



VIVAMOS CON **PROPÓSITO**

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

www.grupocs.cr



**20
23**

ÍNDICE

🕒	Introducción al informe	03
🕒	Principales hitos	
■	Social	04
■	Económico	05
■	Ambiental	06
■	Transformación digital	06
🕒	Mensaje del presidente del Consejo de Administración	07
🕒	Informe de rendición de cuentas del Consejo de Administración	08
🕒	Mensaje del gerente general Corporativo	10
1	Perfil de la organización	12
2	Compromiso con la sostenibilidad	17
3	Desempeño económico	21
4	Gobierno corporativo	30
5	Ética y cumplimiento	41
6	Gestión de riesgos	45
7	Banca responsable	51
8	Experiencia del cliente	63
9	Colaboradores	74
10	Gestión ambiental	84
11	Comunidad	92
12	Informe de gestión de los comités	100
13	Anexos	110



GENTE CON PROPÓSITO

Introducción al informe

GRI 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 2-14

Grupo CS tiene un compromiso con la sostenibilidad y un enfoque integral para abordar los desafíos ambientales, sociales y económicos.

El presente informe ofrece una visión detallada del estado actual de Grupo CS y sus empresas afiliadas en relación con la sostenibilidad, presentando los resultados financieros más relevantes correspondientes al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023. Además, se destacan los logros más significativos en términos de impacto ambiental, responsabilidad social y gobernanza corporativa.

Los contenidos de este documento han sido desarrollados con la asesoría de la empresa Valora y validados por el área de Relaciones Corporativas de Grupo CS –responsable del desarrollo del reporte–, las áreas técnicas informantes de la organización y aprobado por la Gerencia General Corporativa de Grupo CS.

Este reporte tiene un ciclo de elaboración anual, en este periodo no incluye reexpresión de información con respecto al año anterior.



Como parte de su compromiso con la transparencia hacia sus grupos de interés y al público en general, Grupo CS se rige por estándares internacionales de reporte y se adhiere a los principales marcos de referencia, alineándose con:

Los estándares del *Global Reporting Initiative (GRI)*.

Adicionalmente, aplica el Suplemento Sectorial GRI para Servicios Financieros. Los Estándares GRI responden a la materialidad de impacto y están destinados a un público amplio.

La contribución a los *Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)*,

hoja de ruta propuesta por las Naciones Unidas (ONU) para abordar los grandes desafíos de la sociedad.



Los estándares de *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)* para las industrias:

Bancos comerciales, Financiación al consumo, Seguros y Financiación de hipotecas. Los Estándares SASB atienden la materialidad financiera y responden a requerimientos de información, especialmente de los inversionistas.



Comunicación de Progreso (COP, por sus siglas en inglés) para Pacto Mundial e información del avance en la implementación de sus 10 Principios.



La comunicación sobre los avances respecto a los **Principios de Banca Responsable**, promovidos por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP_FI, por sus siglas en inglés). Los Principios fueron desarrollados para guiar a los bancos a alinear estratégicamente su negocio a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



Comunicación sobre el compromiso de Grupo CS con **Net Zero Banking**, marco para que el sector financiero global apoye la transición a una economía de cero emisiones netas (emisiones que dañan la capa de ozono), a través de estrategias, financiamientos y facilitando la transición de los clientes.

La estructura de este informe está basada en el Análisis de Materialidad, realizado en el año 2023 y que se detalla en el Anexo II.

Cómo identificar los contenidos:

- En la portada de cada capítulo, se hace referencia a los ODS que se atenderán en el apartado.
- Al inicio de cada sección se encuentran los respectivos códigos de los diferentes indicadores de reporte utilizados, que comienzan con sus siglas GRI, SASB.
- Al final del informe se detalla el avance respecto a los ODS, los Principios de Pacto Global y los Principios de Banca Responsable.
- Igualmente, al final del informe se encuentra el índice específico para cada uno de los marcos y estándares de reporte: GRI y SASB.

Contacto: relacionescorporativas@cs.fi.cr

Principales hitos

SOCIAL



7 mil

personas capacitadas en temas de salud y educación financiera, un 120% más que en el 2022.

40 mil

personas beneficiadas con la plataforma de educación financiera, Saber es Crecer.

20 mil

niños y niñas beneficiadas con el programa Recreando Valor, que busca **impulsar las habilidades socioeconómicas en los niños niñas de 3 a 13 años** que asisten a los CEN-CINAI de todo el país.



46 mil

horas de voluntariado social y ambiental, y

47 mil

personas y comunidades beneficiadas.

5ta

generación de proveedores graduados con el programa de cadena de valor responsable, Simbiosis con

173

horas de capacitación.

1er

informe de medición del nivel de salud y educación financiera aplicado a la base social.



39

jóvenes de todo el país impactados positivamente con el programa **Minds On**, para la generación de **ideas de alto impacto social y ambiental**.

35 mujeres

emprendedoras graduadas gracias al programa Mujeres On, en alianza con Coca Cola.

1era

cooperativa de ahorro y crédito de Costa Rica en definir y publicar las metas de salud e inclusión financiera a nivel global.

Principales hitos

ECONÓMICO



Más de **7 mil millones**

destinados a la reactivación de la actividad comercial del micro, pequeño y mediano empresario.

Más de **¢3 mil millones**

destinados a activar la actividad comercial del segmento mujer.

Más de **495 créditos**

evaluados a través de SARAS (Sistema de Riesgo Social y Ambiental en la Cartera de Crédito), para un total de **¢7.300 millones**.

6,200 tarjetas

de débito y crédito colocadas.



Más de **¢122 millones**

invertidos en Ayudas Solidarias: **Bienestar Social y Económicas Estudiantiles**, para un total de **861 beneficiarios**.

¢3.200 millones

destinados a la economía social.



Principales hitos

AMBIENTAL



Primera cooperativa de ahorro y crédito del país

en definir y publicar sus metas para la descarbonización de la cartera de crédito hipotecaria al 2030 y 2050.

Más de **208** horas

de capacitación en temas de **educación financiera, negocios, gestión ambiental y salud integral.**

Más de **¢1.200** millones

destinados al financiamiento de **vehículos híbridos y eléctricos.**

752 hogares

inscritos en la plataforma web **Hogar Azul.**

Principales hitos

TRANSFORMACIÓN

DIGITAL

1.646 transacciones

en **CS Divisas**, para un monto transado de

\$2.701.672.



1.293.703 transacciones

realizadas mediante las plataformas transaccionales **CS Móvil y CS en Línea. 40.247 usuarios activos.**

Premio País Fintech Américas 2023, en la categoría **innovación** con empresas Fintech, gracias a la plataforma **CS Divisas.**

Mensaje del presidente del

Consejo de Administración

En el 2023 cumplimos 66 años de llevar **bienestar integral a las personas y aportar al desarrollo sostenible del país.**

Cerramos con éxito un periodo lleno de mucho aprendizaje, en el que caminamos de la mano de nuestros asociados y sus familias, asesorándoles y acompañándolos en el logro de sus objetivos y el cumplimiento de sus sueños.

A continuación, haremos un recorrido por los principales logros en materia económica, social y ambiental y de los grandes resultados de nuestra gestión, agradeciendo – de primera mano – la confianza depositada por cada una de nuestras partes interesadas.

La eficiencia y la rentabilidad fueron un eje primordial en nuestra gestión, por eso, trabajamos bajo una estrategia de transformación para ser más ágiles, rápidos e innovadores, anticipándonos a los constantes cambios del mercado y avanzando de la mano del nuevo consumidor.

Continuamos enfocados en la transformación del Grupo y sus empresas; afianzando un proceso que inició en el 2022 y que durante el 2023 se consolidó hacia una marca más innovadora y sostenible, manteniendo su esencia: su gente.

La salud y educación financiera fue el estandarte durante nuestra anterior gestión, por esta razón, continuamos impulsando consumidores más responsables, informados y empoderados, gracias a los programas, alianzas e iniciativas de alto impacto a lo largo de nuestra cadena de valor, base social y la sociedad en general.

La innovación también fue protagonista durante el 2023. A través de nuestra estrategia enfocada en las personas, **creamos soluciones para generar valor, mediante un robusto portafolio de productos y servicios que no solo satisfaga las diferentes necesidades sino también impacte de forma positiva en el ambiente y la sociedad.**

El sobreendeudamiento continuó siendo un factor de atención prioritario en nuestra gestión, por eso, desde este Consejo, impulsamos mecanismos de inclusión financiera para acortar los índices nacionales y – guiados por el principio de solidaridad que nos caracteriza como sector – ofrecer educación financiera de calidad y acceso a más y mejores herramientas gratuitas que permitan la reducción de brechas y una mejor calidad de vida.

Fortalecer al micro, pequeño y mediano empresario también fue uno de los principales focos de atención en el año anterior. Por eso, promovimos líneas especiales y soluciones digitales para hacer crecer su actividad y desarrollo comercial.

En Grupo CS sabemos que la niñez y juventud son el futuro del país, por eso, continuamos creyendo en su talento y brindándoles las herramientas necesarias para su desarrollo integral, a través de nuestros programas de Recreando Valor, Business Kids y Minds On, enfocados en el aprendizaje continuo y la generación de ideas de alto impacto.

Asimismo, la ciberseguridad continuó siendo nuestra prioridad, por esa razón, seguimos robusteciendo nuestros canales digitales con los más altos estándares de seguridad, nacionales e internacionales, con el fin de garantizar la tranquilidad de nuestros asociados y mitigar cualquier riesgo relacionado.

Sin duda, el 2023 representó un año de grandes cambios, **todos ellos asumidos con los principios de gobernanza, transparencia y ética que caracterizan a la organización.**

Los resultados obtenidos evidencian el gran trabajo de equipo y el apoyo de este Consejo de Administración y de los demás Órganos Sociales, quienes buscamos siempre mantener una estricta vigilancia, seguimiento y control durante todo el periodo, para velar porque las acciones tomadas e impulsadas a lo interno de la organización se apeguen al ordenamiento jurídico y permitan el desarrollo y estabilidad de la empresa.

Desde este Consejo continuaremos apoyando la visión estratégica de Grupo CS, velando por los intereses de nuestros más de 130 mil asociados, clientes y sus familias y reafirmando – en cada paso, decisión y logro – que somos un Grupo sólido, humano e inclusivo, que piensa primero en las personas y en su bienestar integral.

Sigamos caminando juntos y transformando el bienestar económico en bienestar social y ambiental para lograr un futuro con mejores oportunidades para todos.

Que Dios les bendiga a ustedes y a sus familias ¡Gracias por confiar en nuestro trabajo!

Fernando Faith Bonilla

Presidente del Consejo de Administración Grupo CS



Informe de rendición de cuentas del

Consejo de Administración

Durante el 2023, continuamos trabajando por la solidez, crecimiento y buen Gobierno Corporativo de la organización, **garantizando un servicio de calidad y una oferta de valor diferenciada, integral e innovadora.**

A pesar de los constantes desafíos económicos, sociales y geopolíticos de un mercado en constante cambio, en Grupo CS mantuvimos una visión resiliente y adaptativa, que nos permitió seguir avanzando, transformándonos y llevando bienestar a más personas y sectores de la población; aportando al desarrollo sostenible del país desde un modelo cooperativo eficiente, solidario y transparente.

Gracias a esto, continuamos impulsando la estabilidad y salud financiera de nuestros más de 128 mil asociados y clientes, así como a la sociedad en general; desde cada una de las empresas de Grupo CS: CS Ahorro y Crédito, CS Corredora de Seguros, el Nova Hub e Innovalex, de servicios legales.

Desde CS Ahorro y Crédito seguimos aportando a la salud, educación e inclusión financiera de nuestros asociados y la sociedad en general, a través de un portafolio sostenible que impulse el logro de los sueños de las personas y la actividad de los micro, pequeños y medianos empresarios; así como de los diversos segmentos más vulnerables.

A través de nuestra CS Corredora de Seguros ampliamos nuestro portafolio de productos para brindar a las personas y sus familias la seguridad y tranquilidad que merecen, con productos innovadores, de bajo costo y alta cobertura que les permita cuidar lo más valioso.

Gracias al Nova Hub, nuestro centro de innovación, fortalecimos al sistema financiero de Costa Rica, mediante una robusta

gestión de innovación social y financiera para llegar a los distintos sectores con soluciones diferenciadoras y de alto impacto social y ambiental.

Asegurar un crecimiento rentable y transformador es la base para la sostenibilidad de Grupo CS y sus empresas, por eso, desde este Consejo de Administración trabajamos bajo un mismo objetivo: el bienestar de las personas y el crecimiento de nuestra sólida organización.



Papel del Consejo de Administración

Desde el Consejo de Administración velamos porque todas las acciones tomadas por Grupo CS estén alineadas a la estrategia corporativa de Triple Bienestar, económico, social y ambiental y además, garantizamos que, cada una de las iniciativas impulsadas, sean implementadas desde un enfoque de mejora continua, calidad y excelencia en el servicio.

Asimismo, como una entidad regulada del Sistema Financiero Nacional (SFN), somos respetuosos de las disposiciones normativas y del marco jurídico que nos rigen como sector, por eso, desde este Consejo, hemos velado por el cumplimiento de las buenas prácticas que garanticen la continuidad del negocio.

A continuación, se detallan las acciones más significativas del 2023 llevadas a cabo por este Consejo:

Acuerdos tomados por el Consejo de Administración en 2023

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

- Se revisó y aprobó la "Evaluación 360 del periodo 2022" de los miembros del Consejo de Administración, Gerente General Corporativo, Auditora Interna Corporativa, Gerente de Cumplimiento Corporativo y Gerente de Riesgos Corporativo.
- Se revisó y aprobó el Informe de Rendición de Cuentas correspondiente al cierre del Plan Estratégico de Grupo CS 2019-2022.
- Se revisó y aprobó el informe de rendición de cuentas correspondiente al Plan Anual Operativo 2022 de las empresas que conforman a Grupo CS: CS Ahorro y Crédito, CS Corredora de Seguros, Nova Hub S.R.L. e Innovalex Consultoría y Servicios Legales Limitada.
- Se aprobó la gestión financiera 2022 de las empresas CS Ahorro y Crédito, CS Corredora de Seguros, Nova Hub S.R.L. e Innovalex Consultoría y Servicios Legales Limitada.



- Se revisó y aprobó la rendición de cuentas de la gestión ambiental y social de la organización para el periodo 2022.
- Se revisó y aprobó los siguientes acuerdos para la celebración de la Octogésima Cuarta Asamblea General de Delegados 2023:
 - Propuesta de distribución de excedentes del periodo 2022 para la Asamblea General.
 - Dar por conocida y aprobada la agenda para la celebración de la Asamblea General.
 - Propuesta de modificación del Estatuto General: artículo 26 y artículo 54, inciso b).
- Se aprobó el Informe de Gobierno Corporativo del 2022.
- Se aprobó Informe del Comité de Educación y Bienestar Social sobre las Ayudas Económicas Estudiantiles para el año 2023.
- Se aprobó la nueva conformación de Consejo de Administración para el periodo 2023-2024, distribuida de la siguiente manera:
 - Fernando Faith Bonilla, Presidente
 - Ronald Chinchilla González, Vicepresidente
 - Leidy Serrano Álvarez, Secretaria
 - Olga Tossi Vega, Vocal I
 - Mauricio Bustamante Montes, Vocal II
 - José Manuel Gutiérrez Alvarado, Vocal III
 - Xenia Fallas Garbanzo, Vocal IV
 - Jazmín Ocampo González, Suplente I
 - Luis Alberto Arias Sibaja, Suplente II.



- Se revisó y aprobó la propuesta de creación del aporte patrimonial social no redimible, asociado a los productos y servicios.
- Se revisó y aprobó la propuesta de modificación del Reglamento de Persona Asociada, artículo 6, Aporte Mínimo de Capital, incluyendo el inciso 6.3, cuando la persona asociada recibiere servicios de créditos directos bajo cualquier modalidad, deberá aportar un porcentaje del 100% al patrimonio social institucional no redimible.
- Se aprobó la propuesta de cambio de estructura y modificación del Organigrama de Grupo CS, alineado al nuevo proceso de transformación corporativa.
- Se aprobó el Informe de Auditoría Externa sobre los programas y carteras asociadas con el Sistema Banca para el Desarrollo (Ley 9274, Reglamento a la Ley N° 9274, "Reforma Integral de la Ley N° 8634, Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo y Reforma de Otras Leyes").

Para fortalecer la gestión de la organización, este Consejo, consciente de su labor y papel fundamental en el crecimiento del Grupo, se enfocó en:

- Aprobar la propuesta del Comité de Auditoría Corporativo en cuanto a la contratación de la firma Crowe Horwath CR, S.A. para los servicios de Auditoría Externa 2023.
- Solicitar a la administración la notificación a la SUGEF y a la SUGESE sobre el nombramiento de la firma Crowe Horwath CR, S.A. como Auditores Externos para el período 2023.
- Dar por aprobada la propuesta de contratación de la Firma KPMG, para realizar la Auditoría Externa sobre el Marco de Gestión de Tecnologías de Información con el alcance definido por la Superintendencia en su oficio SGF-1012-2023.

- Dar por aprobada la propuesta de la nueva Política para Evaluación de Idoneidad de Órgano de Dirección y Alta Gerencia.
- Aprobar la propuesta de actualización de la Política para la Evaluación de Desempeño de Órganos de Dirección, Alta Gerencia, y Comités Técnicos de Grupo CS.
- Conocer y aprobar el perfil del nuevo Director Independiente para Grupo CS.
- Dar por recibida y aprobada la propuesta de actualización en el Código de Gobierno Corporativo de Grupo CS.
- Aprobar el nombramiento de la señora Alejandra Maritza Mora Chacón como Directora Independiente de Grupo CS a partir del 1 de julio de 2023 y hasta el 30 de junio de 2024.
- Aprobar la propuesta de contratación del proveedor COS para la aplicación de la Política para Evaluación de Idoneidad de Órgano de Dirección y Alta Gerencia y la Política para Evaluación del Desempeño de Alta Gerencia, Órganos Sociales y Comités Técnicos.

Buscando siempre la mejora continua, durante el 2023, todos los miembros del Consejo de Administración se capacitaron en diversos temas para fortalecer sus habilidades blandas, de liderazgo y gobernanza, en su misión de continuar aportando crecimiento de la organización, tales como:

1. Seminario Retos y Desafíos en la Gestión Administrativa para el año 2024. Fundepos.

Mensaje del

Gerente General Corporativo

Estimada Familia CS:

Les invito a hacer un recorrido por lo enfrentado en el 2023. Un año de grandes retos, de aprendizaje continuo y de enfoque en una gestión comprometida con el bienestar de las personas.

Durante el periodo anterior, continuamos trabajando por impulsar el desarrollo social y ambiental en las comunidades, como agentes de cambio para la sociedad, fortaleciendo la actividad económica de los diversos segmentos de la población.

Los constantes desafíos socioeconómicos internos y los efectos de las condiciones internacionales adversas, aunado a las nuevas normativas que rigen al sector financiero nacional, nos motivaron a priorizar las necesidades de nuestros asociados y sus familias, trabajando con pasión y compromiso para ofrecerles una oferta de valor diferenciada, innovadora y competitiva que satisfaga sus necesidades y les permita alcanzar sus sueños.

Como una organización socialmente responsable, seguimos con especial énfasis en la educación e inclusión financiera de las personas,

como pilares fundamentales para el desarrollo sostenible del país, reafirmando nuestro compromiso como firmantes fundadores de los Principios de Banca Responsable y de Salud e Inclusión Financiera de las Naciones Unidas.

Pero para actuar y avanzar en la ruta correcta, primero necesitábamos escuchar las necesidades de las personas, por eso, desarrollamos e implementamos el primer informe de salud financiera dirigido al 100% de nuestra base social, a través del cual identificamos y medimos el nivel de conocimiento y empoderamiento de sus finanzas personales para aportar a los esfuerzos país en esta materia.

Esto nos permitió trazar nuestras metas de salud e inclusión y convertirnos en la primera entidad financiera de Costa Rica y una de las 20 del mundo en definir las.

Cada una de estas metas vino acompañada de acciones dirigidas a fortalecer la educación de grupos priorizados para aportar a su crecimiento personal y profesional. Mujeres en condición vulnerable, una educación de calidad para jóvenes y niños y el segmento de la persona adulta mayor, son parte de los sectores en que nos hemos enfocado para ofrecerles mejores oportunidades de crecimiento y desarrollo.

Gracias a esto y congruentes con nuestra estrategia de Triple Bienestar, durante el periodo anterior, **ampliamos el alcance en la educación financiera para alrededor de 40 mil personas con nuestra plataforma educativa, gratuita y digital, Saber es Crecer, cumpliendo con el cuarto Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS), de "garantizar una educación equitativa, inclusiva y de calidad"**. Asimismo, impulsamos el desarrollo de habilidades socioeconómicas en más de 20 mil niños que asisten a los CEN-CINAI en todo el país y capacitamos a 7 mil personas a través de nuestros talleres gratuitos impartidos en las 7 provincias del país.

Siguiendo nuestro objetivo social de aportar al desarrollo de las comunidades en las que tenemos presencia, destinamos más de 42 mil horas en voluntariado social y ambiental para beneficiar a más de 47 mil personas y emprendedores, mediante nuestro programa Yo me Apunto a Apoyar a mi Comunidad. Este compromiso se tradujo en la creación de un nuevo proyecto llamado Ferias del Bienestar, mediante las cuales capacitamos al micro, pequeño y mediano empresario para fortalecer su actividad comercial.

Los resultados en el eje ambiental también reflejan nuestro desempeño en esta materia. **Por eso, en el 2023 definimos las acciones a realizar para mitigar el cambio climático y enfocarnos en la reducción de gases de efecto invernadero.** Como firmantes fundadores de la Meta Zero Global de las Naciones Unidas, en el periodo anterior lanzamos el programa Carbono Cero en Acción a través del cual aumentamos la descarbonización de nuestras operaciones mediante proyectos de autogeneración eléctrica con energías renovables, movilidad sostenible y la promoción de alianzas estratégicas para lograr un impacto mayor. Esto se traduce en que por cuarto año consecutivo obtuvimos el reconocimiento Carbono Neutro Plus, gracias a la medición, reducción y compensación de nuestra huella de carbono.

Además, colaboramos activamente con la Agencia de Cooperación Alemana para el Desarrollo (GIZ), abordando de forma conjunta iniciativas de eficiencia energética, apoyo técnico y divulgación del proceso de Net Zero e impulsamos la economía circular y el supra-reciclaje, gracias a la gestión responsable de nuestros residuos, como resultado, obtuvimos el correcto tratamiento de más de 400 kg de residuos de tarjetas y plásticos PVC.

En la dimensión económica Impulsamos la actividad comercial de los distintos sectores de la economía, apegados al octavo ODS mundialmente definido, "promover el trabajo decente y el crecimiento económico".

Invertimos más de €7 mil millones para reactivar la actividad de nuestros asociados dueños de negocios, fortaleciendo su gestión y competitividad.

Destinamos más de €3.200 millones a la economía social, basados en nuestro principio de solidaridad para aportar al desarrollo económico e inclusión sociolaboral.

Como uno de nuestros segmentos prioritarios, activamos la actividad comercial del segmento mujer con más de €3 mil millones para fortalecer su inclusión, crecimiento y aportar al cierre de brechas aún presentes en la sociedad.

También, destinamos alrededor de €122 millones en ayudas solidarias; de bienestar social y económicas estudiantiles, beneficiando a más de 800 asociados en situación vulnerable y fortaleciendo la educación de sus hijos e hijas para alcanzar un futuro con mejores oportunidades para todos.



El periodo 2023 también fue un año de grandes desafíos y como parte de una continua revisión del principal activo de CS Ahorro y Crédito - la cartera crediticia - y, a partir de un informe especial remitido por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), fue necesario realizar un ajuste contable para incrementar las estimaciones de los créditos incobrables, lo que representó un gasto significativo que implicó un resultado económico negativo. Este resultado quedó debidamente evidenciado en los Estados Financieros Auditados y profundizaremos en él durante las pre asambleas y Asamblea General.

Por otra parte, un reto que nos queda pendiente y sobre el cual trabajaremos fuerte el próximo periodo es: mejorar sustancialmente el fortalecimiento patrimonial y la rentabilidad de nuestra organización, con el propósito firme de mantener la sostenibilidad financiera.

Estos son solo algunos de los hitos más importantes de Grupo CS durante el año anterior y que abordaremos con mayor detalle más adelante a lo largo de este informe de sostenibilidad y rendición de cuentas, como parte de nuestro principio de transparencia hacia cada una de nuestras partes interesadas.

Gracias por acompañarnos un año más, por confiar en nuestro trabajo y por ser Gente con Propósito. Continuaremos trabajando más y mejor, comprometidos con cada uno de ustedes y sus familias: como nuestro principal estandarte desde hace 66 años.



Oscar Hidalgo Chaves
Gerente General Corporativo
Grupo CS

01

PERFIL DE LA
ORGANIZACIÓN



Perfil de la organización

GRI 2-1, 2-6

Grupo CS es un conglomerado de empresas con sede central en San José, Costa Rica. Cuenta con un amplio portafolio de productos y servicios sostenibles enfocados en las necesidades de las personas, que incluyen opciones de ahorro e inversión, préstamos, medios de pago, seguros e innovación social y financiera de Costa Rica.

Su enfoque en la innovación y la diversificación de servicios, su liderazgo le ha permitido adaptarse a las cambiantes necesidades de sus clientes y asociados y anticiparse a los constantes cambios del mercado, asegurando un crecimiento sostenido y una posición sólida en el mercado, como un agente de cambio que genera valor a sus partes interesadas.



está conformado por cuatro empresas principales:



cooperativa financiera con 66 años de trayectoria.



empresa dedicada a la intermediación de seguros.



centro de innovación.



empresa de servicios legales.

La misión de Grupo CS se enfoca en transformar el bienestar económico en bienestar social y ambiental **para impactar positivamente en la calidad de vida de las personas y el desarrollo socioeconómico del país.**

Misión

Somos un Grupo sólido y confiable con soluciones innovadoras que generan bienestar para las personas.

Visión

Ser el mejor Grupo para las personas por su capacidad de impactar en el bienestar económico, social y ambiental.

Valores



Centrado en las personas



Enfoque en resultados



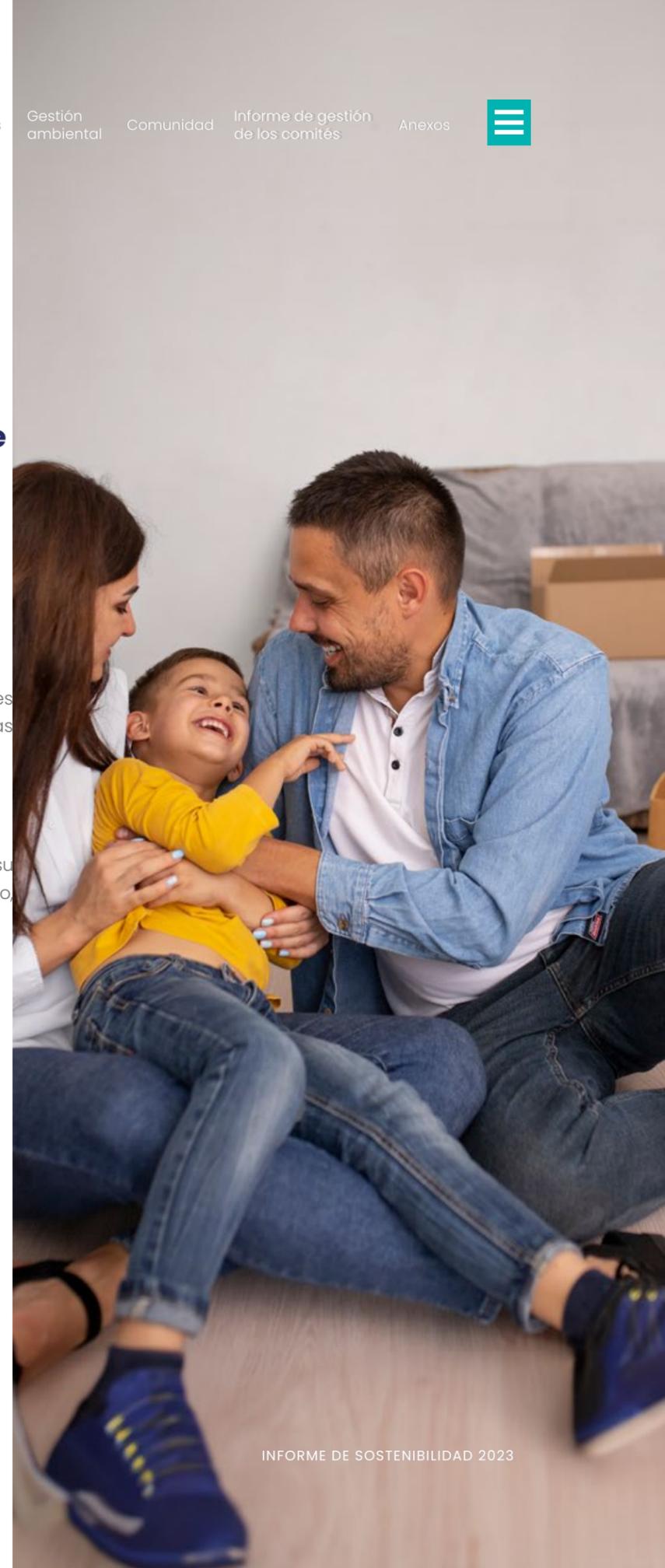
Innovación



Excelencia



Eficiencia





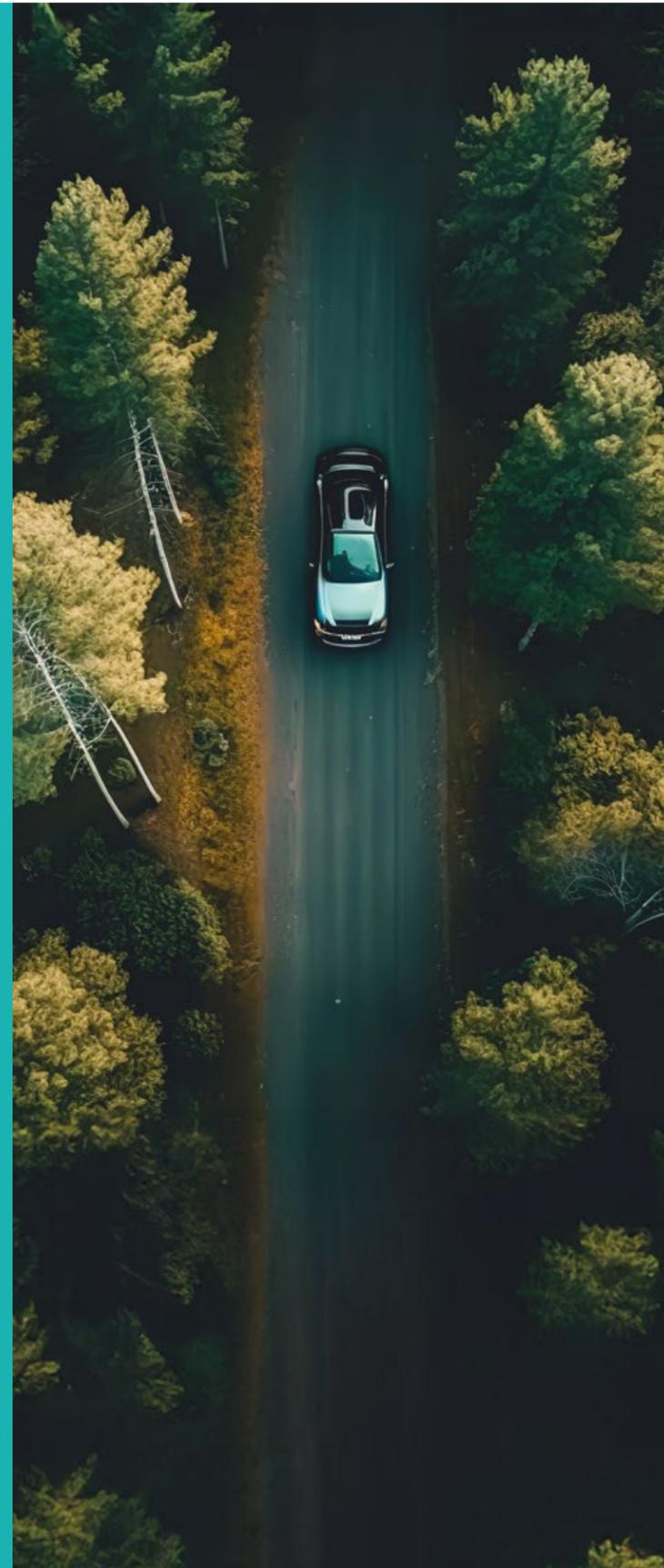
CS Ahorro y Crédito, anteriormente conocida como Coopeservidores, es una cooperativa con 66 años de experiencia en el mercado costarricense. Brinda servicios financieros a sus asociados y clientes, a través de soluciones innovadoras e integrales. Su objetivo principal es ayudar a las personas a alcanzar sus sueños, brindando asesoría ágil, personalizada y enfocada en la salud, educación e inclusión financiera.

