilidad participan en

conjunto con Abastecimiento Estratégico en la aprobación de proveedores, esto permite integrar los criterios de los tres departamentos para realizar una selección integral.

El proceso anteriormente descrito se encuentra enmarcado en los siguientes estatutos de las políticas y procedimientos internos:

- Artículo 3 del REG1-ABE Reglamento para la adquisición de bienes y servicios: COOPESERVIDORES restringe la adquisición de productos y servicios que: causen impactos ambientales o sociales críticos, que tengan repercusiones directas o que afecten negativamente la salud o el bienestar de las personas. COOPESERVIDORES insta a que dichos productos restringidos puedan ser sustituidos por otros que causen un menor impacto social o ambiental.
- Política Operativa 6.10 del PR1-ABE Procedimiento para la Adquisición de Bienes y Servicios: Cada vez que se quiera adjudicar una compra de un nuevo producto químico o una sustitución de un producto químico actual, el área de Abastecimiento Estratégico deberá remitir por medio de correo electrónico la hoja de seguridad de dicho producto para visto bueno por parte del área de Sostenibilidad.



IMPACTO DEL COVID-19 EN LA GESTIÓN DEL TEMA

Los principales impactos en la gestión del tema cadena de valor responsable radican en la logística para entrega de bienes, la administración del presupuesto, ya que se tuvieron que realizar compras extraordinarias, así como mantener canales de comunicación 100% virtuales con los proveedores.

En el siguiente cuadro se presenta un resumen de los criterios ambientales y sociales establecidos por CSGF para su cadena de suministro, destacando que el 100% de los proveedores nuevos durante el 2020 se han seleccionado bajo estos criterios:

CRITERIOS AMBIENTALES 	CRITERIOS SOCIALES 
<ul style="list-style-type: none">• El proveedor cuenta con Plan de Gestión Integral de Residuos que contemple al menos lo siguiente:• Destino de los residuos generados durante la prestación de los servicios.• Destino de los residuos de productos que tengan la marca de CSGF.• Tipo de tratamiento de los residuos.• El proveedor facilita fichas técnicas de los productos, hojas de seguridad y rotulación de envases.	<ul style="list-style-type: none">• El proveedor se encuentra al día con sus obligaciones ante la Caja Costarricense del Seguro Social y está inscrito como patrono.• En el caso de servicios de alimentación, los colaboradores del proveedor cuentan con carnet de manipulación de alimentos.• En el caso de servicios profesionales, el proveedor cuenta con una certificación de incorporación al colegio profesional respectivo. La certificación debe indicar si están habilitados para el ejercicio de su profesión, si han sido sancionados y si se encuentran al día en sus obligaciones. Este punto aplica únicamente en caso de contratación de economistas, abogados, contadores, médicos, peritos y arquitectos; ingeniero eléctrico e ingeniero civil. Se considerara una vigencia del documento de máximo tres meses después de emitida.• El proveedor cuenta con póliza de riesgos de trabajo.

El área de Sostenibilidad se asegura que el proveedor cumpla con los requisitos establecidos en el Anexo 1 sección C “Requisitos de Sostenibilidad” del IT1-PR1-ABE Instructivo para Registro de Proveedor y Gestión de Contratos antes de aprobar la inscripción.

Cabe resaltar que posterior a la inscripción de un proveedor, y previo a la contratación del servicio o la compra del producto, se tienen definidas consideraciones y requisitos ambientales para la compra de Productos y Servicios, establecidos en el Anexo 1 “Consideraciones para el flujo de

compras” del PR1-ABE Procedimiento para la Adquisición de Bienes y Servicios.

Para los servicios o proveedores de seguridad, limpieza y construcción, así como cualquier otro que el Área de Sostenibilidad determine, solicitará de forma periódica, la presentación del documento FOR10-IT1-PR1-ABE Formulario Declaración Jurada Proveedores Relevantes de Sostenibilidad con el fin de evidenciar el cumplimiento de requisitos de sostenibilidad estipulados en el contrato.



PROGRAMA **simbiosis**

En 2020, se continuó con el Programa Simbiosis creado en 2019, el cual busca fomentar el desarrollo de capacidades en proveedores críticos de la cadena de suministro en materia de sostenibilidad y las siete materias fundamentales de la Responsabilidad Social, según la norma ISO 26000 y la INTE G35:2012.

En el siguiente cuadro se presenta una comparativa de los indicadores del programa en 2019 vs 2020:

INDICADOR	2019	2020
Cantidad de proveedores críticos participantes en el programa	20	7
Cantidad de horas de capacitación	1132	154
Cantidad de horas promedio por proveedor	50	22

Fuente: Sostenibilidad, CS Grupo Financiero, 2020.

Debido al contexto de pandemia se modificó el programa a modalidad virtual, no obstante, muchos de los proveedores invitados a participar declinaron pues sus negocios tenían otras prioridades estratégicas, esto impactó en la disminución de los indicadores 2020.

Por otra parte, durante el 2020 se aumentó aproximadamente un 10% la cantidad de proveedores de CSGF, pasando de **424** en 2019 a 471 en 2020, de los cuales un **96,2%** son locales (proveedores con empresas constituidas en Costa Rica) y un **74,3%** son pymes, demostrando el compromiso con apoyar a reactivar la economía nacional.

A continuación, se resumen los indicadores relacionados con cadena de suministro para el año 2020:

Cantidad de proveedores de CSGF según modalidad

Modalidad del proveedor	Resultado 2019	Resultado 2020
Estratégicos	222 (53,4%)	245 (52,0%)
Temporal	202 (47,6%)	226 (48,0%)
Total	424 (100,00%)	471 (100,00%)

Cantidad de proveedores de CSGF según ubicación

Ubicación del proveedor	Resultado 2019	Resultado 2020
Local	410 (96,7%)	453 (96,2%)
Internacional	14 (3,3%)	18 (3,8%)
Total	424 (100,00%)	471 (100,00%)

Fuente: Abastecimiento Estratégico, CS Grupo Financiero, 2020.

Monto de compra según la ubicación del proveedor

Modalidad del proveedor	Resultado 2019	Resultado 2020
Local	¢25.564.200,725 (99,98%)	¢6.625.393.508,25 (99,89%)
Internacional	¢5.531.837,00 (0,02%)	¢7.294.581,30 (0,11%)
Total	¢5.531.837,00 (0,02%)	¢6.632.688,09 (100,00%)

Fuente: Abastecimiento Estratégico, CS Grupo Financiero, 2020.

Cantidad de proveedores permanentes según el tamaño de empresa

Tamaño del proveedor	Resultado 2019	Resultado 2020
Pyme	222 (53,4%)	245 (52,0%)
Pyme mujer	202 (47,6%)	226 (48,0%)
Grande	424 (100,00%)	471 (100,00%)
Transnacional	17 (7,7%)	7 (2,9%)
Internacional	1 (0,5%)	17 (6,9%)

NOTA: En 2020 el monto de compra de CSGF disminuyó en aproximadamente un 74%, esto debido a que, producto de la crisis por el COVID-19, se tomó la decisión desde la alta gerencia de recortar gastos para buscar la austeridad.



ESTATUS DE COMPROMISOS 2020

En el Reporte de Sostenibilidad 2019, se establecieron algunos compromisos a llevar a cabo en el tema de cadena de suministros responsable durante 2020, por lo que, en seguida se describe el estado de avance de los mismos:

COMPROMISO 2020	ESTADO	DESCRIPCIÓN
Capacitar a un nuevo grupo de proveedores críticos por medio del programa Simbiosis.	Finalizado	Se logró cumplir este compromiso, ya que se graduó la segunda generación de proveedores del programa Simbiosis, manteniendo la misma estructura, pero a través de la virtualización de las sesiones.
Robustecer la metodología de clasificación de proveedores utilizada en el 2019, incluyendo otros parámetros como la viabilidad de proveedores sustitutos.	Finalizado	En el 2020 se robusteció la metodología de clasificación de proveedores con cuatro criterios para determinar su relevancia, uno de esos criterios se enfoca en mapear proveedores sustitutos en caso de contingencia.

GESTIÓN AMBIENTAL



GESTIÓN AMBIENTAL

Las entidades financieras tienen el papel trascendental de impulsar la sostenibilidad en sus inversiones y la descarbonización de la economía, y esto inicia desde su gestión ambiental interna. Es por ello que, desde hace varios años, CSGF cuenta con un compromiso en materia ambiental que vela por el uso racional de los recursos, la prevención de la contaminación, el cumplimiento legal ambiental y la mejora continua. Los impactos ambientales directos de la organización se generan a través de las operaciones del negocio y se han identificado primordialmente:



Consumo de agua



Consumo de productos químicos



Consumo de energía



Generación de emisiones



Generación de residuos



Generación de aguas residuales



Consumo de combustible

Como respuesta a dichos impactos ambientales, CSGF plantea los objetivos tácticos y su plan de trabajo (objetivos, metas y programas) para lograrlos, alineados a los objetivos estratégicos que define la organización. Este plan de trabajo incluye capacitaciones, campañas y comunicados para mejorar las prácticas internas ambientales; además, busca las mejores prácticas y las tecnologías más eficientes para reducir los consumos y gestionar adecuadamente los residuos y emisiones atmosféricas de la organización.



SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

CSGF cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental certificado bajo la norma ISO 14001:2015, la cual forma parte del Sistema de Gestión Integrado de la organización conformado por las normas INTE B5:2016, INTE G35:2012 e ISO 9001:2015, con un alcance de todos los emplazamientos de Coopeservidores, CS Corredora de Seguros y Nova Hub. Para esto, se cuenta con un departamento de Sostenibilidad dentro de la Gerencia de Relaciones Corporativas y Sostenibilidad, el cual lidera la gestión ambiental interna.

Cada año se realiza una auditoría interna que evalúa el desempeño ambiental de la organización y, una externa por parte de INTECO, para verificar la conformidad de las normas ISO 14001:2015, INTE B5:2016 e INTE G35:2012. Además, se realiza una auditoría legal externa que evalúa el cumplimiento legal ambiental.

Adicionalmente, se cuenta con una política del Sistema de Gestión Integrado y una política de riesgo ambiental:

Política del Sistema de Gestión Integrado

La política establece compromisos puntuales que promueven la implementación de buenas prácticas ambientales, tanto en la gestión interna de la organización como hacia sus partes prioritarias de su cadena de valor.

Política de Riesgo Ambiental

Esta política ratifica que los compromisos de CSGF cumplan con la normativa de Gestión de Riesgos e incluye dentro de sus análisis la gestión de Riesgos Ambientales y Sociales en su operativa, con el fin de determinar el impacto que generen y los planes de mitigación que se requerirán. Además, con ella se busca ser responsable con la conservación del ambiente y hacerse cargo de los impactos ambientales que se generan, al tomar las medidas necesarias para minimizarlos.

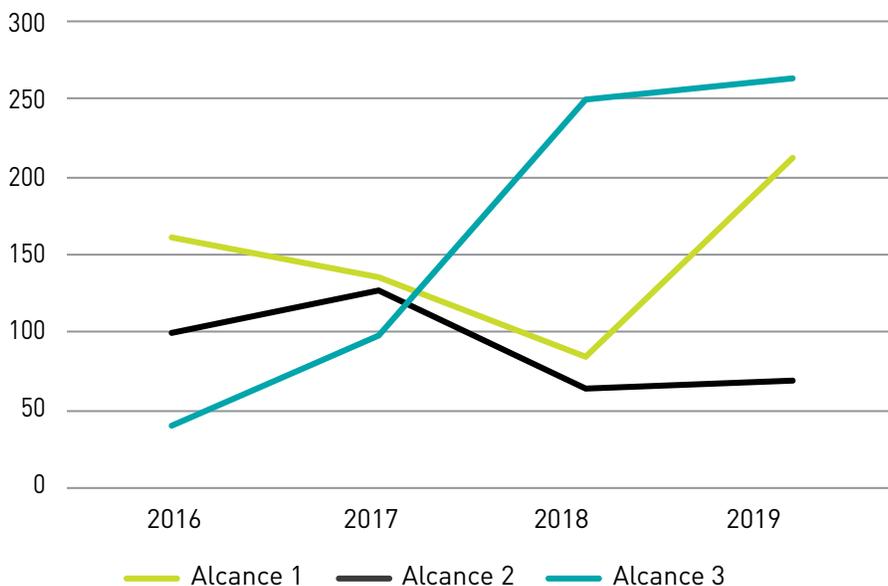
CARBONO NEUTRALIDAD

CSGF tiene como uno de sus objetivos estratégicos lograr que el 100% del Grupo Financiero se encuentre dentro de las buenas prácticas del Sistema de Gestión Ambiental. En el 2020, realizó por sexto año consecutivo la cuantificación y verificación del inventario de emisiones para demostrar la Carbono Neutralidad, según la norma INTE B5:2016. Además, este año, se amplió el alcance de este sistema al Nova Hub y a CS Corredora de Seguros, y se recibió por primera vez el reconocimiento **Carbono Neutro Plus**, otorgado por la Dirección de Cambio Climático del MINAE. En total, en el 2019, se emitieron **543,04 toneladas métricas de CO₂** equivalente, se compensaron **670 toneladas métricas de CO₂** equivalente y se redujeron **0,410 toneladas métricas de CO₂** equivalente.

GENERACIÓN DE EMISIONES

El valor bruto de emisiones de GEI en toneladas métricas de CO₂ equivalente fueron **211,989** (alcance 1: emisiones directas), **67,755** (alcance 2: consumo energético) y **263,294** (alcance 3: viajes aéreos, combustibles y aguas residuales). Para este cálculo se consideraron los gases CO₂, CH₄, N₂O, HFC y HCFC y se emplea la metodología de estimación utilizando factores de emisión y potenciales de calentamiento global oficializados por el Instituto Meteorológico Nacional (IMN) y los del Panel Intergubernamental de Cambio Climático (IPCC). Cabe aclarar que, la huella de carbono 2020, será auditada hasta el mes de mayo del 2021, por lo que en este reporte GRI se presenta la huella correspondiente al 2019.

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO



41,18
toneladas métricas de
CO₂ equivalente se han
reducido desde el 2014

Fuente: Sostenibilidad, CS Grupo Financiero, 2020.

Es importante mencionar que el aumento que se observa en el alcance III se debe a que, en el inventario del 2017, solo se contemplaron los datos de consumo de combustible por viáticos de tres meses (septiembre, octubre y noviembre), ya que era una fuente nueva que no se había identificado previamente. A partir del 2018, se incluyó el consumo de los 12 meses del año.

MOVILIDAD SOSTENIBLE

CSGF ha implementado las siguientes iniciativas a través del año para fomentar la movilidad sostenible y reducir la generación de emisiones:

Se generan comunicados de concientización sobre movilidad sostenible, por ejemplo, el comunicado en redes sociales sobre el Día Mundial sin Carro, que tuvo un alcance de **4.283** personas en *Facebook* y el envío de un correo electrónico interno informando sobre el nuevo cicloparqueo de CSGF.

En CSGF se fomenta la movilidad sostenible, al dotar de infraestructura como duchas y lockers para uso de colaboradores que se desplacen al trabajo en bicicleta, caminando o corriendo, así como bicicletas para aquellos colaboradores que requieran trasladarse entre sucursales de la GAM. Además, cuenta con espacios de parqueo para bicicletas en algunas de sus sucursales para colaboradores y asociados. Este año, instaló un nuevo cicloparqueo en el *Contact Center* y, en total, ya se cuenta con **12 cicloparqueos** en todo el país.



CONSUMO DE COMBUSTIBLE

Se continua con la concientización sobre el consumo racional de los combustibles fósiles mediante:

- Una capacitación al respecto de la conducción eficiente, virtual y abierta a toda la organización, en la cual participaron **28 colaboradores** en esta ocasión.
- Una campaña de comunicación de Aspectos Ambientales Significativos (ASS) que consistió en incentivar a los colaboradores a publicar en Yammer (red social interna) buenas prácticas ambientales en sucursales y edificios. Dicha campaña se enfocó tanto en residuos sólidos como el consumo de combustibles fósiles. En total, se realizaron **152 publicaciones** por parte de los participantes.

Consumo de combustible (litros)



40%
de reducción en el consumo de combustibles con respecto al año anterior

Fuente: Sostenibilidad, CS Grupo Financiero, 2020.

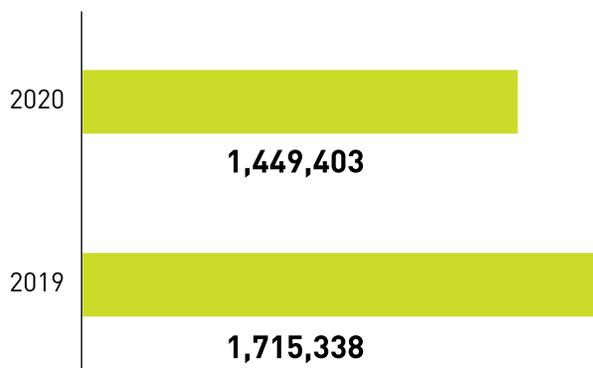
ENERGÍA

A finales del 2019, se colocaron dos sistemas fotovoltaicos en CS Grupo Financiero: uno en la sucursal de Pérez Zeledón y otro en las Oficinas Centrales. Con este proyecto, se logró un ahorro económico de **¢4.569.119** al corte de octubre del 2020.

Adicionalmente, se continuó con la concientización en el uso racional del recurso mediante comunicados en Yammer, correo electrónico para el público interno y en redes sociales para las demás partes interesadas.



Comportamiento del consumo eléctrico (kWh)



16%

de reducción en el consumo con respecto al año anterior

Fuente: Sostenibilidad, CS Grupo Financiero, 2020.

A partir del mes de abril, se implementó el teletrabajo para la mayoría de los colaboradores dado el COVID-19 y se cerraron dos sucursales: Parque Nacional y Paseo de las Flores, las cuales representaban, según los consumos registrados del 2019, un **1%** y **2%** respectivamente del consumo de electricidad total de las operaciones de CSGF. A pesar de esto, ciertos espacios de trabajo como los comedores, pasillos, sucursales y atención al público requieren iluminación, aunque no se mantenga el **100% de los colaboradores** en oficinas. Por lo tanto, se logró una reducción en el consumo energético de un **16%** con respecto al año anterior.

A partir del mes de abril, se implementó el teletrabajo para la mayoría de los colaboradores dado el COVID-19 y se cerraron dos sucursales: Parque Nacional y Paseo de las Flores, las cuales representaban, según los consumos registrados del 2019, un **6%** y **0,3%** respectivamente del consumo de agua total de las operaciones de CSGF. Eso provocó una reducción significativa de un **51%** en el consumo de agua de las operaciones con respecto al año anterior.

AGUAS RESIDUALES

Todas las aguas residuales generadas por las operaciones de CSGF son gestionadas por el alcantarillado municipal. El volumen de generación de aguas residuales del 2020 fue **6.606,59 m³**, esta información se extrapola como dato de vertido de agua hacia alcantarillado municipal, ya que el agua no se utiliza en el proceso productivo y se estima un **20%** de pérdida en riego de jardines o consumo.



AGUAS RESIDUALES

¿Sabías que, uno de los desechos más contaminantes que produce el ser humano, son las aguas residuales?

Estas, son todas aquellas aguas que debido a la acción del hombre, han sido contaminadas y son potencialmente peligrosas, en el caso que se viertan en el ambiente sin un tratamiento previo.

¡Creemos en la conciencia ambiental de nuestros colaboradores!
No botés aceite u otras sustancias contaminantes por las alcantarillas. Un litro de aceite contamina cerca de mil litros de agua y genera problemas en las plantas de tratamiento de aguas residuales. Querés conocer más visita el siguiente video:

[CLICK AQUÍ](#)

GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

En CSGF se da trazabilidad a la disposición final de todos los residuos sólidos que se generan internamente, para asegurar que son tratados por un gestor autorizado por el Ministerio de Salud. El Sistema de Gestión Ambiental contiene su manual respectivo donde se indica el procedimiento para la cuantificación de los residuos, el cual se encuentra certificado bajo la norma ISO14001:2015. Este año, como parte de la mejora en la cuantificación y gestión de residuos, se realizaron las siguientes acciones:



¡No olvides solo quedan 7 días para registrar tu hogar!