Cuenta con más de **131 mil asociados y clientes que confían en sus servicios.**

Para más información sobre los productos y servicios de CS Ahorro y Crédito, **de clic aquí.**

Ofrece un amplio portafolio de productos y servicios para atender las distintas necesidades:

- ✓ **Préstamos personales:** Prendario, Back to Back, Personal Fiduciario, Sobre Ahorro y Personal sin Fidor.
- ✓ **Créditos Hipotecarios:** Vivienda, Vivienda Mix y Crédito Multiuso.
- ✓ **Créditos para el sector productivo:** Crédito Verde, Crédito FIDEIMAS, Sistema de Banca para el Desarrollo, Créditos específicos y Líneas de Crédito Revolutivas.
- ✓ **Soluciones de ahorro:** Ahorre Comprando, Win to Win, Ahorro Plus, Serviahorro, Ahorro Marchamo, Universitario Estudiantil, Vacacional y Navideño.
- ✓ **Medios de Pago (Tarjetas):** CS Débito, CS Compre Bien, CS Black, CS Platinum, CS Gold, CS Estándar y CS Camaleón.



CS Corredora de Seguros se destaca por ofrecer a sus clientes una asesoría rápida, personalizada y especializada, enfocada en garantizar tiempos de respuesta ágiles y un servicio de calidad; eficiente y oportuno.

Cuenta con una amplia gama de productos de seguros, tanto individuales como colectivos, para satisfacer las necesidades inmediatas y específicas de cada cliente de manera efectiva.

Esta es su cartera de productos:

- ✓ **Seguros:** Gastos Médicos, Automóvil, Incendio Hogar, Incendio Local Comercial, Incendio Todo Riesgo, Incendio Multirriesgo, Riesgos del Trabajo, Multirriesgo Empresarial, Seguro de Vida, Seguro Estudiantil, Seguro de Viaje, Equipo Electrónico, Bicicletas, Responsabilidad Civil y Desempleo.
- ✓ **Planes de Asistencia:** CS te Cuida, CS Apoyo Funeraria, CS Multiasistencia, CS Bienestar, CS Viajes, CS Asistencia Hogar, CS Asistencia Vial, CS Familia, CS Mascota y CS Dental.
- ✓ **Seguros Autoexpedibles:** CS Tarjeta Segura Básico, CS Tarjeta Segura Plus, Autoexpedible Oncológico y Autoexpedible Enfermedades Graves.

Para más información sobre los productos de CS Corredora de Seguros, **de clic aquí**

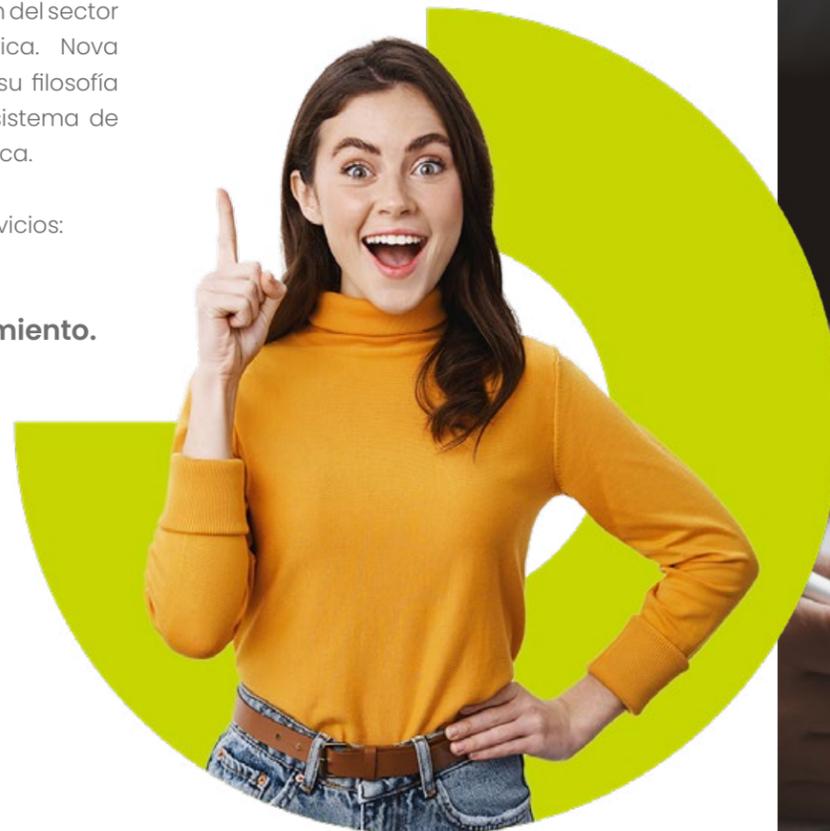


Nova Hub es el centro de innovación de Grupo CS. Nació como el primer centro de innovación del sector cooperativo financiero en Latinoamérica. Nova Hub es la tercera empresa del Grupo y su filosofía se centra en apoyar y fortalecer el ecosistema de innovación social y financiera en Costa Rica.

En la actualidad, brinda los siguientes servicios:

-  **Transferencia de conocimiento.**
-  **Asesorías.**
-  **Consultorías.**

Su principal objetivo es generar ideas de alto impacto para el **desarrollo de productos y servicios innovadores.**

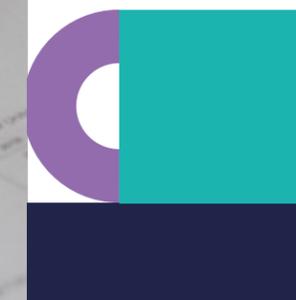


Para más información sobre los servicios de Nova Hub, [de clic aquí.](#)



Nace en 2019 como la cuarta empresa de Grupo CS, con el propósito de asesorar en servicios legales, notariales, asesoría y consultoría jurídica a la organización. Actualmente, cuenta con un portafolio de servicios como:

-  **Asesoría legal interna corporativa.**
-  **Elaboración de contratos y normativa.**
-  **Procesos de cobro judicial.**
-  **Dirección de procesos judiciales en materia civil, penal, laboral, administrativa y otros servicios notariales.**
-  **Gestión de bienes adjudicados de la Cooperativa CS Ahorro y Crédito.**





Alianzas y **membresías**

GRI 2-28

- Firmante fundador de los Principios de Banca Responsable (UNEP-FI).
- Firmante fundador de la Alianza Bancaria para Cero Emisiones Netas (UNEP-FI).
- Firmante fundador del Compromiso de Salud e Inclusión Financiera (UNEP-FI).
- Firmante del Pacto Global de las Naciones Unidas.
- Firmante del Compromiso con los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS).
- Firmante del Protocolo de Sostenibilidad de la Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica.
- Firmante de la Carta de Ambiciones Climáticas, para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.
- Miembro activo de la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED).
- Miembro activo de la Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica (CDB).
- Cámara de Industrias de Costa Rica (CICR).
- Alianza Cooperativa Internacional (ACI).
- Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FEDEAC).
- Cámara Costarricense-Norteamericana de Comercio (AMCHAM).

Recertificación de las normas:

- ✓ **ISO 9001: 2015** Sistema de Gestión de la Calidad
- ✓ **ISO 14001: 2015** Sistema de Gestión Ambiental
- ✓ **INTE G35: 2012** Sistema de Responsabilidad Social
- ✓ **INTE B5: 2016** Sistema de Carbono Neutralidad



Reconocimientos y **certificaciones**



Entidad financiera #1
mejor reputación digital en **Costa Rica**, según el ranking MERCOS 2023.

Primera cooperativa

de Ahorro y Crédito de Costa Rica en participar en la Expo Móvil (2023).



Reconocimiento país
Premios Fintech Américas 2023 en la categoría de **Innovación con Empresas Fintech**, gracias a la plataforma **CS Divisas**.

Reconocimiento Carbono Neutro Plus

por cuarto año consecutivo otorgado por la Dirección de Cambio Climático del MINAE, para Grupo CS.



Nos unimos al Compromiso de las Organizaciones por la Inclusión Financiera con perspectiva de **Igualdad de Género** del Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU).



02

COMPROMISO CON LA
SOSTENIBILIDAD



Compromiso con la **sostenibilidad**

GRI 3-3, 2-22, 2-24

Para Grupo CS, el bienestar integral de las personas es lo primero.

Desde sus inicios en el camino hacia la sostenibilidad, su estrategia Ambiental, Social y de Gobernanza (ASG) ha sido una base fundamental durante el proceso. Esta estrategia tiene como objetivo lograr un desarrollo sostenible que beneficie no solo al negocio, sino que también impacte positivamente en la calidad de vida de sus asociados, grupos de interés y la sociedad en su conjunto.

Grupo CS apuesta por el crecimiento económico sostenible del país, incorporando los tres pilares esenciales: social, económico y ambiental. El Modelo de Triple Bienestar, arraigado en la cultura organizacional, está presente en todas las empresas del Grupo.

MODELO DE TRIPLE BIENESTAR



Económico

Destaca el crecimiento sostenible, la solidez financiera, la gestión responsable de fondos y la visión innovadora en la estrategia operativa anual.



Social

Refleja el compromiso de impactar positivamente en la calidad de vida de personas y comunidades a través de programas sociales centrados en la prevención del sobreendeudamiento, el desarrollo social, la promoción de una cadena de valor responsable y el bienestar general.



Ambiental

Busca reducir la huella ambiental mediante el consumo responsable, una gestión eficiente de residuos, la promoción de la movilidad sostenible y una cultura de responsabilidad ambiental. Además, se alinea con estándares de gestión ambiental, como la norma ISO 14001:2015

Para mantener vigente el Modelo de Triple Bienestar, en 2023, la organización actualizó el análisis de materialidad de impacto en concordancia con los requisitos de la Norma INTE G35 de Sistemas de Gestión de Responsabilidad Social en Costa Rica. La metodología propuesta integró los conceptos de la norma, incorporando elementos de la Global Reporting Initiative (GRI) y sus principios: participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad,

exhaustividad y el principio de materialidad. Asimismo, se siguió el proceso de GRI en cuatro etapas, adaptándolo a Grupo CS según sus partes interesadas. La determinación de temas materiales se basó en la identificación de impactos, seguida de una priorización y ponderación, involucrando a las áreas internas y considerando la perspectiva estratégica y de interés de los grupos.



Para el detalle del Estudio de Materialidad realizado el periodo anterior, puede dirigirse al **Anexo correspondiente dentro del presente informe.**

De igual manera, gracias al ejercicio de materialidad y su conexión con el Modelo de Triple Bienestar, la organización alinea y prioriza su Estrategia al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), universalmente reconocidos por las Naciones Unidas, a través de los cuales basa su gestión para aportar al cumplimiento de estos objetivos mediante una gestión responsable de impactos que realiza a través de su Sistema de Gestión Integrado (SGI). Los ODS representan la hoja de ruta de las Naciones Unidas, a través de los cuales aporta a la reducción de las principales problemáticas de la sociedad.

Para más información sobre la gestión responsable y el compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, visite el Anexo de Contribución a los ODS.

Además, Grupo CS dispone de un Sistema de Gestión Integrado (SGI) que abarca las normas ISO 9001:2015 (calidad), INTE G35:2012 (responsabilidad social), INTE B5:2016 (carbono neutro) e ISO 14001:2015 (gestión ambiental). Estas normas, junto con el análisis de materialidad, orientan la formulación de objetivos, metas y programas de responsabilidad social que ejecuta la organización, enfocados en impulsar una mejor calidad de vida a lo largo de su cadena de valor.

Desde su implementación – hace más de 11 años – el Sistema de Gestión Integrado ha evolucionado y madurado, aportando beneficios internos y externos, mejorando el reconocimiento, prestigio, mejora de la imagen, reputación y competitividad. Estas certificaciones refuerzan la confianza en Grupo CS por parte de asociados, partes interesadas y el mercado financiero.

Con el fin de garantizar la integridad del Sistema de Gestión Integrado, la organización se somete a auditorías externas anuales realizadas por Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO), el ente certificador. Durante el 2023, Grupo CS recertificó la obtención de estas normas, gracias a un proceso de evaluación satisfactorio.

En el último año, el certificador del Sistema de Gestión Integrado destacó varios puntos fuertes, como la instalación de paneles solares en diferentes edificios y emplazamientos de la organización, el producto “Crédito Verde” para inversiones ambientales, la web app “Hogar Azul” como guía para hogares sostenibles y el compromiso ambiental a través de la Alianza Bancaria para Cero Emisiones Netas y PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF por sus siglas en inglés).



En su plan estratégico 2023-2024, Grupo CS, busca respaldar el cumplimiento de los ODS prioritarios y contribuir a la mitigación del cambio climático mediante la reducción de gases de efecto invernadero.

También, como parte de los buenos resultados y el proceso de mejora continua de la organización, se reconocieron otras acciones realizadas por el Grupo, tales como; capacitaciones de educación financiera enfocada en niños, señalización y comunicación de desempeño ambiental – mediante comunicaciones periódicas dirigidas al 100% de colaboradores para crear consciencia sobre la medición de estos indicadores y el aporte realizado por cada uno-, indicadores ambientales respaldados por análisis detallados, capacidad de transición a nuevas normas, robustez en auditorías internas y la aplicación de herramientas para cálculos de gases de efecto invernadero e incertidumbre.

Estas certificaciones buscan orientar la mejora continua en áreas estratégicas para Grupo CS, madurando el sistema de gestión y cumpliendo con los objetivos que aseguran el bienestar económico, social y ambiental, alineados con la misión de la organización.

Programa Gestores de Sostenibilidad

Para crear consciencia social y ambiental y, como parte de su Estrategia ASG, la organización desarrolló un programa de capacitación en sostenibilidad para sus colaboradores llamado "Gestores de Sostenibilidad". Esta iniciativa busca potenciar el conocimiento sobre sostenibilidad en diferentes grupos de trabajo, generando un efecto "cascada" para mejorar la comprensión de las acciones que realiza la organización en beneficio de las comunidades, el medio ambiente y la sociedad.

Durante 2023, se mantuvo un enfoque de trabajo donde los gestores brindaron apoyo para impulsar los temas de sostenibilidad en toda la organización. Estos gestores son seleccionados por cada una de las áreas, quienes llevan capacitaciones periódicas en estos temas y se encargan de transmitir el mensaje al resto de compañeros, asegurando el cumplimiento de la Estrategia sostenible del negocio.

En el periodo anterior, se llevaron a cabo acciones clave, que incluyeron acercamientos con sucursales, áreas y procesos clave para validar el conocimiento sobre el Sistema de Gestión Integrado (SGI), el Sistema de Gestión Ambiental (SGA) y la Estrategia de Triple Bienestar. Además, se brindó capacitación a los gestores en temas de gestión ambiental y responsabilidad social para que conozcan las acciones realizadas por el Grupo en esta materia y puedan llevar el mensaje a más personas. También, se reconoció y premió la labor de los gestores de sostenibilidad, destacando su esfuerzo y manteniéndolos motivados.



495
gestores de sostenibilidad capacitados y activos en áreas, procesos y sucursales.

22
sesiones individuales para abordar temas de sostenibilidad e interpretar indicadores ambientales en sus respectivos emplazamientos.



03

DESEMPEÑO
ECONÓMICO



Grupo CS se esfuerza por crear valor para sus partes interesadas, priorizando el bienestar y los intereses de sus asociados.

Valor económico

generado y distribuido

GRI 201-1

CS Ahorro y Crédito

Valor económico generado y distribuido CS Ahorro y Crédito

(Cifras en millones colones)

	2021	2022	2023
Ingresos (Valor Económico Generado, VEG)	111,804	117,055	117,442
Costos y gastos (Valor Económico Distribuido, VED)	108,624	113,771	114,417
Costos y gastos operativos	33,187	37,608	55,911
Sueldos y prestaciones (a colaboradores, COGS + G&A)	13,089	13,984	13,652
Pago a los proveedores de capital (no se considera compra y/o venta de acciones)	52,978	50,991	63,437
Pagos al gobierno (impuestos y contribuciones)	186	214	82
Otros gastos administrativos	9,184	10,974	11,336
Retenido (VEG-VED)	3,180	3,284	-26,975

- El rubro de costos y gastos operativos incluye gastos por estimación, comisiones por servicios, por bienes realizables, provisiones, otros gastos operativos.
- Otros gastos administrativos: se consideran todos los gastos relacionados con gastos por servicios externos, gastos de movilidad y comunicaciones, gastos de infraestructura y gastos generales.

A continuación, se presentan los datos específicos para las empresas CS Ahorro y Crédito, así como para CS Corredora de Seguros:

En cuanto la inversión social para CS Ahorro y Crédito, se presenta el desglose por categoría:

CS Ahorro y Crédito

Inversión Social

(Cifras en millones colones)

	2021	2022	2023
Programas de ayudas solidarias	156	122	278
Programas de capacitación y vínculo con el asociado	142	145	181
Programas de educación y capacitación	373	239	467
Total	671	506	926

- El valor de inversión social pertenece a las reservas de la Cooperativa, por lo que no se considera un gasto.

CS Corredora de Seguros

Valor económico generado y distribuido CS Corredora de Seguros

(Cifras en millones colones)

	2021	2022	2023
Ingresos (Valor Económico Generado, VEG)	1,504	2,114	2,061
Costos y gastos (Valor Económico Distribuido, VED)	1,198	1,439	1,606
Costos y gastos operativos	35	27	34
Sueldos y prestaciones (a colaboradores, COGS + G&A)	447	603	765
Pagos al gobierno (impuestos y contribuciones)	132	291	195
Otros gastos administrativos	584	518	611
Retenido (VEG-VED)	307	676	455

- El rubro de costos y gastos operativos incluye comisiones por servicios, provisiones, otros gastos operativos.
- Otros gastos administrativos: se consideran los relacionados con gastos por servicios externos, gastos de movilidad y comunicaciones, gastos de infraestructura y gastos generales.

A continuación, se presentan algunos indicadores financieros y operativos a nivel de cada negocio:

Número y valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento

(Cifras en millones colones)

SASB FN-CB-000.A

	2022	2023
Número de cuentas corrientes y de ahorro (número)		
Personales	381,735	410,390
Pequeñas empresas	1,250	1,286
Saldo de cuentas corrientes y de ahorro (c)		
Personales	25,587	24,012
Pequeñas empresas	2,216	3,457

Número de cuentas y clientes de tarjeta de crédito y de tarjeta de débito

SASB FN-CF-000.A, FN-CF-000.B

Tarjetas de crédito y débito	2022	2023
Número de tarjetas de débito	26,235	27,963
Número de tarjeta de crédito	23,781	24,415
Número de clientes tarjeta de débito	26,045	27,586
Número de clientes tarjeta de crédito	21,759	22,813

Cartera de Crédito

(Cifras en millones colones)

al 31 de diciembre 2023

FS6, SASB FN-CB-000.B

Tipo de cartera	Saldo principal
Consumo	394,005
Vehículos	18,654
Tarjeta de crédito	13,735
Vivienda	124,607
Micro y pequeña empresa	9,931
Gran empresa	123,825
Sistema Banca de Desarrollo	2,897
Total general	687,654

Gestión financiera CS

Ahorro y Crédito

GRI FS6, SASB FN-IN-410a.1

CS Ahorro y Crédito - Activo Total

Al 31 de diciembre de 2023 **CS Ahorro y Crédito** mantiene un total de activos de **₡775,983** millones, lo cual refleja una variación interanual de -0.07% menos en comparación con el saldo de los activos generados durante el periodo 2022.

Los activos productivos conforman el 92% del activo total, se componen de la siguiente manera:

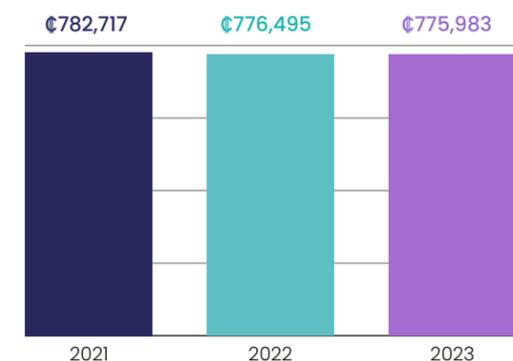
72% representado por la cartera de crédito neta (**₡516,441 millones**).

28% representado por el portafolio de inversiones (**₡197,807 millones**).

Activo total

(Cifras en millones colones)

Diciembre 2021-2023



Fuente: Informe Financiero diciembre 2023

CS Ahorro y Crédito - Cartera de Crédito

Al cierre del periodo 2023 la cartera de crédito presentó un saldo bruto de **₡563,953** millones (el saldo excluye las cuentas de costos directos incrementales asociados a créditos, ingresos diferidos y cuentas y productos por cobrar asociados a cartera de créditos). La misma mostró una variación positiva de 4.47%, correspondiente a un incremento de **₡24,120** millones. CS Ahorro y Crédito mantiene un crecimiento en su cartera, desarrollando estrategias enfocadas en colocar recursos con menor riesgo.

De acuerdo con la meta establecida para el cierre del 2023, se proyectó un volumen de cartera cercano a los **₡564,031** millones, alcanzando un **99%** del cumplimiento proyectado.

Cartera de crédito bruta

(Cifras en millones colones)

Diciembre 2021-2023

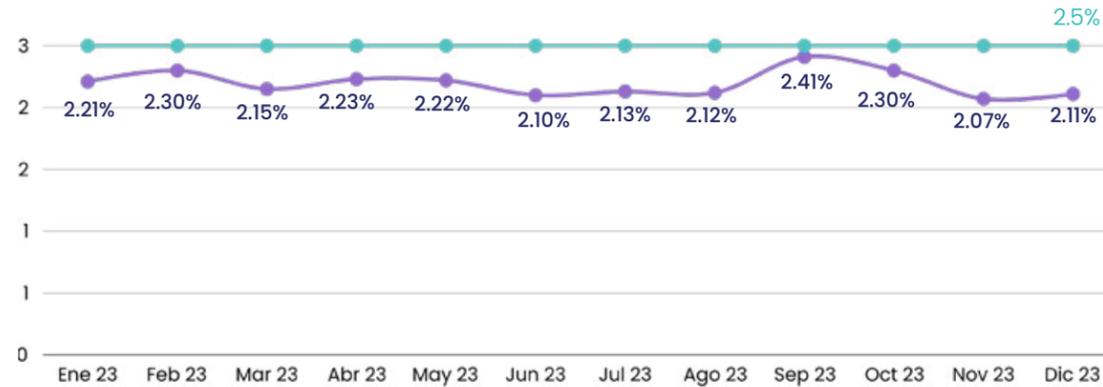


Fuente: Informe Financiero diciembre 2023

Durante el periodo 2023 el comportamiento de la cartera en mora mayor a 90 días se mantiene dentro los límites internos de CS Ahorro y Crédito, al cierre del mes de diciembre 2023 el indicador fue de 2.11%, se obtiene un resultado favorable; ya que se mantuvo estable durante el periodo 2023.

Comportamiento Indicador Mora mayor a 90 días

Periodo 2023



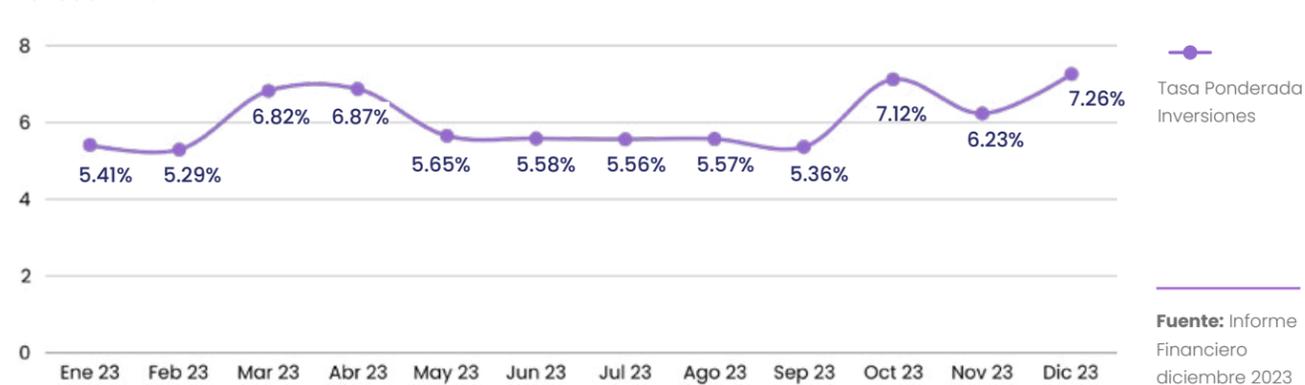
Fuente: Informe Financiero diciembre 2023

Inversiones

Para diciembre 2023, el portafolio de inversiones en instrumentos financieros, excluyendo productos por cobrar, finalizó con un saldo bruto de **₡197,812** millones, lo cual corresponde al **25%** del activo total. El rendimiento nominal del portafolio de inversiones al finalizar el 2023 fue de **7.26%**, esto se traduce en un **11.86%** de los ingresos por Intermediación Financiera, contribuyendo a los resultados por un total de **₡11,390** millones al cierre del periodo.

Tasa ponderada Portafolio de Inversiones

Periodo 2023



Fuente: Informe Financiero diciembre 2023

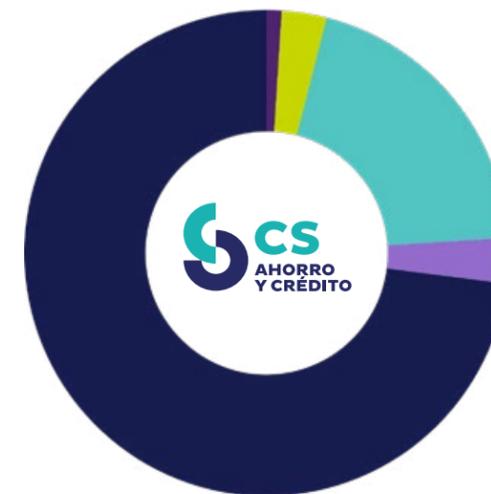
CS Ahorro y Crédito - Pasivo

Al cierre del 2023, se tiene un saldo de **₡699,545** millones correspondiente al pasivo total, se obtuvo un incremento del **2.37%** en comparación con el año 2022.

Composición Pasivo

(Cifras en millones colones)

Diciembre 2023



Fuente: Informe Financiero diciembre 2023

Respecto al detalle que se visualiza en el gráfico anterior, el 73% del pasivo total se encuentra compuesto principalmente por el saldo de Obligaciones con el Público (saldo excluye los Cobros anticipados a clientes por tarjetas de crédito y Cargos por pagar por obligaciones con el público) y un 20% corresponde a Obligaciones con Entidades Financieras.

- 3%** Pasivo sin Costo
₡ 17,903
- 73%** Obligaciones con el Público
₡ 513,373
- 1%** Obligaciones por Derecho
₡ 7,605
- 3%** Otras Obligaciones
₡ 18,753
- 20%** Obligaciones con Entidades Financieras
₡ 141,909

Las obligaciones con el público presentaron una variación interanual de **0.43%**. Están compuestos principalmente por depósitos a plazo, los cuales corresponden mayoritariamente a los certificados de ahorro a plazo en colones y dólares, estos representan un **95%** del total de obligaciones con el público, con un costo promedio anual de **10.41%** para el saldo en colones y **4.04%** para dólares.

Evolución de Obligaciones con el Público

(Cifras en millones colones)

Diciembre 2021-2023



Fuente: Informe Financiero diciembre 2023

El saldo de obligaciones con entidades financieras corresponde a **₡141,909** millones, con una tasa de costo promedio anual de **8.33%**. El saldo total presentó un incremento interanual de **7%**. El 95%, correspondiente a **₡134,521** millones, está compuesto por obligaciones en colones y el **5%** corresponde a operaciones en dólares.

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

CS Ahorro y Crédito – Patrimonio

CS Ahorro y Crédito, al cierre del periodo 2023, mantiene una importante base social de **131,384 asociados**, los cuales proporcionan solidez a la institución y respaldo en el saldo del patrimonio, siendo este de **₡76,439** millones.

Patrimonio

Al 31 de diciembre 2023

Partida	Monto	Porcentaje Composición
Capital Social	₡63,975 millones	84%
Reservas patrimoniales	₡38,515 millones	49%
Ajustes al patrimonio	₡2,687 millones	4%
Pérdida del periodo	₡-26,975 millones	-35%
Excedentes periodos anteriores	₡-683 millones	-1
Total	₡106,702 millones	100%

Evolución Patrimonio

(Cifras en millones colones)

Diciembre 2021-2023



Fuente: Informe Financiero diciembre 2023

El saldo del patrimonio en términos interanuales refleja con una variación del **-17.83%**, que se traduce con una variación absoluta de **₡-16,582 millones** menos en comparación con el 2022.

Respecto al indicador de suficiencia patrimonial, al mes de diciembre 2023 cerró en **11.11%**, cumpliendo con la normativa SUGEF 3-06, lo que evidencia la fortaleza patrimonial de CS Ahorro y Crédito, producto de las estrategias para mantener el volumen en el patrimonio.

CS Ahorro y Crédito – Ingresos y costos

Los ingresos por intermediación financiera (ingresos por cartera de crédito e inversiones en instrumentos financieros) al cierre del 2023 fueron de **₡96,050** millones, con un cumplimiento del 100% de la meta proyectada para el periodo. El cual se compone principalmente por los ingresos generados a partir de la cartera de crédito, correspondiente al **88%**. Se mantiene un rendimiento de la cartera con una tasa promedio ponderada de **15.98%** anual.

Por su parte, el portafolio de inversiones contribuyó al ingreso de **₡11,390** millones, con un rendimiento promedio del **5.36%**, rendimiento tolerable, tomando en cuenta que el portafolio de inversiones es requerido para conservar indicadores de liquidez, además de hacer frente a la operativa normal.

Tanto los ingresos financieros como los costos financieros al cierre 2023 presentan un incremento interanual como resultados de la variación en las tasas de interés durante el periodo. Sin embargo, como resultado de la implementación de los esquemas de control de sobretasas y la reducción de la tasa básica pasiva, la cual se utiliza como referencia para la fijación de las tasas, CS Ahorro y Crédito mantiene un margen de intermediación financiero que le permite mantener la competitividad y mantener una posición favorable dentro del sector financiero.



Desglose de los costos financieros

Al 31 de diciembre 2023

Partida	Monto	Porcentaje Composición
Captaciones a la vista	₡422 millones	1.86%
Captaciones a plazo	₡48,638 millones	9.95%
Obligaciones con entidades Financieras	₡11,416 millones	8.36%
Otros gastos financieros	₡2,961 millones	2.17%
Total	₡63,437 millones	

Fuente: Informe Financiero diciembre 2023

Para el periodo 2023, se obtuvo una relación del gasto administrativo sobre el activo total promedio de **3.16%**.

Con relación al gasto administrativo, a diciembre 2023 se ejecutó un total de **₡24,987** millones, presentándose un incremento interanual del **0.12%**. El presupuesto 2023 se implementó de acuerdo con la planificación anual y alineado con la reactivación de operaciones y estrategias desarrolladas por CS Ahorro y Crédito.

Detalle de Gastos Administrativos

Al 31 de diciembre 2023

Partida	Monto	Porcentaje Composición
Gastos del personal	₡13,652	-2.38%
Gastos servicios externos	₡3,958	13.34%
Gastos movilidad y comunicaciones	₡612	-2.02%
Gastos de infraestructura	₡2,950	-5.84%
Gastos generales	₡3,815	2.47%
Total	24,987	0.12%

Fuente: Informe Financiero diciembre 2023

Otra cuenta que aporta a los resultados de CS Ahorro y Crédito son los Otros ingresos diferentes a la intermediación financiera. Al cierre de diciembre 2023 sumaron **₡20,816** millones, de los cuales **₡9,660** corresponden a recuperación de activos y disminución de estimaciones y

provisiones, los demás rubros de otros ingresos que inciden en el resultado obtenido corresponden principalmente a comisiones por servicios, por bienes mantenidos para la venta, así como otros ingresos operativos.

Por otra parte, la línea de otros gastos suma un total de **₡16,317** millones, resultado del gasto por comisiones por servicios, gasto por bienes mantenidos para la venta, gasto por provisiones, gastos de reservas, gastos por la comercialización de seguros, entre otros.

Los montos mencionados anteriormente excluyen la ganancia y pérdida por diferencial cambiario, la relación de estas cuentas al cierre de diciembre 2023 fue de **₡576** millones.

La constitución de estimaciones de cartera de crédito e inversiones en el 2023 acumuló un total de **₡39,594** millones. Resulta relevante indicar que el resultado concierne principalmente a la definición de los criterios que exigen a CS Ahorro y Crédito para adaptar sus estimaciones con la aplicación de la normativa vigente.

CS Ahorro y Crédito – Resultado del periodo

Al cierre de diciembre 2023 la relación de ingresos totales versus gastos totales se tiene como resultado una pérdida de **₡26,975** millones, producto del aumento en estimaciones.

Gestión financiera CS

Corredora de Seguros

GRI FS6

A continuación, se detallan los principales rubros correspondientes a la gestión financiera del primer semestre del 2023 de CS Corredora de Seguros:

Resumen comparativo de indicadores financieros proyectado y real.

Al 31 de diciembre 2023

Parámetros de medición	Proyectado PAO diciembre 2023	Real diciembre 2023
Cuentas por Cobrar / Activo Total	10.40%	9.71%
Inversiones Netas / Activo Total	0.21v	0.59v
Rendimiento sobre Activo Total Promedio	31.38%	34.21%
Capital Social a Patrimonio	0.43v	0.47v
Utilidad neta / Ingresos	12.40%	22.06%
Inversiones netas / Pasivo Total	0.67v	1.83v
Variación del Patrimonio (Interanual)	-36.54%	-11.01%
Variación del activo total (Interanual)	-42.94%	-14.07%
Variación del Pasivo (Interanual)	-42.09%	-19.87%
Pasivo a Patrimonio (número de veces)	0.47v	0.48v
Activo Total a Patrimonio (número de veces)	1.47v	1.48v
Capital Social a Patrimonio	0.43v	0.47v

Fuente: Informe Financiero diciembre 2023

CS Corredora de Seguros - Activo Total

Al 31 de diciembre del 2023 el saldo de los activos totales sumó ₡1,470 millones, lo que representa ₡241 millones menos con relación a diciembre 2022.

Activo total

(millones de colones)

Diciembre 2021-2023

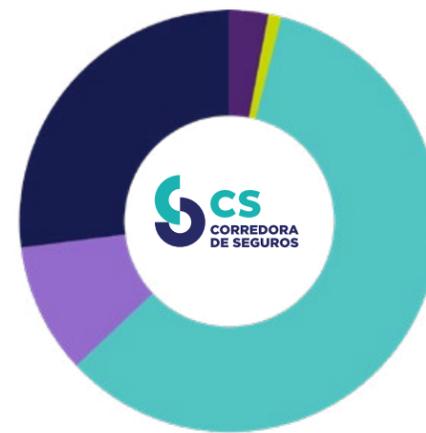


Fuente: Estados Financieros CS Corredora

Composición del activo total

(millones de colones)

Al 31 de diciembre 2023



Fuente: Estados Financieros CS Corredora

El activo más representativo de CS Corredora de Seguros, al cierre de diciembre 2023 es el portafolio de inversiones este representa un 59% del activo total, debido a las estrategias implementadas para la colocación de nuevas inversiones las cuales son respaldadas por procesos de diversificación del portafolio y buen manejo operativo de los recursos de liquidez de CS Corredora de Seguros, además, de resguardar los recursos e indicadores de liquidez para la entidad.

De acuerdo con el total de activos, el 28% está constituidos por otros activos, principalmente por pagos a proveedores diferidos, tales como equipos de cómputo, sistemas informáticos y proyectos de la entidad (Core de CS Corredora de Seguros).

Asimismo, las cuentas por cobrar que representan un 10% (₡143 millones), asociada a los ingresos por comisiones. Propiedad planta y equipo representa un 3% (₡43 millones) de los activos totales, el cual presentó una disminución de 4 millones respecto a diciembre 2022, principalmente por la depreciación activos de naturaleza informativa, tales como equipo de cómputo y programas de automatización.

Además, la partida de disponibilidades representa un 1% (₡13 millones), y está conformada por el pago de comisiones de asistencias y pólizas comercializadas, dicha partida disminuyó en ₡993 (millones), principalmente por la estrategia de la diversificación del portafolio de inversiones.

CS Corredora de Seguros - Inversiones

El saldo del portafolio de inversiones sumó ₡867 millones, alcanzando un cumplimiento mayor al 100% la meta proyectada. Las inversiones representaron un 59% del activo total.

La diversificación del portafolio de inversiones respalda mayormente los procesos de colocación y manejo operativo de CS Corredora de Seguros, además de resguardar los recursos de las reservas e indicadores normativos de liquidez por la entidad.

De acuerdo con su composición, el portafolio de inversiones estuvo concentrado de la siguiente forma:

Inversiones por instrumento

(millones de colones)

Al 31 de diciembre 2023

Instrumento	Colones
Fondos de inversión	752
Certificados a plazo	115
Total	₡867

Inversiones por participación de instrumento

Al 31 de diciembre 2023

Instrumento	Porcentaje
Fondos de inversión BAC	43%
Fondos de inversión Popular	44%
Certificados a plazo	13%
Total	100%

Fuente: Estados Financieros CS Corredora

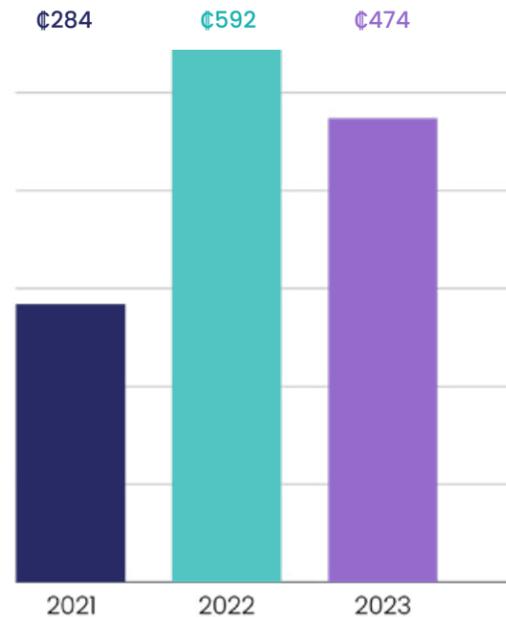
CS Corredora de Seguros - Pasivo

La suma total del pasivo a diciembre 2023 fue de ₡474 millones, las cuentas principales se detallan a continuación:

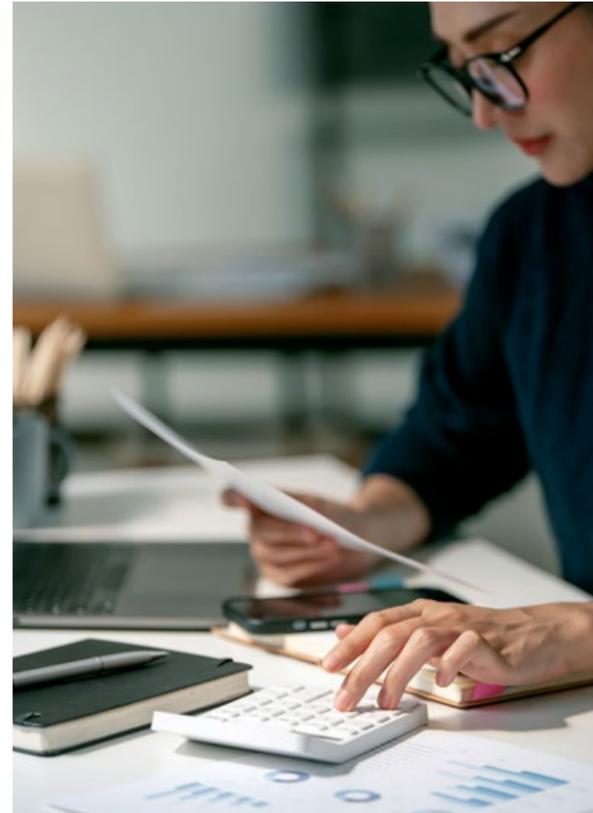
- Impuesto por pagar sobre la renta: ₡195 millones (41.18% del pasivo total)
- Provisiones para obligaciones patronales: ₡104 millones (22.03% del pasivo total)
- Compañías relacionadas: ₡66 millones (14.01% del pasivo total)
- Otras cuentas y comisiones por pagar: ₡24 millones (5.16% del pasivo total)

Pasivos

(millones de colones)
Diciembre 2021-2023



Fuente: Estados Financieros CS Corredora



El pasivo total superó la meta establecida, principalmente se debió al incremento de la utilidad mensual la cual aumentó con respecto a lo proyectado a diciembre 2023 y tiene afectación en el incremento de los impuestos de renta por pagar en el país.

Asimismo, otros componentes que impactan los pasivos son los costos de operación, como, por ejemplo: precios de transferencia, servicios de seguridad y de limpieza, asesorías externas y auditoría financiera, entre los más relevantes.

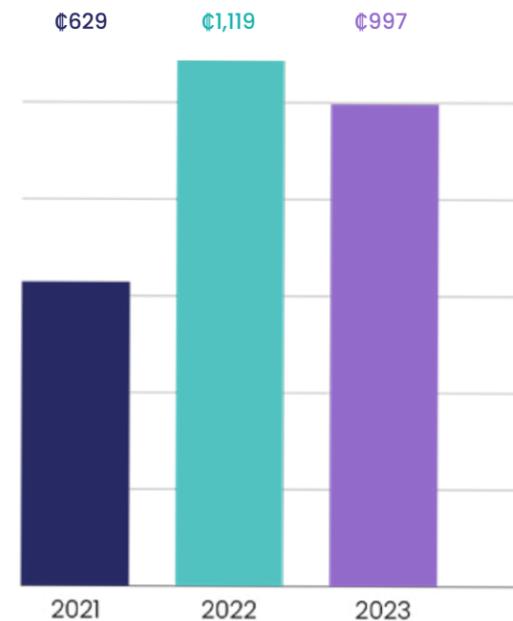
CS Corredora de Seguros - Patrimonio

El resultado en el patrimonio es de ₡997 millones, y mostró la siguiente composición:

- Capital social ₡465 millones (46% del total de patrimonio)
- Reservas patrimoniales ₡100 millones (10% del total del patrimonio)
- Resultado del periodo después de impuesto de ₡432 millones (44% del total del patrimonio).

Patrimonio

(millones de colones)
Diciembre 2021-2023



Fuente: Estados Financieros CS Corredora

Composición del Patrimonio

(millones de colones)
Diciembre 2023



Fuente: Estados Financieros CS Corredora

La cuenta más representativa en el patrimonio es el capital social con un porcentaje de participación de 46% del patrimonio total, cifra que garantiza solvencia económica a la entidad, además otro rubro relevante dentro de la composición del patrimonio son los resultados del periodo, generando beneficios en la estructura patrimonial de CS Corredora de Seguros y serán trasladados en un porcentaje a CS Ahorro y Crédito como parte de los dividendos pagados.

Respecto al cálculo de capital base, al mes de diciembre 2023 se obtuvo un superávit de ₡673 millones en cumpliendo con la normativa CONASSIF 3-16.

CS Corredora de Seguros - Ingresos

Durante el periodo 2023 se generaron un total de ingresos de ₡2,063 millones, cumplimiento con el 89% de la meta proyectada. Estos ingresos se generan por el rendimiento de las comisiones percibidas por colocación de pólizas individuales, colectivas y asistencias. Esta partida constituye un fuerte respaldo para la liquidez operacional de la entidad.

El 97% de los ingresos (₡2,001 millones) derivan de las comisiones por primas pagadas a las distintas aseguradoras con las cuales la Corredora de Seguros tiene relación, y el restante 3% corresponde a ingresos financieros por inversiones (₡43 millones), por disponibilidades (₡1 millón), otros ingresos operativos (₡18 millones).

Detalle del ingreso

(millones de colones)

Partida	Diciembre 2023
Ingresos operativos diversos	₡2,017
Ingresos por recuperación de activos y provisiones	₡1
Ingresos financieros	₡45
Total	₡2,063

Fuente: Estados Financieros CS Corredora

CS Corredora de Seguros - Gastos

En relación con los gastos al cierre de diciembre del 2023, reflejan un total anual de ₡1,608 millones.

Gastos Administrativos representa el 86% del total de gastos, acumularon un saldo de ₡1,376 millones. Este rubro experimentó un aumento de ₡255 millones en comparación con el periodo anterior, a pesar de dicho aumento este rubro se ejecutó en 74% de la meta proyectada para el periodo 2023.

Detalle de Gastos Generales y Administrativos

(millones de colones)

Partida	Diciembre 2023
Gastos de personal	765
Gastos por servicios externos	265
Gastos de movilidad y comunicaciones	10
Gastos de infraestructura	36
Gastos generales	300
Gastos administrativos	₡1,376

Fuente: Estados Financieros CS Corredora

Al analizar los Gastos Administrativos de CS Corredora de Seguros a diciembre 2023, se logra alcanzar un cumplimiento de un 74%, este obedece al uso eficiente de la administración de dichos gastos.

Por consiguiente, a ello se ha invertido en el robustecimiento de la estructura de la Corredora para dar paso a la ejecución de nuevas estrategias que fortalezcan su gestión empresarial y operativa.

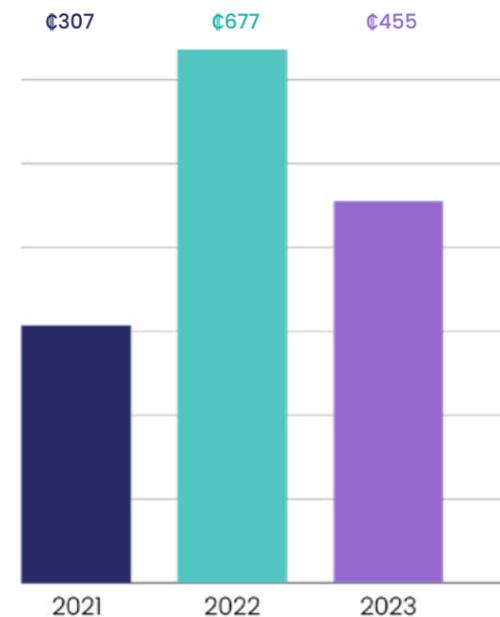
CS Corredora de Seguros - Utilidades

De acuerdo con los resultados obtenidos en la generación de ingresos versus la generación de costos operativos y financieros, CS Corredora de Seguros logró cerrar el I semestre 2023 con una utilidad neta de ₡455 millones, superando la meta establecida en un 179% proyectado para diciembre 2023.

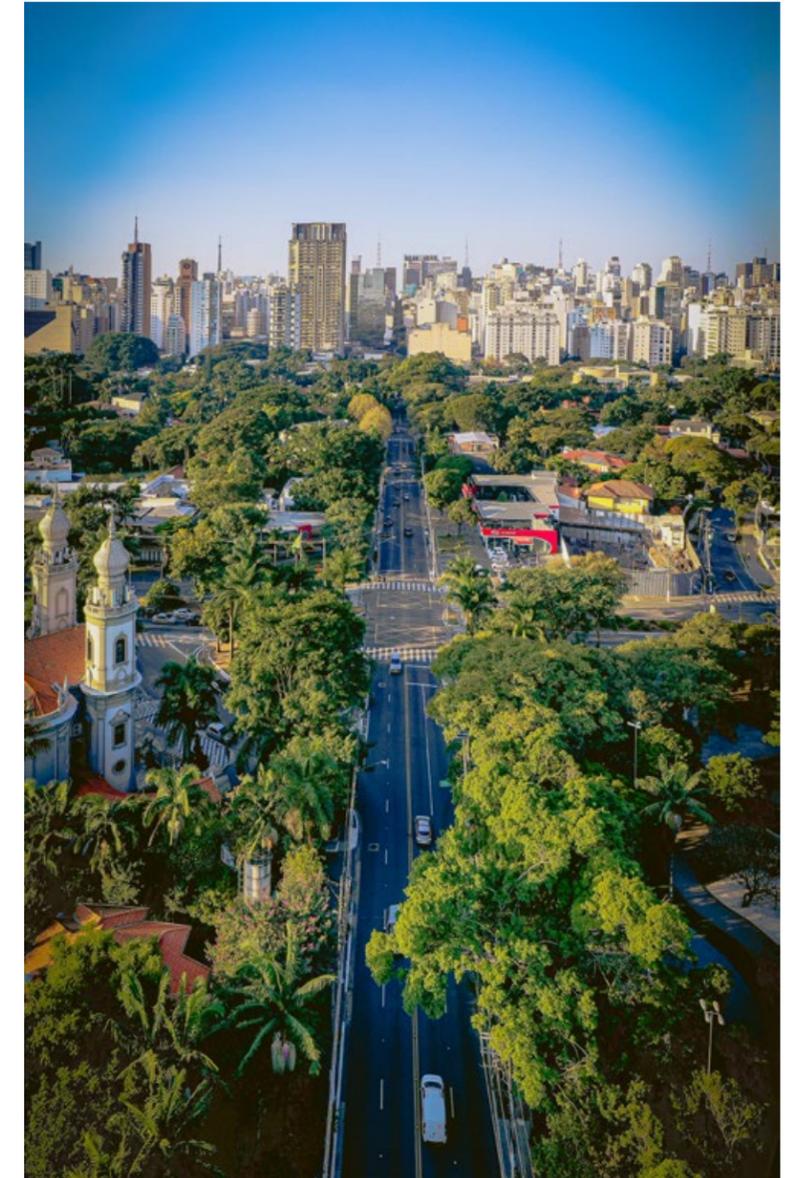
Utilidades

(millones de colones)

Diciembre 2021-2023



Fuente: Estados Financieros CS Corredora



CS Corredora de Seguros ha obtenido resultados favorables al cierre de diciembre del 2023, es una empresa rentable que genera ingresos promedio mensuales por comisiones de ₡167 millones y ha logrado controlar los gastos propios de la operación del negocio, los cuales han permitido robustecer la estructura organizacional para el desarrollo de las metas y proyectos contemplados en el Plan Anual Operativo.



04

GOBIERNO
CORPORATIVO



Gestión de buen

gobierno corporativo

GRI 3-3

El gobierno corporativo de Grupo CS se encuentra alineado a las mejores prácticas internacionales,

a la normativa nacional y a una serie de lineamientos internos de la organización que le permiten garantizar una adecuada administración, basada en la prevención y gestión del conflicto, con el objetivo de asegurar la transparencia, rendición de cuentas y gestión del riesgo en la toma de decisiones que generen valor para todas sus partes interesadas. Estas buenas prácticas están fundamentadas en el Acuerdo CONASSIF 4-16; Reglamento sobre Gobierno Corporativo aprobado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero de Costa Rica (CONASSIF).

A través del Código de Gobierno Corporativo, la organización define la estructura del marco de gobierno, lineamientos, directrices y los órganos de gobierno para la gestión del negocio del Grupo, así como para la definición de la gestión y control del riesgo, con el fin de asegurar la adopción de prácticas sanas de gobernabilidad que le permitan operar y actuar de forma responsable y eficiente ante sus diversos grupos de interés.

El Código de Gobierno Corporativo de Grupo CS se encuentra disponible públicamente para todas las partes interesadas en el sitio web www.grupocs.cr, **de clic aquí**

El presente modelo de Gobierno Corporativo tiene por alcance a Grupo CS y a las empresas que lo conforman: CS Ahorro y Crédito, CS Corredora de Seguros, NovaHub e Innovalex; asimismo, comprende el conjunto de prácticas y procesos por medio de los cuales son controladas y administradas cada una de las empresas del Grupo.



Estructura de

gobernanza

GRI 2-9

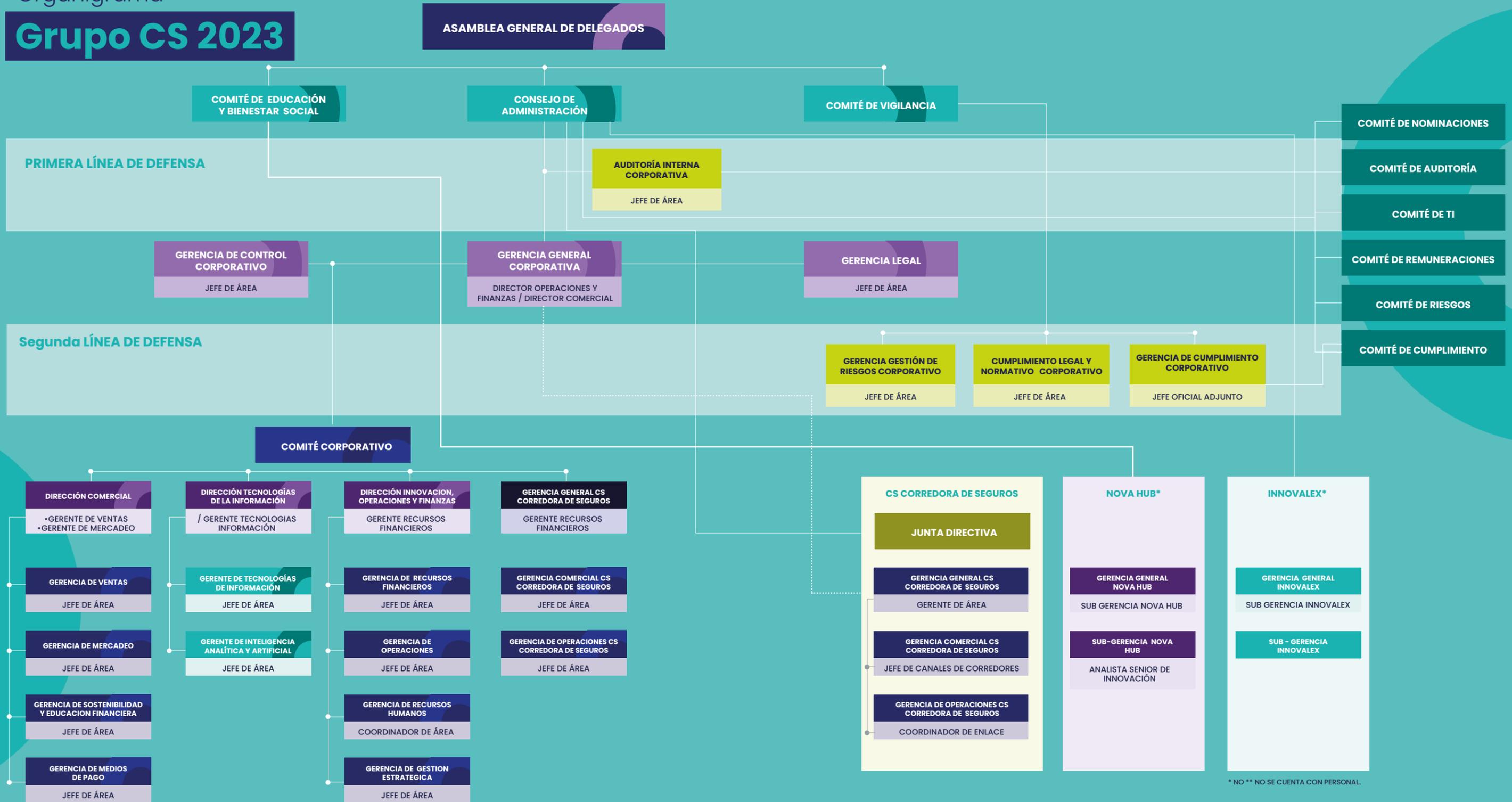
La Asamblea General de Delegados constituye el máximo órgano de la entidad, del cual surge el Consejo de Administración, respaldado por los Comités Técnicos. Además, se identifican la primera, segunda y tercera línea de defensa de la organización, junto con la Alta Gerencia y el Comité Corporativo.





Organigrama

Grupo CS 2023



Consejo de Administración

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 405-1

El Consejo de Administración es el órgano rector de la organización y, desde 2018, también actúa como Órgano de Control, supervisando entidades como CS Ahorro y Crédito, CS Corredora de Seguros, Nova Hub e Innovalex. Entre sus responsabilidades se incluye la aprobación de propósitos, valores, estrategias y políticas, así como la supervisión y cumplimiento de los planes estratégicos y operativos anuales. Además, se encarga de informar y rendir cuentas ante la Asamblea General de Delegados sobre el desempeño en áreas como gestión ambiental y social, riesgos, auditoría, control y cumplimiento de la organización.



Composición del Consejo de Administración y Comités Técnicos Corporativos

GRI 2-9, 2-11, 2-17, 405-1

Del total del Consejo de Administración

40%

está representado por mujeres.

El señor Fernando Faith Bonilla lidera el Consejo de Administración, que está compuesto por nueve miembros que cumplen con los requisitos de desempeño según el acuerdo Conassif 15-22. Dentro de este grupo, el 10% tiene edades comprendidas entre 30 y 50 años, mientras que el 90% supera los 50 años. La antigüedad promedio de los miembros en el Consejo es de 6 años.

Composición y experiencia del Consejo de Administración

Fernando Faith Bonilla Presidente

Egresado Licenciatura en Derecho, Bachiller en Derecho "Summa Cum Laude Probatus".

Experiencia

- Consultor independiente en temas legislativos, políticos y de comunicación.
- Asesor parlamentario, Asamblea Legislativa.
- Productor Independiente en materia de comunicación.

Participación en puestos directivos de otras empresas

- ✓ Presidente, Junta Directiva de Corredora de Seguros CS.
- ✓ Vocal I, Consejo de Administración de Fedecac R.L.
- ✓ Presidente, Directorio de la Asamblea de Trabajadores del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
- ✓ Presidente, Junta Directiva Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal*.
- ✓ Presidente, Junta Directiva En la Esquina del Parque S.A.
- ✓ Presidente, Junta Directiva Fundación para la Promoción de la Democracia y la Solidaridad.
- ✓ Director, Consejo de Administración Regional de Cooperativas de las Américas.

Ronald Chinchilla González Vicepresidente

- Maestría en Legislación Ambiental.
- Licenciatura en Derecho.

Participación en puestos directivos de otras empresas

- Tesorero, Junta Directiva de Corredora de Seguros CS.
- Presidente, Puesto de Bolsa Popular Valores.

Experiencia

- ✓ Jefe de la Unidad de Gestión Jurídica de la Dirección de Asuntos Jurídicos, Ministerio de Salud.
- ✓ Abogado, Dirección de Asuntos Jurídicos, Ministerio de Salud.
- ✓ Docente Universitario de Legislación Ambiental, Sanitaria y Salud.

Leidy Serrano Álvarez Secretaría

- Maestría en Administración de empresas con énfasis en Alta Gerencia.
- Licenciatura en Administración de Negocios Diplomado Comercio Exterior.
- Bachiller en Administración de Negocios.

Experiencia

- ✓ Jefe Unidad de Atención al Cliente de la Dirección Regional de Rectoría de la Salud en la Huetar Caribe, Ministerio de Salud.
- ✓ Jefe Unidad de Gestión de Recursos, Ministerio de Salud Región Huetar Atlántica.
- ✓ Jefe de la Administración Tributaria, Municipalidad de Siquirres.

Olga Marta Tossi Vega Vocal I

- Licenciatura en Derecho.
- Licenciatura en Administración de empresas, Mercadeo, Ventas y Comercio Internacional.

Participación en puestos directivos de otras empresas

- Directora en Popular SAFI, Banco Popular.