Dale un **uso continuo** a tus residuos

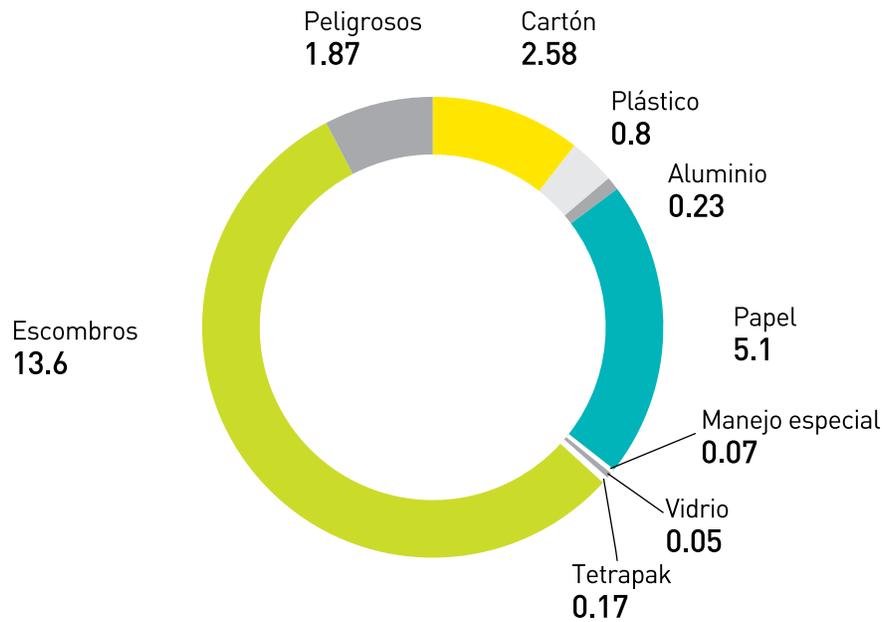
CONECTÁ TU HOGAR CON EL AMBIENTE
[CLICK AQUÍ](#)

- 1 Se gestionó la compra de **29 romanas** para el pesaje de los residuos que se envían a relleno sanitario.
- 2 Se mejoraron las condiciones en la bodega de residuos, con el fin de facilitar su ventilación y reducir riesgos, para ello se colocó un extractor eólico tipo cebolla.
- 3 Se cuenta con un proveedor que realiza la recolección de los residuos valorizables en las sucursales de la GAM y, en las sucursales fuera ella, se gestionan tanto con los encargados autorizados así como con municipales que cuentan con recolección diferenciada.
- 4 Se continúan gestionando los residuos peligrosos y de manejo especial con encargados autorizados.
- 5 Se gestionó la compra de rótulos para identificar el área donde se van a almacenar los residuos peligrosos en las sucursales y edificios.
- 6 Se renovaron tres estaciones de reciclaje que presentaban deterioro, en las sucursales de Guápiles, Guadalupe y Desamparados.
- 7 Se continúa trabajando en la sensibilización en la gestión adecuada de los residuos, por medio de comunicados en Yammer (red social interna) y correo electrónico para el público interno y en redes sociales para demás partes interesadas.
- 8 Se realizó una campaña de comunicación de Aspectos Ambientales Significativos (ASS) que consistió en incentivar a los colaboradores a publicar en Yammer las buenas prácticas ambientales que aplicaban en sucursales y edificios, tanto en residuos sólidos como el consumo de combustibles fósiles. En total, se realizaron **152 publicaciones** por parte de los participantes y se seleccionaron ganadores



Cantidad de residuos generados (toneladas métricas)



Fuente: Sostenibilidad, CS Grupo Financiero, 2020.

PAPEL

El papel es uno de los residuos que más genera la organización; por lo tanto, se inició un mapeo de todos los documentos que se imprimen, cuáles se imprimen por procedimientos internos y cuáles son de carácter obligatorio por parte de la superintendencia respectiva, con el objetivo de evaluar su digitalización y reducir así su consumo. Este año, se redujo en un **7% el consumo de papel** con respecto al año anterior, en gran medida por la implementación del teletrabajo, uso de la firma digital y digitalización de algunos trámites internos.

ESCOMBROS

En 2020, la mayoría de residuos generados fueron escombros de construcción debido a que se aprovechó la situación de teletrabajo en la que se encontraban los colaboradores para remodelar emplazamientos como las Oficinas Centrales, Centro de Innovación, entre otros.

PROGRAMAS E INICIATIVAS ADICIONALES

HOGAR AZUL

Hogar Azul es una aplicación web desarrollada por CSGF y la empresa Susty, abierta al público general y de uso gratuito. Esta web app permite llevar los indicadores ambientales del hogar, en parámetros como agua, electricidad, combustibles y residuos valorizables y no valorizables generados en las viviendas costarricenses. La herramienta facilita el seguimiento de estos, brinda consejos sobre buenas prácticas ambientales para reducir el impacto ambiental y así generar ahorros económicos. Además, facilita obtener la Bandera Azul Ecológica en la categoría Hogares Sostenibles, ya que, al completar todos los módulos de la web app, se puede generar el informe de manera automática.

Para impulsar el uso de Hogar Azul, este año se trabajó en la implementación de diversas iniciativas:

- Se realizó una campaña en redes sociales para impulsar el uso de la web app Hogar Azul. Al finalizar el año se inscribieron **279 nuevos hogares** en la plataforma, para un total de **371 hogares**.
- Para la atracción de nuevos usuarios y mejorar su experiencia, se realizó inversión en el diseño y visualización de esta.
- Se realizó el primer webinar sobre Hogar Azul por medio de un Facebook Live, con un alcance de **476.028 personas**.
- Se realizó una charla sobre buenas prácticas ambientales y ahorros en el hogar, dando a conocer la plataforma Hogar Azul a los delegados de Coopeservidores, con una participación de **42 delegados y 10 colaboradores de CSGF**.
- En todas las publicaciones ambientales que se realizaron a través del año, se les agregó la referencia a la plataforma Hogar Azul.

¿QUERÉS QUE TU CASA SEA BANDERA AZUL?

¡En CS te ayudamos a obtener este galardón!

Solo tenés que realizar una buena gestión ambiental en parámetros como:

- Residuos
- Agua
- Aguas Residuales
- Consumo responsable

¡Esperá pronto algunos consejos que CS tiene para vos y así, podamez ayudarte a levantar la bandera azul en tu hogar!

HOGAR AZUL

SOMOS GENTE AVANZANDO GENTE.

CSG

HOGAR AZUL

¿TE REGISTRASTE PARA PARTICIPAR EN BANDERA AZUL CATEGORÍA HOGARES SOSTENIBLES?

El pasado 30 de abril finalizó el proceso de registro para participar por Bandera Azul categoría Hogares Sostenibles.

Te invitamos a completar la siguiente encuesta para corroborar tu información de registro y darte las herramientas necesarias para que tu hogar sea aun más sostenible.

[CLICK AQUÍ](#)

Recuerdá que tenes a tu disposición la web app Hogar Azul para facilitar tus registros de los parámetros de la categoría Hogares Sostenibles de Bandera Azul.

www.hogarazul.org

GESTORES DE SOSTENIBILIDAD

El año pasado se lanzó el programa de Gestores de Sostenibilidad, el cual consistió en la elección de embajadores de sostenibilidad para cada área o sucursal, identificando personas con liderazgo y atributos que pudieran velar por el cumplimiento de las prácticas o directrices del área de Sostenibilidad de CSGF, como aliados internos de la gestión. Este año, se trabajó de la mano con los gestores de sostenibilidad, los cuales apoyaron la revisión del cumplimiento de diferentes requisitos de norma, previo a la auditoría interna en las sucursales, también en la revisión del estado de las estaciones de reciclaje y en diversas consultas en materia ambiental. Además, se involucraron en sesiones de capacitación sobre temas ambientales tales como la gestión de residuos.

Adicionalmente, con el objetivo de impulsar las buenas prácticas en todas las sucursales, se realizó un grupo cerrado en Yammer con los gestores para publicar consejos, buenas prácticas ambientales y compartir entre las sucursales y demás áreas.



ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO



Este año se desarrolló una estrategia de adaptación al cambio climático, en la cual se realizó un mapeo y evaluación de los posibles riesgos internos en las sucursales y edificios. Dicha estrategia continúa en proceso y se espera concluir a inicios del 2021.

ATENCIÓN DE EMERGENCIAS



Se realizaron capacitaciones en el ámbito de la atención de emergencias mediante la inclusión del protocolo para atender derrames en el curso interno de emergencias, y se realizó un video explicativo sobre este procedimiento.

SARAS



Se apoyó al área de Mercadeo y Ventas en la revisión de la política, procedimiento y formularios del SARAS (Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales), así como en el proceso interno para su publicación. Este sistema se va a implementar a todos los créditos de vivienda, mipyme y Banca de Segundo Piso.

CAPACITACIONES AMBIENTALES



Con el objetivo de concientizar sobre temas ambientales, durante el año se realizaron diversas capacitaciones con distintas partes interesadas:

- Refrescamiento sobre gestión ambiental con un enfoque en gestión de residuos, con una participación de **21 personas**.
- Charla de gestión de residuos reciclables y ordinarios, con una participación de **48 personas**.
- Charla de gestión de residuos peligrosos y manejo especial, con una participación de **48 personas**.
- Manejo de productos químicos, en la cual participaron **8 personas**.
- Se incorpora en todas las sesiones de inducción al personal de nuevo ingreso una capacitación en la que se revisan los aspectos ambientales de CSGF, y cómo cada uno de ellos aporta a la mejora del desempeño ambiental.
- Como parte del trabajo del tema ambiental en la cadena de suministro, en el programa Simbiosis para proveedores se incluyó un taller de carbono neutralidad y una charla sobre la gestión ambiental interna, la cual tuvo una participación de **10 proveedores**.

COMPROMISOS

Protocolo Verde para la Banca

El Protocolo Verde para la Banca es un compromiso de Coopeservidores adquirido con MINAE, SUGEF y SUGESE, que tiene como objetivo la creación e implementación de políticas que sean precursoras, multiplicadoras y demostrativas de mejores prácticas bancarias que promuevan un desarrollo sostenible que no comprometa las necesidades de generaciones presentes ni futuras. Para esto, se establecieron los siguientes compromisos y avances:

COMPROMISO	AVANCE CSGF
Ofrecer líneas de financiamiento y programas que fomenten la calidad de vida de la población y el uso sostenible del medioambiente.	<ul style="list-style-type: none"> • Se creó una nueva línea de crédito, Crédito Plus, con condiciones exclusivas para invertir y ahorrar al equipar o remodelar el hogar con tecnologías sostenibles. • Se desarrolló el nuevo portafolio de productos sostenibles y se inició una campaña de mercadeo con condiciones especiales, específicamente para remodelaciones sostenibles en viviendas.
Considerar los impactos y costos socioambientales en la gestión de sus activos y en los análisis de riesgo de proyectos, teniendo como base las políticas internas de cada institución.	<ul style="list-style-type: none"> • Se desarrolló la metodología para la administración de los riesgos ambientales y sociales en créditos (SARAS). • Se actualizó la política de riesgo ambiental y social con la inclusión de los apartados de SARAS. • Se desarrollaron los procedimientos de SARAS y los formularios de evaluación de los créditos. • Se fortaleció la política del Sistema de Gestión Integrado como política de sostenibilidad de CSGF • Se definió una lista de exclusión para el financiamiento

COMPROMISO	AVANCE CSGF
Promover el consumo consciente de los recursos naturales y materiales derivados de estos, a lo interno de cada institución	<ul style="list-style-type: none"> Se cuenta con criterios ambientales para la compra de productos y servicios de CSGF. Se realiza la revisión de contratos con características específicas que implican riesgos ambientales y sociales, para la inclusión de cláusulas afines a estos riesgos, como medida preventiva. Se realizan campañas ambientales, comunicados, capacitaciones y seguimientos operativos bajo la norma ISO 14001:2015.
Informar, sensibilizar y participar continuamente a las partes interesadas en las políticas y prácticas de sostenibilidad de la institución.	<ul style="list-style-type: none"> Anualmente, se realizan campañas de comunicación y capacitaciones para los colaboradores de CSGF, así como para otras partes interesadas. CSGF realiza el proceso de consulta a sus partes interesadas desde el 2014, mecanismo que ha permitido desarrollar iniciativas
Promover la cooperación e integración de esfuerzos entre las entidades signatarias de este Protocolo.	CSGF participa en la Cámara de Bancos, junto a otras entidades financieras, para mejorar en la implementación de este protocolo.

CARTA DE AMBICIONES CLIMÁTICAS

La Carta de Ambiciones Climáticas es un compromiso de Coopeservidores adquirido con el MINAE, la Dirección de Cambio Climático (DCC), la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED) y Descarbonicemos Costa Rica, que representa un esfuerzo común para que las organizaciones se fijen metas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, considerando las mejores prácticas y metodologías internacionales y gestionando los riesgos por el cambio climático. Para esto, se establecieron los siguientes compromisos y avances:

COMPROMISO	AVANCE CSGF
Nos comprometemos a fijar nuestras metas de reducción de emisiones.	<ul style="list-style-type: none"> Se colocaron dos sistemas fotovoltaicos en CSGF: uno en la sucursal de Pérez Zeledón y otro en las Oficinas Centrales. Con este proyecto, se logró un ahorro económico de ₡4.569.119 al corte de octubre del 2020.
Nos comprometemos a mejorar nuestra capacidad de adaptación al cambio climático.	<ul style="list-style-type: none"> Se realizaron sesiones de trabajo con AED para el diseño de la estrategia de adaptación al cambio climático por parte de CSGF. Se identificaron y evaluaron los riesgos climáticos. Se evaluó la capacidad de adaptación de CSGF.

IMPACTO DEL COVID-19 EN LA GESTIÓN DEL TEMA

El mayor desafío fue adaptar el plan de trabajo planteado para el 2020 al contexto de la emergencia sanitaria, así como recibir y realizar auditorías en una modalidad virtual.

La organización se enfrentó a una reducción en la capacidad para responder a las solicitudes ambientales de las sucursales y áreas (consultas, dudas), debido a que en ocasiones se requiere realizar visitas para dar la mejor asesoría y acompañamiento.

PRINCIPALES RESULTADOS

- Este 2020, la evaluación del desempeño ambiental y del SGI fue exitosa, al cumplir el **100%** los objetivos planteados:
 - Lograr ahorros por **₡100.000.000** generados por iniciativas sociales y ambientales a diciembre del 2020. El objetivo sobrepasó la meta en un **67%**.
 - Obtener las tres recertificaciones de las normas ISO 14001:2015, INTE B5:2016 e INTEG35:2012.
- **41,18** toneladas métricas de CO₂ equivalente se han reducido desde el 2014.
- **40%** de reducción en el consumo de combustibles con respecto al año anterior.
- **16%** de reducción en el consumo eléctrico con respecto al año anterior.
- **51%** de reducción en el consumo de agua con respecto al año anterior.



ESTATUS DE COMPROMISOS 2020

En el Reporte de Sostenibilidad 2019, se establecieron algunos compromisos para llevar a cabo en el tema de gestión ambiental durante 2020, por lo que en seguida se describe el estado de avance de estos:

COMPROMISO 2020	ESTADO	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE
En línea con la certificación del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015, CS Grupo Financiero se compromete a continuar trabajando en la mitigación de sus impactos ambientales, a través de una adecuada gestión de residuos, consumo energético, de agua y combustibles y emisiones atmosféricas.	Finalizado	Se logró reducir el consumo absoluto de combustible, agua, electricidad y papel con respecto al 2019. Producto de la instalación de paneles solares a finales del 2019, generamos energía renovable durante todo el 2020. De igual forma, se continuó con la valorización de residuos ordinarios valorizables, así como una gestión adecuada de residuos peligrosos y de manejo especial.
Se dará prioridad a los aspectos ambientales identificados como más relevantes: generación de residuos, consumo de combustible y fugas de refrigerantes en aires acondicionados.	Finalizado	Consumo de combustible: se implementaron acciones como capacitaciones en temas de conducción eficiente a los colaboradores y fomento de la movilidad sostenible por medio de los cicloparqueos. Generación de residuos: se realizó la compra de balanzas como método de cuantificación de residuos ordinarios no valorizables, así como capacitaciones a los colaboradores sobre la correcta disposición de los residuos y campañas de comunicación continuas, en los ámbitos externo e interno de la organización. Aires acondicionados: se realizan periódicamente mantenimientos preventivos en aires acondicionados como método de reducción de fugas de refrigerantes.
Asesoría técnica ambiental para el desarrollo de productos financieros sostenibles.	Finalizado	En el 2020, CSGF contó con una asesoría externa para el desarrollo de un portafolio de productos financiero sostenibles, desde el área de Sostenibilidad se dio apoyo para la creación de dos de ellos. A raíz de este trabajo, CS lanzó su Crédito Plus. Además, paralelamente se participó en la revisión del Sistema de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales en créditos, el cual se espera implementar en el 2021.



INFORME DE GESTIÓN --- DE LOS COMITES



INFORME DEL COMITÉ DE EDUCACIÓN Y BIENESTAR SOCIAL

Este Comité está integrado por:

ORGANIZACIÓN DE TRABAJO INTERNO	
MIEMBRO	PUESTO EN LA ORGANIZACIÓN
Jazmín Ocampo González	Presidenta
Carmen Cecilia Arroyo González	Vicepresidenta
Norma Ibarra Rosales	Secretaria
José Edgardo Espinoza Obando	Suplente



De izquierda a derecha, Jose Edgardo Espinoza Obando, Jazmín Ocampo González, Carmen Arroyo González y Norma Ibarra Rosales. Fotografía tomada en el 2019.

En el transcurso del año 2020, se asistió a 4 sesiones presenciales y a 26 sesiones virtuales:

NOMBRE	SESIONES ORDINARIAS	SESIONES EXTRAORDINARIAS
Jazmín Ocampo González	24	6
Carmen C. Arroyo González	24	6
Norma Ibarra Rosales	24	6
José Edgardo Espinoza Obando	24	6

En cumplimiento de lo establecido en el Estatuto Cooperativo, artículo 63, inciso b), el Comité de Educación y Bienestar Social rinde cuentas del trabajo realizado en este periodo.

Cada día que pasa, el entorno en el que nos desarrollamos aumenta su complejidad; convivimos con la incertidumbre y la velocidad de los cambios, producto de la densidad digital que surge cada vez con mayor frecuencia y rapidez que han impactado en los hábitos y necesidades de todas las personas.

El año 2020 fue histórico porque nos enfrentamos ante un contexto convulso, centrado en la crisis sanitaria y económica que generó impactos sociales negativos en los diferentes sectores del país; sumado el impacto que está generando el cambio climático.

Por eso, este contexto nos demanda no solo innovar en el ámbito tecnológico, sino también a tomar un papel de liderazgo para que, mediante nuestra gestión, podamos ayudar a los cambios en nuestras economías y estilos de vida, dirigidos a alcanzar el bienestar y prosperidad común, desde el punto de vista "Triple Bienestar"; en otras palabras, promoviendo los tres pilares angulares en los que se sostiene el robusto edificio CS: el eje social, el eje financiero y el eje ambiental; no solo para esta generación, sino para las que vendrán.

Indudablemente, ante esta nueva realidad debemos pensar que la educación va muy ligada a la innovación tecnológica para nuevos modelos de negocio, pero sin perder el enfoque de lo que es realmente importante: la calidad de vida de los seres humanos y la protección del ambiente.

Desde el punto de vista social, recibimos, atendimos y resolvimos con prontitud las ayudas solidarias en general y estudiantiles, exonerando la presentación de las notas para que nuestros asociados pudiesen disponer de esta ayuda según su situación, pero siempre apegados a la normativa vigente que rige para este Comité.

En el aspecto financiero, en el 2020, los talleres de educación financiera constaron de tres temas: "Buenos hábitos financieros, Finanzas en el hogar y ¿Cómo funciona la tarjeta de crédito?". Asimismo, a raíz de la situación por el COVID-19, se tomó la decisión de modificarlos con mecanismos que funcionaran bajo la nueva normalidad de educación a distancia de nuestros asociados, con tecnología virtual que permitiesen el entendimiento de los consumidores sobre las diversas herramientas.

Además, dentro de las actividades de Gestión Ambiental, los Gestores de Sostenibilidad han recibido capacitaciones y actividades sobre: comunicación mensual en el grupo de Yammer, gestión de residuos, concurso ambiental de los Aspectos Ambientales Significativos, consejos ambientales enfocados en Hogar Azul: agua, electricidad, combustible, generación de residuos y compras sostenibles.