Experiencia

- ✓ Jefe de Subproceso de Control de Servicios y Contrataciones, Ministerio de Gobernación y Policía.
- ✓ Asistente Regional de Control y Confección de Cédulas de Residencias, Ministerio de Gobernación y Policía.
- ✓ Secretaria del Consejo de Residencia y asesoría legal, Ministerio de Seguridad Pública.

Mauricio Bustamante Montes Vocal II

- Bachiller en Administración de Empresas.

Participación en puestos directivos de otras empresas

- No aplica.

Experiencia

- ✓ Asistente Administrativo Proceso Infraestructura y Obra Comunal.
- ✓ Asistente Control de Presupuesto Municipal.
- ✓ Jefe de Suministros y Activos.

José Manuel Gutiérrez Alvarado Vocal III

- Diplomado Entomología Medica.
- Diplomado Enfermedades transmitidas por Vectores Dengue y Malaria.

Experiencia

- ✓ Ministerio de Salud.

Participación en puestos directivos de otras empresas

- No aplica.

Xenia Fallas Garbanzo Vocal IV

- Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Mercadeo.
- Bachiller en Administración de Empresas
- Técnico en Gestión Ambiental.

Participación en puestos directivos de otras empresas

- No aplica

Experiencia

- ✓ Coordinadora Nacional, Programa Gestión Ambiental Institucional del Ministerio de Salud.
- ✓ Coordinación Comité Olímpico de Guatemala X Edición Juegos Deportivos Centroamericanos.





Jazmín Ocampo González Suplente I

- Licenciatura en Administración de Negocios con Énfasis en Mercadeo.

Participación en puestos directivos de otras empresas

- Directora en Popular SAFI, Banco Popular.

Experiencia

- Banca Personal, Banca Promérica.
- Plataforma de Servicios y Análisis de crédito CAPREDE.
- Gestora Financiera II, COOPESERVIDORES.
- Profesional de Ingresos Ministerio de Hacienda.
- Encargada de toda el Área de las empresas de Regímenes Especiales, Zona Franca y Perfeccionamiento Activo de la jurisdicción Aduana de Caldera. Ministerio de Hacienda.
- Representante de la Gestión Ambiental del Ministerio de Hacienda en la Aduana de Caldera.
- Representante de la Comisión de Salud Ocupacional del Ministerio de Hacienda en la Aduana de Caldera.

Luis Alberto Arias Sibaja Suplente II

- Diplomado de Conclusión de Estudios de Educación Diversificada en Letras.

Experiencia

- Oficinista Postal en Correos de Costa Rica.

Participación en puestos directivos de otras empresas

- Fiscal, Junta Directiva de Corredora de Seguros CS.

Comité de Vigilancia

Órgano Social elegido por la Asamblea General y constituido por tres miembros propietarios y un suplente que pueden ser reelectos para períodos sucesivos, cuya responsabilidad está establecida en el Estatuto General de Grupo CS.

Conformación

Edel Reales Noboa
Presidente

Deborah Granger Grant
Vicepresidente

Grethel Delgado Guevara
Secretaría

Rosa Claudia Soto Soto
Suplente



Comité de Educación y Bienestar Social

Órgano Social nombrado por la Asamblea General y constituido por tres miembros propietarios y un suplente, dentro de sus responsabilidades se encuentran brindar facilidades para los asociados, educación cooperativa y proponer proyectos o planes de obras sociales, entre otras.

Conformación

Norma Ibarra Rosales
Presidente

Carlos Alberto Herrera Fuentes
Vicepresidente

Selany Mora Madrigal
Secretaría

Olga Maritza Masis Delgado
Suplente

Normativa aplicada a los **Órganos Sociales** **de Grupo CS**

GRI 2-15, 2-16, 2-23

Grupo CS dispone de normativa, políticas y reglamentos que tienen como objeto establecer sanas prácticas de gobernabilidad, estos contemplan aspectos como: selección e independencia, conflictos de intereses y remuneración de los miembros que conforman los Órganos Sociales de las empresas del Grupo.

Políticas para los Órganos Sociales

- ✓ **Política de selección y criterio de independencia**
Reglamento para postulación de personas asociados aspirantes a órganos sociales

Objetivo: Regular la postulación y acreditación de conformidad con la ley de Asociaciones Cooperativas y el Estatuto General del Grupo entre sus aspectos contempla los requisitos.

- ✓ **Política sobre el manejo de conflicto de intereses**
Código de Gobierno Corporativo de Grupo CS

Objetivo: Definir las directrices para prevenir y gestionar los conflictos de intereses, la objetividad, independencia, o capacidad de cumplir adecuadamente con los deberes.

- ✓ **Política sobre remuneración**
Código de Gobierno Corporativo de Grupo CS

Objetivo: Establecer el sistema de retribución por concepto de dietas.



Políticas sobre el proceso de selección y criterio de independencia de los Órganos de Sociales.

Para postularse como miembro de un Órgano Social en Grupo CS, es necesario ser asociado activo por al menos tres años, mantener un historial financiero impecable y una integridad moral intachable. Se debe demostrar un buen comportamiento ético y no tener antecedentes penales ni financieros negativos, así como no ocupar cargos directivos en otras cooperativas. Además, no se debe haber trabajado en Grupo CS en los últimos cinco años ni tener vínculos familiares cercanos con miembros de la cooperativa. Se requiere disponibilidad de tiempo, haber recibido capacitación cooperativa, preferiblemente tener estudios universitarios y demostrar el uso prioritario de los servicios financieros de la cooperativa. Asistir a la Asamblea General donde se realice la elección es obligatorio.

Políticas sobre manejo de conflictos de interés

Por su parte, el Código de Gobierno Corporativo de Grupo CS establece que los miembros de los Órganos de Dirección y de los comités técnicos corporativos han de abstenerse de participar o influir en la decisión de cualquier asunto en el que pueda tener un conflicto de intereses; o bien, donde su objetividad, independencia o capacidad de cumplir adecuadamente sus deberes se vea comprometida. Los miembros de los Órganos de Dirección y colaboradores deben revelar cualquier asunto que pueda resultar o haya dado como resultado un conflicto de intereses según lo estipulado en el artículo 23 del acuerdo Conassif 4-16.

Composición de la Junta Directiva de CS Corredora de Seguros

Al cierre de periodo 2023 la Junta Directiva de CS Corredora de Seguros estaba compuesta por cuatro miembros, los cuales cumplen con los requisitos de idoneidad.



Conformación

Fernando Faith Bonilla
Presidente

Leidy Serrano Álvarez
Vicepresidente

Xenia Fallas Garbanzo
Secretaria

Ronald Chinchilla González
Suplente

Nota: La información relacionada con atestados, experiencia, cargos desempeñados en otras empresas se encuentra detallada en la composición de los miembros del Consejo de Administración de este informe.

Normativa aplicada a los miembros de la Junta Directiva

CS Corredora de Seguros adopta en su gestión las políticas de remuneración definidas en el Código de Gobierno de Grupo CS.



Estructura de Alta Gerencia de Grupo CS

GRI 2-9, 2-12, 2-17, 405-1

La Alta Gerencia se compone por la Gerencia General de cada una de las empresas que forman parte del Grupo, los respectivos directores de las áreas técnicas de la administración y, el staff de gerencias.

Composición de la Alta Gerencia

Oscar Hidalgo Chaves Gerencia General Corporativa Grupo CS

Consejo de Administración | 2006*

Experiencia previa

- ✔ Grupo CS, Gerente General Corporativo.
- ✔ Miembro de la Junta Directiva de la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED), director Junta Directiva.
- ✔ Alianza Cooperativa Internacional (ACI).
- ✔ Integrante del Comité Regional de Cooperativas Financieras / Bancos Cooperativos, CS, Sub Gerente Operaciones.
- ✔ Cooperversidores, Gerente Administrativo - Financiero.
- ✔ Cooperversidores, Subgerente Administrativo- Financiero.
- ✔ Asesor Financiero Senior, Fedecredito R.L.

Angelic Lizano Vindas Gerencia General CS Corredora de Seguros

Junta Directiva CS Corredora | 2018*

Experiencia previa

- ✔ CS Corredora de Seguros, Gerente General
- ✔ Davivienda Seguros S.A., Gerente de correduría
- ✔ MAPFRE Costa Rica, Vicepresidente Comercial
- ✔ Credomatic Seguros (Seguros BAC), Gerente de Mercadeo y Ventas.
- ✔ Credomatic Tarjetas, jefe de Mercadeo.
- ✔ Mantenimiento y Rescate de Clientes, Jefe de Recursos Humanos.
- ✔ Asistente de Gerencia, Coordinadora de Equipo de Análisis de Perfiles

Leonardo Gamboa Castro
Dirección Comercial

Gerencia General Grupo CS | 2023*

Experiencia previa

- ✔ Gerente de Relación- Scotiabank.
- ✔ Jefe Comercial Pymes-ACORDE .
- ✔ Analista Crédito Pymes- BAC Credomatic.

Santos Lozano Galindo
Dirección de Operaciones y Finanzas

Gerencia General Grupo CS | 2021*

Experiencia previa

- ✔ Grupo CS, Director de Operaciones y Finanzas (Hasta febrero de 2024).
- ✔ CS Gerente de Recursos Financieros.
- ✔ Coopeservidores, Contador General.

Adrián Mora Sánchez
Gerente Asesoría Legal Interna

Gerencia General Grupo CS | 2022*

Experiencia previa

- ✔ Grupo CS, Gerente de Asesoría Legal Interna
- ✔ INS Servicios, Asesor Legal General
- ✔ Bufete Facio y Cañas, Abogado Senior of Counsel. Servicios Jurídicos especializados en Tecnología e Innovación.
- ✔ Consultor y Asesor Independiente, Proyecto de Tecnología. Sector Financiero / Bancario.
- ✔ Instituto Costarricense de Electricidad, Asesor Legal. y director de Proyectos, Gobierno Digital.
- ✔ Instituto Costarricense de Electricidad, Asesor Legal. Gestión y Negociación de Proyectos.
- ✔ Corporación Hortícola Nacional, Asesor Legal General.

Normativa aplicada a la Alta Gerencia de Grupo CS

La Alta Gerencia de Grupo CS dispone de normativa cuya finalidad es servir de guía para la ejecución de las labores encomendadas a cada uno de los miembros y que contribuya eficientemente al logro de los objetivos de la organización.

Normativa aplicable

Responsabilidad de gerencia Grupo CS:

Código de Gobierno Corporativo Artículo 18, define sus funciones.

CS Corredora de Seguros:

Manual descriptivo de Puestos, define sus funciones.

Responsabilidad de directores

Se encuentran establecidos en el Manual de Organización y Funciones del Grupo.

Shirley Araya Rojas
Gerencia Control Corporativo

Gerencia General Grupo CS | 2022*

Experiencia previa

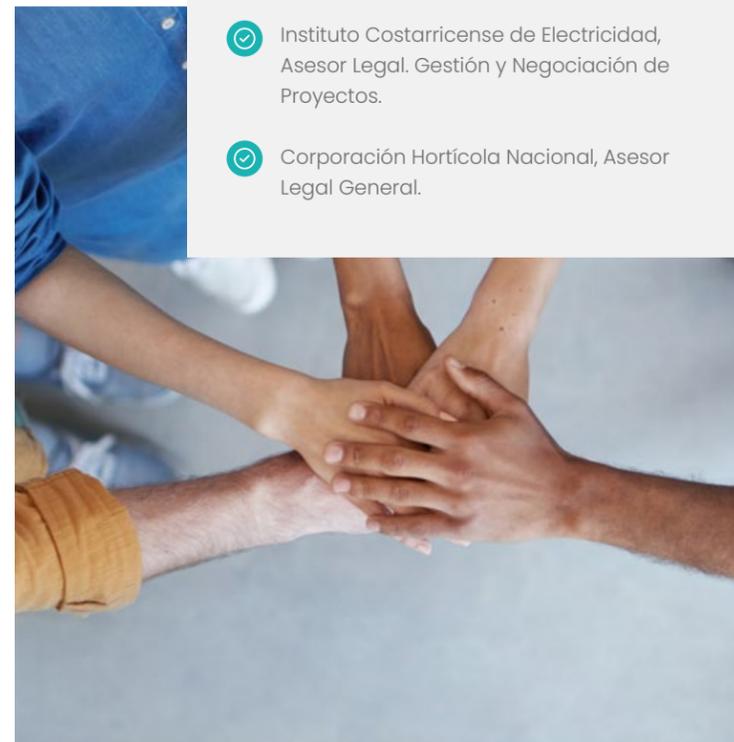
- ✔ Grupo CS, Gerente de Control Corporativo
- ✔ CS. Jefe de Oficialía de control interno
- ✔ CS, Analista senior de control gerencial
- ✔ CS, jefe de riesgos financieros y no financieros
- ✔ CS, Analista senior de riesgo de crédito
- ✔ CS, Gestor de negocios
- ✔ Consultorio empresarial Rojas Robles & asociados, S.A., Asistente de contabilidad
- ✔ Despacho Alvarado Soto, Asistente de contabilidad
- ✔ Despacho de Consultores D.J.G., Asistente de contabilidad

Henry Rojas Salazar
Dirección de Tecnologías

Gerencia General Grupo CS | 2021*

Experiencia previa

- ✔ Director Tecnología de Información, Grupo CS
- ✔ Director de Tecnología de Información, Mutual Cartago Ahorro y Préstamo Mucap
- ✔ Jefe de Soporte Técnico, Mutual Cartago Ahorro y Préstamo Mucap
- ✔ Encargado Soporte Técnico, Fundación Costa Rica Canadá



Política de

remuneraciones

GRI 2-19, 2-20

El Código de Gobierno Corporativo establece que le corresponde al Consejo de Administración establecer el sistema de retribución e incentivos que promuevan el buen desempeño alineado con la estrategia, fomenten conductas de riesgo aceptables congruentes con la Declaración de Apetito de Riesgo y que fortalezcan la cultura de la entidad.

Asimismo, la remuneración para los colaboradores, aparte de contemplar lo indicado en el artículo anterior, debe considerar los criterios establecidos en las Políticas para la Administración del Recurso Humano, así como la situación económica de la entidad.

Por su parte, el Comité de Remuneraciones define el marco de acción para normar sus funciones como ente de apoyo al Órgano de Dirección

en el control, monitoreo, seguimiento de procedimientos que se establezcan y que rigen al Grupo sobre el sistema de incentivos, políticas de remuneración fija, variable y metodologías de cálculos, en estricto apego a lo establecido en el Acuerdo CONASSIF 4-16



Asimismo, el Consejo de Administración define anualmente el esquema de retribución por concepto de dietas de los Órganos Sociales (Consejo de Administración, Comité de Educación y Bienestar Social, Comité de Vigilancia) según la responsabilidad, teniendo como referencia el mercado nacional, en especial, los grupos financieros de naturaleza cooperativa, cooperativas financieras del sector, corredurías de seguros y la situación financiera de Grupo CS, con la finalidad de velar por la equidad interna y externa.

También, es el encargado de aprobar la remuneración del gerente general, el gerente de riesgos, el encargado de la función de cumplimiento regulatorio y del auditor interno. Además, aprueba el presupuesto para el pago de los asesores externos de los órganos de gobierno corporativo y para actividades protocolarias que realice la organización.



Evaluación del

desempeño

GRI 2-18

En cuanto la evaluación de desempeño de los órganos de gobierno y los comités técnicos, se realiza una autoevaluación anual sobre los riesgos operacionales de su gestión, que incluye, entre otros aspectos, la eficacia de las prácticas de Gobierno Corporativo y la revisión de su estructura, tamaño y composición. Tal y como lo indica su Política para la Evaluación de Desempeño de la Alta Gerencia, Órganos Sociales y Comités Técnicos:

La Alta Gerencia y los miembros del Consejo de Administración y diferentes comités de Grupo CS son evaluados al menos una vez al año.

Además, es responsabilidad de los Órganos de Dirección de las empresas que conforman Grupo CS, supervisar la labor del Gerente General, dando seguimiento a que sus actos y decisiones se encuentren alineados con las expectativas de desempeño organizacional, la declaración de apetito de riesgo, los valores y la estrategia de negocio.

Comités Técnicos Corporativos

Los Comités Técnicos Corporativos están conformados por al menos un miembro del Consejo de Administración, quien además preside el Comité. Para conocer los resultados de la gestión de los comités, puede dirigirse al apartado "Informe de Gestión de los Comités" del presente Reporte.

Comité de Auditoría

Comité de Riesgos

Comité de Cumplimiento

Comité de Tecnología de la Información

Comité de Remuneraciones y Nominaciones

Representación de operaciones de las partes vinculadas

Como parte de las buenas prácticas de Gobierno Corporativo, transparencia y revelación de la información, mensualmente Grupo CS realiza una revisión y actualización del Grupo Vinculado, en apego y cumplimiento a lo indicado en el acuerdo SUGEF 4-04.

A continuación, se detalla:

- Alta Gerencia**
73 Miembros
 Representación 0.614%
- Comité de Educación**
15 Miembros
 Representación 0.080%
- Comité de Vigilancia**
26 Miembros
 Representación 0.196%
- Consejo de administración**
71 Miembros
 Representación 0.626%
- Comité Técnico**
18 Miembros permanentes
 Representación 0.100%

Participaciones significativas

Participación de Grupo CS en otras empresas

Detalle	2023	2022
Coopealianza R.L.	1 664 728	1 538 171
Cooquipe R.L.	159 794	153 324
EDEAC	1 542 352	1 227 133
Coopenae R.L.	25 848	23 986
Oikocredit	690 287	788 691
CS Corredora de Seguros, S.A	996 725 521	1 119 318 700
Innovalex	120 260 676	92 159 363
Novahub SRL	59 171 285	18 319 261
Total	¢1 180 240 491	¢1 233 528 629

Hechos relevantes dentro del Marco Corporativo de Grupo CS

En cumplimiento del Acuerdo Conassif 1-10 Reglamento General de Auditores Externos y Conassif 6-18 Reglamento de Información Financiera (RIF), los resultados de los informes de auditores independientes para el periodo 2023 presentan información razonable en todos los aspectos importantes de Grupo CS y sus Subsidiarias al 31 de diciembre del 2023.

De igual manera, respecto a los requisitos mínimos para la administración integral de riesgos, indicados en el acuerdo SUGEF 2-10, son razonables en todos sus aspectos importantes; asimismo, según Conassif 15-22 Reglamento Sobre Idoneidad y Desempeño de los Miembros del Órgano de Dirección y de la Alta Gerencia de Entidades y Empresas Supervisada, ha sido implementada en forma efectiva, siguiendo los parámetros establecidos por la administración, lo anterior según informes de auditores independientes al 31 de diciembre del 2023.

CS Corredora de Seguros

No cuenta con participación en el capital en otras empresas.

05

ÉTICA Y
CUMPLIMIENTO



Ética y cumplimiento

GRI 2-23, 2-24, 2-25, 2-27, 205-2, 205-3, 206-1, FN-CB-510a.1, FN-CB-510a.2

Grupo CS se rige por estándares éticos, legales y de transparencia en la relación con sus grupos de interés. Tiene implementado un Sistema de Gestión de Cumplimiento alineado con la normativa local, el Código de Conducta y las políticas internas. Este sistema, aprobado por la Alta Gerencia, recibe seguimiento y revisión anual.

Además, como una organización certificada con la norma de responsabilidad, INTE G35:2012, se compromete con la promoción y el respeto de los derechos humanos, rechazando cualquier forma de acoso o abuso que genere un ambiente ofensivo o intimidatorio, en concordancia con la Carta Internacional de los Derechos Humanos y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.



El Manual de Conducta de Grupo CS, aplicable al 100% de sus empresas y colaboradores, detalla el Código de Ética y orienta cómo deben comportarse los colaboradores con todas las partes interesadas, la sociedad y el medio ambiente. Asimismo, en el proceso de inducción todos los colaboradores deben leer el Manual de Conducta y completar un curso de aprendizaje, sensibilización que se actualiza a los empleados anualmente.

Todos los colaboradores de Grupo CS deben difundir, practicar y cumplir con el Código de Ética y Conducta, además de asegurar el cumplimiento de las normativas internas relacionadas con la prevención de lavado de activos, financiamiento al terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva.

Desde la Gerencia de Control Corporativo de Grupo CS se supervisa el seguimiento, control y mitigación de posibles fraudes, tanto internos como externos. Esta área define políticas y procedimientos para prevenir y abordar estos casos, así como para garantizar el cumplimiento de las políticas que regulan las relaciones entre colaboradores y asociados.

Además, se establecen mecanismos específicos para el reporte de operaciones inusuales y riesgos relacionados con legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva, incluyendo lineamientos sobre políticas anticorrupción y la obligación de informar a la Gerencia de Cumplimiento sobre cualquier actividad sospechosa.

En línea con la actitud proactiva frente a cualquier vulneración de la legislación, durante 2023, la Gerencia de Cumplimiento implementó una iniciativa normativa llamada Riesgo de Vinculación, que busca evaluar el riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva de cada persona interesada en afiliarse a la entidad. Este proceso involucra la participación de los colaboradores de primera línea para recopilar información, que luego se evalúa mediante una metodología automatizada para asignar un nivel de riesgo. La Gerencia de Cumplimiento finaliza el proceso dando instrucciones para la afiliación o la negación del trámite, una vez realizado el estudio.

En 2023, no se impusieron multas como resultado de procedimientos legales relacionados con **fraude, uso de información privilegiada, prácticas monopólicas, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras regulaciones de la industria financiera.**



Desde la puesta en marcha del análisis de riesgo de vinculación se atendieron oportunamente más de 9.875 alertas, donde el tiempo de respuesta promedio fue de cinco minutos.

Esta nueva forma de evaluación ha mejorado la capacidad de análisis y la identificación de posibles asociados con antecedentes o alertas, fortaleciendo la gestión preventiva contra riesgos financieros y delitos como el fraude. Además, al evitar que personas con antecedentes ingresen a la institución, se contribuye a mitigar la movilización de capitales ilícitos, lo que tiene un impacto positivo en la sociedad. La información recopilada, producto de esta iniciativa, se informa a la Gerencia General Corporativa, al Comité de Cumplimiento Corporativo y al Consejo de Administración en la periodicidad establecida.

Antes de implementar el análisis de Riesgo Vinculación, se llevaron a cabo 11 sesiones de capacitación, con la participación de 206 colaboradores de distintas sucursales y áreas comerciales para su debida aplicación.

Análisis de Personas Políticamente Expuestas (PEP)

Grupo CS, en cumplimiento con la Ley 7786, realiza una debida diligencia reforzada para la afiliación de Personas Políticamente Expuestas (PEP) como parte de su compromiso en la lucha contra actos ilícitos. La organización enfatiza la rigurosidad en la evaluación de estos perfiles, asegurándose de verificar el origen lícito de sus ingresos para mitigar riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

El sistema de monitoreo SNAP Compliance y las revisiones trimestrales garantizan un seguimiento constante de las transacciones y perfiles de los asociados, así como del cumplimiento de las políticas internas y el Manual Interno de Prevención de Lavado de Activos. Además, se presta especial atención al monitoreo de operaciones de personas nacionales o extranjeras con estatus de residencia, especialmente aquellos en cargos públicos.



Proceso de Debida Diligencia

Grupo CS cuenta con un riguroso proceso de aplicación de la Debida Diligencia para conocer a sus asociados, clientes y proveedores, el cual comprende varias etapas esenciales. En primer lugar, se realiza la identificación y verificación de los documentos necesarios previo a la vinculación de la organización. Luego, se lleva a cabo un análisis exhaustivo del comportamiento transaccional para detectar posibles señales de alerta. Las operaciones inusuales se documentan en un Reporte de Operación Inusual (ROI) y se remiten a la Gerencia de Cumplimiento Corporativa para su evaluación.

Además, se establecen perfiles de riesgo considerando factores como el tipo de asociado y la ubicación geográfica. Para la organización es esencial mantener actualizada la información para una correcta categorización por nivel de riesgo y realizar un monitoreo constante del comportamiento transaccional. Finalmente, se implementan medidas de debida diligencia reforzadas al tratar con asociados considerados como Personas Políticamente Expuestas (PEP) u otros elementos que puedan aumentar el riesgo de Lavado de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

Anticorrupción

GRI 2-15, 205-1, 205-2

La organización tiene como objetivo que el 100% de sus colaboradores mantengan altos estándares éticos, respaldados por una Política Anticorrupción que prohíbe cualquier forma de conducta corrupta, tal y como lo indica su Manual de Conducta:

“En Grupo CS rechazamos cualquier conducta o práctica que admita o implique alguna forma de corrupción. Consideramos prohibida toda actuación de esa naturaleza, tanto dentro como fuera de la organización”.

Además, se implementa una política de conocimiento del colaborador que incluye evaluaciones previas a la contratación para detectar antecedentes penales o familiares con la condición de PEP. Los colaboradores están obligados a informar todos los ingresos adicionales para garantizar una debida diligencia.

Esto se complementa con capacitaciones anuales que abordan los riesgos a los que se enfrenta la organización y la comprensión de la normativa local, incluyendo expectativas éticas y riesgos de conflicto de intereses durante las relaciones comerciales. Además, se proporciona información sobre el proceso de denuncia para reportar tales conflictos.

Cultura y capacitación

Durante el 2023, Grupo CS continuó su esfuerzo de culturización mediante diversas capacitaciones dirigidas al 100% de los colaboradores en temas de anticorrupción y transparencia.

Asimismo, desde el área de Gestión Humana organiza anualmente un curso sobre el Código de Conducta, abordando ética, conflictos de interés y señales de alerta para identificar comportamientos atípicos. Además, la institución cuenta con el programa Cultura RCC, dirigido por la Gerencia de Riesgos, que brinda información sobre riesgos, incluida la legislación aplicable como la Ley 7786. Para reforzar estos conocimientos, la organización envía boletines internos informativos que se envían semanalmente a todos los colaboradores.

Línea de denuncia

GRI 2-26, 2-27

SASB FN-CB-510a.2

Todos los colaboradores de Grupo CS tienen la responsabilidad de informar cualquier conducta que viole los lineamientos internos o la legislación nacional, ya sea por acción u omisión. Por ello, ante cualquier indicio de actividad sospechosa, irregular o ilícita por parte de un colaborador, proveedor o asociado, deben reportarlo de inmediato a la línea de denuncia interna lineadeescucha@cs.fi.cr.

Las denuncias deben ser objetivas y respaldadas por evidencias, garantizando en todo momento la confidencialidad, imparcialidad y objetividad del denunciante durante el proceso.



En el periodo cubierto por el reporte, no se confirmaron casos de corrupción. Tampoco se iniciaron juicios contra ningún colaborador ni empresa asociada a Grupo CS en relación con temas de corrupción, competencia desleal u otras leyes financieras. Además, no existieron casos de corrupción entre proveedores y clientes, por lo tanto, no se han rescindido contratos por este motivo.

Próximos pasos

Para el año 2024, se han establecido dos áreas prioritarias que requieren una gestión normativa eficiente. En primer lugar, se enfocará en la capacitación especializada para áreas o sucursales, adaptada según su nivel de criticidad o riesgo. Con la introducción de activos virtuales y otras herramientas similares en los mercados financieros, es esencial que los colaboradores estén actualizados y que la normativa interna se ajuste a estas nuevas realidades.

En segundo lugar, se buscará fortalecer el sistema de monitoreo SNAP Compliance, en respuesta a las tendencias emergentes en el financiamiento al terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva. Este sistema debe ser capaz de generar alertas e información útil para la función preventiva, permitiendo a la Gerencia de Cumplimiento realizar análisis integrales y eficientes para la toma de decisiones.



06

GESTIÓN DE RIESGOS



Sistema de

gestión de riesgos

GRI 2-12, 2-13, 2-23

La gestión de riesgos en Grupo CS se adapta al dinamismo del mercado

Es liderada por la Gerencia de Riesgos, cuyo objetivo principal es identificar oportunidades de mejora en los procesos para que cada área pueda reducir su exposición a los riesgos inherentes a su operación. El trabajo colaborativo entre las distintas áreas de la organización asegura el cumplimiento de la normativa local, estándares internacionales y compromisos globales clave identificados por la Administración del Grupo.

La organización está certificada bajo la norma ISO 9001 (Sistemas de Gestión de Calidad) y sigue la metodología del estándar internacional ISO 31000 (Gestión del Riesgo). Además, cumple con los compromisos asumidos por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (BCBS) y el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO).

Para fortalecer estos esfuerzos, la organización cuenta con un Comité de Riesgos y Cumplimiento Legal y Normativo Corporativo, el cual respalda la gestión de riesgos y rinde informes a la Alta Dirección. Este comité, presidido por Leidy Serrano, miembro del Consejo de Administración, incluye a otros gerentes del grupo, miembros del Consejo de Administración y un representante externo.

La gestión de riesgos efectiva llevada a cabo por Grupo CS durante 2023 permitió cumplir con todos los requisitos normativos y superar con éxito las auditorías externas realizadas en el periodo, cumpliendo con las recomendaciones otorgadas por el ente auditor.



Riesgos

principales

Como parte de sus responsabilidades, la Gerencia de Riesgos identifica, evalúa y da seguimiento mensual a los riesgos financieros y no financieros que tienen relación directa e indirecta con la

organización. Asimismo, ejecuta la estrategia y el control para mitigar cada riesgo, alineado a los objetivos de Grupo CS.

Principales riesgos y claves en su gestión

Crédito

Posibilidad de pérdidas económicas debido al incumplimiento de las condiciones pactadas por parte del deudor, emisor o contraparte.

- ✓ Definición de un apetito de riesgo
- ✓ Creación y seguimiento de indicadores claves de riesgo (KRI) y sus límites establecidos
- ✓ Generación de pruebas de tensión, las cuales se comunican mensualmente por medio de informes a las áreas funcionales y de forma trimestral a los órganos de gobierno.

Liquidez

Posibilidad de que Grupo CS experimente una pérdida económica debido a la escasez de fondos que impediría cumplir con sus obligaciones en los términos pactados.

- ✓ Implementación de indicadores diarios, semanales y mensuales que permitan identificar desviaciones.
- ✓ Identificación de las principales fuentes de liquidez
- ✓ Generación de pruebas de tensión
- ✓ Seguimiento periódico de la comisión de sostenibilidad financiera a los principales indicadores de liquidez.

Principales riesgos y claves en su gestión

Mercado

Posibilidad de pérdidas económicas debido al incumplimiento de las condiciones pactadas por parte del deudor, emisor o contraparte.

- ✓ Implementación de indicadores diarios, semanales y mensuales que permitan identificar desviaciones a las tendencias de mercado.
- ✓ Seguimiento periódico que brinda la comisión de sostenibilidad financiera a los principales indicadores de mercado.

No financieros

Posibilidad de sufrir pérdidas económicas debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal y el riesgo de tecnologías de información, pero excluye el riesgo estratégico y el de reputación.

- ✓ Restructuración del modelo de gestión de incidentes
- ✓ Capacitación continua y acompañamiento a los Gestores RC – colaboradores encargados de llevar el mensaje de la estrategia de Riesgos al resto de colaboradores de la organización – para obtener datos de mayor valor para la toma de decisiones
- ✓ Oportuno seguimiento de los indicadores claves de riesgo para los riesgos relevantes.

Asimismo, Grupo CS trabaja bajo un robusto Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN) para asegurar la estabilidad operativa de la organización frente a posibles eventos disruptivos. Este sistema, coordinado con diversas áreas de defensa como el Comité de Comunicación de Crisis y la Dirección de Tecnologías de Información, identifica procesos críticos a través del análisis de impacto del negocio (BIA). Estas estrategias se integran en el Plan de Continuidad de Grupo CS para prevenir interrupciones y garantizar la continuidad y sostenibilidad del negocio de manera efectiva.

Riesgos

emergentes

En la gestión interna centrada en la continuidad operacional y la satisfacción de clientes y asociados, se abordan los riesgos que puedan afectar la seguridad y la confianza de Grupo CS, además, se realiza un seguimiento de los factores emergentes que influyen en estos riesgos:

Riesgos emergentes y las claves en su gestión



Ciberseguridad

Riesgos relacionados con la información e infraestructura tecnológica, incluyendo la seguridad de la información.

Claves en la gestión

Las vulnerabilidades en los equipos, servidores y servicios informáticos son un tema de gran relevancia para Grupo CS, por esta razón, el área de Riesgos brinda un oportuno seguimiento en los diferentes ambientes tecnológicos, asimismo monitorea la calibración continua de los antivirus de los activos, con el propósito de mitigar la probabilidad de ataques internos y/o externos, todo esto a través de la definición de indicadores claves de riesgo y límites acordes al apetito institucional.



Datos Personales

Riesgo de vulnerabilidad en la seguridad o uso indebido de los datos que son generados y/o compartidos por los clientes y asociados; asimismo, de la información disponible de los colaboradores.

Claves en la gestión

La protección de la información física y digital es de gran relevancia para Grupo CS, de ahí que, el área de Riesgos brinda un oportuno seguimiento a la atención de accesos a información privilegiada por parte de colaboradores y terceros, además monitorea la calibración oportuna de los antivirus de los activos, con el propósito de mitigar la probabilidad de sustracciones internas y/o externas de datos personales de asociados y colaboradores. Todo esto a través de la definición de indicadores claves de riesgo y límites acordes al apetito institucional.



Cambio climático

Se refiere a riesgos por impactos físicos del cambio climático en activos del Grupo, que afecten a la continuidad operacional y/o a los resultados de negocio.

Claves en la gestión

El desarrollo en conjunto con el área de Sostenibilidad de una estrategia documentada que brinde las pautas para el abordaje oportuno de los riesgos ASG, asignando los roles y responsabilidades de cada órgano para una gestión efectiva.

Adicionalmente, la creación de un catálogo de riesgos que sirve como insumo y facilita la identificación de los riesgos ASG.



Corrupción y fraude

Riesgo de sobornos, fraude, lavado de dinero, entre otros, que vulneren la honestidad y transparencia de los funcionarios y colaboradores, y comprometan así el patrimonio de la compañía.

Claves en la gestión

Se estableció un apetito de riesgo alineado al volumen y complejidad de las operaciones de Grupo CS, la creación de indicadores y umbrales de fácil seguimiento, además de la creación de políticas y procedimientos para la gestión de fraude.

Riesgos de

cambio climático

GRI 201-2 | SASB FN-IN-450a.3

Grupo CS, como parte de su estrategia de Triple Bienestar, está comprometida a contribuir a la mitigación y adaptación al cambio climático, así como a la protección de los recursos naturales en las comunidades donde opera. La Gerencia de Sostenibilidad y Educación Financiera se encarga de asegurar el cumplimiento de normativas nacionales e internacionales relacionadas con los impactos sociales y ambientales, evaluados dentro del Sistema de Gestión Integrado (SGI).

Con el fin de promover prácticas responsables entre sus asociados y clientes, en 2021, la organización implementó el procedimiento SARAS (Sistema para la Atención del Riesgo Ambiental y Social en la cartera de crédito). Este sistema evalúa los riesgos sociales y ambientales al otorgar créditos, lo que facilita la promoción de buenas prácticas. En 2023, gracias a este mecanismo, se evaluaron más de ₡7.307 millones en créditos.

En lo que respecta a la integración de los riesgos ambientales en la evaluación tanto de los contratos físicos como jurídicos, la organización incluye cláusulas relacionadas al riesgo social y ambiental para cumplir con los requisitos y prácticas óptimas establecidas por Grupo CS. La Gerencia de Sostenibilidad y Educación Financiera, en colaboración con la de Asesoría Legal y el área de Abastecimiento Estratégico, se encargan del alcance, revisión y seguimiento de este proceso.



Asimismo, como parte de su compromiso con el ambiente y como pionero de la descarbonización de la economía de Costa Rica, en el 2021, se unió al compromiso Net Zero Banking Alliance de las Naciones Unidas para descarbonizar su cartera al 2030 y 2050.

Los esfuerzos para el próximo año estarán dirigidos a la creación de un mapa de calor por incidencias y exposición al riesgo, que sirva como insumo para la incorporación de los riesgos ASG transversales de la organización y su determinación por procesos críticos, con el propósito de asegurar el control y mitigación de riesgos, calcular la pérdida esperada en riesgo de crédito y tomar decisiones vinculadas a los objetivos de desarrollo sostenible.

Capacitación y cultura

Durante el 2023, la cultura organizacional alcanzó un grado significativo de madurez y cultura interna al concientizar a sus Gestores de Riesgo y Cumplimiento.

sobre el impacto e importancia en términos de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza, tanto en sus funciones laborales como en sus entornos personales. Mediante el Programa Cultura se llevó a cabo un proceso de reclutamiento y capacitación que involucró a 85 Gestores, fortaleciendo la cultura organizacional al crear conciencia sobre estos impactos y la manera de mitigarlos. A través de conversatorios con los Gestores RC, se obtuvo un conocimiento exhaustivo de la normativa a la que están sujetos, permitiendo que el área de Cumplimiento Legal y Normativo pueda fortalecer el tratamiento de los modelos y realizar seguimientos oportunos con cada área.

Además, los talleres de capacitación y el acompañamiento continuo por parte del área de Riesgos No Financieros – la cual pertenece a la Gerencia de Riesgos – permitieron a los Gestores RC identificar escenarios de riesgo, desarrollar habilidades técnicas para analizar y evaluar oportunidades de mejora en sus procesos y proponer acciones mitigantes alineadas con los objetivos organizacionales.

Comunicación de y consulta

En el proceso de comunicación de la gestión de riesgos en Grupo CS se informa, a través del Comité de Riesgos, periódicamente a los Órganos de Dirección, Alta Gerencia y otras partes interesadas, sobre los riesgos específicos de cada área y los controles definidos para manejarlos eficazmente y evitar su materialización.

Además, se implementó un proceso de automatización en la función de Cumplimiento Normativo, con la adquisición de un sistema que garantiza certeza y celeridad en esta labor, siendo un avance significativo en la gestión de la gobernanza y el cumplimiento de los requisitos legales y regulatorios. Entre los beneficios de esta automatización está la gestión centralizada de la información, el ahorro de tiempo y recursos, el seguimiento en tiempo real, la simplificación de las auditorías, las actualizaciones continuas, las alertas y recordatorios a las diferentes áreas involucradas, la concientización y formación del personal y el modelo de priorización de normativas que optimiza los recursos y mejora la agilidad empresarial.



Relación con la cadena de suministro

GRI 2-6, 203-1, 203-2, 204-1, 205-2, 413-1, 414-1, 414-2

La sinergia entre la Gerencia de Sostenibilidad y Educación Financiera y la Gerencia de Cumplimiento, en estrecha colaboración con el equipo de Abastecimiento Estratégico, impulsa un minucioso proceso de homologación y selección para adquirir bienes y servicios. Este proceso se fundamenta en los principios esenciales de responsabilidad social tributaria y ambiental, así como en valores éticos sólidos e inquebrantables.

Con el objetivo primordial de armonizar costo, sostenibilidad y calidad, se realizan diversas iniciativas previas al proceso de inscripción. Entre estas, destaca la exhaustiva revisión de antecedentes ante entidades como INTERPOL y la OFAC (Office of Foreign Assets Control, por sus siglas en inglés), junto con consultas a la Unidad de Inteligencia Financiera, además de otros procedimientos internos que garantizan la transparencia y controles a la hora de contratar un bien o servicio.

Además, la organización se respalda en un sólido Código de Relacionamiento con proveedores que promueve relaciones abiertas, transparentes y mutuamente beneficiosas, siendo una defensa contra la corrupción y la complicidad y garantizando el bienestar de las personas y de su cadena de valor. Asimismo, cada proveedor debe comprometerse a cumplir con este Código y con los requisitos detallados en el instructivo para el Registro de Proveedores, que incluye cláusulas sociales y ambientales en los contratos de adquisición.

La incorporación de proveedores se rige por los más altos estándares nacionales e internacionales, tales como ISO 14001:2015 para la Gestión Ambiental, ISO 9001:2015 para la Gestión de la Calidad, INTE G35:2015 para la Responsabilidad Social, e INTE B5 para la Carbono Neutralidad.



Desglose y gasto en proveedores

2022

Nacionales

Proveedores activos **395**
Gasto (colones): **₡16.754.698.538,41**

Extranjeros

Proveedores activos **5**
Gasto (colones): **₡103.835.035,25**

Total

Proveedores activos **400**
Gasto (colones): **₡16.858.533.573,66**

2023

Nacionales

Proveedores activos **303**
Gasto (colones): **₡9.867.970.463**

Extranjeros

Proveedores activos **12**
Gasto (colones): **₡375.459.656**

Total

Proveedores activos **315**
Gasto (colones): **₡10.243.430.119,13**

Al finalizar el año 2023, Grupo CS registró una mayoría de proveedores nacionales (303 de un total de 315), contribuyendo con un total de ₡9.867.970.463 a la economía local, lo que representa el 96% del presupuesto total destinado a proveedores.



96% de las compras durante el 2023 corresponden a proveedores locales.

Evaluación de proveedores

Con el propósito de garantizar la calidad y puntualidad de los bienes y servicios adquiridos, Grupo CS realiza una evaluación periódica a sus proveedores – de la mano de áreas que contratan y reciben el producto o servicio – para asegurar el cumplimiento de los plazos de entrega y la calidad del producto o servicio.

Además, para aquellos proveedores considerados como “críticos”, Grupo CS, realiza un seguimiento semestral para evaluar la continuidad, eficacia, eficiencia, fiabilidad y seguridad de los productos o servicios proporcionados. Si la calificación obtenida por el proveedor cae por debajo del 80 por ciento, se solicita al área contratante realizar una evaluación o realimentación para identificar posibles medidas correctivas o de mejora.

Programa de cadena de valor

responsable “SIMBIOSIS”

Como parte de su compromiso con la cadena de valor, Grupo CS colabora estrechamente con sus proveedores para elevar la calidad de los productos y servicios ofrecidos, fomentando espacios de innovación, intercambio de ideas y buenas prácticas para la construcción de negocios más sostenibles.

Como parte de la oferta de valor que ofrece la organización con este programa, además del amplio programa de capacitación que brinda, pone a disposición de los participantes su plataforma educativa Saber es Crecer, que cuenta con cursos gratuitos en temas como: bienestar, negocios, educación financiera, sostenibilidad y transformación digital, para promover negocios más conscientes y comprometidos con el medio ambiente y la sociedad.

Este 2023, la organización graduó a la quinta generación de proveedores con este programa, realizándolo de forma virtual y bimodal. A lo largo de 10 sesiones sincrónicas y asincrónicas, se proporcionó capacitación grupal y

asesoría personalizada sobre diversos temas, incluyendo introducción a la sostenibilidad, identificación de partes interesadas, fundamentos de la responsabilidad social, gestión de riesgos e impactos, participación comunitaria, proyectos de sostenibilidad, cumplimiento legal, ciencia de datos y comunicación de sostenibilidad.

100% de proveedores capacitados e informados sobre el código de relacionamiento con partes interesadas del Grupo

Resultados Simbiosis

Cantidad de proveedores y asociados graduados

2021	2022	2023
12	7	9

Horas de capacitación (globales)

2021	2022	2023
376	138	173



07

BANCA
RESPONSABLE



Gestión

responsable

GRI FS1, FS4, FS15

El propósito de Grupo CS es impulsar la atención de sus impactos en salud, inclusión y accesibilidad financiera, en gestión del cambio climático; como parte de su estrategia de Triple Bienestar, económico, social y ambiental. Por esta razón, la organización realiza importantes esfuerzos para brindar productos y servicios innovadores, inclusivos, sostenibles, adaptados a las necesidades de sus clientes, asociados y al público en general.

Este compromiso ha llevado a la entidad a asumir y cumplir con los más altos y rigurosos estándares a nivel de salud e inclusión financiera, y gestión de emisiones en su cartera, con el objetivo de ofrecer mayor bienestar a las personas y familias costarricenses, mejorar su calidad de vida y fomentar el desarrollo sostenible.



Trayecto de gestión responsable

2019

- CS Ahorro y Crédito se convirtió en la primera cooperativa de ahorro y crédito de Costa Rica en firmar los principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas.

2020

- Se unió a los Principios de Empoderamiento Económico de las Mujeres (WEPs) de las Naciones Unidas.
- Creó CS Impulso, el programa de Educación financiera para empoderar a sus asociados y clientes en el manejo de sus finanzas.

2021

- Adquirió el Compromiso de Salud e Inclusión Financiera ante la Organización Mundial de las Naciones Unidas.
- Se unió al compromiso internacional Net Zero Banking Alliance de la UNEP FI.
- Firmó el compromiso con PCAF.

2022

- Se convirtió en la primera cooperativa de Costa Rica en fijar y publicar sus metas al 2030 y 2050 para la descarbonización de la cartera de créditos hipotecarios ante la UNEP FI.
- CS Corredora de Seguros Firmó el Protocolo de Conducta Empresarial Responsable del Sector Asegurador de la SUGESE.

2023

- Lanzó la plataforma educativa gratuita "Saber es Crecer" para fortalecer la educación financiera y la sostenibilidad.
- Primer estudio de medición de salud y educación financiera en su base social.
- Publicó sus metas de salud e inclusión financiera, ante la UNEP FI.

Net Zero

Banking Alliance

Los grandes desafíos ambientales requieren de un compromiso real para lograr un cambio.

Esto ha llevado a Grupo CS a asumir retos en materia ambiental con el propósito de reducir la intensidad de las emisiones netas de gases de efecto invernadero de las operaciones y productos financieros, a través de objetivos claros, medibles y alcanzables, que le han llevado a ser pionera en esta materia y aportar a las metas país para la descarbonización de la economía.

Algunos logros alcanzados son:

- Empresa **Carbono Neutro** desde el 2014, esto significa que, además de generar consciencia en la organización también realizan acciones de reducción.
- Primera** cooperativa de Ahorro y Crédito **Carbono Neutro Plus del país**, máximo reconocimiento del Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE) dirigido a las empresas que aportan al país en este campo.
- Ejecución del programa **Carbono Cero en Acción**; enfocado en la reducción de las emisiones de la organización, mediante **energía renovable, movilidad sostenible y eficiencia energética**.

La organización cuenta con un **Sistema de Gestión Ambiental** que permite trabajar en estrategias para compensar más emisiones de las que genera y tener incidencia en temas de adaptación y mitigación de cambio climático en su cadena de valor.

Firmante fundador del **compromiso financiero de Cero Emisiones Netas a 2050**, de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente.

Primera cooperativa de ahorro y crédito del país en fijar y publicar las metas al 2030 y 2050 para la descarbonización de su cartera de créditos hipotecarios.



“En Grupo CS – como agentes de cambio para la sociedad – somos conscientes de nuestra responsabilidad con el ambiente y la sociedad, por eso, trabajamos para disminuir el impacto de nuestras operaciones, descarbonizar la economía y combatir el cambio climático”.

Oscar Hidalgo Chaves,
Gerente General Corporativo,
Grupo CS.

Las acciones realizadas por la organización vienen acompañadas de una ruta clara para asegurar que las emisiones de su cartera de crédito hipotecario estén alineadas con las cero emisiones netas para el año 2030 y 2050, contribuyendo a la descarbonización de la economía del país.



Para ello, durante el 2023, la entidad avanzó en la creación de un dashboard de datos que permite dar seguimiento mensual a este objetivo y a las metas trazadas por la organización. Esto implicó el desarrollo de capacidades internas y la implementación de nueva tecnología para vincular los datos y generar informes que le permitan llevar el cumplimiento debido. Asimismo, en el 2024, se continuará avanzando con la estrategia de descarbonización.



¿Cuáles son las metas de descarbonización CS a mediano plazo para el 2030?



Mantener el carbono **neutralidad** en las emisiones de sus operaciones.



Reducir en un **12% la intensidad** de las emisiones de los créditos hipotecarios que financia.

¿Cuáles son las metas de CS para el 2050?



Mantener el carbono **neutralidad** de las emisiones de sus operaciones.



Reducir en un **38% la intensidad** de las emisiones de los créditos hipotecarios que financia.

Asimismo, la organización ha trabajado en la mejora de la metodología de cuantificación de su cartera hipotecaria para alinearla con las buenas prácticas y garantizar una mayor calidad de datos, en línea con los compromisos de PCAF, Net Zero y la rendición de cuentas.

Las emisiones financiadas de la cartera hipotecaria incluyen únicamente las emisiones indirectas por energía importada (alcance 2), ya que el cálculo de la meta actual se basa en el consumo promedio de electricidad a nivel residencial del país. Además, la entidad contempla escenarios climáticos alineados con la base de datos de la NGFS (GCAM5.3_NGFS|Central America and Caribbean) para mejorar la precisión de sus proyecciones y que las metas cumplan con los objetivos del acuerdo de París (no superar el aumento global de la temperatura en más de 1,5 grados Celsius por encima de los niveles preindustriales).

Además, en consonancia con este compromiso, se lanzó el programa Hogares Sostenibles en colaboración con la oficina de gestión ambiental del Tecnológico de Costa Rica, un proyecto que brinda acompañamiento integral – a través de capacitaciones, charlas y webinars – para acompañar a las diversas partes interesadas de CS y estudiantes del TEC en su camino hacia la sostenibilidad. Este programa también ofrece la posibilidad de optar por el galardón de Bandera Azul y fomenta el uso de la Web App Hogar Azul.

Más información sobre esta iniciativa se puede encontrar en el capítulo de **Comunidad**.

Compromiso PCAF

Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) es una alianza internacional que promueve la transición hacia la carbono neutralidad mediante la medición y el reporte de las emisiones financiadas, que provienen de los servicios y productos ofrecidos por las entidades financieras en sus carteras de créditos e inversiones. Gracias a su Estrategia alineada a los más altos estándares internacionales, Grupo CS se unió a este compromiso en 2021, que busca encaminar a las entidades hacia la descarbonización.

Durante el 2023, CS participó en sesiones globales y regionales para mantenerse al tanto de los desarrollos en esta área y cumplir con el compromiso, buscando generar un impacto positivo en la región. Además, en el segundo semestre de 2023, PCAF lanzó su academia en línea y ofreció acceso exclusivo a los firmantes del compromiso, permitiendo que los colaboradores de CS obtuvieran certificaciones en esta materia.

Reporte de las emisiones financiadas

Clase de activo ¹	Préstamos de tipo empresarial	Hipotecas residenciales	Préstamos a vehículos de motor	Total General
Total de saldos de préstamos e inversiones pendientes (millones de colones)	€18.884	€100.823	€18.654	€138.362
Total de saldos de préstamos e inversiones pendientes cubiertos ²	€18.884	€78.162	€17.080	€114.907
Emisiones de Alcance 1+2 (Anual) tCO ₂ e	4901	225	8559	13680
Emisiones de Alcance 3 (Anual) tCO ₂ e	5961	No estimadas ⁴	No estimadas ⁴	5961
Emisiones totales tCO ₂ e	10861	225	8559	19640
Emisiones por millones de colones financiados (incluye alcance 1,2 y 3)	0,575	0,003	0,501	0,171
Puntuación ponderada de la calidad de los datos ³	5	5	4,2	4,9

- Las actividades/clases de activos se definen de acuerdo acorde al estándar de PCAF y pueden no coincidir con los términos utilizados en nuestros estados financieros, dado que utilizan clasificación según normativa nacional.
- La cobertura puede no ser del 100% de la clase de activos/sector debido a la insuficiencia de datos sobre préstamos o inversiones dentro de la clase de activos enumerada.
- Acorde al Estándar Global de PCAF, una puntuación de calidad de datos de 5 es altamente estimada/incierta y una puntuación de 1 significa certeza (es decir, emisiones declaradas verificadas).
- Las emisiones indicadas como no estimadas no se calculan debido a que no es requerido por PCAF, o que se tienen limitaciones para calcularlas.

Principios de

Banca Responsable

GRI FS9

En el 2019, la organización se convirtió en Firmante Fundador de los Principios de Banca Responsable de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI, siglas en inglés) y fue la **primera cooperativa de Ahorro y Crédito latinoamericana en firmar este compromiso.**

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Esto llevó a la organización a integrar en su estrategia comercial los seis principios de este compromiso, alineado con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

A través de sus diversos programas, iniciativas y acciones, Grupo CS atiende sus principales impactos determinados con la herramienta Impacto Tool de la UNEPFI. De esa manera, ha establecido objetivos y metas con el fin de reducir sus impactos negativos y potenciar los positivos reconociendo su papel fundamental en el desarrollo de las comunidades.

Es así como la organización se convirtió en la primera cooperativa financiera en el país en definir sus metas y objetivos ante la UNEP-FI, para alcanzar las cero emisiones netas de sus operaciones y cartera crediticia, así como, para lograr la inclusión y salud financiera de su base asociativa y poblaciones prioritarias, tales como asociados con pequeñas empresas y mujeres con ingresos en los quintiles I y II socioeconómicos del país.



Si desea conocer los avances realizados por Grupo CS en la implementación de los Principios de Banca Responsable (PBR), **de clic aquí.**

Finanzas

sostenibles

GRI FS2, FS3, FS5, FS7, FS8, FS10, FS14, 203-2

Implementación del SARAS

El Sistema de Análisis del Riesgo Ambiental y Social en Créditos (SARAS) permite identificar, evaluar y administrar los posibles riesgos ambientales y sociales de la cartera de productos hipotecarios de vivienda, capital de trabajo y banca de segundo piso de CS Ahorro y Crédito.

Desde el 2021, a través de un procedimiento, la entidad define los pasos para la evaluación y resolución de créditos según su Sistema de Riesgo Ambiental y Social, priorizando el abordaje de aquellos con mayor riesgo. Además, establece una lista de actividades y características excluyentes para los créditos de capital de trabajo, hipotecarios y banca de segundo piso.

Para implementar correctamente el sistema de riesgo en los créditos de banca de segundo piso, la Cooperativa cuenta con un proceso de capacitación dirigido a sus colaboradores y asociados, que busca sensibilizar en temas ambientales y sociales para lograr un impacto positivo en los financiamientos otorgados.

Durante el 2023, se realizaron mejoras al proceso de SARAS (Sistema de Riesgo Ambiental y Social), optimizando la gestión documental y apoyando al negocio con procesos más claros y eficientes para el usuario final.



Estas mejoras han respaldado la colocación de alrededor de **495 créditos hipotecarios.**

Productos y servicios con **valor agregado ASG**

GRI 203-2, FS7, FS8, FN-CB-410a.1, FN-CB-410a.2, FN-IN-410a.1, FN-IN-410a.2, FN-IN-410b.1, FN-IN-410b.2

Durante 2023, Grupo CS implementó buenas prácticas para ofrecer a sus asociados productos con un mayor impacto Ambiental, Social y de Gobernanza (ASG), diversificando las opciones de crédito para atender las necesidades de un segmento más amplio de la sociedad.

Asimismo, se han proporcionado más de 311 soluciones para la pesca responsable y además, con la incorporación del Crédito Prendario, se otorgaron más de 99 créditos para la adquisición de vehículos híbridos o eléctricos. Todo esto bajo un marco de gobernanza que garantiza el cumplimiento de la normativa vigente, las políticas internas y las buenas prácticas sostenibles de CS Ahorro y Crédito.

Como resultado, la organización ha logrado **beneficiar a más de 1.075 mujeres que necesitaban financiamiento.**

Impactar a más de 131 micro y pequeño empresario, así como a más de 17 medianas empresas pertenecientes a sus asociados, en el financiamiento de sus actividades productivas.



Productos y servicios ASG CS Ahorro y Crédito

Financiamiento para el sector mujeres

Financiamiento otorgado a mujeres que necesitan un apoyo económico de una entidad financiera para apalancar sus actividades productivas y obtener mejores beneficios de sus negocios.

Crédito en dólares: **9**
 Créditos en colones: **1.081**
 Monto total colocado: **₡3.028.250.353**



Movilidad sostenible

Se han realizado esfuerzos para financiar la compra de vehículos híbridos y eléctricos.

Crédito en dólares: **32**
 Créditos en colones: **34**
 Vehículos financiados: **99**
 Monto total colocado: **₡1.124.583.940**



Micro, pequeña y mediana empresa

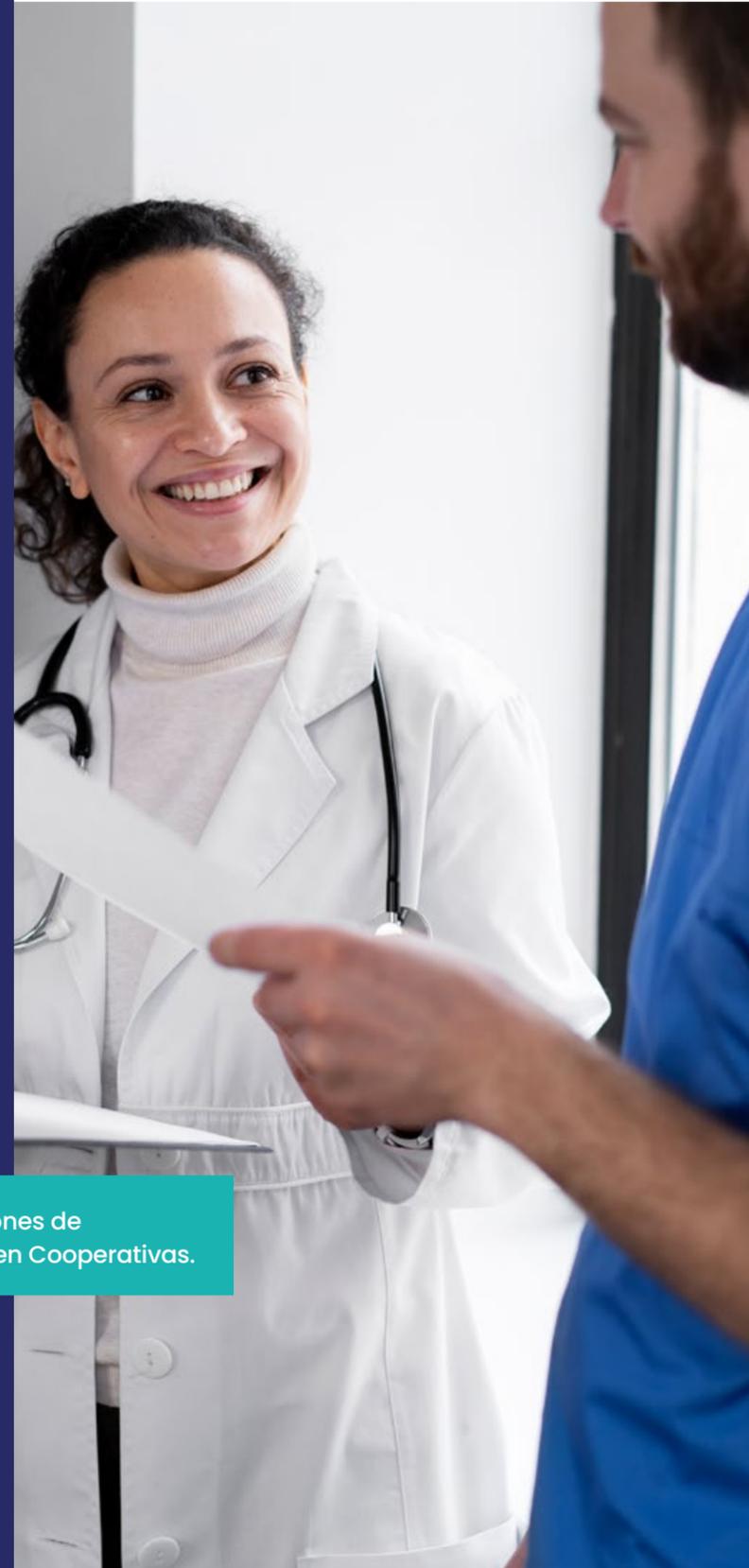
Financiamiento para personas físicas con negocios, que requieren fortalecer la actividad productiva de su negocio.

Cantidad de crédito: **460**
 Monto total colocado: **₡3.331.446.828**

Productos y servicios ASG CS Corredora de Seguros

- CS Bienestar**
Plan de asistencia médica y póliza de vida
26.637 clientes
- CS Medical**
Plan de asistencia médica
2.555 clientes
- CS Apoyo Funerario**
Plan de asistencia funeraria
6.323 clientes
- Pólizas de vida**
Póliza que cubre en caso de muerte o incapacidad
35.666 pólizas
- Pólizas de Desempleo**
Póliza que cubre en caso de desempleo involuntario
45.956 pólizas

Se obtuvo un monto de colocación en Asociaciones de ₡725.000.000,00 y un total de ₡3.198.915.502,00 en Cooperativas.



Productos que fomentan la inclusión financiera

El propósito de Grupo CS es brindar asesoría y un financiamiento integral para **satisfacer las necesidades de los distintos segmentos de la sociedad.**

Para lograrlo, CS Ahorro y Crédito ofrece un amplio portafolio de opciones integrales que facilitan los trámites y la inclusión financiera de las personas.

Por esta razón, la Cooperativa incluyó en su normativa interna la posibilidad de que un asociado pueda acceder a financiamiento con un puntaje CIC (Centro de Información Crediticia) menor a 6 meses, así como otras disposiciones a favor de la persona asociada.

Gracias a esto, se ha logrado brindar financiamiento a más de 1.090 mujeres en el año 2023, representando un monto de 2.944.522.363 colones. Además, se ha mantenido activo el producto financiero Éxito Betancourt, un proyecto de inclusión financiera, basado en las ventas por catálogo, que busca bancarizar a mujeres emprendedoras y amas de casa de todo el país; mediante un crédito que les permite financiar sus compras, diversificar sus ventas y aumentar sus ganancias mensuales según el monto promedio de ventas que realicen.

Al cierre de 2023 se contabilizaban 11 préstamos cualificados para programas diseñados para promocionar a las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad, por un monto mayor a los 63 millones de colones.