Para el año 2020, se brindó una capacitación de salud mental de manera virtual y presencial, entre otras actividades, al Club Dorado, en reconocimiento de quienes fueron los forjadores de la institucionalidad y hoy por hoy su fidelización es incuestionable.

Reuniones especiales

Con el Consejo de Administración:

- Presencia de la Presidencia del Comité para Propuesta de Cambios del Plan Anual Operativo.
- Presencia de la Presidencia del Comité para la rendición de cuentas del Plan Anual Operativo y Presupuesto Institucional.
- Presencia de la Presidencia del Comité para la Propuesta del Plan Anual Operativo 2021.

Con el Comité de Vigilancia:

- Asistencia de la Presidencia al Comité de Vigilancia para conversar sobre temas generales relacionados con algunos proyectos del CEBS.

Con la Administración:

- Para la revisión de las modificaciones al Reglamento para las Ayudas Económicas Estudiantiles de CS.
- Acciones y proyectos que se desarrollaron coordinados con el DAS.
- Planes y proyectos que se desarrollaron con Relaciones Corporativas y Sostenibilidad.
- Evaluación de desempeño para los Órganos Sociales.
- Presentación sobre presupuesto, destino y objetivos del uso de las reservas de educación y bienestar social y validación de planes de trabajo y presupuestos.
- Aprobación de la solicitud de exoneración del requisito de aportar las notas académicas para el periodo 2020, para las Ayudas Económicas Estudiantiles con el fin de darles su continuidad.

Actividades de capacitación

- I Encuentro Nacional de Comités de Educación y Bienestar Social, CENECOOP.
- Seminario Internacional Especializado Sobre Normativa de Supervisión, Riesgos y Gobierno Corporativo.
- Conversatorio Impacto del Cooperativismo en tiempos de COVID-19.
- Webinar: COVID-19 en Costa Rica: Impacto y el papel del Cooperativismo en la recuperación.
- Curso Especialista en Temas de Regulación y Gestión Administrativa para la toma de Decisiones Coopeservidores.
- Webinar FEDEAC: Impacto de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la Reactivación Económica.
- Capacitación Sobre la Interpretación y Aplicación de la Norma ISO 14001:2015.

Proyectos

- Capacitación Club Dorado:
- Para el año 2020, se brindó una capacitación de salud mental de manera virtual y presencial con los delegados pensados integrantes del Club Dorado.
- Capacitación para delegados Comités Coordinadores.

- Buenos hábitos financieros.
- Aplicación Hogar azul.
- Curso de análisis e interpretación de estados financieros.
- Estas capacitaciones se brindaron en el ámbito nacional de manera virtual.
- Capacitación instituciones público-privadas.

Otras actividades

- Celebración de las fiestas patrias con el concurso “CS Mi Patria”.
- Celebración de la Navidad con el concurso “Navidad para Compartir CS”.
- Preparación del Plan Anual Operativo del Comité de Educación y Bienestar Social para el año 2021.
- Preparación del Presupuesto para el año 2021.
- Preparación del Informe de Labores del año 2021.
- Revisión de ponderaciones para las ayudas económicas estudiantiles.
- Presentación del Informe de Labores 2020.

Debido a la crisis sanitaria causada por la pandemia del COVID-19, las actividades programadas en el Plan de Labores del 202: Celebración del Día de la Anexión del Partido de Nicoya a Costa Rica y Celebración del Día de la Cultura Afrocostarricense no se realizaron debido a los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud.

Labor educativa

- Revisión, análisis y corrección del Formulario de Ayudas Económicas Estudiantiles 2020.
- Informes sobre capacitaciones recibidas.
- Boletín Educativo Comunidad CS que fomente los principios y valores cooperativos a través de las redes sociales y de los medios informáticos que dispone CS.
- Seguimiento y continuación del Proyecto de Responsabilidad Social Corporativa.
- Se realizó el lanzamiento del podcast Impulsando Tus Finanzas.
- Se realizó la publicación de las cápsulas Impulsá tus Finanzas.

Asignación de ayudas de bienestar social

- Se aprobaron 422 ayudas a estudiantes en primaria, secundaria y universidad. A pesar de la pandemia generada por el COVID-19, CS no detuvo estas ayudas e identificó por medio de un estudio, que las personas beneficiadas han utilizado este aporte mensual para pago de gastos familiares de necesidades básicas, y de sus clases virtuales. Esto nos permitió atender y velar por el bienestar integral de nuestros estudiantes. Las ayudas económicas estudiantiles fueron por un monto de ₡61.846.979 millones.
- Se aprobaron 559 Ayudas de Bienestar Social, por un monto de ₡46.834.301 millones.
- Se invirtieron ₡110.108.941 millones en ayudas solidarias para 981 beneficiarios.

TIPO DE AYUDA	MONTO	BENEFICIARIO
Ayudas de bienestar social	₡46.834.301	559
Ayudas económicas estudiantiles	₡61.846.979	422
TOTAL	₡110.108.941	981

Fuente: Relaciones Corporativas, CS Grupo Financiero, 2020.

Apoyo a la gestión

Este comité, como parte de Gobierno Corporativo, recibe información económica semanalmente del Consejo de Administración y de la Administración como retroalimentación para el desarrollo de nuestras labores.

Conclusión

Después de saber que el 2020 fue un año histórico porque nos enfrentamos ante un contexto convulso, centrado en la crisis sanitaria y económica que ha generado impactos sociales negativos en los diferentes sectores del país debido al COVID-19, este informe resume el trabajo realizado en materia educativa, capacitación, información, innovación y mejoramiento de los beneficios sociales y ambientales previstos en el plan de trabajo de este Comité.

Los cambios en la sociedad por la pandemia nos hacen tener la visión de un cooperativismo innovador, simple, ágil, solidario que reafirman nuestro compromiso como Órganos Sociales facilitadores de la educación cooperativa y tecnológica.

Nuestro agradecimiento al Consejo de Administración, Comité de Vigilancia, Gerencia General, la Administración y todas las personas colaboradoras que brindaron sus valiosos aportes y estuvieron dispuestas para ayudar en la consecución de nuestros objetivos.

“Educamos pensando en nuevos horizontes”

INFORME DEL COMITÉ DE VIGILANCIA

Como Órgano Social Independiente, el Comité de Vigilancia es uno de los órganos de fiscalización de manera objetiva de la gestión, de acuerdo con la ley N.º 4179, llamada Ley de Asociaciones Cooperativas, y el Estatuto de Coopeservidores.

Este Comité está integrado por:

MIEMBRO	PUESTO EN LA ORGANIZACIÓN
Deborah Granger Grant	Presidenta
Manuel Vanegas Alvarado	Vicepresidente
María Luisa Rojas Zamora	Secretaria
Rosa Soto Soto	Suplente



De izquierda a derecha, Rosa Soto Soto, Manuel Vanegas Alvarado, María Luisa Rojas Zamora y Deborah Granger Grant. Fotografía tomada en el 2019.

Durante el periodo 2020, se efectuaron 25 sesiones, de las cuales 23 fueron ordinarias y dos extraordinarias. Para cumplir con su labor de fiscalización, elaboramos un Plan Anual de Trabajo, basado en el Plan Estratégico de CS, adoptando buenas prácticas de Gobierno Corporativo para el cumplimiento de sus responsabilidades, como lo son: actividades de capacitación; control, seguimiento y fiscalización, validando la evaluación activa de los riesgos implícitos en la actividad financiera de CS por medio de los comités técnicos (Comité de Auditoría, Cumplimiento, Riesgos, TI); participación en las sesiones ordinarias y extraordinarias, y reuniones con el personal clave de la organización y con los demás órganos sociales.

Producto de la crisis, tanto sanitaria como económica, que enfrentamos en el ámbito mundial y que golpeó rápidamente en el 2020, sobre todo a algunos sectores productivos de la economía, Coopeservidores tuvo que replantear algunos de sus objetivos debido a la pandemia. Sin embargo, como una organización que se mantiene a la vanguardia de las tendencias, CS se adapta para continuar generando confianza, crecimiento sano, inclusivo y rentable, manteniendo de forma eficiente la operación actual del negocio y diversificando nuevos nichos de mercado, enfocados en el bienestar integral de la gente.

Para Coopeservidores, pilares fundamentales son la innovación, la transformación digital, el aprendizaje continuo y la evolución constante enfocada en mejorar la calidad de vida de los asociados. Por eso, se han realizado inversiones y cambios para eficientizar, optimizar y enfocar sus recursos y así responder a retos actuales y futuros, con el fin de alcanzar el éxito de su estrategia.

Igualmente, este año el Comité dio seguimiento a la base social, en cuanto a nuevas afiliaciones, renunciadas y mutualidades, la cual alcanzaba los 115.940 asociados al 31 de diciembre del 2020.

Tal como lo establece la Ley y el Estatuto, durante el periodo anterior, se realizó una supervisión continua al cumplimiento de los diferentes reglamentos vigentes asociados a la actividad de la Cooperativa, directrices internas y regulaciones externas vinculadas al sector financiero cooperativo, además de las disposiciones de acatamiento obligatorio emitidas por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).

Para el cumplimiento adecuado de sus funciones, se trabajó de forma activa en conjunto con procesos de control como la Auditoría Interna, Riesgos, Control Interno, Cumplimiento Normativo y Oficialía de Cumplimiento, además de las direcciones operativas y administrativas, de lo cual se obtuvieron satisfactoriamente los siguientes resultados:

- Seguimiento a los acuerdos del Consejo de Administración.
- Cumplimiento mediante la revisión detallada de las Actas del Consejo de Administración.
- Cumplimiento de las políticas institucionales y normativas relacionadas al tema de riesgos, control interno, prevención de legitimación de capitales, entre otros.
- Seguimiento a los planes de acción solicitados por los Órganos de Control.
- Seguimiento a los indicadores relevantes de la Cooperativa, valorados por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).

Además, la Auditoría Externa con la empresa Deloitte reafirmó una Opinión Razonable de los Estados Financieros al 31 de diciembre del 2020.

Como en años anteriores, en su proceso de fiscalización de la gestión transparente y velando de forma objetiva e independiente por el bienestar de la Cooperativa, este Órgano Social pudo constatar que Coopeservidores es una organización confiable, sólida, sostenible, que mantiene niveles óptimos de rentabilidad y posicionamiento en el mercado financiero.

Además de conocer de las diversas propuestas de negocio que han sido aprobadas por el Consejo de Administración, a partir de una diligente vigilancia, este Órgano Social pudo constatar que Coopeservidores sigue apostando por un sano crecimiento económico para los asociados.

El Comité de Vigilancia reitera el compromiso de realizar un trabajo objetivo e independiente, para seguir cumpliendo con la buena gestión, apegados a los principios cooperativos, que ayuden a mantener un servicio de calidad y que, a través de su proceso de fiscalización, CS demuestre su solidez financiera.

CS respondió y aceleró sus planes de contingencia, pensando que las acciones y decisiones que se tomaron en el periodo. Esto fue de mucha importancia para la actividad económica del negocio y para evaluar sus capacidades al hacerle frente a la crisis que estamos viviendo desde un punto de vista operativo y financiero. Sin embargo, se considera que es de suma importancia que se les dé un seguimiento continuo a los niveles de riesgos generados por la crisis económica, además de fortalecer el Capital Social de la Cooperativa, para enfrentar de manera adecuada los riesgos presentes y futuros producto de la crisis económica y del impacto que ha tenido en los asociados de Coopeservidores.

Durante el 2021, CS tendrá el reto de continuar diversificando sus ingresos, desarrollando nuevos negocios según el marco legal lo permita y además, estar en constante fortalecimiento de su Gobierno Corporativo y Sistema de Control Interno.

Por último, este Comité continuará en constante vigilancia y actualización de conocimientos para brindar a la Asamblea General de Delegados la rendición de cuentas correspondiente y fomentar el fortalecimiento de CS, desde sus funciones y responsabilidades.

INFORME COMITÉ DE AUDITORÍA INTERNA CORPORATIVO

El Comité de Auditoría Interna Corporativo estuvo constituido por los siguientes miembros permanentes:

MIEMBRO	PUESTO EN LA ORGANIZACIÓN
Rónald Chinchilla González	Vicepresidente del Consejo de Administración
Xenia Fallas Garbanzo	Vocal IV Consejo de Administración
Olga Tossi Vega	Vocal I Consejo de Administración
Deborah Granger Grant	Presidente del Comité de Vigilancia

Durante el periodo 2020 se efectuaron 12 sesiones ordinarias de trabajo y los principales temas debatidos fueron los siguientes:

- Análisis mensual de la información financiera de la Cooperativa y CS Corredora de Seguros e Indicadores Clave de Riesgos, antes de su envío al Consejo de Administración y Junta Directiva.
- Seguimiento a la implementación de las acciones correctivas que formulan la Auditoría Interna, la Auditoría Externa, la SUGEF, el BANHVI y otros entes reguladores.
- Conocimiento, análisis, aprobación y seguimiento del Plan de Trabajo Corporativo de la Auditoría Interna.
- Informe de labores de la Auditoría Interna.
- Informe de labores del Comité de Auditoría Corporativo.
- Resultados de informes de Auditoría Interna y planes de acción propuestos por la Administración.
- Verificación de los requisitos establecidos en el Reglamento de Auditores Externos aplicable a los Sujetos Fiscalizados por SUGEF, para la designación de la firma de auditoría de los Estados Financieros de CS Grupo Financiero y otras auditorías de cumplimiento normativo, y su recomendación al Consejo de Administración y Junta Directiva.
- Resultados obtenidos de la Auditoría Externa de los Estados Financieros de la Cooperativa y CS Corredora de Seguros periodo 2019, cumplimiento de Banca para el Desarrollo, y el cumplimiento del Acuerdo SUGEF 22-18 Reglamento sobre Idoneidad de los miembros del Órgano de Dirección y Alta Gerencia.
- Conocimiento y seguimiento del Plan de Trabajo Especial de la Auditoría Interna, producto de los impactos del COVID-19.
- Conocimiento y seguimiento del Informe de Acciones e Impactos sobre la crisis de COVID-19 en Coopeservidores y CS Corredora de Seguros.
- Plan de Trabajo y el alcance de la Auditoría Externa de Estados Financieros para Coopeservidores y Subsidiarias, tanto individuales como consolidados al 31 de diciembre del 2020.
- Aprobación de la propuesta de Plan de Trabajo para el Comité de Auditoría 2021.

INFORME COMITÉ DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN CORPORATIVO

La conformación del Comité de Tecnología de Información fue la siguiente:

MIEMBRO	PUESTO EN LA ORGANIZACIÓN:
José Manuel Gutiérrez Alvarado	Consejo de Administración
Luis Alberto Arias Sibaja	Consejo de Administración
Rónald Chinchilla González	Consejo de Administración
Maribel Vallejos Vásquez	Consejo de Administración
Óscar Hidalgo Chaves	Gerente General
Angelic Lizano Vindas	Gerente de Correduría de Seguros
Vivian Arias Gamboa	Directora de Innovación y Estrategia
Hugo Villalta Solano	Director de Mercadeo y Ventas
Mario Campos Conejo	Director de Operaciones y Finanzas
Constantino Benavides Castillo	Director de Tecnología de Información

Participan con voz, pero sin voto, la Auditoría Interna y Gerencia de Riesgos.

Resumen de temas tratados en orden cronológico:

1. Evaluación del marco de Gestión de TI por parte de la auditoría externa de KPMG.
2. Informe de Resultados de Plan Estratégico de TI 2019.
3. Informe del Plan Estratégico de TI para el 2020.
4. Informe Resultados del Plan Estratégico de Riesgos de TI y Seguridad de la Información al 2019.
5. Informe del Plan Estratégico de Riesgos de TI y Seguridad de la Información para el 2020.
6. Análisis de Entorno:
 - a) Sector Financiero a nivel de TI
 - b) Infraestructura
 - c) Temas legales y regulatorias, tendencias
 - d) Tendencias Tecnológicas
7. Informe del Proyecto de cambio de Core.
8. Propuesta de planes de acción auditoría externa de TI cumplimiento de Norma SUGEF 14-17.
9. Informe del Estatus Proyectos al 31 de mayo y al 31 de octubre del 2019.
10. Informe del Estatus Iniciativas de Innovación al 31 de mayo y al 31 de octubre del 2020.
11. Autoevaluación de la Gestión CS elemento de TI para CS Grupo Financiero.

12. Informe de Resultados de Plan Estratégico de TI al 30 de junio del 2020.
13. Informe Resultados de Plan Estratégico de Riesgos TI y Seguridad Información al 30 de junio del 2019.
14. Cambio en políticas del área de Tecnología de Información.
15. Informe de Arquitecturas de referencia de aplicaciones transaccionales.

INFORME DEL COMITÉ DE CUMPLIMIENTO CORPORATIVO

La conformación del Comité de Cumplimiento Corporativo fue la siguiente:

MIEMBROS	PUESTO EN LA ORGANIZACIÓN
Leidy Serrano Álvarez	Secretaria
Olga Tossi Vega	Vocal I
Luis Alberto Arias Sibaja	Vocal II
Mauricio Bustamante Montes	II Suplente
Óscar Hidalgo Chaves	Gerente General
Mario Conejo Campos	Director Administrativo Financiero
Hugo Villalta Solano	Director de Mercadeo y Ventas
Marco Orozco Bastos	Gerente de Riesgos
Luisiana Monge Arguedas	Oficial de Cumplimiento
Angelic Lizano Vindas	Gerente General CS Corredora

Participan como invitados permanentes: Auditoría Interna.

Durante el 2020 se realizaron 12 sesiones y los temas más destacados que se abordaron en estas sesiones fueron:

- Reporte de las operaciones únicas y múltiples ante la SUGEF.
- Registro de las operaciones en otros medios de pago.
- Seguimiento de operaciones inusuales y sospechosas.
- Categorización de asociados de acuerdo con su nivel de riesgo de legitimación de capitales.
- Resultados bimestrales de la evaluación del riesgo institucional de CS.
- Resultados del proceso de capacitación anual para Coopeservidores y CS Corredora de Seguros.
- Informes sobre la aplicación de la política Conozca a su cliente de empresas constructoras desarrolladoras.
- Desarrollo de la metodología de evaluación de clientes por nivel de riesgo de legitimación para CS Corredora.

- Desarrollo de metodología de evaluación de riesgo institucional para CS Corredora.
- Revisión y seguimiento de alertas del sistema de monitoreo.
- Planes de acción sobre informes de entes supervisores: Auditoría Interna, Externa, SUGEF y SUGESE.
- Desarrollo de la estrategia para la Gestión del Riesgo de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo de CS Grupo Financiero.
- Sustitución del Oficial de Cumplimiento Adjunto.
- Resultados de la campaña de actualización de datos de los asociados.

Riesgo de legitimación de capitales

En la coyuntura mundial que se vivió con el COVID-19, reinventar las tareas que se desarrollaron en la Gerencia de Cumplimiento Corporativa, desde la modalidad de teletrabajo, fue todo un reto, que nos permitió encontrar nuevas maneras de hacer posibles las cosas, sin perder la calidad y la oportunidad en las revisiones que se aplican, tal es el caso de los formularios de operaciones en efectivo, otros medios de pago y la verificación del origen de fondos.

El fortalecimiento de las metodologías de clasificación de asociados por nivel de riesgo de legitimación, así como la formulada para la evaluación de este riesgo en el ámbito institucional, fue uno de los principales focos de atención para el 2020, ya que son pilares fundamentales del sistema de monitoreo y alertas (MIDAS ip) que se utiliza en CS Grupo Financiero. Parte de ese enfoque prioritario se refleja en desarrollo e implementación de las metodologías: clasificación de clientes por nivel de riesgo y riesgo institucional CS Corredora de Seguros.

El seguimiento y monitoreo de las personas sujetas al artículo N.º 15 bis de la ley 8204, denominadas Actividades y Profesiones No Financieras Designadas, así como aquellos asociados-clientes identificados como de alto riesgo, tuvo un despliegue importante, que involucró la participación de todas las sucursales de la entidad, gestionando más de 350 diligencias, con miras a cumplir con los lineamientos para la identificación, seguimiento y reporte en los casos necesarios y ante las autoridades competentes.

CS Grupo Financiero aplica el enfoque de revisión conjunta con las áreas de Gestión de Riesgos, Cumplimiento y Control Interno (RCC) para el análisis de los nuevos productos o iniciativas de manera tal que, se cuente con la identificación de riesgos y controles de forma previa y oportuna al lanzamiento en el mercado.

Con el valioso aporte de la Gerencia de Riesgos, se desarrolla la estrategia para la Gestión del Riesgo de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo de CS Grupo Financiero, la cual fue presentada y aprobada por los entes internos correspondientes.

INFORME DEL COMITÉ DE RIESGOS

Durante el 2020, el Comité de Riesgos estuvo conformado por los siguientes miembros permanentes:

MIEMBROS	PUESTO EN LA ORGANIZACIÓN
Leidy Serrano Álvarez	Presidenta del Comité; Directora del Consejo de Administración
José Manuel Gutiérrez	Director del Consejo de Administración
Xenia Fallas Garbanzo	Directora del Consejo de Administración
Óscar Hidalgo Cháves	Gerente General Corporativo
Mario Campos Conejo	Director de Operaciones y Finanzas
Alberto Franco Mejía	Miembro Externo
Marcos Orozco Bastos	Gerente de Gestión de Riesgos
Angelic Lizano Vindas	Gerente General Corredora de Seguros

El Comité de Riesgos realizó 12 sesiones ordinarias y una sesión extraordinaria durante el periodo.

Los temas tratados fueron:

- Análisis con corte trimestral del comportamiento de los indicadores clave de riesgos (KRIs) de CS.
- Simulacro de liquidez y crisis.
- Actualización del Manual General de Control Interno de CS Grupo Financiero.
- Actualización del Reglamento de Operación del Comité de Riesgos Corporativo.
- Análisis del informe con los resultados de la Auditoría Externa 2019.
- Plan de Trabajo Anual de Riesgos 2020.
- Informes de riesgos financieros de CS Corredora de Seguros.
- Informe de estrés de liquidez.
- Análisis de tendencia de la morosidad, la pérdida esperada y estado de carteras crediticias compradas.
- Análisis de sensibilización de la suficiencia patrimonial.
- Informe Anual de Riesgos.
- Análisis de impacto económico del COVID-19.
- Proceso de actualización de la Declaratoria de Apetito de Riesgo.
- Seguimiento del flujo proyectado de CS.
- Seguimiento del proceso de aplicación de prórrogas por efecto del COVID-19.
- Gestión de Cumplimiento Legal y Normativo 2020.
- Presentación del reporte de litigios.
- Comportamiento de la Suficiencia Patrimonial.
- Análisis de riesgos financieros de CS.
- Presentación de los modelos de riesgo crediticio según NIIF 9.
- Estrategias de riesgos relevantes.
- Seguimiento del Plan Anual de Trabajo de Riesgos.
- Contratación de la firma para la Auditoría Interna.
- Seguimiento de los planes de acción.
- Actualización de la estrategia de riesgo de crédito.
- Efectos del COVID-19 en las diferentes variables de la cartera crediticia.
- Análisis del impacto sobre cartera de inversiones ante baja de calificación de riesgo.
- Informes de riesgos tecnológicos.
- Actualización de plan estratégico de riesgos de TI y Seguridad de la Información.

- Metodología de alineamiento de objetivos estratégicos con el apetito de riesgo de CS Grupo Financiero.
- Informe de riesgo institucional de legitimación de capitales.
- Actualización de la metodología de autodiagnóstico del proceso de gestión de riesgos.
- Resultados de autoevaluación de riesgo operativo.
- Backtesting de modelos de riesgos financieros.
- Evolución de indicadores prospectivos de riesgo de crédito.
- Backtesting de cartera prorrogada por COVID-19.
- Estrategia de riesgo de fraude.
- Actualización de la Declaratoria de Apetito de Riesgo de CS Grupo Financiero.
- Resultados de primer envío de pruebas BUST de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
- Análisis de revisión de la calificación de riesgo de agencia FITCH.
- Metodología para el análisis de riesgos de nuevas iniciativas.
- Plan de Trabajo de Comité de Riesgos 2021.
- Informe de análisis de riesgos in situ del área de Colocación.
- Presentación de procedimientos de actualización del apetito de riesgo y de la atención a solicitud de excepciones.
- Resultado del autodiagnóstico del proceso de gestión de riesgos 2020.
- Manual de Administración Integral de Riesgos de CS Corredora de Seguros.
- Actualización del Manual de Administración Integral de Riesgos de CS.
- Implicaciones del proyecto de reforma de la normativa SUGEF 3-06.

CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



PROCESO

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) fueron adoptados por los líderes mundiales y aceptados por 193 países miembros de la Organización de Naciones Unidas (ONU) en septiembre del 2015. Son 17 objetivos y sus 169 metas, formulados para erradicar la pobreza, promover la prosperidad y el bienestar para todos, proteger el ambiente y hacerle frente al cambio climático en el ámbito mundial.

Desde el 2016, CSGF se comprometió con los ODS al ser una de las primeras organizaciones firmantes del Pacto Global y alineando las estrategias corporativas con estos objetivos para enfocar los esfuerzos hacia el alcance de la Agenda 2030.

La organización se compromete a contribuir anualmente con los ODS que impactan directamente a sus grupos de interés y el negocio. El reto es promover la contribución cooperativa hacia el alcance de los ODS durante los años que restan de la Agenda 2030.

Este año, CSGF realizó una revisión a profundidad sobre los ODS a los que se contribuyó, no solo por medio de programas y/o acciones institucionales, sino también indicadores que vinculan la contribución directa de la organización a metas nacionales, regionales y globales de los ODS. Para esto, se realizaron los siguientes pasos:

1

IDENTIFICACIÓN

Como primer paso, se identificaron los ODS en tendencia y más relevantes de la industria, por medio de un análisis comparativo de organizaciones del sector financiero tanto nacional como globalmente.

Se identificaron los ODS que se vinculan a la materialidad de CSGF, considerando indicadores GRI y temas del sector de SASB.

Se realizó una sesión de validación con el Comité Corporativo de CSGF para identificar ODS adicionales a los mapeados anteriormente y que se consideran relevantes para el giro de negocio específico de CSGF.

Como resultado de los puntos anteriores, se obtuvo una lista preliminar de 8 ODS relevantes para CSGF.

2

PRIORIZACIÓN

Se realizó un taller con el Comité Corporativo para analizar a profundidad la contribución de CSGF en los programas, iniciativas, indicadores y vinculación con el negocio para cada una de las metas, tanto nacionales como globales de cada uno de los ODS identificados en el paso anterior. Para esto, se hizo una investigación del contexto nacional para identificar los indicadores y el avance del país, considerando las metas establecidas para cada meta global. Al finalizar el taller, se realizó una priorización de estos ODS por medio de votaciones de los miembros del Comité Corporativo, cuyo resultado ha dado 6 ODS prioritarios según la contribución de CSGF.



3

CONTRIBUCIÓN

Se realizó un último taller con los responsables de los temas relacionados a los ODS identificados prioritarios, para así vincular los programas, iniciativas e indicadores y recopilar la información requerida y mostrar la contribución de CSGF.

4

REPORTE

Se diseñó el reporte de forma que se muestre, según la meta, la contribución directa de los programas e indicadores de CSGF a las metas regionales, nacionales y globales de los ODS. Adicionalmente, mostrará la vinculación y el flujo de información que conlleva el proceso de reporte de los ODS desde el ámbito organizacional hasta lo global de la siguiente forma:



1 PONER FIN A LA POBREZA EN TODAS SUS FORMAS Y EN TODO EL MUNDO

En CSGF se reconoce el desafío tanto global como nacional en erradicar la pobreza; es por esto que, por medio de la inclusión financiera, la organización asume la responsabilidad de implementar programas sociales y ayudas financieras tales como bonos de vivienda, microfinanciación, programas de alivios financieros, ayudas económicas por desastres naturales y bienestar, entre otros, los cuales buscan mejorar la calidad de vida de las personas y el acceso a servicios básicos como son los servicios financieros.



META 1.1

1.META

De aquí a 2030, erradicar para todas las personas y en todo el mundo la pobreza extrema (actualmente, se considera que sufren pobreza extrema las personas que viven con menos de \$1,25 de los Estados Unidos al día).



2. INDICADOR

Proporción de la población que vive por debajo del umbral internacional de la pobreza, desglosada por género, edad, situación laboral y ubicación geográfica (urbana o rural):

6.META

De acuerdo con el Plan Nacional de Desarrollo, la meta es reducir entre 5,3% y 5,7% los hogares pobres extremos por Línea de Pobreza (LP).



3. INDICADOR

El porcentaje de hogares pobres extremos por Línea de Pobreza (LP) era en el 2018 de 6,3% en el país, teniendo la región Brunca y la Región Huetar Caribe con los mayores porcentajes: 10,1% y 10,0% respectivamente. La región Central tiene el menor porcentaje: 4,4%.

5. CONTRIBUCIÓN CSGF

En 2020, CSGF apoyó a 12 personas bajo la línea de la pobreza extrema, mediante ayudas bienestar y por desastres naturales, así como a través de servicios financieros.



4. INDICADOR

Ayudas bienestar y por desastres naturales: se brindó ₡95.347.820 para 897 beneficiarios, de las cuales, 6 personas beneficiadas presentaban salarios netos inferiores a ₡50.000.
Tarjeta de crédito Éxito: 6 asociados con esta tarjeta (4,6%), reportan ingresos de menos de ₡50.000.

META 1.2

1.META

De aquí al 2030, reducir al menos a la mitad la proporción de hombres, mujeres y niños de todas las edades que viven en la pobreza en todas sus dimensiones, con arreglo a las definiciones nacionales.



2. INDICADOR

De aquí al 2030, reducir al menos a la mitad la proporción de hombres, mujeres y niños de todas las edades que viven en la pobreza en todas sus dimensiones, con arreglo a las definiciones nacionales.

6.META

De acuerdo con el Plan Nacional de Desarrollo, la meta es reducir entre 17,8% y 19,5% los hogares pobres por LP en el país.



3. INDICADOR

El porcentaje de hogares pobres por LP en 2018 fue 21,1%. Los hogares en condición de pobreza jefeados por mujeres fue de 47,8% en 2018.

5. CONTRIBUCIÓN CSGF

En 2020, CSGF apoyó a 12 personas bajo la línea de la pobreza extrema mediante ayudas bienestar y por desastres naturales, así como mediante servicios financieros.



4. INDICADOR

Ayudas bienestar y por desastres naturales: se brindó ₡95.347.820 para 897 beneficiarios, de los cuales, 6 personas beneficiadas presentaban salarios netos inferiores a ₡50.000.
Tarjeta de crédito Éxito: 6 asociados con esta tarjeta (4,6%), reportan ingresos de menos de ₡50.000.

1.META

Implementar en el ámbito nacional sistemas y medidas apropiados de protección social para todos, incluidos niveles mínimos, y, de aquí al 2030, lograr una amplia cobertura de las personas pobres y vulnerables.



2. INDICADOR

Proporción de la población cubierta por niveles mínimos o sistemas de protección social.

6.META

La meta es que entre 2019 y 2022 el número de hogares que puedan acceder a programas sociales sea de 54.565 hogares en cada año. 58% de la meta será exclusiva para hogares con mujeres jefes de hogar.



3. INDICADOR

Para el año 2017, el número de hogares en situación de pobreza atendidos según el registro nacional de SINIRUBE, tanto nacional y regionalmente fue de 50.778 hogares beneficiados mediante el acceso a programas sociales.

5. CONTRIBUCIÓN CSGF

Se contribuye con un total del 0,84% de la población costarricense que son beneficiarios directos de programas sociales.



4. INDICADOR

A través del programa **Campaña Ayuda Financiera**, 42.000 asociados tuvieron un alivio financiero mediante la aplicación de prórrogas a sus operaciones de crédito.

1.META

De aquí a 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos y acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de la tierra y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías apropiadas y los servicios financieros, incluida la micro financiación.

6.META

La meta del número de predios regularizados para entre 2019 y 2022 es de 13.780 predios (tenencia de tierra mediante títulos de propiedad).

5. CONTRIBUCIÓN CS6F

Se contribuye a mejorar el acceso a servicios básicos de los costarricenses por medio la colocación de créditos de uso discrecional, bonos de vivienda y créditos para mipymes y emprendedoras, cuyo resultado fue una colocación total de ₡4.916.599.955.



2. INDICADOR

Proporción de la población que vive en hogares con acceso a servicios básicos.



3. INDICADOR

Para el 2016, el 92,2% de la población total (4.890.379 personas), habita en viviendas con servicios básicos óptimos.
El número de predios regularizados en el país es de 2.182 (es decir, tenencia de tierra mediante la formalización de títulos de propiedad).



4. INDICADOR

Microfinanciación: se colocó ₡626.788.000 en microcréditos.
Bonos de vivienda: 421 núcleos beneficiados en el 2020 con un monto total de ₡3.327.820.000.
Tarjeta de crédito Éxito: se colocó ₡61.208.955, con un total de 128 tarjetas a mujeres emprendedoras no bancarizadas.
Programa ACORDE: se colocó ₡500.000.000 en créditos a micro empresas.
Crédito por CR: crédito de uso discrecional del asociado para hacer frente a gastos personales, familiares, de salud, reparaciones de vivienda, compra de enseres y/o capital de trabajo para pequeños negocios, por afectaciones, climáticas, sísmicas y o de pandemia que afecten al país.
Se colocaron 378 casos por el monto de ₡169 millones.
Programa Resurgir: programa diseñado como modelo para el apoyo de la reactivación económica dado el COVID-19 a mipymes, se colocaron ₡231.783.000 a un total de 83 facilidades.

3 GARANTIZAR UNA VIDA SANA Y PROMOVER EL BIENESTAR DE TODOS A TODAS LAS EDADES

Promover la salud y el bienestar dentro de la organización tuvo un enfoque primordial este año, dado al contexto de la pandemia COVID-19. CSGF no solo adecuó sus operaciones para la implementación de controles de mitigación de riesgos de contagios asociados al COVID-19 y promoción de espacios de trabajo seguros, sino que también fortaleció su programa de bienestar y de cobertura de salud por medio de la corredora de seguros.



META 3.4

1.META
De aquí al 2030, reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante su prevención y tratamiento, así como promover la salud mental y el bienestar.



2. INDICADOR
Tasa de mortalidad entre los 30 y 70 años se atribuye a enfermedades cardiovasculares, el cáncer, la diabetes o las enfermedades respiratorias crónicas (ECNT).

6.META
No disponible



3. INDICADOR
El comportamiento de la tasa de mortalidad entre los 30 y 70 años, por enfermedades no transmisibles como son las cardiovasculares, el cáncer, la diabetes o las enfermedades respiratorias crónicas, se encuentra alrededor de 2 defunciones por cada mil habitantes durante el periodo del 2010 al 2015.

5. CONTRIBUCIÓN CSGF

Cobertura del programa de Bienestar a un 100% de los colaboradores.



4. INDICADOR
A través del **Programa Bienestar 3.0** se obtuvo una participación total de 857 participantes (suma de participantes de todas las actividades realizadas mediante el programa). Además, se brindaron beneficios como horarios flexibles, deportes, nutricionista, fisioterapeuta, permiso parental, entre otros, que buscaron promover el bienestar de los colaboradores.

META 3.8

1.META
Lograr la cobertura sanitaria universal, incluida la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas inocuos, eficaces, asequibles y de calidad para todos.



2. INDICADOR
Cobertura de servicios de salud esenciales.
Número de personas con seguro de salud o cobertura de un sistema de salud pública por 1.000 habitantes.

6.META
Para el 2022, se tiene como meta que el porcentaje de población cubierta por el Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte sea de 66,99 %. Para el seguro de Enfermedad y Maternidad la meta es de 73,89 %.



3. INDICADOR
Para Costa Rica, en el 2017, el porcentaje de población económicamente activa cubierta por el Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, era de 62,58 %. Para el mismo año, el porcentaje de población económicamente activa cubierta por el Seguro de Enfermedad y Maternidad era de 69,02 %.

5. CONTRIBUCIÓN CSGF

Por medio de la cobertura médica al 100 % de los colaboradores y de la Corredora de Seguros de CSGF, se contribuyó con un 3 % de la población costarricense con algún tipo de cobertura de servicios de salud y bienestar.



4. INDICADOR
Cobertura de seguro de vida, asistencia sanitaria, por incapacidad y acceso al médico de la empresa al 100 % de los colaboradores. Por medio de la Corredora de Seguros de CSGF, se colocó un total de 44.108 asistencias, incluyendo asistencia médica, bienestar, vial, en el hogar, mascotas, apoyo funerario, entre otros. Se colocaron un total de 105.126 de pólizas, incluyendo pólizas de vida, incendios, desempleo, seguro de tarjetas y saldo deuda.

4 GARANTIZAR UNA EDUCACIÓN INCLUSIVA Y EQUITATIVA DE CALIDAD Y PROMOVER OPORTUNIDADES DE APRENDIZAJE

CSGF tiene una contribución directa en la promoción de oportunidades de aprendizaje inclusivo y de calidad por medio de la educación financiera, tanto para adultos como niños, así como las oportunidades que brinda en educación profesional y técnica para colaboradores de la organización.



META 4.1

1.META

De aquí al 2030, reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante su prevención y tratamiento, así como promover la salud mental y el bienestar.



2. INDICADOR

Proporción de niños, niñas y adolescentes que han alcanzado al menos un nivel mínimo de competencia en i) lectura y ii) matemáticas.

6.META

No disponible



3. INDICADOR

Porcentaje de niños, niñas y adolescentes al final de la enseñanza secundaria inferior, que han alcanzado al menos un nivel mínimo de competencia en i) lectura 59,7% y ii) matemáticas 37,5%.

5. CONTRIBUCIÓN CSGF

Se contribuye con la educación de 422 estudiantes.



4. INDICADOR

Ayudas económicas estudiantiles: Se brindó ayuda económica estudiantil a 422 estudiantes a lo largo del periodo lectivo 2020, para un total de \$61.846.979.

META 4.2

1.META

De aquí al 2030, asegurar que todas las niñas y los niños tengan acceso a servicios de atención y desarrollo en la primera infancia y educación preescolar de calidad.



2. INDICADOR

Tasa de participación en la enseñanza organizada (un año antes de la edad oficial de ingreso en la enseñanza primaria), desglosada por género.

6.META

La tasa neta de escolaridad en primera infancia es 76,3% y la meta al 2022 es 89,9%.



3. INDICADOR

Porcentaje de niñas y niños de 3 y 4 años cuyo desarrollo se encuentra bien encauzado en cuanto a la salud, el aprendizaje y el bienestar psicosocial: 81,1%.
En 2016, la Tasa Neta de Escolaridad en Interactivo II y Ciclo de Transición (primera infancia) fue de 76,30%.

5. CONTRIBUCIÓN CSGF

Se contribuye educando a 11.382 niñas y niños en primer infancia por medio del programa **Recreando Valor**.



4. INDICADOR

Recreando Valor es un programa para niños en primer infancia, diseñado mediante una metodología integral en la cual, los niños aprenden reconocer el valor de los recursos financieros y ambientales bajo un enfoque de Derechos Humanos. En el 2020, 457 funcionarios implementan el modelo y 207 funcionarios se capacitaron por medio de otros funcionarios.

META 4.3

1.META

De aquí al 2030, asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria.



2. INDICADOR

Tasa de participación de los jóvenes y adultos en la enseñanza académica y no académica, y en la capacitación en los 12 meses anteriores, desglosada por género.

6.META

Para el 2021, egresar a 250 estudiantes de programas de educación y formación técnica profesional en modalidad dual. Para el 2022, atender a 50.000 jóvenes y adultos en modalidad a distancia en educación general básica.



3. INDICADOR

En el 2016, el porcentaje de jóvenes y adultos de 15 a 35 años que asisten a la educación regular y no regular en Costa Rica es de 34,4%.

5. CONTRIBUCIÓN CSGF

Al finalizar los programas de estudio, se contribuye a la meta nacional con un 18,4% de estudiantes egresados de programas para formación técnica profesional.



4. INDICADOR

Se otorgaron becas para formación técnica profesional a 16 colaboradores, lo significó una inversión de \$5.624.045,46.

Ayudas económicas estudiantiles: Se aporta \$10.323.910 en educación de nivel universitario de hijos e hijas de asociados. En total, se beneficiaron 30 estudiantes.