Productos y servicios financieros para poblaciones vulnerables

Éxito Betancourt

Financiamiento integral mediante Tarjeta de Crédito para mujeres emprendedoras y amas de casa que encuentran en las ventas por catálogo, su principal fuente de ingreso económico.

₡90.131.217,00

Mujeres

Financiamiento dirigido a las diferentes necesidades, con el propósito de ayudar a este segmento a alcanzar sus metas y acortar las brechas aún existentes en la sociedad.

₡2.944.522.363,00

Avales FONADE

Es una línea integral dirigida a personas beneficiarias con faltante de garantía, para que pueda inyectar recursos a sus negocios.

₡148.350.000,00

Capital de trabajo

Una línea de crédito especial para aumentar el capital de trabajo en los negocios de los asociados a la Cooperativa, para que pueda impulsar su actividad comercial.

₡1.508.074.048,00



Acceso a disposición de comunidades en situación de vulnerabilidad

Puntos de acceso servicios financieros y de educación financiera implementados durante 2023 en comunidades vulnerabilizadas

Feria de Bienestar

Pérez Zeledón, Santa Cruz, Desamparados, San Carlos

Feria de Autos

Limón, Guápiles, San Carlos, Lindora

Open House

Palmares, Puntarenas, Grecia

Feria Sector Público

Siquirres, Guápiles, San Carlos

Volanteo

Monteverde, Limón, San Carlos

A través de las Ferias del Bienestar se brindan capacitaciones en temas de educación financiera, gestión de residuos y conciencia ambiental, sostenibilidad empresarial, habilidades digitales y charlas sobre salud física y emocional, para impactar de forma positiva a las comunidades en general y principalmente a micro, pequeño y mediano empresario.

Giras de la sucursal móvil para las zonas de mayor demanda de servicio por parte de las personas asociadas

18

comunidades visitadas

29

comunidades en zonas rurales visitadas

887

personas atendidas

₡1.644.300

colocado para solventar las necesidades económicas de estas personas

Además, en colaboración con las áreas de Salud Ocupacional, Gerencia de Mercadeo, Experiencia en el Servicio y la Gerencia de Sostenibilidad y Educación Financiera, se llevaron a cabo acciones para promover la inclusión financiera, desde la creación de la línea base para identificar y reducir barreras, hasta acciones concretas para reducir brechas.

Ver detalle en el capítulo de **Promoción de la inclusión y la educación financiera**

Promoción de la inclusión y la educación financiera

Con el propósito de impulsar el bienestar integral y la calidad de vida en las personas, Grupo CS, desarrolla diversos programas e iniciativas de alto impacto – sociales y ambientales – para aportar a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y al desarrollo de las comunidades y el país.

Dentro de los programas destacan:

Programa de Ayudas de Bienestar Social	Programa de Ayudas Económicas Estudiantiles	Programa para Niñez de Primera Infancia: Recreando Valor
Programa de Educación Financiera CS Impulso	Programa infantil de Educación Financiera	Programa inclusión financiera
Programa Marketing Digital	Programa de Gestores de Educación Financiera	Programa “Minds On” de emprendimiento juvenil innovador

Estas acciones le permiten generar un **impacto mayor a lo largo de su cadena de valor.**

A continuación, detallaremos algunos de estos programas; para obtener más información sobre el resto, le invitamos a consultar la sección dedicada a la **Comunidad**.

Salud e

inclusión financiera

GRI 203-2, FS13, FS14, SASB FN-CB-240a.1, FN-CB-240a.2, FN-CB-240a.3, FN-CB-410a.1, FN-CB-410a.2

En línea con la estrategia sostenible del negocio y el Compromiso de Salud e Inclusión Financiera adquirido en 2021 ante la Organización Mundial de las Naciones Unidas, CS Ahorro y Crédito estableció una ruta estratégica para fortalecer el bienestar integral en su base social y el público en general. Esta iniciativa la posiciona entre las **20 entidades financieras del mundo y la primera del país** en definir sus objetivos de salud e inclusión financiera, con el acompañamiento de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, UNEP FI, por sus siglas en inglés).

En este sentido, medir el **grado de salud y educación financiera** actual que tienen sus asociados y establecer metas de aumento gradual para este y los próximos años, es parte de los objetivos que se trazó la Cooperativa para lograr que tengan una sana relación con sus finanzas y conozcan mejor los productos financieros que ofrece el mercado, para que puedan tomar mejores decisiones financieras.

Como punto de partida en el 2023, Grupo CS realizó el primer estudio de medición de Educación y Salud financiera dirigido a su base social, el cual, le permitió contar con un diagnóstico inicial para comprender el nivel de conocimiento, comportamiento y actitudes financieras de sus asociados y clientes, y de esta forma, focalizar mejor sus esfuerzos, según las necesidades de las personas. Este estudio es el primero de este tipo en Costa Rica, y se realizó junto al Centro Latinoamericano para la Competitividad y el Desarrollo Sostenible (CLACDS) del INCAE Business School.

Este instrumento digital de investigación se construyó adoptando las buenas prácticas de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y su metodología PISA (Programme for International Student Assessment), y le permitió a la organización innovar en su portafolio de productos y servicios para atender las diversas necesidades de las personas.

Grupo CS tiene como objetivo aumentar la puntuación media de salud financiera de sus asociados

en los años siguientes a través de su programa integral de educación financiera por medio de los programas CS Impulso, Iniciativa Educativa del uso de Servicios Financieros (Front Office) y su plataforma educativa y digital, Saber es Crecer (más información en el apartado de Educación Financiera).

Asimismo, planea aumentar la participación crediticia de las mujeres en su cartera anual para el 2030 y mejorar el grado promedio de educación e inclusión financiera de sus asociados mediante una **mayor digitalización y servicios específicos** para sectores vulnerables.



Educación

financiera

GRI FS16, SASB FN-CB-240a.4

Como entidad financiera, Grupo CS busca mitigar cualquier impacto adverso en las finanzas de las personas, para ello creó hace varios años el Programa CS Impulso, el cual tiene como objetivo **educar, concientizar y empoderar** a las personas asociadas y a los costarricenses sobre sus finanzas personales, mediante el uso de herramientas ágiles y una metodología integral que favorece el bienestar individual, familiar y la sostenibilidad empresarial de la organización.

Este programa incluye diversas herramientas que permiten un mejor control de las finanzas y, a la vez, reforzar la educación de los participantes, para que puedan empoderarse y al alcanzar su salud financiera.

Durante el 2023, la organización **capacitó alrededor de 7 mil personas** en temas financieros, sociales y ambientales, en las diferentes zonas del país. Con respecto al 2022, se obtuvo un crecimiento del 120%; **beneficiando a 3.198 personas** más.

Resultados CS Impulso 2023

120%

de crecimiento respecto al año anterior

124

charlas con distintas instituciones

+7.000

beneficiadas con los talleres de educación financiera, ambientales y sociales

Fortalecimiento de la Educación Financiera en medios digitales

El contenido e interacciones digitales están en constante aumento, impulsado por un consumidor cada vez más informado y conectado. Ante esto, Grupo CS trabaja bajo una estrategia de innovación y de omnicanalidad, que le permite estar en todo momento y lugar para las personas, anticipándose a los cambios de la sociedad e innovando de forma constante.

En el 2023, fortaleció su estrategia de educación financiera digital para impactar a sus asociados, clientes y la sociedad en general, logrando un híbrido en sus programas de educación financiera para llegar a más personas, tanto de forma presencial como virtual.

Este fortalecimiento digital se desplegó a través de **tres grandes iniciativas:**

- 1 **Plataforma de e-learning, Saber es Crecer**
- 2 **Educación de servicios y productos financieros**
- 3 **Eventos online y en redes sociales**





Durante el 2023, más de 50 mil personas se han beneficiado con esta plataforma **y se han inscrito 2.124 en cursos gratuitos.**

Educación de servicios y productos financieros

Grupo CS garantiza un servicio integral en su red de oficinas y sucursales alrededor del país, brindando una **experiencia memorable en cada una de las interacciones y los servicios que ofrece.**

Para fortalecer este servicio, durante el 2023, Grupo CS robusteció su estrategia Front Office con una metodología integral para el aprendizaje que permita brindar una mejor experiencia de usuario al asociado actual y potencial, que promueva la retención y su fidelización.

Para lograrlo, se formó un equipo interdisciplinario entre las gerencia de Sostenibilidad y Educación Financiera y Mercadeo, el área de Experiencia en el Servicio, Relaciones Corporativas la Dirección Comercial y el Centro de Analítica. Este equipo se encarga de desarrollar e implementar la estrategia de comunicación, información, atención y asesoría al asociado.

En ese sentido, durante el 2023, se llevaron a cabo actualizaciones de protocolos de productos y servicios, procesos de automatización y creación de kits de bienvenida, además del desarrollo de videos educativos sobre ciberseguridad en entidades bancarias y ahorro en inversiones hipotecarias. Todos estos recursos tienen como objetivo forjar consumidores más informados y capaces de tomar mejores decisiones, para que puedan obtener el máximo beneficio para su bienestar y calidad de vida.

Nueva plataforma e-learning "Saber es Crecer"

En el 2023 y con el propósito de impulsar la educación financiera en los diversos públicos, Grupo CS, puso a disposición, de forma accesible y gratis, la plataforma educativa, digital y gratuita, Saber es Crecer, que tiene como objetivo principal **fortalecer la salud y educación financiera** de las personas, así como potenciar su crecimiento y conocimiento integral, en temas como: educación financiera, sostenibilidad empresarial, negocios, temas ambientales, transformación digital, bienestar y habilidades para la vida.

Esta plataforma contiene cursos gratuitos, artículos, videos y pódcast para el desarrollo y conocimiento de los usuarios. Abarca cuatro grandes áreas de conocimiento: Educación Financiera, Sostenibilidad, Emprendimiento y Bienestar. Está disponible 24/7; a través del menú del sitio web de www.ahorroycredito.cr o ingresando directamente a www.saber.ahorroycredito.cr. De forma mensual, la organización actualiza los contenidos y los cursos que pone a disposición del público en general.

Resultados Saber es Crecer 2023

+50 mil
mil usuarios

+1.200
suscriptores

50.567
personas accediendo al contenido como artículos, videos y podcast.

1.316
personas concluyeron cursos virtuales con certificado de participación.



Eventos online y recursos audiovisuales para redes sociales

En el 2020, en el contexto de la pandemia, la organización desarrolló una estrategia de contenidos y webinars educativos para sus asociados y el público en general, que tenía como propósito, acompañar, asesorar y brindar información valiosa para sobrellevar la crisis económica vivida en ese momento.

Durante los siguientes años, la estrategia se robusteció y se continuó con los webinars, enfocados en el contexto postpandemia, el nuevo consumidor y temas enfocados en el bienestar integral. Además en las redes sociales se potencializó la exposición de los episodios del podcast y cápsulas educativas.



Resultados Webinars 2023

8 webinar

relacionados a finanzas personales y sostenibilidad.

6 podcast

dentro de Spotify en el Programa Saber es Crecer.

13 nuevas

cápsulas

Resultados cápsulas y podcast en redes sociales 2023

Aumento del

58%

con respecto al año anterior en la reproducción de capsulas.

Aumento del

117%

con respecto al año anterior en la reproducción de podcasts.

Nuevo equipo de gestores de educación financiera

Con el objetivo de ampliar el impacto y alcance en las comunidades y grupos de interés, y a la vez, crear mayor cultura a lo interno de la organización, en el 2023, Grupo CS capacitó a 20 colaboradores de CS para desempeñar funciones de gestores de capacitación en educación financiera para niños, niñas y adultos con el objetivo de generar un alcance mayor a través de charlas y talleres. Al ser el primer año de esta iniciativa, se logró aumentar el número de personas capacitadas en comparación con el año anterior, además de permitir a los gestores de educación financiera conectarse directamente con sus públicos de interés y asesorarles de forma integral.

Feria Nacional de Educación Financiera

En el 2023, Grupo CS participó nuevamente en la Feria Nacional de Educación Financiera – organizada por la Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica – un evento que reúne a todas las entidades financieras reguladas del país para educar, informar y concientizar al consumidor financiero.

En esta ocasión, la organización tuvo participación activa a través de un webinar, videos y promoción del podcast y cursos gratuitos de su plataforma Saber es Crecer.



Resultados 2023

20
gestores

nuevos capacitados

08

EXPERIENCIA
DEL CLIENTE





Experiencia del cliente

GRI 3-3, 203-1, 416-1, FS5, FS6, FS7
SASB FN-IN-000.A

Grupo CS trabaja guiado por una estrategia de responsabilidad social destinada a promover el bienestar del **100% de sus partes interesadas, incluida la sociedad costarricense y el medio ambiente.**

Desde su fundación, se enfoca en ser un agente de cambio positivo en la sociedad. Su misión es atender de manera efectiva las necesidades inmediatas de sus 131.384 asociados y clientes, facilitando el logro de metas y sueños personales, familiares y profesionales. Para lograrlo, ofrece soluciones sostenibles y un servicio ágil, humano y especializado, contribuyendo a mejorar la calidad de vida y promover el desarrollo sostenible.

Excelencia operativa para un mejor servicio

En el 2023, Grupo CS, impulsó iniciativas asociadas a trabajar la excelencia operativa de sus procesos, buscando mejorar y cerrar brechas que puedan afectar la eficiencia y la experiencia del asociado, para lograrlo, se enfocó en potenciar las habilidades de sus colaboradores del front office, es decir, aquellos que tienen relación e interacción directa con sus asociados, a quienes certificó en la gestión y eficiencia de proyectos, a través de herramientas de Lean & Six Sigma¹ y resolviendo problemas bajo la metodología DMAIC (permite medir y mejorar el rendimiento de las organizaciones mediante la definición, medición, análisis, mejora y control de datos e información).

Nueve proyectos de mejora con metodología según las buenas prácticas de Lean & Six Sigma.

Los nueve proyectos en los que se trabajó en 2023 buscan impactar en la eficiencia operativa de los procesos de comunicación y relacionamiento con las diferentes partes interesadas de Grupo CS, tales como, Contraloría de servicio, Canales digitales, Seguros, Operaciones, Contact Center y Abastecimiento Estratégico. Cada proyecto considera una etapa de definición del problema, medición de la dimensión, análisis de datos, implementación de mejoras y control de resultados.

A partir de las desviaciones de la calidad según indicadores de desempeño, surgen nuevas iniciativas de mejora que se desarrollan por equipos multidisciplinarios y dirigidos por un colaborador con Certificación Green Belt, quien conoce y aplica la metodología; impactando positivamente en las partes interesadas y gestionando soluciones integrales que van en beneficio de los asociados, ofreciéndoles una experiencia memorable en cada interacción.

Además, se destacan otras mejoras en la gestión de productos para robustecer su portafolio. Estas incluyen un simulador para calcular la cuota de créditos de consumo, hipotecarios y prendarios, mejoras en la plataforma Crédito en Línea para facilitar la solicitud de créditos desde casa, un portafolio de Bienes Adjudicados en el sitio web para acceso a asociados y no asociados, un simulador de ahorros programados y un formulario en línea para liberación de prendas o hipotecas, fomentando así la autogestión, innovación y agilidad en los trámites. Además, se llevaron a cabo mejoras en la interfaz y usabilidad de los canales digitales para brindar una mejor experiencia de usuario y navegación.

¹ Lean Six Sigma es una metodología de mejora de procesos que combina dos enfoques distintos pero complementarios: Lean, que se centra en la eliminación de desperdicios y la optimización del flujo de trabajo, y Six Sigma, que se enfoca en la reducción de la variabilidad y la mejora de la calidad.

Experiencia en el

servicio e innovación

A través de la estrategia cliente céntrico que trabaja la organización, desde el área de Experiencia en el Servicio, en conjunto con los demás procesos de contacto, se trabaja por fortalecer la relación con las diversas partes interesadas y generar experiencias positivas y memorables en el 100% de su red de canales físicos y digitales.

Como parte de su proceso de mejora continua, en el 2023, se realizaron los siguientes esfuerzos para fortalecer los canales de contacto con los asociados y diversos públicos:



Transformar experiencias positivas en canales digitales.



Fortalecer los canales de Voz del Cliente y las acciones en respuesta.



Uso de herramientas CX para el desarrollo de nuevas experiencias.



Transformar experiencias positivas

en canales digitales

La organización tiene arraigada la transformación adaptativa y constante para anticiparse a los constantes cambios del consumidor y el mercado, por esto, durante el 2023 continuó consolidando su proceso de transformación hacia una imagen más sostenible e innovadora. La eficiencia y la digitalización son pilares fundamentales, por ello, se trabajó en varios proyectos para optimizar los procesos:

1

Web HERMES: un software para mejorar la experiencia de los asociados y reducir los tiempos de respuesta en la atención y servicio a través de Contact Center y correo electrónico.

2

Proyecto ERP: destinado a impulsar la eficiencia y agilidad operativa, optimizando recursos y manteniendo altos estándares en producción y mitigación de riesgos.

3

Proyecto Core Bancario: implementación de un robusto sistema tecnológico central para agilizar el procesamiento de operaciones bancarias.

4

Asistente digital Apolo: para optimizar las gestiones de cobro de manera ágil y 100% en línea.



Además, para fortalecer la autogestión en los trámites de sus asociados, en el 2023 se reforzó el autoservicio, mediante guías detalladas e interactivas para el uso de sus plataformas digitales; CS Móvil, CS en Línea, CS Divisas, con el propósito de facilitar la gestión y navegación en sus canales.

Principales resultados de los canales digitales en 2023

Contact Center

Servicio de atención y asesoría personalizada para asociados y público en general.

178.513 llamadas entrantes

Asistente Virtual

Brinda un servicio 24/7 con inteligencia artificial para la gestión de consultas, productos y servicios.

95.676 conversaciones y solicitudes gestionadas

Chat en Línea

Servicio de atención personalizada con un agente humano a través del Chat en Línea.

20.082 chat atendidos

WhatsApp

Servicio de atención personalizada con un agente humano a través de la plataforma WhatsApp.

38.205 gestiones atendidas

CS Móvil

Aplicación transaccional para realizar diferentes trámites desde el teléfono celular.

1.010.415 transacciones realizadas

CS en Línea

Web transaccional para realizar distintas gestiones 100% en línea.

283.288 transacciones realizadas

CS Filas

Aplicación para la atención de los asociados en las sucursales.

Actualmente se encuentra instalado en 10 sucursales de CS Ahorro y Crédito.

241.156 tickets atendidos

Crédito en Línea

Plataforma para la autogestión 100% en línea de un crédito de manera ágil, segura y rápida.

₡379.334.383,00 millones transados

Las plataformas transaccionales CS Móvil y CS en Línea, lograron **1.293.703 transacciones durante el 2023.**

Optimización de los canales

de Voz del Cliente

El compromiso de Grupo CS con sus distintas partes interesadas se basa en escuchar sus necesidades; por esta razón ha establecido procesos y canales oficiales de sugerencias y retroalimentación que permiten evaluar de manera directa y oportuna todos los comentarios, sugerencias o felicitaciones

recibidos, priorizando aquellos que reflejan algún grado de inconformidad. El objetivo principal es transformar estas experiencias, utilizando también análisis de datos de tendencias para identificar temas recurrentes y abordar las causas subyacentes. Lo anterior, ha demandado mayor atención en:

Generar reportes por canal y analizar causas de posibles insatisfacciones.

Generar planes de acción en respuesta a los resultados.

Ajustar controles a la experiencia en el servicio por canal.

Mejorar la tasa de respuesta para captar mayor retroalimentación y confianza en los datos procesados.



Desarrollo de nuevas y mejores experiencias

FS7

La organización utiliza herramientas de la Metodología CX para desarrollar nuevas y mejoradas experiencias para sus asociados, tales como:

Customer Journey

Cada año, Grupo CS lleva a cabo una revisión y actualización de su Customer Journey, mapeando meticulosamente el viaje del cliente para evaluar y monitorear la satisfacción del asociado en cada punto de contacto. Los resultados se reflejan principalmente en las categorías "Bueno" o "Wow" – las calificaciones más altas – seguidas de funcional, básico o disconformidad. Estas calificaciones son indicativos directos de la calidad de la experiencia en el servicio y permiten generar estrategias enfocadas en fortalecer la experiencia.

Service Blueprint

En 2023, la organización implementó una herramienta visual diseñada para optimizar el servicio al cliente, a través de la construcción de una estrategia alineada al negocio, que permita alcanzar mayores niveles de satisfacción en cada una de las fases del viaje del cliente. El objetivo primordial es identificar la experiencia y las emociones que experimenta el asociado al completar las actividades necesarias para finalizar su producto o servicio. Cada especialista en servicio lleva a cabo un análisis detallado de los puntos de dolor y riesgo, con la finalidad de reducir, minimizar o eliminar estos aspectos mediante una respuesta efectiva, rápida y adaptada a cada necesidad.

Herramientas de captura de información y "Closed -loop"

Otra de las herramientas implementadas durante el periodo anterior fue el sistema closed-loop, que ayuda a identificar las causas que pueden intervenir en la experiencia del cliente, mediante la recopilación de datos que permitan la creación de estrategias efectivas para impactar positivamente en el cliente y sus necesidades.

En el 2023 se ejecutó esta herramienta, permitiendo el rescate de información en la gestión de ventas, gestión de tarjetas, contracargos, afiliación, crédito e interacciones por correo.



Fidelidad del asociado

El Net Promoter Score (NPS), como métrica internacionalmente reconocida, es crucial en la evaluación de la fidelidad del asociado, determinando la probabilidad de que recomiende a Grupo CS a sus conocidos. La medición utilizada por la organización se realiza mediante una única pregunta: "Según la experiencia en tu trámite, ¿qué tan probable es que recomiendes a un amigo o familiar algún producto o servicio de Grupo CS?" Con respuestas en una escala del 0 al 10, donde 0 es "nada probable", 10 es "extremadamente probable" y 5 es neutral. Esta encuesta se aplica en tiempo real, tanto en canales digitales como físicos, durante la interacción con el asociado, lo que permite medir el nivel de satisfacción.

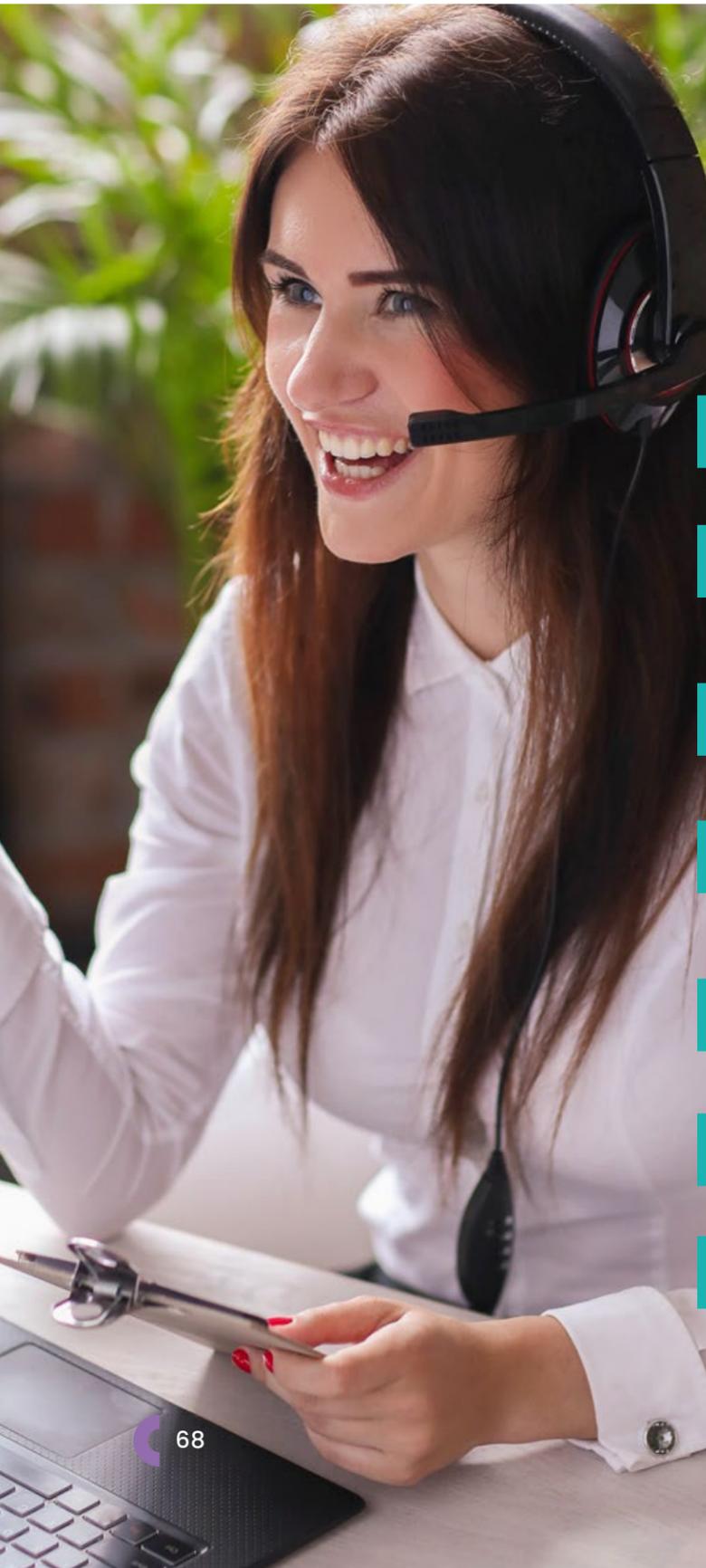
En 2023, Grupo CS alcanzó un NPS del 71%, considerando los resultados acumulados de todos los canales. Esta puntuación sitúa a la organización en la categoría de "Excelente", según la escala de referencia del indicador, que evalúa la relación entre clientes en la categoría de promotores, detractores y neutros.

Según el Benchmark de Costa Rica 2023 y tomando en cuenta a la Agencia de Investigación Empresarial STAMINA como fuente, **Grupo CS se encuentra por encima de la referencia utilizada para Banca y Finanzas, la cual es calificada con una puntuación de 41%.**

Satisfacción del asociado

El CSAT (Customer Satisfaction Score) es otra de las métricas utilizadas para evaluar el nivel de satisfacción del asociado después de completar una interacción en cualquiera de los canales de servicio de Grupo CS, permitiendo conocer su percepción con respecto a la marca y su servicio.





Próximos

pasos

Los retos más importantes para seguir mejorando la experiencia de los clientes en el siguiente periodo son:

1

Fortalecer la cultura de Experiencia en el servicio, fomentando la escucha activa de colaboradores para relaciones duraderas con los asociados.

2

Monitorear el nivel de satisfacción del cliente en todas las diferentes etapas y relación con el cliente, midiendo constantemente su percepción para anticiparse a los posibles cambios o deterioros en el nivel del servicio.

3

Identificar atributos que impacten la satisfacción y retención en un entorno de transformación de gustos y preferencias, para avanzar de la mano con el cliente.

4

Realizar ajustes conforme a las preferencias cambiantes del mercado, incorporando nuevas tecnologías con el objetivo de mejorar la experiencia y anticiparse a los constantes cambios.

5

Implementar más y mejores experiencias basándose en características comunes para anticiparse a las necesidades de los asociados.

6

Dar seguimiento constante a los indicadores de experiencia para abordar causas raíz de desviaciones en indicadores y evitar que se materialicen.

7

Medir y evaluar las acciones a implementar para mitigar los riesgos y preservar la imagen de la organización.

Vivamos con

Propósito

Alineado a su lema “Gente con Propósito”, en el 2023 Grupo CS basó su estrategia de comunicación en el tema “Vivamos con Propósito”,

mediante el cual, se enfocó en informar, asesorar y acompañar a sus asociados en el cumplimiento de sus objetivos y sueños.

De esta forma, realizó más de 30 campañas de comunicación para informar y promover sus diversos productos y servicios, proporcionando información clara, transparente e integral que permita a las personas la toma de mejores decisiones financieras que impacte de forma positiva en su calidad de vida.

Asimismo, y con el propósito de ofrecer alternativas innovadoras a sus asociados y el público en general, la organización mantuvo en el 2023 su participación en eventos masivos de alto impacto, tales como la Expo Construcción y Expo Móvil, desde donde se otorgaron soluciones financieras integrales, enfocadas en las necesidades de las personas y su realidad financiera.

En la primera actividad asesoraron a asociados para lograr su propósito de tener casa propia, alcanzando más de 1.5MM de personas en medios digitales. En el caso de la Expo Móvil, la compañía tuvo un alcance de más de 2MM de personas en medios digitales, promoviendo la inclusión financiera.

Además, la Cooperativa participó en más de 150 ferias y eventos en todo el país, promoviendo productos, servicios accesibles y brindando asesoría y educación financiera.





Brindando soluciones financieras

GRI FS6

Durante el 2023 desde CS Ahorro y Crédito se fortalecieron las líneas de crédito personal, hipotecaria, productiva y prendaria, con un impulso significativo al crédito prendario lanzado en el primer semestre del 2022.

Se entregó financiamiento a 893 asociados, permitiéndoles cumplir el sueño de adquirir un nuevo vehículo a través del crédito prendario. De esta cifra, 689 personas obtuvieron financiamiento en colones, y 204 en dólares, con una colocación total acumulada de más de ₡12.77 mil millones. Este esfuerzo contribuyó a diversificar la cartera de crédito, equilibrando las diversas líneas de crédito.

Destacando el impacto positivo en el ámbito productivo, la colocación de créditos productivos superó los ₡12.1 mil millones, brindando apoyo financiero a personas físicas para fortalecer sus negocios. Asimismo, se beneficiaron más de 298 familias con soluciones financieras para vivienda, alcanzando una colocación de más ₡14.63 mil millones.



En la línea de tarjetas de crédito, se diversificaron los productos con el lanzamiento de la tarjeta Black Premium, dirigida a un segmento con altos niveles de adquisición y consumo. En el ámbito digital, CS Divisas, la plataforma para la compra y venta de dólares, mantuvo excelentes indicadores a lo largo del año y recibió el

premio a la Innovación con Empresas Fintech de los premios Fintech Américas 2022.

Además, Grupo CS impactó positivamente la vida de sus asociados y clientes con más de 5,875 asistencias en el 2023, enfocadas en salud, servicios del hogar y personales. En paralelo, se impulsaron servicios adicionales para la población en general, incluyendo consultoría legal proporcionada por Innovalex, abarcando la liberación de prendas e hipotecas, venta de bienes adjudicados, entre otros servicios.

Optimización del marketing

Durante el primer trimestre del 2023, Grupo CS realizó mejoras en su sitio web de bienvenida para nuevos asociados, consolidando la información sobre beneficios y deberes en un lugar de fácil acceso. Además, implementó correos informativos personalizados según el producto o servicio crediticio adquirido por el asociado.

Asimismo, se realizaron ajustes en el sitio web para mejorar la experiencia del cliente, su navegación y usabilidad, implementando más páginas de llegada que permita la información y accesibilidad a los productos y que las solicitudes puedan ser atendidas en tiempo real por la organización.