META 4.7

1.META

De aquí al 2030, asegurar que todos los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, entre otros aspectos, mediante la educación para el desarrollo sostenible.



2. INDICADOR

Grado en que la educación cívica mundial, educación para el desarrollo sostenible, se incorporan en: a) las políticas nacionales de educación, b) los planes de estudio, c) la formación del profesorado y d) la evaluación de los estudiantes.

6.META

Establecimiento de la política curricular "La persona: centro del proceso educativo y sujeto transformador de la sociedad, e impulsada durante la administración saliente, fue aprobada por el Consejo Superior de Educación mediante Acuerdo 07-44-2016 en el marco de la visión "Educar para una nueva ciudadanía".



3. INDICADOR

En Costa Rica, la cívica mundial, la educación para el desarrollo sostenible, la igualdad de género y los derechos humanos, se encuentran incorporados en políticas nacionales, planes de estudio, formación del docente y la evaluación de los estudiantes.

5. CONTRIBUCIÓN CSGF

Se contribuye educando a un 1% (52.216 personas) de la población costarricense por medio de programas de educación para el desarrollo sostenible.



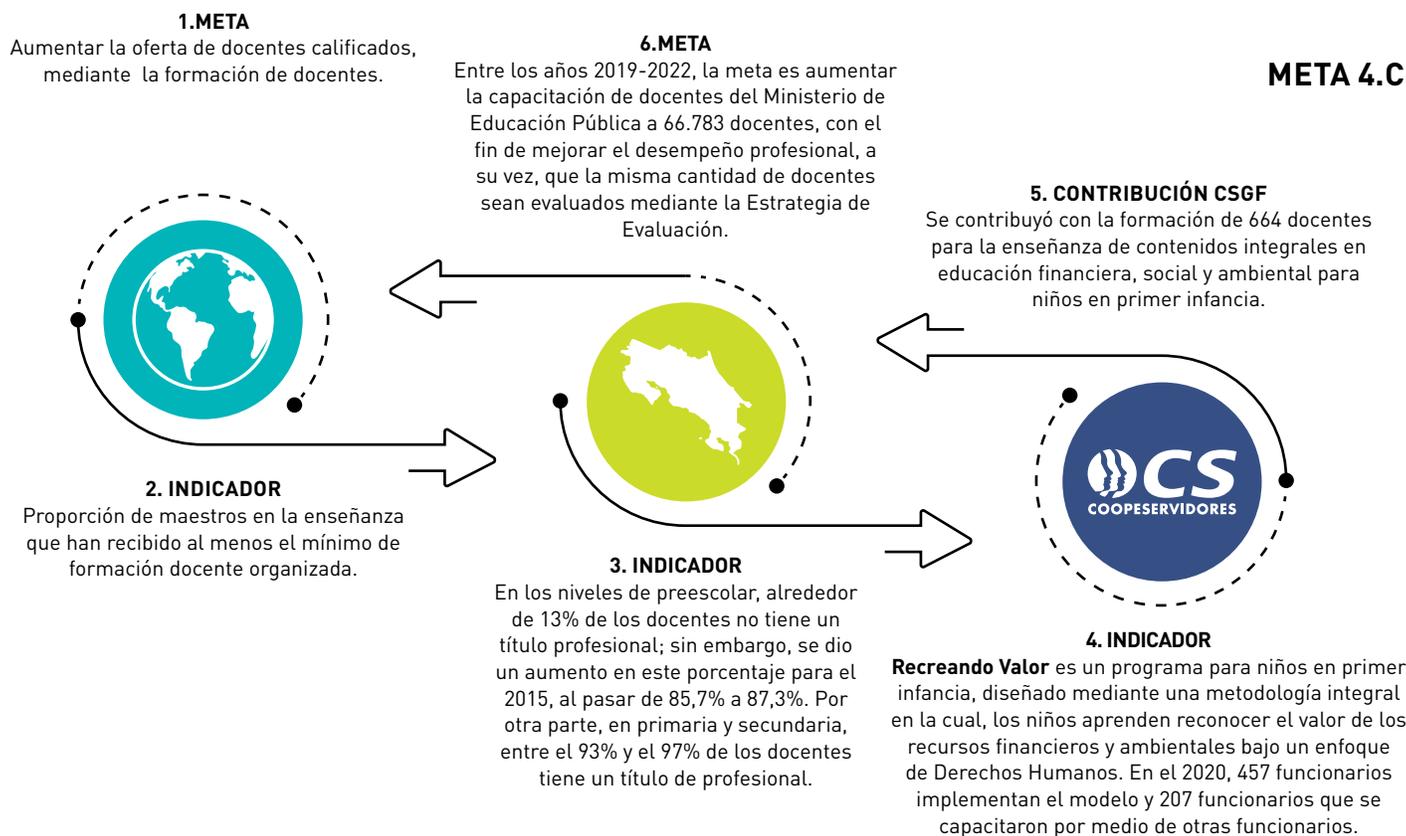
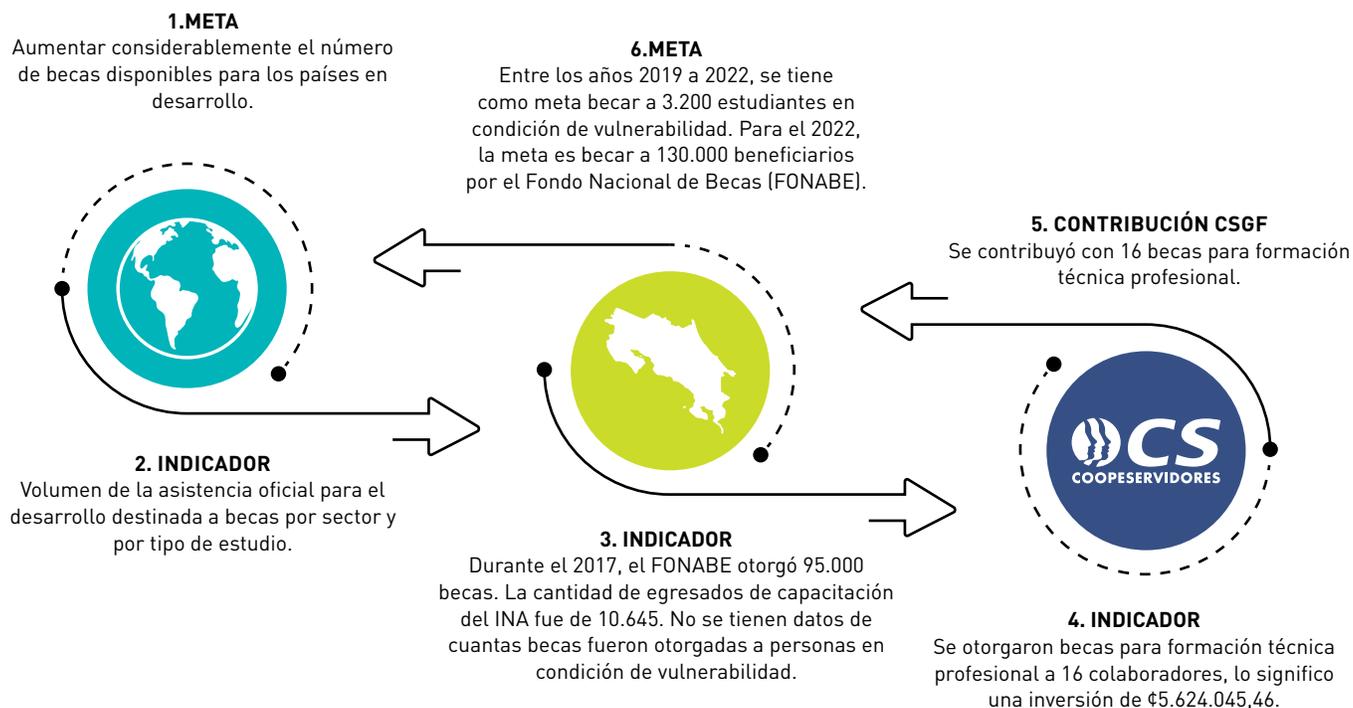
4. INDICADOR

El programa Impulso tuvo un alcance de 50.910 personas que recibieron educación financiera por medio de talleres, webinars, cápsulas y podcasts.

A través del **programa Simbiosis** se capacitaron a 7 proveedores.

En **Hogar Azul**, se inscribieron 371 hogares que representan 1.299 (promedio de personas por hogar de acuerdo con INEC en Costa Rica es de 3,5).

META 4.B



8

PROMOVER EL CRECIMIENTO ECONÓMICO SOSTENIDO, INCLUSIVO Y SOSTENIBLE, EL EMPLEO PLENO Y PRODUCTIVO Y EL TRABAJO DECENTE PARA TODOS

CSGF promueve el trabajo decente dentro de sus operaciones por medio de programas de bienestar, salud y seguridad, logrando así aumentar la retención de empleados e incrementar la generación de empleo año tras año. Además, se fomenta la formalización y el crecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas facilitando el acceso a diversos servicios financieros y créditos.



META 8.2

1.META

Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otros aspectos, centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra.



2. INDICADOR

Tasa de crecimiento anual del PIB real por persona empleada.

6.META

Se estima que para el 2022 haya un crecimiento del Producto Interno Bruto del 3,3% anual.



3. INDICADOR

El Producto Interno Bruto en el periodo 2018-2019 se registró un crecimiento del 2,1%, mostrando una desaceleración de 0,6 puntos porcentuales al dato del período anterior. Esto se dio por factores internos y externos que mermaron el crecimiento económico del país.

5. CONTRIBUCIÓN CSGF

Se contribuye a la modernización tecnológica y la innovación por medio de nuestro sitio web y CS Móvil con un total de 24.561 usuarios y 524.239 transacciones.



4. INDICADOR

Usuarios y transacciones de canales digitales: 14.532 usuarios activos en la web CS en Línea y 165.710 transacciones en 2020. 10.029 usuarios activos en la app CS Móvil y 358.529 transacciones en 2020.

META 8.3

1.META

Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.



2. INDICADOR

Proporción del empleo informal en el empleo no agrícola, desglosada por género.

6.META

Se busca reducir en 78.000 las personas con empleo informal, es decir, un 3,1 % por año, para el 2022.



3. INDICADOR

- a) La informalidad es mayor en los trabajadores independientes, los cuales registran porcentajes de empleo informal de más del 80 % en los últimos tres años.
- b) Informalidad: 42,7 %
- c) Se ha visto un aumento total en el trabajo informal de 38 % en el 2012 a 42,7 % para el 2017.

5. CONTRIBUCIÓN CSGF

Se contribuye con la contratación formal directa de 724 colaboradores de CSGF y el apoyo al crecimiento de 297 operaciones de mipymes por medio de la colocación de créditos.



4. INDICADOR

En CSGF, el 100 % de sus colaboradores directos (724), se encuentran empleados formalmente. Mediante el **crédito Resurgir**, se colocaron €231 millones a mipymes para un total de 82 operaciones de crédito, con el objetivo de promover el emprendimiento y creación de trabajo decente. Se genera empleo indirectamente a través del apoyo al crecimiento de mipymes logrando un saldo total de cartera de €14.399.690.047 para 297 operaciones.

META 8.5

1.META

Lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.



2. INDICADOR

Ingreso medio por hora de mujeres y hombres empleados, desglosado por ocupación, edad y personas con discapacidad.
Tasa de desempleo, desglosada por género, edad y personas con discapacidad.

6.META

Valor máximo de desempleo por año, 2020: 8,6% - 2021: 8,5% - 2022: 8,4%



3. INDICADOR

Brecha de género en el ingreso bruto medio por hora de los ocupados según sector institucional: 110,3.
Para el 2017, el país presentaba un porcentaje de desempleo de 9,1%, para el periodo del 2018-2019 se reporta un aumento de 2,7 puntos porcentuales para un total de 11,8%. Se obtiene que para el 2017: Los jóvenes de 15 a 24 años alcanzan una tasa promedio de desempleo de 23,2% anual
11,9% del desempleo lo representan mujeres.

5. CONTRIBUCIÓN CSGF

Se contribuye con 127 nuevos empleos formales:
73 hombres y 54 mujeres
Menores de 30 años: 57 colaboradores
Entre 30 y 50 años: 68 colaboradores
Mayores de 50 años: 2 colaboradores



4. INDICADOR

En el caso de los colaboradores, el salario de la categoría laboral inicial de CSGF (categoría laboral más baja) excede el salario mínimo en un 7%, mientras que para las colaboradoras en un 22%. Las operaciones de CSGF tuvieron un crecimiento del 2,42% con respecto al 2019.
La tasa de rotación se disminuyó de un 23% en el 2019 a un 7% en el 2020.

1.META

Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.



2. INDICADOR

Tasas de frecuencia de lesiones ocupacionales mortales y no mortales, desglosadas por género y situación migratoria.
Nivel de cumplimiento nacional de derechos laborales (libertad de asociación y negociación colectiva) sobre la base de fuentes textuales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la legislación nacional.

6.META

No disponible.



3. INDICADOR

Tasa de sindicación por sector: desde el 2015 al 2018 ha presentado una estabilidad. En el 2015 se reporta una tasa 14,27% y en el 2018 de 14,24%.
Tasa de negociación por sector: se mantiene por encima del 9% entre el 2013 y el 2015.

5. CONTRIBUCIÓN CSGF

Se realizaron 19 protocolos y registros para mitigar el riesgos de contagio por COVID-19 y más de 10 webinaros en tema de COVID-19 para colaboradores.
Más de 1.000 participantes en capacitaciones de Salud Ocupacional en el año.



4. INDICADOR

Tasa de frecuencia de accidentes por millón de horas trabajadas: 3,55
Cantidad de personas incapacitadas: 286

META 8.8

1.META

Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos.

6.META

No disponible.

5. CONTRIBUCIÓN CSGF

Se contribuye con 23 sucursales y un 2% de la población costarricense bancarizada.



2. INDICADOR

Número de sucursales de bancos comerciales por cada 100.000 adultos y número de cajeros automáticos por cada Proporción de adultos (de 15 años o más) con una cuenta en un banco u otra institución financiera o con un proveedor móvil de servicios monetarios.

3. INDICADOR

El número de sucursales u oficinas de bancos comerciales por cada 100.000 habitantes mayores de 15 años es de 19 para el 2019, esto es una disminución leve de las 22,2 que se reportaron en el 2015.

El número de cajeros automáticos por cada 100.000 habitantes mayores de 15 años presentan un aumento de 66 a 70,51 cajeros del 2016 al 2019.

Del total de población mayor de 15 años, en el 2017, solamente el 67,84% contaba con al menos una cuenta en una institución financiera. Se considera que 75,46% de la población masculina mayor a 15 años tiene al menos una cuenta en una institución financiera. Por otro lado, se considera que 60,88% de la población femenina mayor a 15 años cuenta con por lo menos una cuenta en una institución financiera.



4. INDICADOR

Se cuentan con 10 sucursales en la GAM y 13 sucursales fuera de la GAM. Se cuenta con una base de 115.940 asociados con la siguiente distribución según grupo etario:

- 14 o menos: 1%
- 15-24 años: 21%
- 25-34 años: 38%
- 35-44 años: 21%
- 45-54 años: 10%
- 55 y más: 9%

13 ADOPTAR MEDIDAS URGENTES PARA COMBATIR EL CAMBIO CLIMÁTICO Y SUS EFECTOS

CSGF reconoce el impacto ambiental que tienen sus operaciones y como estas contribuyen a los efectos del cambio climático. Por esto, CSGF trabaja en la educación y la implementación de prácticas que buscan medir, reducir y compensar sus impactos ambientales.



1.META

Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países.



2. INDICADOR

- a) Número de muertes, personas desaparecidas y afectados por desastres por cada 100.000 personas.
- b) Proporción de gobiernos locales que adoptan y aplican estrategias del reducción de riesgo de desastres en el ámbito local en consonancia con las estrategias nacionales del reducción de riesgo de desastre.

6.META
No disponible.



3. INDICADOR

En Costa Rica, del último trienio del 2017 al 2019, la tasa de muertes por afectados directamente a consecuencia de desastres por cada 100.000 habitantes pasó de 0,44 a 0,06, es decir, un total de 4 fallecimientos. Se aprecia un comportamiento similar en los datos de desaparecidos. En el 2017, la tasa de damnificados fue de 186 por cada 100 mil habitantes. Por último, la tasa de afectados pasó de 342 a 6 por cada 100 mil habitantes. De los 81 gobiernos locales del país, el 67,9% tienen en ejecución un Plan de Estrategia de Reducción de Riesgos de Desastres.

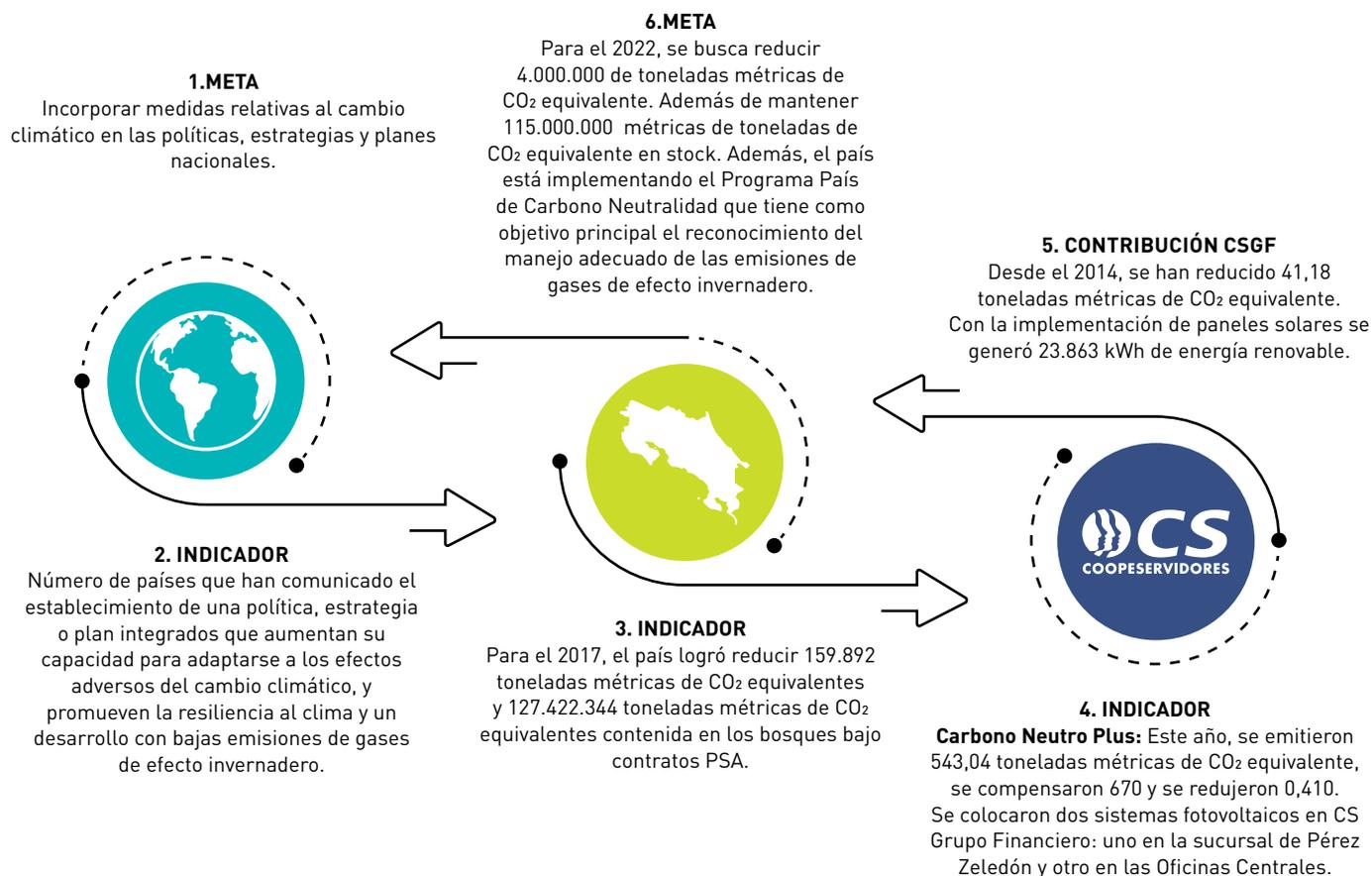
5. CONTRIBUCIÓN CSGF

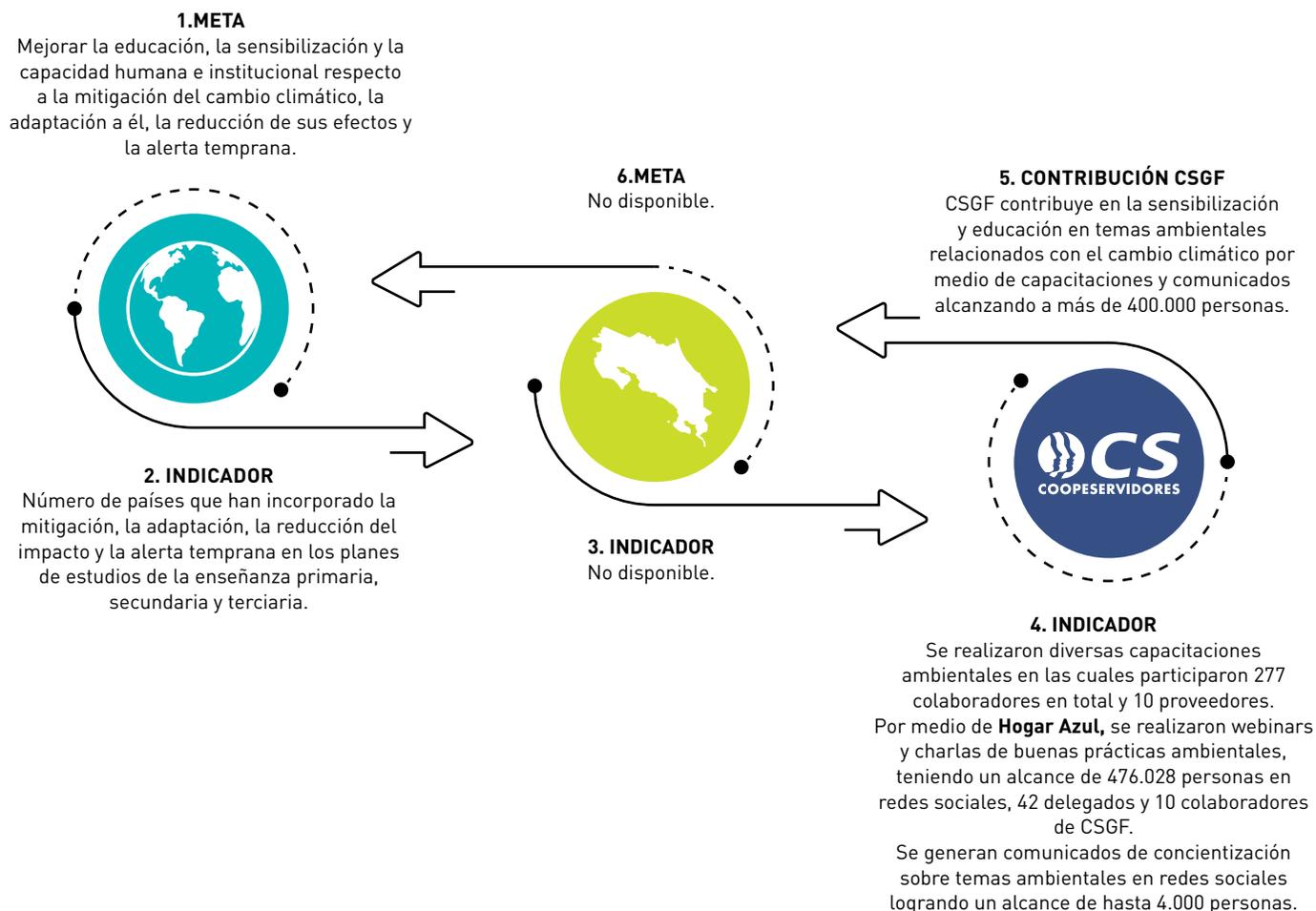
A través de la identificación de los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en nuestras sucursales alrededor de todo el país con el objetivo de generar acciones de adaptación.



4. INDICADOR

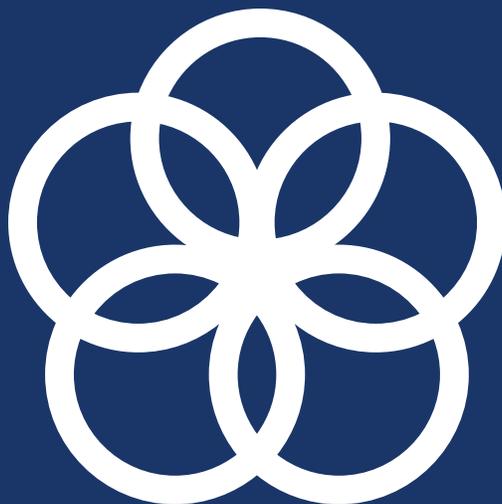
Se identificaron riesgos ambientales como sequías, incidencia de tormentas y huracanes, olas de calor, inundaciones por incremento de precipitaciones, mayor incidencia de enfermedades, plagas y especies invasoras para el sector agrícola en varias de las sucursales, especialmente las situadas en zonas costeras. 25 encuestas realizadas, con la percepción de las sucursales de sufrir incidentes por efectos del cambio climático. Del total encuestado, un 68% consideró que alguno de los riesgos identificados se había materializado.





17 FORTALECER LOS MEDIOS DE IMPLEMENTACIÓN Y REVITALIZAR LA ALIANZA MUNDIAL PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE / FINANZAS

CSGF busca ampliar el impacto de todos sus programas y la optimización de recursos por medio de alianzas con organizaciones que tienen como fin en común fomentar el desarrollo sostenible. Para esto, se han generado más de 10 alianzas con diferentes organizaciones tanto en el ámbito de gobierno e instituciones centrales como empresariales.



1.META

Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.



2. INDICADOR

Suma en dólares comprometida para asociaciones público-privadas y asociaciones con la sociedad civil.

6.META

No disponible.



3. INDICADOR

No disponible.

5. CONTRIBUCIÓN CSGF

Se contribuye con 12 alianzas con organizaciones públicas, privadas y sin fines de lucro para lograr los objetivos de sostenibilidad de la empresa.



4. INDICADOR

- **Programa Recreando Valor:** alianza con el Ministerio de Educación Pública y PANIAMOR
- **Programas de educación financiera:** alianza con el Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica.
- **Hogar Azul:** alianza con la empresa Susty.
- **Alianza BCIE Procomer:** para inicios del año 2021 se iniciará la comercialización y financiamiento de productos mipymes con recursos del Banco Centroamericano de Integración Económica por un monto inicial de \$4.000.000.
- **Nova Hub:** Se firmaron alianzas y acuerdos de cooperación con Sinnplyfy, Universidad FUNDEPOS y Pura Estrategia.
- **Tarjeta de crédito Éxito:** alianza con la empresa El Éxito Betancur.
- **Fideicomiso de Financiamiento y Capacitación (FIDEIMAS):** alianza con el Instituto Mixto de Ayuda Social.
- **Cooperativos de pequeños productores de café Fintech:** desde el área de mipymes durante el año 2020 se abrió una línea de crédito como producto de Banca de Segundo Piso, a cooperativas de pequeños productores de café, como por ejemplo Coopedota. En 2020 se desembolsó ₡1.457.947.978.
- **Inclusión financiera:** en alianza con **FODEMIPYMES** se colocaron ₡55,2 millones, en avales de garantía a mipymes inscritas ante el MEIC.
- **Reactivemos la Esperanza:** desde CSGF aportamos \$15.000 a la Organización Desarrollo Estratégico Humano para crear una plataforma tecnológica e innovadora que permita ayudar a población afectada por el COVID-19. Se han donado 327 platos de comida y beneficiado a 13 sodas y restaurantes.
- **BANVHI:** Coopeservidores se figura ante el BANVHI como la entidad autorizada para la ejecución de los bonos de vivienda y el manejo de los recursos del Estado.
- **Inclusión financiera:** en alianza con Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) se comercializaron ₡328,5 millones para impulsar proyectos de mipymes.

CONTRIBUCIÓN A LOS PRINCIPIOS DE BANCA RESPONSABLE

Los Principios de Banca Responsable de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI por sus siglas en inglés) proporcionan un marco y una guía para que las entidades financieras incorporen la sostenibilidad en todos los negocios, en los ámbitos estratégico, de cartera y transaccional, alineándose así con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Acuerdo Climático de París.

Dado a que Cooperservidores asumió este compromiso en el 2019, a continuación, se presenta el alineamiento y las acciones que aportan al cumplimiento de cada uno de los principios.

PRINCIPIOS DE PACTO GLOBAL Y GRI

PRINCIPIO	CAPÍTULO DEL REPORTE GRI EN EL QUE SE ENCUENTRA EL APOORTE	DESCRIPCIÓN
<p>Principio 1: Alinearemos nuestra estrategia comercial para ser coherentes con las necesidades de los individuos y los objetivos de la sociedad y contribuir a ellos, tal como se expresan en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales pertinentes. Enfocaremos nuestros esfuerzos donde tengamos el impacto más significativo.</p>	<p>Gestión de la Sostenibilidad</p>	<p>Nuestro alineamiento a los objetivos de la sociedad y la sostenibilidad se evidencia a través de nuestra estrategia de triple bienestar, en la cual, por medio de nuestro giro de negocio, transformamos el bienestar económico de la estrategia comercial, en bienestar social y ambiental para todas las partes interesadas. A su vez, por medio de la firma de todos los compromisos sociales y ambientales a los que se ha suscrito la organización, hemos logrado evidenciar nuestro alineamiento con los marcos nacionales y regionales que promueven el desarrollo sostenible y la sostenibilidad de nuestro giro de negocio.</p> <p>Por medio de nuestras certificaciones INTE G35:2012, ISO 14001:2015 e INTE B5:2016 mantenemos una continua gestión de los aspectos de Sostenibilidad relacionados con la organización.</p>
	<p>Gestión Ambiental</p>	<p>Esto incluye identificación y relacionamiento con partes interesadas, consulta de sus necesidades y expectativas, debida diligencia de nuestros impactos y aspectos ambientales; enfocando nuestros objetivos-metas y programas a la mitigación de nuestros impactos y a potenciar los positivos, así como el cumplimiento los compromisos voluntarios que hemos firmado, todo esto en estricto cumplimiento del marco regulatorio nacional.</p>

<p>Principio 2: Análisis de impactos propios de la organización y objetivos que aportan a gestionarlos. Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos mientras reducimos los negativos y gestionaremos los riesgos para las personas y el medio ambiente que resultan de nuestras actividades, productos y servicios.</p>	<p>Cadena de Suministro Responsable</p>	<p>Como parte de la gestión de la cadena de suministro, en los procesos de adquisición de bienes y servicios se establecieron requisitos ambientales y sociales para aquellos que puedan causar impactos críticos en la sociedad y el ambiente.</p>
	<p>Gestión de Crisis Salud y Seguridad Ocupacional</p>	<p>Uno de los temas materiales en el 2020 está relacionado con la salud de los colaboradores y partes interesadas en el contexto de pandemia por COVID-19. Por esto, a través de las diferentes estrategias implementadas, se ha gestionado el riesgo, no solo de que nuestros colaboradores y asociados se contagien en nuestras instalaciones, sino que también se ha impactado positivamente en la salud integral de cada uno de nuestros colaboradores y sus familias.</p>
	<p>Comunicación Transparente a Clientes</p>	<p>Nuestra comunicación corporativa aborda temas de la triple dimensión, por ejemplo, desde la perspectiva ambiental; además de los comunicados generamos campañas, por ejemplo, de la plataforma Hogar Azul. Asimismo, se han aprovechado los canales digitales para abordar temas de sostenibilidad bajo un concepto global de buenas prácticas, incluyendo webinars sobre la prevención del sobreendeudamiento mediante redes sociales, para alcanzar una gran cantidad de seguidores de una manera segura y directa.</p>
	<p>Experiencia en el Servicio e Innovación</p>	<p>Por medio de la experiencia en el servicio y nuestras acciones de innovación, aportamos al aumento en la calidad de vida de los asociados a través de alianzas estratégicas, convenios comerciales y nuestros productos y servicios como CS Bienestar. A su vez, promovemos el aumento la calidad de vida de poblaciones vulnerables de la comunidad, al ser beneficiados directos de las alianzas estratégicas que promueve el Nova Hub y las ayudas económicas que brindamos.</p>
	<p>Gestión Ambiental</p>	<p>Los programas realizados van enfocados a mitigar nuestros impactos ambientales significativos, los cuales se identifican y gestionan a través del proceso de debida diligencia que realizamos. Esto incluye la disminución en la utilización de los recursos, la adecuada gestión de residuos, la automatización de los procesos, mejoras en canales digitales y demás iniciativas relacionadas con los aspectos ambientales significativos. A su vez, la obtención de la Carbono Neutralidad Plus en el 2020 evidencia el alineamiento de nuestro sistema de gestión ambiental con la atención de los impactos de la organización, y el aporte a los objetivos de la sociedad y marcos regulatorios.</p>

	<p>Gobierno Corporativo</p>	<p>La organización cuenta con políticas y procedimientos debidamente formalizados y apoyados por los órganos de gobierno, para realizar una gestión proactiva de los riesgos, así como aprovechar las oportunidades que se generan del giro diario del negocio.</p>
	<p>Continuidad del Negocio</p>	<p>Ante posibles impactos en la continuidad del negocio y la gestión de las crisis, la organización se mantiene en constante análisis de los riesgos de continuidad, creando estrategias y planes que permitan estar preparados ante los diferentes impactos que puedan ocasionar la materialización de estos eventos, incluyendo la capacitación al personal y la realización de simulacros y pruebas</p>
	<p>Transformación Digital</p>	<p>La transformación digital que la organización ha promovido aporta a la gestión de impactos ambientales y sociales que se han identificado, como accesibilidad e inclusión en las gestiones operativas y la disminución del consumo de recursos, como el papel.</p>
	<p>Finanzas Sostenibles</p>	<p>El producto "Crédito Plus" es parte del portafolio de productos sostenibles y reflejo de la Estrategia de Sostenibilidad de CS, ya que evidencia cómo la organización busca impactar positivamente al ambiente y a la sociedad, a través de un crédito que promueva el uso de tecnologías más sostenibles, siendo conscientes que muchos de los impactos de la organización son indirectos, producto de la utilización de los recursos que se colocan.</p>
	<p>Prevención del Sobreendeudamiento</p>	<p>Como entidad financiera, el principal impacto de CS es el sobreendeudamiento; por eso, la organización ha venido desarrollando diferentes programas para mitigar este impacto, como el programa de Educación Financiera, Impulso, que brinda coaching a asociados en condición financiera crítica y el programa Recreando Valor, que busca concientizar a los niños y niñas de los centros CEN-CINAI del país sobre el valor de los recursos, entre ellos, el financiero. Así, los niños y niñas conocerán el valor que tiene el dinero y que es importante administrarlo de forma adecuada.</p>

	<p>Promoción del Desarrollo Social</p>	<p>Desde la gestión del sistema de Responsabilidad Social, CS Grupo Financiero gestiona los impactos negativos y positivos que se generan en sus operaciones. Por medio del programa de voluntariado, Yo Me Apunto, se busca concientizar a los colaboradores en temas sociales, ambientales y económicos, y de esta forma, potenciar los impactos positivos y atender los negativos.</p> <p>Se han realizado actividades ambientales como mantenimiento y siembra de árboles, esto permite a la organización sensibilizar a los colaboradores sobre el impacto que se genera como individuo y organización en el ambiente.</p> <p>Otro de los voluntariados es visitar el Hospital Nacional de Niños y realizar llamadas virtuales a centros de adultos mayores, para compartir, concientizar y empatizar a los voluntarios sobre las diversas circunstancias sociales que vive la comunidad, incluyendo asociados, consumidores y colaboradores.</p>
<p>Principio 3: Estrategia con clientes y consumidores. Trabajaremos de manera responsable con nuestros clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas que generen prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras.</p> <p>A través de nuestras plataformas de negocio fortalecemos de nuevos productos y servicios basados en el Triple Bienestar, fomentando prácticas sostenibles, incluyendo portafolio de productos sostenibles y SARAS</p>	<p>Gobierno Corporativo</p>	<p>La organización cuenta con políticas y procedimientos debidamente formalizados para realizar una gestión proactiva de los riesgos, así como aprovechar las oportunidades que se generan del giro diario del negocio.</p>
	<p>Finanzas Sostenibles</p>	<p>Por medio del área Mipymes se trabaja de manera responsable con los empresarios, los cuales, por sus condiciones y características, mantienen poca formalidad y control de su actividad comercial; por lo tanto, financiamos planes de inversión de actividad productiva, con el fin de generar mayor calidad de vida para sus familias que depende de esa actividad comercial financiada.</p> <p>A través de productos financieros como la Tarjeta de Crédito Éxito, nos enfocamos en ofrecer productos sostenibles y responsables a mujeres mayores de 18 años que no se encontraban bancarizadas, apoyándoles con soluciones financieras para su negocio y fomentando la igualdad de género y la inclusión.</p> <p>A su vez, con FIDEIMAS, tenemos un programa de apoyo social que cuenta con respaldo de entidades de gobierno en avales de garantía y recursos financieros a mipymes en pobreza, esto para brindar créditos a empresarios de segmentos en estrato social y económico vulnerable, con condiciones más favorables en tasas de interés, garantías y apoyo a ideas productivas.</p>

	Prevenición del Sobreendeudamiento	<p>El programa Impulso busca empoderar al consumidor por medio de información correcta, transparente y clara de los productos y servicios financieros, así como mediante el podcast, las cápsulas, los talleres y webinars que se facilitan a los asociados y público en general.</p> <p>La Estrategia de CS Rescate tiene el objetivo de brindar una solución al problema de liquidez de un segmento de asociados con alto nivel de sobreendeudamiento.</p> <p>La Estrategia de Prórrogas en los créditos implementada producto del COVID-19 busca mitigar el impacto económico generado por la crisis sanitaria, suspendiendo el pago de la operación sin que ingrese en atraso por un determinado periodo y que el dinero de las cuotas sea utilizado para que las familias puedan afrontar la crisis.</p>
	Comunicación Transparente a Clientes	<p>Durante la crisis sanitaria se realizó el lanzamiento del Crédito Resurgir, con el propósito de brindar soluciones financieras al segmento de mipymes, el cual ha sido grandemente afectado por la crisis. También, por medio del Crédito Plus, pusimos a disposición de nuestros asociados soluciones sostenibles.</p>
	Continuidad del Negocio	<p>Se definen estrategias y planes para garantizar que los servicios estarán disponibles para nuestros asociados, así como para proteger sus intereses.</p>
	Transformación Digital	<p>En el ámbito de canales digitales se implementaron iniciativas para que el asociado autogestione la compra de divisas, la creación y cancelación de ahorros y otras mejoras funcionales. Se implementó un sistema para la administración de filas de manera eficientes en algunas sucursales, con el objetivo de generar estrategias para la mejora en la experiencia en el servicio.</p>
Principio 4: Consultaremos, participaremos y colaboraremos de forma proactiva y responsable con las partes interesadas pertinentes para lograr los objetivos de la sociedad.	Gestión de la Sostenibilidad	<p>Por medio de las certificaciones INTEG35:2012, ISO14001:2015 e INTEB5:2016, mantenemos una continua gestión de los aspectos de sostenibilidad relacionados con la organización, incluyendo identificación y relacionamiento con partes interesadas, consulta de sus expectativas y debida diligencia de nuestros impactos y aspectos ambientales, enfocando nuestros objetivos-metas y programas al aporte a los objetivos de la sociedad y concentrándonos en los compromisos de sostenibilidad que nos competen, como organización socialmente responsable y en relación con marcos nacionales e internacionales.</p>

<p>Principio 5: Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios a través de un gobierno corporativo efectivo y una cultura de banca responsable, demostrando ambición y responsabilidad al establecer objetivos públicos relacionados con nuestros impactos más significativos.</p>	<p>Reporte GRI 2020</p>	<p>CS ha establecido objetivos organizacionales al 2022 relacionados con transformación digital, bienestar, innovación, excelencia, mejora, sostenibilidad y crecimiento responsable, asociados a los principales impactos de su gestión.</p> <p>Todos los resultados del presente reporte de GRI 2020 forman parte de los objetivos de la organización, están relacionados con la gestión de la Sostenibilidad por medio la estrategia de Triple Bienestar y aportan a la implementación de los Principios de Banca Responsable.</p>
<p>Principio 6: Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos Principios y seremos transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos y nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.</p>	<p>Reporte anual GRI</p>	<p>Por medio del reporte anual GRI se comunican públicamente las principales acciones que realiza CS Grupo Financiero en las tres dimensiones a todas sus partes interesadas. A su vez, en el 2020, por primera vez se realizó un evento de divulgación del informe GRI de carácter público y accesible para todas las partes interesadas.</p>

CONTRIBUCIÓN A LOS PRINCIPIOS DE PACTO GLOBAL

El Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact) es una iniciativa internacional que promueve implementar 10 principios universalmente aceptados para promover el desarrollo sostenible en las áreas de derechos humanos y empresa, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción en las actividades y la estrategia de negocio de las empresas.