Además, se llevaron a cabo pruebas A/B, de control y variante, para experimentar con mensajes, audiencias y objetivos de campaña, identificando

estrategias más efectivas para diferentes productos y mensajes. En cuanto a la gestión de presupuesto, se realizó una revisión constante para maximizar la eficiencia de las comunicaciones y controlar el gasto, reduciendo significativamente la inversión en este rubro y logrando mayores resultados.

Adicionalmente, se implementaron múltiples técnicas de automatización y personalización enfocadas en la fidelización del cliente, tales como; felicitación de aniversario, por cumpleaños, envío de kits informativos de bienvenida, entre otros.

Estas iniciativas consolidan a CS como una opción digital y simple para el mercado financiero, brindando soluciones integrales y una experiencia memorable a sus clientes.

Principales indicadores en soluciones financieras

- Crédito prendario**
 Colocación en crédito prendario: 893
Monto colocado: ₡12.774.867.351
- Crédito productivo**
 Colocación en crédito productivo: 190
Monto colocado: ₡12.105.123.474
- Crédito hipotecario**
 Colocación en crédito hipotecario: 298
Monto colocado: ₡14.630.183.941
- CS Divisas**
 Cantidad de transacciones: 1.066
Monto transado: \$1.521.127
- Cantidad de asistencias colocadas en el 2023: 5.875
- Leads digitales aportados en el 2023: 69.766



Avances de automatización de la CS Corredora de Seguros

SASB FN-IN-000.A

Durante 2023 y como parte de la estrategia de datos implementada por Grupo CS, desde la CS Corredora se continuó avanzando en la digitalización de sus procesos y servicios, implementando avances como:

- 1** Chat bot informativo: en colaboración con el Centro de Inteligencia Analítica (CIA), se implementó esta herramienta para proporcionar detalles sobre productos y servicios, mejorando la accesibilidad y la información para los clientes.
- 2** Estrategias para mejorar la experiencia del asegurado: entre el área de Experiencia en el Servicio y la empresa CS Corredora de Seguros, se implementaron acciones colaborativas para generar impactos positivos en la experiencia de los asegurados, ofreciendo un seguro integral, innovador y adaptado a las diversas necesidades.
- 3** Alta efectividad en gestión de cobros: se demostró un sólido desempeño en el cobro de pólizas individuales, por encima del 90%.
- 4** Alianzas estratégicas con cooperativas: para mejorar sus programas de seguros y ofrecer un servicio diferenciado, ampliando así su impacto en el mercado.
- 5** Rendimiento sobresaliente en canal de corredores externos: se superaron las metas establecidas, logrando un 123% de la meta de adquisición de clientes nuevos, superando la proyección del 100% y alcanzando un 206% de las primas generadas por pólizas individuales, superando la proyección del 200%.



Comunicación transparente

GRI 2-25, 416-2, 417-1, 417-2, 417-3, FS15 | SASB FN-IN-270a.1, FN-IN-270a.2, FN-CF-270a.4, FN-CF-270a.5

Grupo CS posee una estrategia de comunicación integral para fortalecer sus relaciones con los diversos grupos de interés. A través de protocolos internos y canales especializados, mantiene una comunicación efectiva y transparente con colaboradores, asociados, clientes, proveedores, socios estratégicos, autoridades y comunidades locales.

Esta estrategia ha contribuido a establecer una reputación sólida y a posicionar a Grupo CS como una fuente confiable de información en diversos temas. Un aspecto clave de esta estrategia es la priorización de la comunicación interna, asegurando que el 100% de los colaboradores estén informados antes del lanzamiento de cualquier comunicación externa.

Dentro del Procedimiento para la Gestión de la Comunicación Planificada, el cual regula el 100% de comunicaciones de la organización, se enfatiza la importancia de brindar información completa, precisa y comprensible sobre precios, características, costos, condiciones y términos de los productos y servicios, así como la duración del contrato y los períodos de cancelación. Asimismo, en el Manual de Gestión Ambiental se incluyen políticas para comunicar los impactos sociales y ambientales, detallando que estos deben informarse anualmente en el Informe de Rendición de Cuentas de la organización, disponible en el sitio web para consulta pública.

Además, durante el 2023, la organización actualizó su Base de Conocimiento Interna, un repositorio de información creado en el 2021 que contiene detalles sobre todos los productos, servicios y protocolos de servicio ofrecidos por Grupo CS a sus asociados y clientes. Esta actualización busca facilitar el acceso a la información clave para ejecutar procedimientos internos y responder de manera clara y ágil a consultas de asociados durante la gestión de trámites.

En 2023, no experimentamos pérdidas monetarias por procedimientos judiciales vinculados al marketing, la comunicación de información de seguros a clientes nuevos y antiguos, ni a la venta y mantenimiento de productos.

Protocolos de Comunicación Grupo CS

- ✓ Política para la regulación de las comunicaciones internas y externas
- ✓ Procedimiento para la Gestión de la Comunicación Planificada
- ✓ Procedimiento para la Atención y Gestión de Prensa
- ✓ Plan de Comunicación de Crisis



Además, se realizaron un total de 45 campañas de comunicación dirigidas al 100% de partes interesadas, a continuación, se muestra el detalle:

64.032

leads en CRM

27.456

Millones colocación campañas digitales

31%

Aporte colocación bruta

Tratamiento de quejas,

sugerencias y comentarios

En cuanto a las quejas, sugerencias o comentarios de asociados y clientes, la Contraloría de Servicios sirve como intermediaria entre las áreas de Grupo CS y el público que gestiona casos específicos. A través de este órgano, se maneja la información con confidencialidad, ética y transparencia para resolver los casos de manera oportuna.

Con el objetivo de reducir la cantidad de quejas recibidas, se implementaron acciones de refuerzo en 2023 con los equipos de venta y canales de contacto.



Sesiones de seguimiento mensuales con las áreas más recurrentes en quejas para validar mejoras.

Indicadores:

Cantidad de quejas recibidas durante 2022 y 2023.

Resultados:

En promedio mensual existe una reducción de 16 quejas mensuales, gracias a la estrategia de atención al cliente.

Charlas en conjunto con la Oficina del Consumidor Financiero, para todas las áreas de Grupo CS.

Indicadores:

Cantidad de colaboradores formados.
Cantidad de cursos de OCF

Resultados:

Cantidad de colaboradores que participaron en charlas 115, fechas entre el 18 y 20 de abril 2023

Además, la organización implementó un sistema de calificación para evaluar la procedencia de las quejas. Este sistema incluye un análisis detallado de las tipificaciones de las quejas, considerando el motivo y origen. En casos de quejas complejas, se elaboran informes con un análisis de causas, seguimiento y monitoreo para que sean corregidas en el menor tiempo.

Durante el periodo anterior, no se registraron casos de incumplimiento de normativas o códigos voluntarios relacionados con información, etiquetado, comunicaciones de marketing, impactos en salud y seguridad. De igual manera, no existieron pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el marketing y la comunicación de información relacionadas con productos de seguros a clientes nuevos y antiguos.



Seguridad de la información

GRI 418-1 | SASB FN-CB-230a.1, FN-CB-230a.2, FN-CF-220a.1, FN-CF-220a.2, FN-CF-230a.1, FN-CF-230a.2, FN-CF-230a.3

La protección de la información de Grupo CS, incluyendo datos de la entidad, clientes, proveedores y asociados, es esencial y se rige por estándares internacionales para minimizar el impacto y la frecuencia de incidentes de seguridad. Estos esfuerzos buscan mantenerse en línea con los niveles de riesgo definidos por la Dirección y la Alta Gerencia.

En 2023, Grupo CS tomó medidas importantes para proteger la información de sus asociados y clientes. Estas incluyen usar tecnología avanzada de análisis de datos para detectar amenazas, cifrar la información en computadoras portátiles, establecer procedimientos claros para el desarrollo y manejo de datos, y mejorar las herramientas de seguridad cibernética en todas sus plataformas transaccionales y sitio web. También, se aseguraron de cumplir con las normativas de seguridad establecidas y llevaron a cabo pruebas para identificar y corregir posibles vulnerabilidades en sus sistemas.

Estas acciones permiten a Grupo CS determinar los requerimientos del Marco de Gestión de las Tecnologías y Seguridad y ejecutar acciones preventivas a lo largo del año.

68.066

Cantidad de amenazas detectadas y contenidas por la herramienta antivirus

754

Cantidad de colaboradores que llevaron el curso de seguridad de la información

596

Cantidad de reportes de alertas generados por el centro de operaciones de seguridad (SOC)

Adicionalmente, la política para el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) con la que cuenta la organización, define las pautas para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el sistema de gestión de seguridad de la información, con el propósito de preservar, asegurar y garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información del 100% de las partes interesadas de Grupo CS.



- La política sea apropiada para el propósito de GRUPO CS.
- Proporcione un marco de referencia para establecer los objetivos de continuidad de negocio.
- Incluya el compromiso de satisfacer los requisitos aplicables al SGSI.
- Incluya un compromiso de mejora continua del SGSI, para asegurar que la política se alinee a los requerimientos de la organización.
- El SGSI sea congruente con el perfil de riesgo, el tamaño, la complejidad y el volumen de las operaciones de la entidad.

Gracias a la implementación de estas buenas prácticas, durante el 2023 no se tuvieron sanciones monetarias por incidentes de ciberseguridad con fuga de información, ni violaciones a la privacidad de la información de los clientes por parte de los colaboradores de la organización.

Próximos

pasos

Para el próximo periodo, las prioridades de Grupo CS incluyen fortalecer los mecanismos contra ataques en la fase de reconocimiento con el objetivo de reducir riesgos y costos de mitigación.

Además, trabaja en una estrategia de mejora constante en las herramientas de seguridad de la plataforma tecnológica, con la finalidad de optimizar recursos según las mejores prácticas de la industria y planea elevar los niveles de madurez de los controles de seguridad, siguiendo la Normativa Técnica aplicable.

Asimismo, se continuará con programas de capacitación y concientización en el 100% de colaboradores para fortalecer su conocimiento y la efectividad en temas de seguridad de la información, lo cual incluirá la realización de simulacros.



09

COLABORADORES



Compromiso con el equipo

GRI 2-7, 2-8, 2-23, 2-30, 3-3

Como una de sus partes interesadas priorizadas, Grupo CS trabaja bajo una cultura organizacional

enfocada en el bienestar de sus colaboradores, promoviendo un ambiente laboral saludable y equilibrado. Reconocida como una organización humana, innovadora e inclusiva, establece relaciones basadas en el respeto, la confianza, la comunicación, la inclusión y un propósito compartido.

Su objetivo principal es mejorar las condiciones del 100% de los equipos de trabajo, para impulsar su desarrollo integral, elevando los niveles de satisfacción, empoderamiento, eficiencia y productividad, para asegurar el bienestar físico, mental, emocional e interpersonal.

Además, Grupo CS se concentra en atraer y retener el mejor talento alineado con su estrategia general. Desde la gestión de personas se utilizan indicadores como la rotación de personal, capacitaciones internas, contrataciones externas y brecha de género en capacitación, para evaluar el progreso. Durante el 2023, se implementaron nuevas políticas y herramientas para una gestión eficiente de las personas y brindar mejores beneficios a los colaboradores.



Al concluir el año 2023, Grupo CS contaba con una plantilla de 774 colaboradores. De este total, 708 pertenecen a CS Ahorro y Crédito, 43 a CS Corredora de Seguros, 13 a Nova Hub y 10 a Innovalex. Todos los colaboradores trabajan a jornada completa y casi la totalidad, un 98,96%, tiene contrato permanente. Se destaca un enfoque en el talento joven, representando el 31% de la plantilla, con menos de 30 años.

Enfoque en la salud y el bienestar integral

En línea con su compromiso hacia los colaboradores, Grupo CS siguió fortaleciendo en 2023 la aplicación de uno de sus valores fundamentales: poner a las personas en primer lugar. Para lograr este objetivo, la empresa cuenta con su Programa Integral de Salud y Bienestar, denominado Mi Bienestar CS.

Durante 2023, Mi Bienestar CS evolucionó fortaleciendo aún más la relación de respeto, confianza, inclusión y propósito entre los colaboradores de Grupo CS.



Este programa proporciona herramientas esenciales de prevención y cuidado en materia de salud, seguridad y bienestar laboral, enmarcadas en tres pilares principales:

Cuerpo

En el ámbito físico, se brindaron charlas sobre estilos de vida saludables y se fomentó la actividad física a través de diversas actividades durante una feria de salud.

Mente

En cuanto a la mente, se potenció el desarrollo del talento y el crecimiento personal y profesional.

Alma

Se reforzó el mensaje de que cada colaborador es fundamental para la organización, reconociendo su compromiso y contribución diaria para hacer de Grupo CS un excelente lugar para trabajar.



Cuerpo

Seguridad y salud en el trabajo

GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10

La seguridad y salud integral de los colaboradores son aspectos fundamentales para la organización. Por esta razón, se implementa una estrategia preventiva para mitigar los riesgos inherentes a cada puesto de trabajo. Se cuenta con un Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo (SST) que cubre al 100% de los colaboradores, proveedores y asociados. Este sistema está diseñado de acuerdo con las normativas internacionales y locales, como la INTE/ISO 45001, ISO 9001, INTE G35, ISO 14001 y la legislación vigente en Costa Rica relacionada con esta materia.

Durante el 2023, se realizó la revisión anual de la matriz de riesgos de SST en la plataforma oficial de riesgo CS Suite, junto con auditorías internas y externas para evaluar la gestión del sistema y definir medidas de control para mitigar posibles riesgos.

Asimismo, para garantizar la calidad de los servicios de salud, se cuenta con el Manual de Salud Ocupacional, que incluye pautas para medir la satisfacción de los usuarios del Consultorio Médico de Grupo CS y se implementó una línea de escucha abierta para los colaboradores y sus necesidades.

Durante el año, también se actualizó la documentación relacionada con Seguridad y Salud en el Trabajo, incluyendo el Plan de Preparación y Respuesta ante una Emergencia, Formulario de Inspección de Equipos de Emergencia, Plan Básico de Prevención de Incendios, entre otros y se realizaron simulacros con la participación del 100% de colaboradores de todas las áreas y emplazamientos.

Bajo este pilar, se establecieron varios programas para promover el bienestar integral de todos los colaboradores.

Programas de bienestar integral

Programa de pausas activas

Presencial

Se fomentan las pausas laborales con estiramientos, automasajes y movimiento, también, a través de un colaborador designado como líder para recordar las pausas y dirigir los estiramientos, el cual se capacita constantemente.



Riesgo relacionado

Enfermedades laborales y lesiones musculoesqueléticas

Programa de vacunación contra la influenza y COVID 19

Presencial

Campaña informativa y aplicación de la vacuna contra la influenza y COVID-19



Riesgo relacionado

Transmisión del virus de COVID 19 e influenza entre los colaboradores de Grupo CS



Programa Movámonos con Propósito

Presencial

Incentivar la actividad física en los colaboradores al fortalecer el trabajo en equipo y la integración entre las diferentes áreas, en actividades tales como: Campeonato de Fútbol 7, clases de yoga y zumba.



Riesgo relacionado

Enfermedades laborales y lesiones musculoesqueléticas

Semana de la prevención de emergencias

Presencial

Durante una semana se hizo una campaña de comunicación sobre los protocolos de actuación en caso de las diferentes emergencias, así como los dos simulacros anuales.



Riesgo relacionado

Enfermedades laborales y lesiones musculoesqueléticas

Programa para la prevención del cáncer de mama

Virtual y Presencial

Durante el mes correspondiente, se realizó un comunicado con información acerca de la prevención y el día específico se realizó una actividad de concientización con las distintas áreas.

Riesgo relacionado

Desarrollo de enfermedades no ocupacionales en Grupo CS

Semana de la Salud y Seguridad en el Trabajo

Virtual y Presencial

Durante una semana se hizo una campaña de comunicación con el lema: Somos un lugar seguro para trabajar. Se hicieron repaso de los roles de las ...comisiones de seguridad ocupacional, así como las brigadas y otros temas referentes a la Salud y Seguridad Laboral.

Riesgo relacionado

Prevención de Riesgos Laborales en los centros de trabajo de Grupo CS

Además, en línea con su compromiso, se fortaleció el conocimiento del equipo de brigadas, compuesto por 50 colaboradores. A través del cual, se impartieron temas relevantes y capacitaciones como manejo de extintores, reanimación cardiopulmonar (RCP), uso de desfibrilador, primeros auxilios básicos y maniobras de evacuación.

Y se reforzaron los conocimientos técnicos de los colaboradores a través de las 24 Comisiones de Salud Ocupacional, representadas por 48 colaboradores, quienes participaron en sesiones de capacitación sobre manejo de emergencias.

Grupo CS tuvo en 2023 solo tres reportes de accidentes laborales ante el Instituto Nacional de Seguros (INS).



Principales cursos sobre salud y seguridad en el trabajo

Prevención del cáncer de mama

Se realizaron visitas a los edificios principales entregando brochure informativos sobre signos de alerta, medidas preventivas, autoexamen.

300 participantes

Prevención del cáncer de próstata

Se realizaron visitas a los edificios principales entregando brochure informativos sobre signos de alerta, medidas preventivas, autoexamen.

300 participantes

Charla de evacuación inclusiva

Se capacitó a los equipos de brigada en los protocolos correctivos para dirigir a las personas con alguna discapacidad durante una evacuación de emergencia.

50 participantes

Charla sobre la vacunación de la influenza

Por medio de una sesión virtual se capacitó a los colaboradores acerca de la importancia de la vacunación.

50 participantes

Charla sobre el bienestar de la piel

Charla sobre el bienestar y cuidados de la piel.

80 participantes

Seguridad laboral y salud positiva

En conmemoración del día mundial de la SST, se realizó un webinar institucional, en el cual se abordaron temas como: lecciones aprendidas en SST durante la pandemia COVID-19, por qué somos un lugar seguro para trabajar y tips para tener una salud positiva en los puestos de trabajo.

400 participantes

Salud bucodental

Charla sobre acciones de salud que deben tener las personas a nivel bucodental, para prevenir enfermedades y mejorar su bienestar.

40 participantes

Inteligencia emocional

Webinar institucional para conocer qué es, su importancia y aplicación de la inteligencia emocional

500 participantes

Charla salud visual

Charla sobre acciones preventivas para tener una buena salud visual

24 participantes

Charla Hablemos de COVID

Medidas de prevención para mitigar el riesgo de contagio COVID-19, y las reglas de oro que tiene Grupo CS para este fin.

38 participantes



Principales cursos sobre salud y seguridad en el trabajo

Rendición de cuentas y consulta a los colaboradores

Espacio con brigadistas e integrantes de Comisión de Salud Ocupacional, en el cual se presentó la rendición de cuentas de la gestión de ambos equipos, así como el plan de trabajo 2023. Se generaron también consultas sobre temas o acciones en temas de Salud y Seguridad en el Trabajo (SST) en el 2023

60 participantes

Charla sobre el lavado de manos

Por medio de una sesión virtual se concientizó a los colaboradores acerca del lavado de manos, como método preventivo para evitar enfermedades.

50 participantes

Safety hour

Reunión de brigadistas donde se tocan temas relacionados al manejo de emergencias, así como temas preventivos en materia de SST.

50 participantes



Consultorio médico

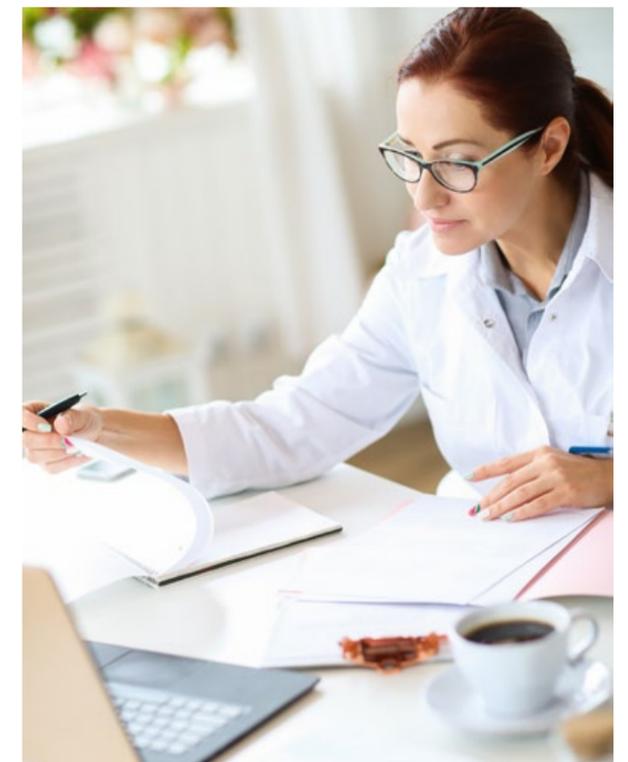
El Consultorio Médico de Grupo CS, afiliado al Instituto Nacional de Seguros (INS) y a la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS), ofrece atención durante la jornada completa con modalidades de consulta presencial y tele consulta, complementadas por servicios de enfermería y terapia física. Además de la atención, se organizan eventos de promoción de la salud, como ferias de salud, nutrición, odontología y prevención de cáncer, llegando al 100% de los colaboradores. También, se incluyen visitas médicas a los lugares de trabajo para realizar tamizajes preventivos y promover el bienestar del personal.

La comunicación directa con el encargado de Salud y Seguridad en el Trabajo facilita un seguimiento efectivo de los casos, con enfoques interdisciplinarios que involucran a médicos, expertos en seguridad laboral y fisioterapeutas. También, a través de CS Bienestar, el plan de asistencia 24/7 que la CS Corredora de Seguros pone a disposición de sus asociados y clientes, la organización puede realizar estudios tempranos y referir a especialistas, en caso de que sea necesario. Además, se lleva a cabo una revisión mensual de los indicadores del Consultorio Médico en colaboración con SST para establecer planes de acción, seguimiento y monitoreo.

En la Feria de la Salud realizada en 2023, participaron más de 150 colaboradores y diversos proveedores de servicios médicos, incluyendo odontología, nutrición, audiometría, fisioterapia, optometría y dermatología, con el propósito de brindar bienestar a los colaboradores.

Durante el año 2023, Grupo CS logró importantes hitos, entre los que se destacan:

- ✓ **Galardonados por quinta vez consecutiva** como Consultorio INS Clase A (distinción semestral).
- ✓ Reconocidos como **la primera institución financiera en Costa Rica en adoptar el SIMA** (Expediente digital en línea del Instituto Nacional de Seguros).
- ✓ Ampliación de la disponibilidad de **consultas médicas preventivas a 300 espacios mensuales**.
- ✓ Extensión de las **terapias preventivas en fisioterapia a 120 espacios mensuales**, con el propósito de mitigar lesiones musculoesqueléticas.
- ✓ **Implementación de campañas de vacunación contra el Covid-19** (84 vacunados), Tétano (58 vacunados), Influenza (160 vacunados) y Neumococo 23 (6 vacunados).
- ✓ **633 tamizajes preventivos**, cubriendo al 81% de los colaboradores.
- ✓ Se llevaron a cabo **75 electrocardiogramas preventivos** para los colaboradores participantes en el Campeonato de Fútbol7.



Durante 2023 Grupo CS tuvo cuatro accidentes laborales registrados y un accidente laboral con consecuencias considerables (sin incluir fallecimientos), no existieron fallecimientos resultantes de una dolencia, enfermedad o accidente laboral. Su objetivo es seguir trabajando para prevenir lesiones en los colaboradores y potenciar su bienestar.

Mente

Capacitación y desarrollo de carrera

GRI 404-1, 404-2

Grupo CS se compromete a cultivar un talento equipado con las mejores habilidades. A través de un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC), liderado por el área de Gestión del Talento en colaboración con los líderes de cada área, se identifican las competencias técnicas y de liderazgo requeridas en la organización. Estas necesidades se abordan mediante capacitaciones internas, incluyendo talleres, webinars y cursos virtuales, evaluando su impacto a través de pruebas de aprovechamiento y desarrollo laboral, para fomentar la transferencia de conocimientos entre los diferentes equipos.

El Programa de Capacitaciones y Desarrollo fortalece de manera integral y continua los conocimientos, habilidades y competencias de los colaboradores en temas relacionados con valores, cultura, transformación digital, liderazgo y otros aspectos relevantes, contribuyendo a la consecución de los objetivos estratégicos de la organización.



Posterior al lanzamiento de la plataforma “Universidad Corporativa CS” en 2022, se mantuvo el compromiso con la cultura de aprendizaje. Gracias a la alianza con UBITS, el HUB de aprendizaje en línea para el desarrollo de competencias, durante el año 2023, se realizaron 14 cursos cortos dirigidos a diferentes niveles jerárquicos y áreas de la organización. Estos cursos permitieron el desarrollo de habilidades nuevas y el fortalecimiento de las ya existentes entre los colaboradores, a través de aspectos como: mentalidad de liderazgo, comunicación empática, trabajo en equipos altamente efectivos, inteligencia emocional, resiliencia, definición de objetivos e indicadores y gestión del cambio, entre otros.

De manera complementaria, se realizaron capacitaciones bajo la modalidad de cursos regulatorios virtuales, incluyendo:

- ✓ **Continuidad del negocio 2023** beneficiando a 692 colaboradores.
- ✓ **Visualizadores**, estrategia de datos, dirigido a 185 colaboradores.
- ✓ **Curso I Seguridad de Información** para 678 colaboradores.
- ✓ **Manual de Conducta de Grupo CS**, con una cobertura del 100% de colaboradores.
- ✓ **Control Interno Corporativo y Gestión de Control del Riesgo de Fraude**, impartido a 501 colaboradores.
- ✓ **Curso II Seguridad de Información**, para 639 colaboradores.
- ✓ **Curso de CICAC Teórica**, beneficiando a 655 colaboradores.



Programas de capacitación 2023

Liderazgo, mentalidad de cambio y crecimiento

Fomentar y potenciar sus habilidades blandas y técnicas ante los entornos cambiantes

20 jefaturas

Liderando con propósito

Fortalecer habilidades blandas de coaching, trabajo en equipo y adaptación al cambio.

12 coordinadores

Mejoremos Costa Rica by Jhon Maxwell

Potenciar habilidades como la comunicación, toma de decisiones, escucha activa, integridad, ser competente, trabajo en equipo etc.

51 colaboradores

Cobros un Equipo Ganador

Fortalecer su sentido de permanencia y pertenencia en la organización

58 colaboradores

Todos somos gestores de cambio

Potenciar la adaptación al cambio de manera saludable y mitigar las resistencias ante los diferentes escenarios cambiantes

720 colaboradores

Onboarding

“Todos a bordo” es un programa de inducción al puesto al nuevo colaborador, cuyo objetivo es fomentar de manera integral un sentido de pertenencia y permanencia desde el primer día al brindar todas las herramientas necesarias de conocimiento de las diferentes áreas que conforman la organización.

319 colaboradores

Expertos CS

Es un programa de inducción al puesto al colaborador de nuevo ingreso, que nace durante este 2023 como necesidad de formación integral, ya que brinda herramientas de conocimiento experto en productos y servicios que ofrece la organización para el actual y potencial asociado.

80 colaboradores

Comunicación, confianza y feedback

Enfocado a los líderes de la organización con el objetivo de propiciar espacios de escucha activa, confianza y comunicación en profundidad con los equipos a cargo.

61 líderes



Promedio de horas de formación por categoría laboral

4,04 Directores

2,92 Gerentes

2,20 Jefes

1,81 Coordinadores

1,99 Colaboradores administrativos y sucursales

A continuación, se muestra la media de horas de formación por categoría laboral y sexo, que también incluye las horas dedicadas a la capacitación en temas éticos y regulatorios, como anticorrupción, prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo:

Durante este 2023 se invirtieron 10.893 horas en procesos de desarrollo y formación del talento humano.

Evaluación de desempeño

GRI 404-3

Grupo CS implementó por quinto año consecutivo un proceso transparente que evalúa de manera objetiva las competencias clave de sus colaboradores, las cuales influyen directamente en el rendimiento de la organización. Este proceso se basa en una red de evaluadores 360° que aseguran una visión completa y equilibrada del desempeño de cada persona.

En este proceso, se utilizan las funcionalidades de la Plataforma de Desempeño de Gestión Humana (HCM), en la cual se cargan los evaluadores (jefatura, pares y subalternos, en los casos que aplique) y se califican dos secciones: la

de competencias, donde se evalúan diferentes habilidades y la de feedback abierto, que permite a los evaluadores compartir comentarios objetivos sobre el desempeño del colaborador.

Una vez completada la evaluación, los resultados se dividen en tres categorías: muy satisfactorio (mayor al 90%), satisfactorio (entre 85% y 89%) y poco satisfactorio (menor al 84%). En caso de obtener una calificación "poco satisfactoria", se implementan estrategias para lograr un mejor resultado en la siguiente evaluación.

Gestión del cambio

Por segundo año consecutivo, Grupo CS implementó su proceso de gestión del cambio,

cuyo objetivo principal es facilitar y lograr la implementación exitosa de programas, proyectos, procesos e iniciativas de transformación o adaptación. Esto requiere trabajar con las personas para asegurar la aceptación y asimilación de los cambios y mitigar cualquier resistencia que pueda surgir; lo que permite trabajar la resiliencia, manteniendo una mentalidad adaptativa e innovadora.

Asimismo, el modelo de cambio organizacional se basa en la metodología ADKAR de Prosci Latam (awareness, desire, knowledge, ability and reinforcement, por sus siglas en inglés) y se aplica para definir el éxito, desplegando planes de comunicación, capacitación, gestión de resistencia y seguimiento.

Colaboradores evaluados por categoría profesional 2022-2023

1	15	578
Gerente general	Gerentes	Operativos y administrativos
5	58	657
Personal directivo	Mandos medios	Total

Durante 2023 se fortaleció la cultura de feedback transparente y de comunicación en doble vía, mediante sesiones individuales y grupales que fomentaron la escucha activa y el reconocimiento del trabajo exitoso, compartiendo buenas prácticas y herramientas para el desarrollo del talento.



Alma

Compromiso y clima laboral

GRI 401-2,401-3, 406-1, 405-2, 201-3

Conscientes de la importancia de mantener un clima laboral saludable y equilibrado, la organización se dedicó a implementar las mejores prácticas para el bienestar de su equipo, promoviendo una cultura de retroalimentación transparente y comunicación bidireccional mediante sesiones individuales y grupales para fomentar la escucha activa y el apoyo mutuo, fortalecer el clima organizacional e identificar áreas de mejora en comunicación, trabajo en equipo, integración y sentido de pertenencia.

Igualdad de oportunidades

Grupo CS cultiva una atmósfera de respeto, inclusión e igualdad, promoviendo un entorno que valora los derechos humanos y reconoce la importancia de la diversidad, la colaboración y la promoción de espacios laborales sanos e inclusivos para impulsar la innovación y la productividad.