Con más 12.500 entidades adheridas en más de 160 países, es la mayor iniciativa de responsabilidad social empresarial en el mundo.

CS Grupo Financiero firmó este compromiso voluntario en el 2014 y, en el presente reporte de sostenibilidad, se presenta el alineamiento y las acciones que aportan a su implementación, señalando, a través de cada uno de los principios, las acciones realizadas para su gestión.

PRINCIPIOS DE PACTO GLOBAL Y GRI		
Principio	Capítulo del reporte GRI en el que se encuentra el aporte	Descripción
Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente.	Cadena de Suministro Responsable	A través de nuestras prácticas de abastecimiento responsable, procuramos la sostenibilidad en nuestra cadena de suministro, por medio del Código de Relacionamiento para Proveedores, así como mediante los requerimientos del instructivo para Registro de proveedores y las cláusulas sociales y ambientales en la gestión de contratos. A través de estos procesos, se abordan los temas de las siete materias fundamentales de la Responsabilidad Social.
	Ciberseguridad y Ciberresiliencia	Aportamos y gestionamos este tema por medio del cumplimiento a la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales.
	Gobierno Corporativo	Como parte de la gestión de riesgos de CS Grupo Financiero, se identifican y gestionan los riesgos sociales, para minimizar la probabilidad de ocurrencia de situaciones que atenten contra los derechos humanos.
	Comunicación Transparente a Clientes	Por medio de nuestras redes sociales, realizamos comunicados sobre las diferentes efemérides sociales y ambientales que consideramos importantes de recordar, con el objetivo de generar conciencia y de mostrar el alineamiento de CS Grupo Financiero con estos principios universalmente aceptados, como, por ejemplo: la no violencia contra la mujer, la erradicación de la pobreza, la violencia en general, discriminación, entre otros.

	Gestión de la Sostenibilidad	Por medio de nuestra certificación INTE G35:2012, la cual está basada en la ISO 26000, hace más de cuatro años hemos enfocado el trabajo en las siete materias fundamentales de la Responsabilidad Social, que son: derechos humanos, gobernanza, prácticas justas de operación, ambiente, comunidad, prácticas laborales y asuntos de consumidores, orientados a la protección de los derechos humanos fundamentales.
Principio 2: Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de la vulneración de los derechos humanos.	Cadena de Suministro Responsable	CS Grupo Financiero se asegura de este principio en el proceso de inscripción, ya que el representante legal de la empresa firma una declaración jurada indicando que cumplirá con el Código de Relacionamiento para Proveedores de CS Grupo Financiero.
	Gobierno Corporativo	Como parte de la gestión de riesgos de CS Grupo Financiero, se identifican y gestionan los riesgos sociales, para minimizar la probabilidad de ocurrencia de situaciones que atenten contra los derechos humanos.
	Gestión de la Sostenibilidad	Al contar con un Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social certificado bajo la norma INTE G35:2012, y con una estrategia de triple bienestar, hace que la organización esté comprometida con las mejores y correctas prácticas sociales. A su vez, realizamos anualmente auditorías para verificar el cumplimiento de los requisitos de la norma y el cumplimiento del marco legal nacional.
Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	Gestión de la Sostenibilidad	Al contar con un Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social certificado bajo la norma INTE G35:2012, y con una estrategia de triple bienestar, hace que la organización esté comprometida con las mejores y correctas prácticas sociales. A su vez, realizamos anualmente auditorías para verificar el cumplimiento de los requisitos de la norma y el cumplimiento del marco legal nacional.
Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.		

Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	Cadena de Suministro Responsable	A través de nuestras prácticas de abastecimiento responsable, procuramos la sostenibilidad en nuestra cadena de suministro por medio de nuestro Código de Relacionamiento para Proveedores, así como mediante los requerimientos del instructivo para Registro de proveedores y las cláusulas sociales y ambientales en la gestión de contratos. A través de estos procesos, se abordan los temas de las siete materias fundamentales de la Responsabilidad Social.
	Gobierno Corporativo	Estos riesgos se encuentran identificados en la matriz de riesgos sociales de CS Grupo Financiero, y cuentan con controles para prevenir su materialización.
	Gobierno Corporativo	Como parte de la gestión de riesgos de CS Grupo Financiero, se identifican y gestionan los riesgos sociales, para minimizar la probabilidad de ocurrencia de situaciones que atenten contra los derechos humanos.
	Comunicación Transparente a Clientes	Por medio de mensajes internos y en RR. SS. se fomenta la sensibilización en temas sociales y efemérides, como la no discriminación de las personas y la promoción de mensajes relacionados con derechos humanos, equidad de género e inclusión social. Por ejemplo, la comunicación realizada en conmemoración del Día de la No Violencia contra la Mujer, que tuvo un alcance de 5.937 personas.
Principio 7: Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	Gestión Ambiental	Se cuenta con un departamento de Sostenibilidad dentro de la Gerencia de Relaciones Corporativas y Sostenibilidad, el cual lidera la gestión ambiental interna. Además, desde el departamento y alineado al Sistema de Gestión Integrado que trabaja el área de Sostenibilidad y el área de Arquitectura Empresarial, se gestionan todas las auditorías internas y externas para verificar la conformidad de las normas ISO 14001:2015, G35:2012 e INTE B5:2016.
Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.		Cada año, CS Grupo Financiero, consciente del impacto que genera en el ambiente, plantea los objetivos tácticos y su plan de trabajo para lograrlos, alineados a los objetivos estratégicos que plantea la organización cada tres años.
Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.		El propósito del enfoque de gestión es velar por el uso racional de los recursos, la prevención de la contaminación, el cumplimiento legal ambiental y la mejora continua. Lo gestionamos por medio de nuestro plan de trabajo (objetivos, metas y programas), el cual incluye capacitaciones, campañas y comunicados para mejorar las prácticas ambientales internas, aplicamos las mejores prácticas y las tecnologías más eficientes y a nuestro alcance para reducir nuestros consumos y además buscamos siempre gestionar adecuadamente nuestros residuos y emisiones atmosféricas.

<p>Principio 10: Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.</p>	<p>Cadena de Suministro Responsable</p>	<p>CS Grupo Financiero cuenta con un manual de conducta que define cómo debe ser la conducta de los colaboradores con proveedores, socios y aliados.</p>
	<p>Comunicación Transparente a Clientes</p>	<p>Por medio de nuestra comunicación vía correo electrónico, hemos establecido mensajes claves que acompañan la comunicación comercial, para evitar fraudes o ciberataques; además, hemos reforzado estas prácticas mediante publicaciones en redes sociales, como una medida preventiva y de refuerzo en contra de la corrupción, extorsión y el soborno.</p>
	<p>Ciberseguridad y Ciberresiliencia</p>	<p>Realizamos la concientización en temas de ciberseguridad para que las personas eviten ser víctimas de fraudes, también a nuestras partes interesadas externas y a colaboradores en sus gestiones laborales.</p>
	<p>Gobierno Corporativo</p>	<p>La identificación del riesgo de fraude y de legitimación de capitales brinda una certeza razonable de que se aborda el tema de la prevención a la corrupción, tanto desde fuentes internas como externas, debido al fortalecimiento constante de controles preventivos, detectivos y correctivos. CS Grupo Financiero ha definido una serie de normativas internas para gestionar, analizar y mitigar los riesgos declarados por el Consejo de Administración, así como, la definición de protocolos entre las áreas de negocio.</p>

ANEXOS



INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

Al Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Servidores Públicos, R.L. (Coopeservidores, R.L.)

Opinión

Hemos auditado los estados financieros separados adjuntos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Servidores Públicos, R.L. (“la Cooperativa” o “Coopeservidores, R.L.”), los cuales comprenden el estado de situación financiera separado al 31 de diciembre de 2020, los estados separados de resultado integral, de cambios en el patrimonio neto y de flujos de efectivo para el año terminado en esa fecha y las notas a los estados financieros separados, incluyendo un resumen de las políticas contables significativas.

En nuestra opinión, los estados financieros separados adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la posición financiera separada de Coopeservidores, R.L. al 31 de diciembre de 2020, su desempeño financiero separado y sus flujos de efectivo separados para el año que terminó en esa fecha, de conformidad con las disposiciones reglamentarias, normas de divulgación y normativa contable emitida por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), y que se detallan en la Nota 1.

Base para la Opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección *Responsabilidades del Auditor en Relación con la Auditoría de los Estados Financieros Separados* de nuestro informe. Somos independientes de la Entidad de acuerdo con las disposiciones del Código de Ética Profesional del Colegio de Contadores Públicos de la República de Costa Rica, del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código IESBA, por sus siglas en inglés) del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores, y del Reglamento de Auditores Externos Aplicable a los Sujetos Fiscalizados por la Superintendencia General de Entidades Financieras, Superintendencia General de Valores, Superintendencia de Pensiones y Superintendencia General de Seguros, y hemos cumplido con nuestras otras responsabilidades de ética de conformidad con esos requerimientos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Énfasis en Asuntos - Base Contable

Sin calificar nuestra opinión de auditoría, les indicamos que Coopeservidores, R.L. prepara sus estados financieros separados de conformidad con los formatos, normas de divulgación y regulaciones emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), tal y como se describen en la Nota 1 a los estados financieros separados, las cuales difieren de las Normas Internacionales de Información Financiera

(“NIIF”) y cuyas principales diferencias se incluyen en la Nota 1. Por lo tanto, los estados financieros separados que se acompañan no tienen como propósito presentar la situación financiera separada, el desempeño financiero separado y los flujos de efectivo separados de la Cooperativa de conformidad con las NIIF por lo cual podrían no ser apropiados para otros propósitos.

Adicionalmente, llamamos la atención a la Nota 1 de los estados financieros separados adjuntos, en la cual la Administración revela los efectos contables en los estados financieros separados que se acompañan, originados por los cambios del Marco Contable según SUGEF 30-18 “Reglamento de Información Financiera” (RIF), el cual entró a regir para las entidades financieras en Costa Rica el 1° de enero de 2020. Como resultado de las disposiciones transitorias establecidas en la implementación del RIF, la Cooperativa no presenta los estados financieros separados adjuntos con cifras comparativas con el período anterior finalizado al 31 de diciembre de 2019.

Responsabilidades de la Administración y de los Responsables de Gobierno de la Entidad en Relación con los Estados Financieros Separados

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros separados adjuntos de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias dispuestas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), que se describen en la Nota 1, así como del control interno que la Administración determine necesario para permitir la preparación de estados financieros separados libres de errores materiales debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros separados, la Administración es responsable de la evaluación de la capacidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Servidores Públicos, R.L., de continuar como entidad en funcionamiento, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados con el negocio en marcha y utilizando dicho principio contable, excepto si la Administración tiene intención de liquidar la Cooperativa o de cesar sus operaciones, o bien no tiene otra alternativa más realista que hacerlo así.

Los encargados de gobierno de la Entidad son responsables de la supervisión del proceso de información financiera separada de Coopeservidores, R.L.

Responsabilidades del Auditor en Relación con la Auditoría de los Estados Financieros Separados

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros separados en su conjunto están libres de errores materiales, debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contenga nuestra opinión. Una seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría siempre detecte un error material cuando exista. Los errores pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros separados.

Como parte de una auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de error material en los estados financieros separados, debido a fraude o error; diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material debido a fraude es más elevado que en el caso de un error material debido a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionalmente erróneas o una evasión del control interno.
- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de Coopeservidores, R.L.
- Evaluamos lo adecuado de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la Administración.
- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización, por la Administración, del principio contable de negocio en marcha y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de Coopeservidores, R.L. para continuar como negocio en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros separados o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pueden ser causa de que Coopeservidores, R.L. deje de ser una empresa en funcionamiento.
- Evaluamos la presentación en general, estructura y contenido de los estados financieros separados incluyendo las revelaciones y si los estados financieros separados representan las transacciones y eventos subyacentes de forma que logren una presentación razonable.

Nos comunicamos con los responsables de gobierno de Coopeservidores, R.L., con relación a, entre otros asuntos, el alcance y el momento de realización de la auditoría y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.


Lic. Gustavo Arias Valerio - C.P.A. No.2661
Póliza No.0116 FIG 7
Vence: 30 de setiembre de 2021
Timbre de Ley No.6663, ₡1.000
Adherido y cancelado en el original
La Ribera de Belén, Heredia, Costa Rica

GUSTAVO ADOLFO
ARIAS VALERIO
(FIRMA)

Digitally signed by GUSTAVO
ADOLFO ARIAS VALERIO (FIRMA)
Date: 2021.03.01 21:08:15 -06'00'



1° de marzo de 2021

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS
SERVIDORES PÚBLICOS, R.L. (COOPESERVIDORES, R.L.)**

**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA SEPARADO
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**

(Expresado en Colones Costarricenses sin Céntimos)

	Notas	2020
ACTIVOS		
Disponibilidades	1.3.c, 5	₡ 34.623.301.056
Efectivo		1.005.112.505
Banco Central		2.815.389.865
Entidades financieras del país		30.598.245.818
Entidades financieras del exterior		<u>204.552.868</u>
Inversiones en instrumentos financieros	2	<u>131.448.626.184</u>
Al valor razonable con cambios en resultados		11.944.200.060
Al valor razonable con cambios en otro resultado integral		104.362.199.992
Al costo Amortizado		13.435.707.200
Productos por cobrar		1.856.577.355
Estimación por deterioro de Instrumentos Financieros		<u>(150.058.423)</u>
Cartera de créditos	2	<u>521.328.109.298</u>
Créditos vigentes		480.120.101.699
Créditos vencidos		54.018.002.519
Créditos en cobro judicial		2.475.094.649
Costos directos incrementales asociados a créditos (Ingresos Diferidos Cartera de Crédito)		1.554.862.794 (3.923.616.834)
Cuentas y productos por cobrar asociados a cartera de crédito		7.660.331.709
(Estimación por deterioro de cartera de créditos)	1.3.d, 2	<u>(20.576.667.238)</u>
Cuentas y comisiones por cobrar	6	<u>1.674.375.729</u>
Cuentas por cobrar por operaciones con partes relacionadas		54.627.936
Otras cuentas por cobrar		2.073.786.092
(Estimación por deterioro de cuentas y comisiones por cobrar)		<u>(454.038.299)</u>
Bienes mantenidos para la venta	1.3.h, 8	<u>893.648.106</u>
Bienes y valores adquiridos en recuperación de créditos		2.378.168.593
Otros bienes mantenidos para la venta (Estimación por deterioro)		356.263 <u>(1.484.876.750)</u>
Participaciones en el capital de otras empresas (neto)	7	<u>2.423.985.184</u>
Inmuebles, mobiliario y equipo (neto)	1.3.e, 9	<u>19.697.204.746</u>

(Continúa)

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS
SERVIDORES PÚBLICOS, R.L. (COOPESERVIDORES, R.L.)**

**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA SEPARADO
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**

(Expresado en Colones Costarricenses sin Céntimos)

	Notas	2020
Otros activos	1.3.i, 10	<u>€ 4.959.143.879</u>
Cargos diferidos		743.243.857
Activos intangibles		1.590.724.716
Otros activos		<u>2.625.175.306</u>
TOTAL DE ACTIVOS		<u>€ 717.048.394.182</u>
PASIVOS Y PATRIMONIO		
PASIVOS		
Obligaciones con el público	11	<u>€ 472.427.955.824</u>
A la vista		21.128.856.396
A plazo		438.158.702.791
Cargos financieros por pagar		<u>13.140.396.637</u>
Obligaciones con entidades	12	<u>126.753.988.710</u>
A plazo		106.780.634.688
Otras obligaciones con entidades		19.085.512.006
Cargos financieros por pagar		<u>887.842.016</u>
Cuentas por pagar y provisiones	13	<u>8.649.315.208</u>
Provisiones	1.3.j	2.181.479.844
Otras cuentas por pagar diversas		<u>6.467.835.363</u>
Otros pasivos	14	<u>6.785.517.610</u>
Ingresos diferidos		11.648.767
Otros pasivos		6.773.868.843
Aportaciones de capital por pagar		<u>773.061.429</u>
TOTAL DE PASIVOS		<u>615.389.838.780</u>
PATRIMONIO		
Capital social		<u>63.956.036.586</u>
Capital pagado	15	<u>63.956.036.586</u>
Ajustes al patrimonio		<u>2.694.321.993</u>
Superávit por reevaluación de propiedades inmobiliarias	15.2	2.975.107.096
Ajuste por valuación de inversiones al valor razonable con cambios en otro resultado integral		189.381.451
Ajuste por valuación de inversiones en respaldo de capital mínimo de funcionamiento y reserva		<u>(470.166.554)</u>
Reservas patrimoniales	15.3	<u>33.503.569.451</u>

(Continúa)

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS, R.L. (COOPESERVIDORES, R.L.)

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA SEPARADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

(Expresado en Colones Costarricenses sin Céntimos)

	Notas	2020
Resultados acumulados de ejercicios anteriores		€ <u>(44.930.597)</u>
Resultado del período	17	<u>1.549.557.969</u>
TOTAL DEL PATRIMONIO		<u>101.658.555.402</u>
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO		€ <u>717.048.394.182</u>
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	27	€ <u>44.283.599.253</u>
Cuenta de orden por cuenta propia deudoras	27	<u>€1.614.300.150.553</u>
Cuenta de orden por cuenta terceros deudoras	27	€ <u>2.467.073.807</u>

(Concluye)

Las notas adjuntas son parte integrante de estos estados financieros.

OSCAR ENRIQUE
HIDALGO
CHAVES (FIRMA)

Firmado digitalmente por
OSCAR ENRIQUE HIDALGO
CHAVES (FIRMA)
Fecha: 2021.03.01 20:42:03
-06'00'

M.Sc. Oscar Hidalgo Chaves
Gerente General

JONATHAN
ALBERTO
MONTROYA
NAVARRO (FIRMA)

Firmado digitalmente por
JONATHAN ALBERTO
MONTROYA NAVARRO (FIRMA)
Fecha: 2021.03.01 19:04:48
-06'00'

CPI. Jonathan A. Montoya Navarro
Contador General

CAROL VIVIANA
CASARES
HERRERA
(FIRMA)

Firmado digitalmente
por CAROL VIVIANA
CASARES HERRERA
(FIRMA)
Fecha: 2021.03.01
19:25:38 -06'00'

Carol Casares Herrera
Auditora Interna

Timbre de Ley No.6614 adherido
y cancelado en el original



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS
SERVIDORES PÚBLICOS, R.L. (COOPESERVIDORES, R.L.)**

**ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL SEPARADO
POR EL PERÍODO TERMINADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**
(Expresado en Colones Costarricenses sin Céntimos)

	Notas	2020
Ingresos financieros		
Por disponibilidades		¢ 856.423.310
Por inversiones en instrumentos financieros	18	6.440.491.877
Por cartera de créditos	19	85.433.653.642
Por ganancia por diferencia de cambios y UD, neto	20	87.910.794
Por ganancia por instrumentos financieros al valor razonable con cambios en otro resultado integral		3.143.583.104
Por otros ingresos financieros		<u>337.929.706</u>
Total de ingresos financieros		<u>96.299.992.433</u>
Gastos financieros		
Por obligaciones con el público	24	42.449.616.137
Por obligaciones con entidades financieras	25	11.502.420.697
Por pérdidas por instrumentos financieros disponibles para la venta		<u>1.157.988.287</u>
Por otros gastos financieros		<u>1.157.988.287</u>
Total de gastos financieros		<u>55.110.025.121</u>
Por estimación de deterioro de activos	2.1.a, 2.1.n	19.039.336.761
Por recuperación de activos y disminución de estimaciones	21	<u>3.252.014.314</u>
RESULTADO FINANCIERO BRUTO		<u>25.402.644.865</u>
Otros ingresos de operación		
Por comisiones por servicios	22	1.068.568.576
Por bienes mantenidos para la venta	22	289.674.961
Por ganancia por participaciones en el capital de otras empresas	7, 22	406.055.024
Por otros ingresos operativos	22	<u>8.396.387.810</u>
Total otros ingresos de operación		<u>10.160.686.370</u>
Otros gastos de operación		
Por comisiones por servicios	27	3.479.492.213
Por bienes mantenidos para la venta	27	685.554.340
Gastos por participaciones de capital en otras empresas	27	204.749.402
Por provisiones	27	1.329.748.399
Por otros gastos operativos	27	<u>6.637.863.092</u>
Total otros gastos de operación		<u>12.337.407.447</u>

(Continúa)

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS, R.L. (COOPESERVIDORES, R.L.)

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL SEPARADO POR EL PERÍODO TERMINADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 (Expresado en Colones Costarricenses sin Céntimos)

	Notas	2020
RESULTADO OPERACIONAL BRUTO		<u>€23.225.923.790</u>
Gastos administrativos		
Por gastos de personal	24	12.357.544.954
Por otros gastos de administración	24	<u>8.224.863.694</u>
Total gastos administrativos		<u>20.582.408.648</u>
RESULTADO OPERACIONAL NETO ANTES DE PARTICIPACIONES SOBRE LA UTILIDAD		2.643.515.141
Impuesto sobre la renta	1.2.1	52.426.017
Participaciones sobre la utilidad		<u>118.958.181</u>
RESULTADO DEL PERÍODO	17	<u>2.472.130.943</u>
OTROS RESULTADOS INTEGRALES		
Superávit por reevaluación de propiedades inmobiliarias		
Ajuste por valuación de inversiones al valor razonable con cambios en otro resultado integral		(12.727.423)
Ajuste por valuación de inversiones en respaldo de la reserva de liquidez, neto		<u>(910.208.222)</u>
Total otros resultados integrales		<u>(922.935.645)</u>
RESULTADOS INTEGRALES TOTALES DEL AÑO		<u>€ 1.549.195.298</u>

(Concluye)

Las notas adjuntas son parte integrante de estos estados financieros.

OSCAR ENRIQUE HIDALGO CHAVES (FIRMA)
Firmado digitalmente por OSCAR ENRIQUE HIDALGO CHAVES (FIRMA)
Fecha: 2021.03.01 20:47:27 -06'00'

M.Sc. Oscar Hidalgo Chaves
Gerente General

JONATHAN ALBERTO MONTOYA NAVARRO (FIRMA)
Firmado digitalmente por JONATHAN ALBERTO MONTOYA NAVARRO (FIRMA)
Fecha: 2021.03.01 19:06:17 -06'00'

CPI. Jonathan A. Montoya Navarro
Contador General

CAROL VIVIANA CASARES HERRERA (FIRMA)
Firmado digitalmente por CAROL VIVIANA CASARES HERRERA (FIRMA)
Fecha: 2021.03.01 19:25:59 -06'00'

Carol Casares Herrera
Auditora Interna

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS, R.L. (COOPESERVIDORES, R.L.)

**ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO SEPARADO
POR EL PERÍODO TERMINADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020
(Expresado en Colones Costarricenses sin Céntimos)**

	Capital Social	Ajustes al Patrimonio	Reservas Patrimoniales	Resultados Acumulados	Total, del Patrimonio
SALDO AL 1° DE ENERO DE 2020	€64.756.592.611	€ 3.617.257.638	€32.325.851.444	€ 1.966.372.249	€102.666.073.942
Cambios en políticas contables				(1.149.770.824)	(1.149.770.824)
SALDO AL 1° DE ENERO DE 2020	<u>64.756.592.611</u>	<u>3.617.257.638</u>	<u>32.325.851.444</u>	<u>816.601.425</u>	<u>101.516.303.118</u>
Transacciones con las asociadas registradas directamente en el patrimonio:					
Reservas legales y otras reservas estatutarias			1.639.538.361	(1.384.393.328)	255.145.033
Aplicación de Gastos de Educación y Bienestar Social			(461.820.354)	461.820.354	
Distribución de excedentes				(2.011.302.846)	(2.011.302.846)
Aportes de capital recibidos durante el año	7.297.576.642				7.297.576.642
Liquidaciones y traslados de capital especial durante el año	(8.098.132.667)				(8.098.132.667)
SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020	<u>63.956.036.586</u>	<u>3.617.257.638</u>	<u>33.503.569.451</u>	<u>(2.117.274.395)</u>	<u>98.959.589.280</u>
Otros resultados integrales al 31 de diciembre de 2020					
Resultado del año				2.472.130.943	2.472.130.943
Ganancia no realizada por valoración de inversiones		1.338.604.632			1.338.604.632
Deterioro - Inversiones al Valor Razonable con cambio en otro resultado integral		882.042.827		1.149.770.824	2.031.813.651
Ganancia realizada por disposición de inversiones al valor razonable con cambios en otro resultado integral		(3.143.583.104)			(3.143.583.104)
Total del resultado integral del año		<u>(922.935.645)</u>		<u>3.621.901.768</u>	<u>2.698.966.123</u>
SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020	<u>63.956.036.586</u>	<u>2.694.321.993</u>	<u>33.503.569.451</u>	<u>1.504.627.372</u>	<u>101.658.555.402</u>

Las notas adjuntas son parte integrante de estos estados financieros.

OSCAR ENRIQUE HIDALGO CHAVES (FIRMA)
Fecha: 2021.02.01 20:48:08 -0600

M.Sc. Oscar Hidalgo Chaves
Gerente General

JONATHAN ALBERTO MONTOYA NAVARRO (FIRMA)
Fecha: 2021.03.01 19:29:31 -0600

CPI. Jonathan A. Montoya Navarro
Contador General

CAROL VIVIANA CASARES HERRERA (FIRMA)
Fecha: 2021.01.31 19:26:15 -0600

Carol Casares Herrera
Auditora Interna

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS
SERVIDORES PÚBLICOS, R.L. (COOPESERVIDORES, R.L.)**

**ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO SEPARADO
POR EL PERÍODO TERMINADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**
(Expresado en Colones Costarricenses sin Céntimos)

	Nota	2020
FLUJO DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN		
Resultados del período	17	¢ 2.472.130.943
Partidas aplicadas a resultados que no requieren uso de fondos		
Pérdidas por diferencias de cambio, netas		336.065.939
Pérdidas por estimación por deterioro de cartera de créditos		17.777.628.269
Pérdida por estimación deterioro de inversiones		1.072.050.871
Participaciones en el capital de otras empresas, netas		262.243.119
Gasto por provisión para prestaciones sociales		893.025.728
Depreciaciones y amortizaciones		2.950.524.920
Gasto por intereses		53.952.036.334
Ingreso por intereses		(91.874.145.519)
Participaciones sobre excedentes		118.958.181
Reversión de provisiones		785.842.921
Reintegro de Fondos a las reservas		255.145.033
Aplicación de Gastos de Reserva de Educación y Bienestar Social		461.820.354
Pérdidas por estimación por incobrabilidad de cuentas por cobrar		189.657.621
Pérdida por otras estimaciones		510.033.559
Pérdida por bienes mantenidos para la venta		222.947.273
Otras provisiones		436.722.672
Amortización de Contratos por derecho de uso		1.328.548.496
Disminución a la estimación por venta o retiro de bienes realizables	8	<u>(465.840.728)</u>
Variación neta en los activos (aumento), o disminución		
Valores negociables		(23.167.495.890)
Créditos y avances de efectivo		(66.190.557.850)
Venta de bienes mantenidos para la venta		422.404.617
Bienes mantenidos para la venta		(17.081.002)
Cuentas por cobrar		1.196.235.616
Otros activos		<u>361.708.054</u>
Variación neta en los pasivos aumento, o (disminución)		
Obligaciones a la vista y a plazo		42.760.809.575
Otras cuentas por pagar y provisiones		(2.428.068.686)
Otros pasivos		877.317.921
Intereses recibidos		93.233.452.765
Intereses pagados		(52.007.105.759)

(Continúa)

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS
SERVIDORES PÚBLICOS, R.L. (COOPESERVIDORES, R.L.)**

**ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO SEPARADO
POR EL PERÍODO TERMINADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**
(Expresado en Colones Costarricenses sin Céntimos)

	Nota	2020
Participaciones en la utilidad pagadas		¢ (164.949.845)
Flujos de efectivo provistos por las actividades de operación		<u>(13.437.933.997)</u>
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		
Aumento en instrumentos financieros (excepto mantenidos para negociar)		(410.315.134.902)
Disminución en instrumentos financieros (excepto mantenidos para negociar)		464.985.355.454
Adquisición de inmuebles, mobiliario y equipo		(1.652.689.405)
Adquisición de activo intangible		(1.590.113.039)
Retiro de inmuebles, mobiliario y equipo		99.458.702
Retiros de depreciación acumulada de inmuebles, mobiliario y equipo		<u>(63.939.310)</u>
Flujos netos de efectivo provistos por (usados en) las actividades de inversión		<u>51.462.937.500</u>
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO		
Obligaciones financieras nuevas		29.233.592.747
Pago de obligaciones		(48.658.942.431)
Aportes de capital social		7.297.576.642
Liquidaciones de asociados		(8.098.132.667)
Uso de reservas		(461.820.354)
Pago de excedentes a asociados		<u>(2.011.302.846)</u>
Flujos netos de efectivo usados en las actividades de financiamiento		<u>(22.699.028.909)</u>
Aumento (Disminución) neta en el efectivo		<u>15.325.974.594</u>
EFFECTIVO AL INICIO DEL AÑO		<u>¢ 19.297.326.462</u>
EFFECTIVO AL FINAL DEL AÑO	5	<u>¢ 34.623.301.056</u>

(Concluye)

Las notas adjuntas son parte integrante de estos estados financieros.

OSCAR ENRIQUE HIDALGO CHAVES (FIRMA)
Firmado digitalmente por OSCAR ENRIQUE HIDALGO CHAVES (FIRMA)
Fecha: 2021.03.01 20:49:57 -06'00'

M.Sc. Oscar Hidalgo Chaves
Gerente General

JONATHAN ALBERTO MONTOYA NAVARRO (FIRMA)
Firmado digitalmente por JONATHAN ALBERTO MONTOYA NAVARRO (FIRMA)
Fecha: 2021.03.01 19:07:42 -06'00'

CPI. Jonathan A. Montoya Navarro
Contador General

CAROL VIVIANA CASARES HERRERA (FIRMA)
Firmado digitalmente por CAROL VIVIANA CASARES HERRERA (FIRMA)
Fecha: 2021.03.01 19:26:32 -06'00'

Carol Casares Herrera
Auditora Interna

ÍNDICE GRI | CONTENIDOS GENERALES

ESTÁNDAR DE GRI	CONTENIDO	RESULTADO 2020	ODS
CONTENIDOS GENERALES			
GRI 102: Contenidos Generales	102-1 Nombre de la organización	Página 17	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Página 25	
	102-3 Ubicación de la sede	Página 17	
	102-4 Ubicación de las operaciones	Página 17	
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Página 25: Cooperativa de los Servidores Públicos R.L.; Coopeservidores Corredora de Seguros S.A.; Novahub S.R.L.	
	102-6 Mercados servidos	Página 25	
	102-7 Tamaño de la organización	Página 17, 28-33, 56-66	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Página 17, 135-136	
	102-9 Cadena de suministro	Capítulo Cadena de suministro responsable, página 192-196	
	102-11 Principio o enfoque de precaución	Página 198-212	
	102-12 Iniciativas externas	Página 26	
	102-13 Afiliación a asociaciones	Página 26	
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Página 4 y 13	
	102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales	Página 72-76	
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Página 18	
	102-18 Estructura de gobernanza	Página 20-21	
	102-40 Lista de grupos de interés	Página 74	
102-41 Acuerdos de negociación colectiva	CSGF no cuenta con acuerdos de negociación colectiva		
102-42 Identificación y selección de grupos de interés	Página 74		

GRI 102: Contenidos Generales	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Página 74
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Página 75
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros	Coopeservidores
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Página 81 En cada tema material se describe la cobertura específica
	102-47 Lista de temas materiales	Página 80
	102-48 Reexpresión de la información	No existe una reexpresión a informes pasados
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	Producto del impacto del COVID-19, se hizo una actualización de los temas materiales de la organización y se identificaron temas materiales nuevos que aplicaron para el año 2020: gestión de crisis, ciberseguridad y ciberresiliencia, transformación digital, continuidad del negocio, comunicación a colaboradores y clientes.
	102-50 Periodo objeto del informe	Página 22
	102-51 Fecha del último informe	Página 22
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Página 22
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Página 22
	102-55 índice de contenidos GRI	Página 275-284
	102-56 Verificación Externa	Este documento no es verificado externamente

ÍNDICE GRI | EJE ECONÓMICO

TEMA MATERIAL: FINANZAS SOSTENIBLES

GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Página 84
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 84
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 84

	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio dividido por propósito	Página 85
	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio ambiental específico para cada línea de negocio dividido por propósito	Página 85

TEMA MATERIAL: EXPERIENCIA EN EL SERVICIO E INNOVACIÓN

GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Página 88-103
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 88-103
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 88-103
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	No aplicable a CSGF 
GRI 417: Marketing y etiquetado	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	No aplicable a CSGF 
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No hubo casos de incumplimiento 
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Página 95 

TEMA MATERIAL: TRANSFORMACIÓN DIGITAL

GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Página 108-109
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 108-109
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 108-109

TEMA MATERIAL: CIBERSEGURIDAD Y CIBERRESILIENCIA

GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Página 116
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 116
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 116
GRI 418: Privacidad del cliente	418-1 Reclamaciones fundamentadas y relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	No se presentaron reclamos 

TEMA MATERIAL: GESTIÓN DE CRISIS - SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Página 122-124
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 122-124
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 122-124
GRI 403: Salud y Seguridad en el trabajo	GRI 403 - 1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Página 123 
	GRI 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Página 124-125 
	GRI 403-3 Servicios de salud en el trabajo	Página 126 
	GRI 403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Página 125-128 
	GRI 403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Página 126-127 
	GRI 403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	Página 126-127 
	GRI 403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	Página 125 

	GRI 403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Página 123	
	GRI 403-9 Lesiones por accidente laboral	Página 124	
	GRI 403-10 Dolencias y enfermedades laborales	Página 124	

TEMA MATERIAL: CONTINUIDAD DE NEGOCIO

GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Página 130-132
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 130-132
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 130-132

TEMA MATERIAL: GOBIERNO CORPORATIVO

GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Página 134-139	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 134-139	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 134-139	
GRI 205: Anticorrupción	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Página 136	
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Página 136	
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Página 136	

ÍNDICE GRI | EJE SOCIAL

TEMA MATERIAL: PREVENCIÓN DEL SOBREENDEUDAMIENTO

GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Página 142-149
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 142-149
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 142-149

TEMA MATERIAL: INCLUSIÓN FINANCIERA

GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Página 152-155
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 152-155
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 152-155
	GRI FS-13 Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	Página 154
	GRI FS-14 Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	Página 154

TEMA MATERIAL: DESARROLLO DE COLABORADORES

GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Página 158-167
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 158-167
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 158-167
GRI 202: Presencia en el mercado	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Página 161 
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	89%
GRI 401: Empleo	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Página 160-161 
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Página 165-166 
	401-3 Permiso parental	Página 166 
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	1 semana 
	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Página 164 

GRI 404: Formación y enseñanza	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Página 162	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Página 164	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Página 159	
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Página 162	
GRI 406: No discriminación	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No se presentaron casos de discriminación durante el periodo objeto del informe	
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	No aplica	
GRI 408: Trabajo infantil	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Debido a la naturaleza del negocio de CSGF, no hay riesgo significativo sobre trabajo infantil	
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	No aplica	
TEMA MATERIAL: COMUNICACIÓN TRANSPARENTE A COLABORADORES			
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Página 170-173	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 170-173	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 170-173	

TEMA MATERIAL: COMUNICACIÓN TRANSPARENTE A CLIENTES

GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Página 176-179
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 176-179
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 176-179

TEMA DE INTERÉS: PROMOCIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL

GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Página 182-189	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 182-189	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 182-189	
GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Página 185-186	
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Página 186	
GRI 413: Comunidades locales	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Las operaciones con participación de la comunidad local son 100% de CSGF	
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	Ninguna	

TEMA DE INTERÉS: CADENA DE SUMINISTRO RESPONSABLE

GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Página 192-196	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 192-196	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 192-196	
GRI 204: Prácticas de adquisición	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Página 194-195	

GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Página 193 
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	No disponible, ya que durante el 2020 no se realizó evaluación de proveedores pues nuestro sistema de compras aún no cuenta con tal grado de madurez. Sin embargo, contamos con criterios ambientales para su selección.
GRI 414: Evaluación social de los proveedores	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales	Página 193 
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	No disponible, ya que durante el 2020 no se realizó evaluación de proveedores pues nuestro sistema de compras aún no cuenta con tal grado de madurez. Sin embargo, contamos con criterios sociales para su selección. 

ÍNDICE GRI | EJE AMBIENTAL

TEMA DE INTERÉS: GESTIÓN AMBIENTAL

GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Página 198-199
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 198-199
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 198-199
GRI 302: Energía	302-1 Consumo energético dentro de la organización	Página 201-202 
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	No aplica 
	302-3 Intensidad energética	No aplica 
	302-4 Reducción del consumo energético	Página 202 
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	No aplica 

GRI 303: Agua y a fuentes	303-3 Extracción de agua	Página 203	  
	303-4 Vertido de agua	Página 204	
	303-5 Consumo de agua	Página 203	
GRI 305: Emisiones	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Página 200	    
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Página 200	    
GRI 305: Emisiones	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Página 200	    
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	No aplica	  
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Página 200	  
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	No aplica	 
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	Página 200	   
GRI 306: Efluentes y residuos	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Página 206	    
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Página 204-206	    
	306-3 Residuos generados	Página 206	     
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	Página 206	  
	306-5 Residuos destinados a eliminación	Página 204-206	     

GLOSARIO

Altos ejecutivos: Corresponde al Comité Ejecutivo de CSGF (gerentes generales, directores y gerentes de área) y los órganos sociales (Consejo de Administración, Comité de Educación y Bienestar Social y Comité de Vigilancia).

Categorías laborales: Desglose de colaboradores por nivel, de mayor a menor rango:

1. GERENTE GENERAL
2. AUDITOR INTERNO
3. DIRECTORES
4. GERENTES
5. JEFES
6. COORDINADORES
7. COLABORADORES ADMINISTRATIVOS Y DE SUCURSALES

Colaboradores locales: Altos ejecutivos que se desempeñan en la Gran Área Metropolitana.

Materialidad: De acuerdo con Global Reporting Initiative (GRI), la materialidad es el umbral que determina la priorización de los temas que se deben incorporar en la memoria de sostenibilidad, hace referencia a aquellos que tienen un impacto directo o indirecto en la capacidad de una organización para crear y preservar valor económico, ambiental y social para ella misma, sus partes interesadas y la sociedad en general. Cabe resaltar que las organizaciones pueden estar implicadas con los impactos a través de sus propias actividades o como consecuencia de sus relaciones de negocio con otras entidades. Esto quiere decir, que no solo se deben considerar los impactos que causan, también los impactos a los que contribuye y los impactos que están directamente vinculados con sus actividades, a través de una relación de negocio.

Partes interesadas: Según la Norma de Principios AccountAbility AA1000 APS, las partes interesadas son aquellos individuos, grupos de individuos u organizaciones que afectan y/o pueden ser afectados por las actividades, productos o servicios y desempeño asociados a una organización.

Ubicaciones con operaciones significativas: La totalidad de operaciones significativas de CSGF se encuentran en el territorio de Costa Rica





CRÉDITOS

ELABORACIÓN DEL REPORTE GRI

Área de Relaciones Corporativas y Sostenibilidad de CS Grupo Financiero
con el acompañamiento de EY Costa Rica.

DISEÑO GRÁFICO, REVISIÓN FILOLÓGICA Y MONTAJE

IVIGO DESIGN

[506] 2237-8206 • [506] 8397-0110 • Heredia, Costa Rica