Esta filosofía se refleja en el hecho de que el 19% de las contrataciones realizadas durante el 2023 fueron cubiertas a nivel interno, como parte del compromiso de brindar oportunidades de manera equitativa y promover el crecimiento y desarrollo profesional y personal del talento dentro de la organización.

El compromiso sólido de promover la equidad de género y ofrecer oportunidades de desarrollo, se materializa en que el 47% de la fuerza laboral son mujeres, ocupando el 35% de los roles gerenciales.

La compañía está alineada con la Declaración Mundial de Derechos Humanos, los diez principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y la normativa local, específicamente el artículo 404 de la Ley 9343: Reforma procesal laboral del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS). Este artículo prohíbe la discriminación en el ámbito laboral por motivos como la edad, etnia, sexo, religión, raza, orientación sexual, estado civil, opinión política, ascendencia nacional, origen social, filiación, discapacidad, afiliación sindical, situación económica u otras formas análogas de discriminación. Todo esto está detallado en el Manual de Conducta, disponible para todos los colaboradores a través de la herramienta de consulta interna, ISOTools.

Al iniciar el 2023 Grupo CS tenía un 12% de brecha en la igualdad de género y la redujo en un 6% al fortalecer la cultura de igualdad de oportunidades.



Ratio del salario de mujeres frente a hombre 2023

0	Directores
0.8	Gerentes
0.88	Jefes
0.75	Coordinadores
0.91	Colaboradores administrativos y de sucursales

Las remuneraciones se fijan de manera estandarizada, con rangos específicos para cada perfil profesional, garantizando la equidad de género.

Durante el 2023 no se conformaron sindicatos ni se reportaron casos de discriminación.

Programa de beneficios

En 2023 Grupo CS mejoró los beneficios ofrecidos a todos los colaboradores, para promover la motivación y la salud.

- Seguro de vida: programa de salud integral que cubre la atención de emergencias, teniendo acceso a consultas con médico general, psicólogo, fisioterapeuta, exámenes médicos, entre otros.
- Licencia por cumpleaños: el empleado goza de un día libre.
- Becas para estudios universitarios: se aplican descuentos mediante convenios con diversas universidades del país.
- Modalidad de trabajo Híbrido 3x2: aplica para puestos teletrabajables definidos por Grupo CS.
- Médico de empresa: mediante un consultorio disponible de atención mediante el cual se pueden realizar consultas, citas y chequeos médicos en general.
- Vacaciones diferenciadas: con goce salarial.

Durante el 2023, se amplió el Programa de Beneficios para que los colaboradores puedan realizar diligencias personales. También se agregó una póliza de gastos médicos aplicable a puestos de liderazgo.

- Incentivo anual por desempeño: para reconocer el esfuerzo del talento de Grupo CS.
- Horarios flexibles según las necesidades de los colaboradores.
- Actividades enfocadas al bienestar (charlas, webinar, cápsulas informativas) tanto virtuales como presenciales).
- Oportunidades de crecimiento interno: Grupo CS promueve que el 20% de sus vacantes sean cubiertas con talento interno.
- Licencia por matrimonio
- Programa de pausas activas: se promueve su realización al menos dos veces al día.
- Licencia por fallecimiento (cónyuge, hijos, padres y hermanos).



Permiso parental

En Grupo CS todos los colaboradores tienen garantizado el derecho al permiso parental. Durante el periodo, se concedieron un total de 14 permisos de paternidad y 17 de maternidad. Al finalizar el permiso, el 84% de los padres y madres regresaron a sus puestos de trabajo, y después de un año, el 78% permaneció en la empresa.



Hombres

Permiso parental: 14

9

Nº de empleados que, después del permiso parental 2022 continúan en su trabajo en los siguientes 12 meses

100%

Tasa de regreso al trabajo después del permiso parental 2023

82%

Tasa de retención de los empleados que se acogieron al permiso parental

Mujeres

Permiso parental: 17

12

Nº de empleados que, después del permiso parental 2022 continúan en su trabajo en los siguientes 12 meses

71%

Tasa de regreso al trabajo después del permiso parental 2023

75%

Tasa de retención de los empleados que se acogieron al permiso parental

Total

Permiso parental: 31

21

Nº de empleados que, después del permiso parental 2022 continúan en su trabajo en los siguientes 12 meses

84%

Tasa de regreso al trabajo después del permiso parental 2023

78%

Tasa de retención de los empleados que se acogieron al permiso parental

10

GESTIÓN
AMBIENTAL



Compromiso con el ambiente

Grupo CS reconoce la importancia estratégica y esencial de la gestión ambiental en sus operaciones. Por ello, se ha comprometido a salvaguardar el ambiente mediante un desempeño ambiental positivo, enmarcado en su Sistema de Gestión Integrado (SGI). Este enfoque le permite identificar, evaluar y priorizar sus impactos ambientales, obteniendo como resultado una comprensión precisa del impacto ambiental de su operación en el país, abarcando todos sus emplazamientos y el alcance total de sus productos y servicios.

Para alcanzar este objetivo, la organización cuenta dentro de su SGI, con un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) certificado según la norma INTE/ISO 14001:2015, que sirve como base para definir objetivos, programas y proyectos. Este sistema permite identificar y gestionar eficazmente sus impactos ambientales, incluida la generación de emisiones atmosféricas, mediante planes de acción orientados a mejorar la eficiencia en el uso de recursos y la mitigación de los impactos asociados.

El Sistema de Gestión Ambiental establece las políticas y directrices para prevenir riesgos e impactos ambientales en los procesos de toda la organización.



Durante el año 2023 la organización se enfocó en fortalecer y mejorar su Sistema de Gestión Ambiental, identificando las necesidades en la gestión de aspectos ambientales y en la realización de auditorías internas y externas conforme a la norma INTE/ISO 14001:2015, lo que le permite garantizar las buenas prácticas en sus operaciones y extenderlas a su cadena de valor.

Además, como parte de sus compromisos con los más altos estándares en sostenibilidad, Grupo CS ha suscrito la Carta de Ambiciones Climáticas, el Protocolo de Sostenibilidad para el Sector Financiero, el compromiso con PCAF y la Alianza Bancaria para las Cero Emisiones Netas, para fijar sus metas de reducción de emisiones, apoyar a la mitigación del cambio climático y ser líderes en la transición del sector financiero hacia una economía descarbonizada, sostenible y resiliente. Para obtener más información sobre estas iniciativas, consulte el Capítulo de Banca Responsable.



Energía y emisiones

GRI 2-4, GRI 302-1, 302-3, 302-4, 305-1, 305-2, 305-4, 305-5

En cuanto la evaluación de desempeño de los órganos de gobierno y los comités técnicos, se realiza una autoevaluación anual sobre los riesgos operacionales de su gestión, que incluye, entre otros aspectos, la eficacia de las prácticas de Gobierno Corporativo y la revisión de su estructura, tamaño y composición. Tal y como lo indica su Política para la Evaluación de Desempeño de la Alta Gerencia, Órganos Sociales y Comités Técnicos:

Programa Carbono Cero en Acción

La reducción del impacto de las emisiones de gases de efecto invernadero en la cadena de valor de Grupo CS y sus partes interesadas es el enfoque del Programa Carbono Cero en Acción. Su propósito es mitigar el impacto ambiental, impulsar la eficiencia operativa y la resiliencia organizacional mediante diversas iniciativas, alianzas y capacitaciones que se alinean con una ruta de descarbonización acorde a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la meta de Net Zero Global.

El programa también se centra en el desarrollo de proyectos de autogeneración eléctrica con energías renovables, movilidad sostenible y la promoción de alianzas estratégicas para incidir en sectores y regiones específicas.

Entre los esfuerzos destacados se encuentran la migración de la flota vehicular hacia transportes híbridos y eléctricos, la instalación de paneles solares en distintos emplazamientos desde el año 2020, reemplazo de aires acondicionado a más eficientes y la implementación de infraestructura adecuada para fomentar el uso de medios de transporte sostenibles.

Movilidad sostenible

Como parte de sus acciones enfocadas en la protección del ambiente, Grupo CS promueve el uso diario de medios de transporte sostenibles entre sus colaboradores y asociados. Para facilitar esto, cuenta con la infraestructura necesaria:



11 sucursales con ciclo parqueos.



CS Cletas, un sistema de bicicletas para el transporte de colaboradores en la Gran Área Metropolitana.



10 estaciones de carga para vehículos eléctricos en los diferentes emplazamientos y sucursales.



La promoción de créditos prendarios en soluciones móviles sostenibles.



Gracias a estas alianzas se gestionaron 400 kg de residuos de tarjetas y plásticos PVC para crear mesas y topes de parqueo y un total de 100 kg de lonas que han sido convertidas en bolsas, separadores y folders, promoviendo así la economía circular en CS.

Alianzas estratégicas para impulsar temas de sostenibilidad

Grupo CS colabora activamente con la Agencia de Cooperación Alemana para el Desarrollo (GIZ), abordando de forma conjunta iniciativas de eficiencia energética, apoyo técnico y divulgación del proceso de Net Zero, además de compartir su estrategia sostenible de negocio para involucrar a otras instituciones financieras. Por otro lado, firmó un convenio con la fundación Huella Colectiva, centrado en impulsar la economía circular y el supra-reciclaje mediante la gestión responsable de los residuos de sus campañas publicitarias y textiles. Los residuos de sus tarjetas a su vez son gestionados por medio de otro aliado, lo que permite utilizarlo como materia prima para otros insumos.

Adicionalmente, la organización brinda apoyo a mujeres emprendedoras y personas en situación de vulnerabilidad social a través de voluntariado y programas sociales, con el propósito de atender los distintos impactos asociados a su estrategia ASG.

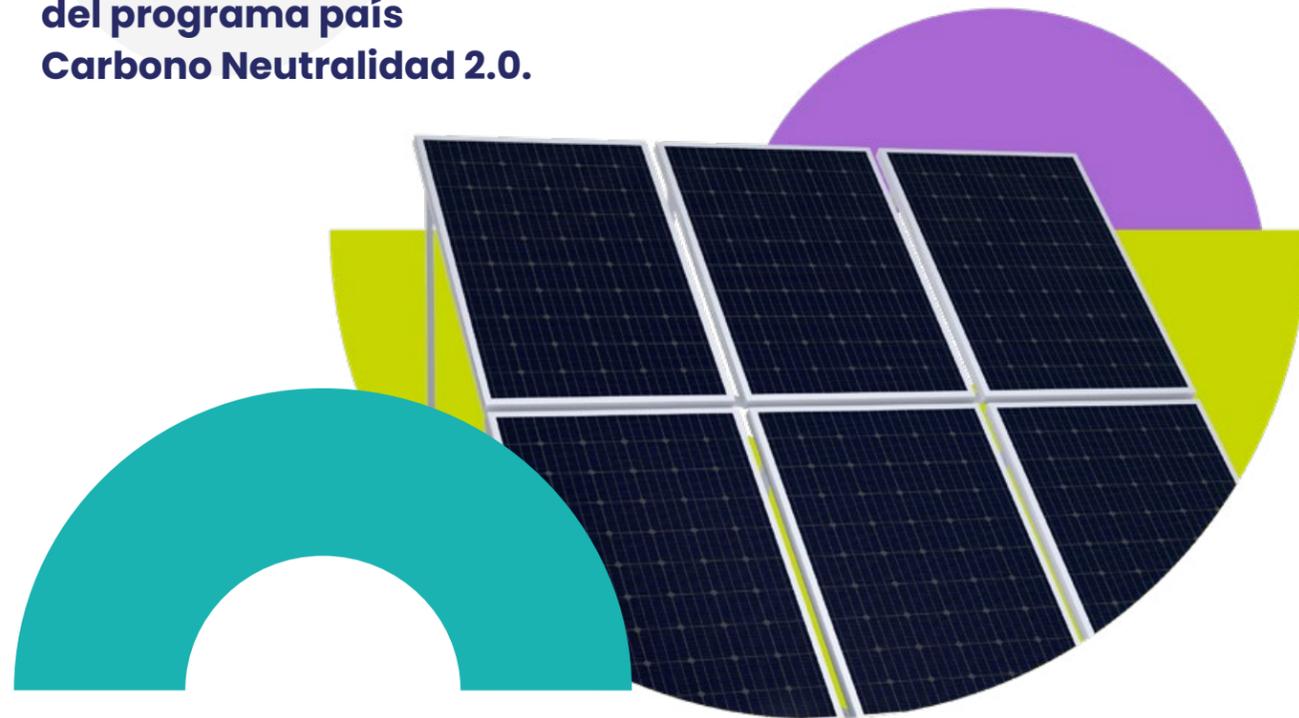
Sistema de Gestión de la Carbono Neutralidad

En febrero de 2023, Grupo CS llevó a cabo la auditoría interna para la recertificación del reconocimiento de Carbono Neutralidad, de conformidad con las normas INTE B5: 2021 e INTE/ISO 14064-1:2019, así como los lineamientos del Programa País para la Carbono Neutralidad 2.0. Este proceso evaluó el inventario de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y las medidas de mitigación y adaptación al cambio climático del año 2022. En marzo de 2023, la organización se sometió por noveno año consecutivo a la auditoría externa para obtener la recertificación de este importante reconocimiento nacional.

Durante el año 2022, Grupo CS emitió 175,26 toneladas de CO₂e, las cuales fueron compensadas con la compra de 229,73 tCO₂e a FONAFIFO (Fondo Nacional de Biodiversidad). Estas acciones, junto con la compensación adicional, permitieron mantener la carbono neutralidad plus. Además, implementaron iniciativas para reducir 1,42 ton CO₂e a través de la transición a vehículos híbridos y motos eléctricas y proyectos de paneles solares en sus diferentes sucursales y emplazamientos.

Por cuarto año consecutivo, Grupo CS, obtuvo el reconocimiento del **carbono neutralidad plus, máximo galardón del programa país Carbono Neutralidad 2.0.**

Para mejorar la precisión del inventario de GEI del año 2022, se recalculó el año base y se implementaron mejoras en el cálculo de las emisiones de alcance 3. Todo con una nueva metodología para medir las emisiones indirectas de GEI por transporte en viajes de negocios terrestres nacionales. También hubo una mejora en la recopilación de datos y en la metodología de cálculo de las emisiones financiadas. Asimismo, durante el 2023, Grupo CS mantuvo por cuarto año consecutivo el reconocimiento de carbono neutralidad plus, siendo una de las primeras organizaciones en incluir las incertidumbres en su inventario de GEI. Tanto la auditoría interna como externa destacaron este aspecto como un punto fuerte de la gestión de carbono neutralidad de la organización, así como la importancia y relevancia de los proyectos para mitigar y adaptarse al cambio climático en las operaciones y gestión del negocio.



Contribución para mitigar el cambio climático

Como parte de su compromiso ambiental, la organización participó activamente en el Comité de Gestión de Gases de Efecto Invernadero y Cambio Climático de INTECO (Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica) a lo largo de 2023. Durante el primer semestre, apoyó la revisión de la nueva norma internacional para la carbono neutralidad ISO 14068, y durante el segundo semestre, formó parte del equipo que lideró la traducción de esta norma al español. Además, colaboradores de la organización contribuyeron a grupos de trabajo que promueven estándares internacionales a través del Comité ISO/TC 207/SC 7/WG 15 DIS 14068 Carbono Neutralidad.

Consumo energético

La energía eléctrica comprende el consumo en las instalaciones de la organización, **excluyendo el porcentaje por bienes adjudicados o cajeros automáticos ubicados fuera de las instalaciones de CS.**



Consumo total de electricidad (kWh)

2021
1.284.199

2022
1.320.638

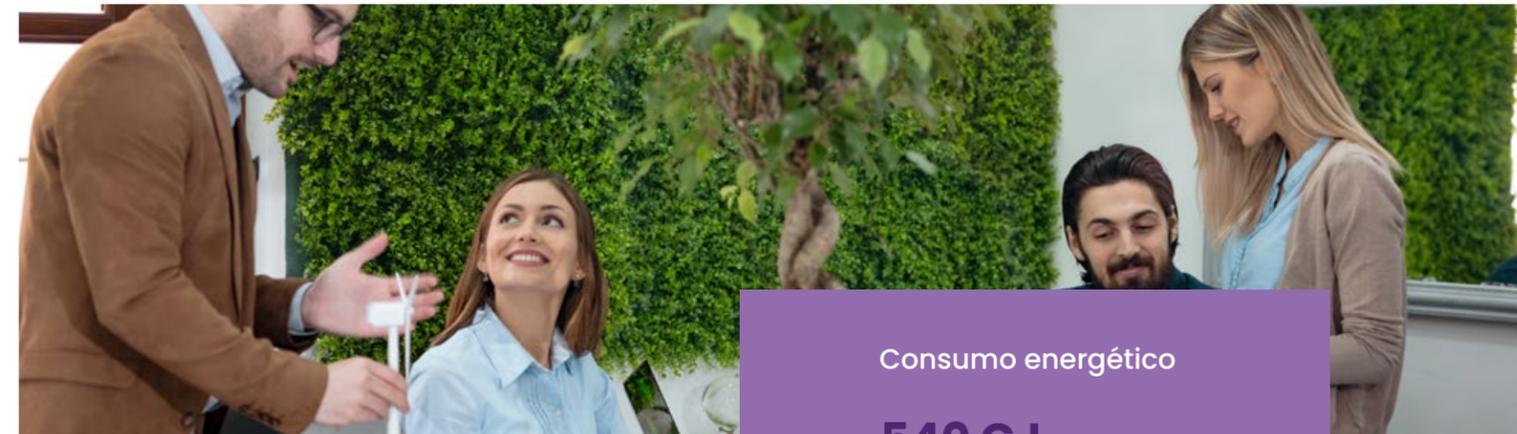
2023
1.352.606

En cuanto a los combustibles, se refiere al consumo de gasolina y diésel asociado con los activos y los viáticos de la organización. En el caso de la gasolina, se considera el consumo de vehículos y motocicletas de la organización, así como el combustible utilizado por vehículos de colaboradores en viajes de trabajo

y equipos institucionales. Respecto al diésel, se incluye el consumo de vehículos propios, plantas eléctricas y vehículos de colaboradores en viajes de trabajo. No se contemplan los viáticos de viajes terrestres internacionales ni los viajes aéreos.

CONSUMO DE ENERGÍA CONSOLIDADO (GIGAJULIOS - GJ)	2021	2022	2023	Var 22-23 (%)	
Combustible	Diesel de vehículo	455,60	432,01	608,83	40,93
	Gasolina de vehículo	1.823,56	1.117,76	1.406,88	25,87
	Diésel de generadores	44,01	82,73	41,94	-49,31
Energía	5.243,30	4.754,30	4.869,38	2,42	
Total	7.566,47	6.386,80	6.927,02	8,46	

* Valores positivos representa un aumento y valores negativos corresponden a reducciones.



Consumo energético

540 GJ

Consumo energético de toda la energía (electricidad y combustibles)

115 GJ

Consumo energético asociado a electricidad

425 GJ

Consumo energético asociado a combustible

La energía involucrada para el cálculo de la intensidad abarca aquella sobre la cual se tiene control operativo y que se utiliza en instalaciones propias o alquiladas.

Intensidad Energética

8,95 GJ/colaborador

Intensidad energética de toda la energía (electricidad y combustibles)

8,95 GJ/colaborador

Intensidad energética de la energía eléctrica

6,29 GJ/colaborador

Intensidad energética asociada a combustible

* Valores positivos representa un aumento y valores negativos corresponden a reducciones.

* Valores positivos representa un aumento y valores negativos corresponden a reducciones.

Se observa una tendencia de aumento en el consumo de energía eléctrica para el año 2023, debido al crecimiento de negocios y al retorno paulatino a la actividad presencial. En el caso de consumo de energía por combustible, hay un aumento debido a la participación en las ferias de prendario, hipotecario y movimiento de negocio que se ve reflejado en el aumento de los viáticos por transporte con respecto al 2022.



La energía involucrada para el cálculo de la intensidad abarca aquella sobre la cual se tiene control operativo y que se utiliza en instalaciones propias o alquiladas.

Detalle de las emisiones de gases de efecto invernadero

Emisiones y Remociones Directas (Alcance 1)

2021	2022	2023
79,37	122,06	65,03

Emisiones Indirectas por Energía Importada (Alcance 2)

2021	2022	2023
36,40	53,20	72,93

Emisiones Indirectas por Energía Importada (Alcance 3)

2021	2022	2023
6550,55	2.500,01	19.797,7

Emisiones totales

2021	2022	2023
6.666,32	2.675,27	19.936

* Para el año 2023, las emisiones presentadas son emisiones aseguradas únicamente por un proceso de auditoría interna, la verificación por parte de un ente externo está pendiente.

El resultado de las emisiones aumentó debido a una actualización de los factores de emisión del activo financiero conocido como préstamos a empresas y acciones no cotizadas. Este cambio es realizado por PCAF. Además, porque se incluyó la cartera prendaria que en el 2022 no fue contemplada.

Categorías y actividades relativas a emisiones indirectas significativas de GEI (alcance 3) incluidas en el cálculo:

45,6 emisiones de CO₂eq

Emisiones Indirectas de GEI por Transporte (Viajes de Negocios Aéreos)

106,54 emisiones de CO₂eq

Emisiones Indirectas de GEI por Transporte (Viajes de Negocios Terrestres Nacionales)

19645,59 emisiones de CO₂eq

Emisiones Indirectas de GEI provenientes de las Inversiones

Intensidad de emisiones

2021
0,15 tCO₂e/colaborador

2022
0,23 tCO₂e/colaborador

2023
0,18 tCO₂e/colaborador

*El ratio de intensidad incluye emisiones y remociones directas, así como emisiones indirectas por energía importada y se excluyen emisiones indirectas significativas.

Iniciativas de reducción

energética y de emisiones

Durante el 2023, se llevaron a cabo acciones dirigidas a reducir 2,5 toneladas de CO₂e, asumiendo la responsabilidad ambiental de la organización. Estas acciones incluyeron un proyecto de cambio de flota vehicular, donde se adquirió una moto eléctrica para mensajería, logrando una reducción de 0,305 toneladas de CO₂e y un ahorro de combustible equivalente a 139 litros. Además, se implementó una iniciativa de reemplazo y mejora de unidades de aire acondicionado, reduciendo 0,566 toneladas de CO₂e y disminuyendo el consumo eléctrico en 10604 kWh.

En paralelo, se continuó con el proyecto de instalación de paneles solares, obteniendo una reducción adicional total de 1,632 toneladas de CO₂e y un ahorro de alrededor de 3,000 kWh en 2023 para los emplazamientos de Alajuela y el Centro de Innovación. Como parte de su estrategia, la organización prioriza la innovación como un elemento clave para maximizar las reducciones de emisiones y mejorar la eficiencia energética, con el propósito de contribuir a un menor impacto ambiental y a un uso más sostenible de la energía.



Total Anual (ton CO₂e)

0,317

Paneles solares en Nova Hub

1,315

Paneles solares en edificios alquilados

0,566

Cambios aires acondicionados

0,305

Cambio de motocicleta

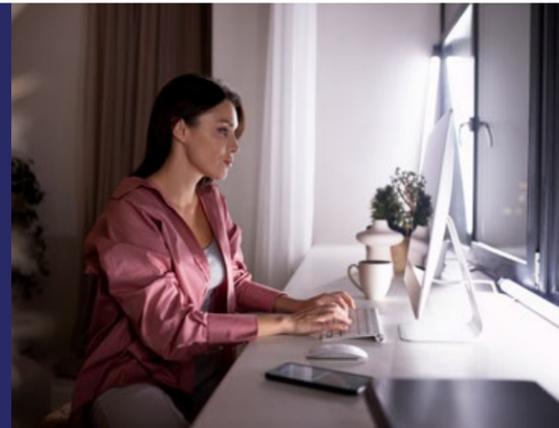
2,503

Total

Además, alineado a las medidas implementadas para mejorar la eficiencia operacional (teletrabajo, digitalización, flotilla vehicular más sostenible) y gracias al Sistema de Gestión Ambiental se pueden mencionar otros ahorros económicos e impactos positivos en el consumo eléctrico y de combustible:

Electricidad

Gracias al modelo de trabajo híbrido y las acciones de ecoeficiencia, se logró un ahorro significativo de **₡425,027,847** al reducir el consumo eléctrico en 4,670,970 kWh, equivalente al consumo de 1,818 hogares durante un año.



Combustible

Se logró un ahorro significativo de **₡199,359,957** al reducir el consumo de combustible en 271,716 litros, gracias a decisiones estratégicas en la planificación de rutas y la transición hacia una flotilla vehicular más sostenible.



* Esto representa la totalidad de ahorros en caso de; electricidad desde el año 2013 hasta el cierre del año 2023 y para combustible, desde el año 2019 hasta el cierre del año 2023 para proyecciones de consumo vs. proyecciones de ahorro en los periodos citados.

Seguimiento de

indicadores ambientales

Durante el 2023, se llevaron a cabo acciones dirigidas a reducir 2,5 toneladas de CO₂e, asumiendo la responsabilidad ambiental de la organización. Estas acciones incluyeron un proyecto de cambio de flota vehicular, donde se adquirió una moto eléctrica para mensajería, logrando una reducción de 0,305 toneladas de CO₂e y un ahorro de combustible equivalente a 139 litros. Además, se implementó una iniciativa de reemplazo y mejora de unidades de aire acondicionado, reduciendo 0,566 toneladas de CO₂e y disminuyendo el consumo eléctrico en 10604 kWh.

En paralelo, se continuó con el proyecto de instalación de paneles solares, obteniendo una reducción adicional total de 1,632 toneladas de CO₂e y un ahorro de alrededor de 3,000 kWh en 2023 para los emplazamientos de Alajuela y el Centro de Innovación. Como parte de su estrategia, la organización prioriza la innovación como un elemento clave para maximizar las reducciones de emisiones y mejorar la eficiencia energética, con el propósito de contribuir a un menor impacto ambiental y a un uso más sostenible de la energía.



Otras iniciativas

ambientales

Grupo CS se compromete con la mejora continua de sus operaciones e indicadores, con el propósito de asegurar la eficiencia en sus instalaciones y procesos, lo que ayuda a reducir y mitigar posibles impactos ambientales directos o indirectos, como la gestión adecuada de residuos y la concienciación sobre el uso del agua y electricidad, entre otros aspectos.

Para lograrlo, durante el primer semestre del 2023, se comunicó la campaña “Por un Mundo Sostenible”, que tuvo como objetivo mejorar la gestión de residuos sólidos en Grupo CS. Esto se tradujo en que durante el año anterior se mantuvo una adecuada separación de residuos en los emplazamientos de la entidad, gestionándolos responsablemente con el proveedor Yo Hago El Cambio, en las zonas dentro del Área Metropolitana y con las municipalidades fuera de ella.

Agua

Ahorro de 94,608 m3, equivalente al consumo de 285 hogares en un año, representando un ahorro de ₡142,593,102 gracias al cambio de inodoros, llaves ecoeficientes, e implementación de cambios en tecnologías que apoyan este ahorro.



Papel

Reducción del consumo en más del 75% desde 2014, con una disminución del 7% en el último año, lo que equivale a un ahorro de 81,785 resmas y ₡219,473,113 gracias al teletrabajo y las iniciativas de digitalización.



Capacitación en

temas ambientales

Durante el 2023, Grupo CS realizó charlas y capacitaciones dirigidas a los colaboradores y partes interesadas sobre gestión de residuos, productos sostenibles, ahorro en el hogar, riesgos ambientales y sociales, así como otros temas relacionados.

En el primer semestre, se enfocó en reforzar la atención de emergencias y el manejo de productos químicos, proporcionando asesoramiento tanto al personal de limpieza como a los gestores de sostenibilidad. En el segundo semestre, se coordinaron capacitaciones y simulacros con todas las sucursales para abordar emergencias ambientales, con más de 15 colaboradores capacitados para atender emergencias relacionadas, como simulacros de inundaciones.



11 COMUNIDAD



GENTE CON
PROPÓSITO

Aporte a la **comunidad**

GRI 2-23,2-25, 203-2, 413-1, 3-3

Alineados a su estrategia de Triple Bienestar; económico, social y ambiental, Grupo CS va más allá de proporcionar soluciones efectivas en el ámbito financiero. La organización fundamenta su gestión en la contribución al desarrollo socioeconómico de las comunidades donde tiene influencia las cuales reconoce como una de sus partes interesadas, así como de la sociedad costarricense en general.

Su objetivo es promover mejores prácticas sociales y ambientales,

para cumplir con el undécimo Objetivo de Desarrollo Sostenible, “lograr que las ciudades y asentamientos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles”, logrando un impacto mayor en su cadena de valor y en la calidad de vida de las personas.

Los programas, acciones y alianzas estratégicas promovidos por la organización –quien reconoce la importancia de trabajar de la mano con diversos actores sociales– permite contribuir positivamente, aprovechando mejor los recursos, impulsando la salud e inclusión financiera de las personas y siendo una fuente de trabajo para los habitantes de estas comunidades.

Para gestionar de manera efectiva los distintos proyectos sociales y ambientales de la organización, se dispone de la Dirección Comercial, que opera a través de la Gerencia de Sostenibilidad y Educación Financiera, en estrecha colaboración con la Gerencia de Desarrollo Asociativo y todas las demás áreas de la organización y subsidiarias de Grupo CS, bajo la supervisión de la Gerencia General Corporativa.



Programas que impulsan el desarrollo social

Yo me Apunto

Es el programa de voluntariado social y ambiental de Grupo CS, desde donde se identifican, analizan y atienden las diferentes necesidades de la comunidad que, alineadas a la estrategia de la organización, puedan ser abordadas.

A partir de 2022, este programa descentraliza la ejecución de acciones voluntarias desde las sucursales y con el respaldo del Área de Sostenibilidad, se impulsan actividades específicas que fortalecen la relación con la comunidad y generan mayor bienestar en la población, abordando diversas temáticas y acortando brechas aún presentes en la sociedad.

Durante el 2023, se establecieron diversas alianzas y coordinación con actores sociales para que las iniciativas tengan un mayor alcance comunitario y una mejora en los resultados respecto del año anterior. El programa cuenta con dos modalidades:



Yo me Apunto por Áreas

Fomenta la participación de los colaboradores y de las áreas administrativas de Grupo CS en actividades de voluntariado social, ambiental y profesional, para impulsar el crecimiento profesional y personal de las personas voluntarias. El foco se definió por medio de una encuesta abierta sobre las habilidades profesionales de los colaboradores, lo que se tradujo en **seis proyectos de voluntariado:**

1. Gira Educativa en CS: 25 niños y niñas, de 8 a 10 años, de Casa Llori realizaron un programa educativo de la Fundación Bien de Mujer. Durante la jornada, el grupo participó en talleres lúdicos, que fomentan el aprendizaje sobre cooperativismo, prototipado, conciencia ambiental y educación financiera, que fueron facilitados por 12 voluntarios de Grupo CS bajo la metodología de Business Kids. Además, se donaron 50 camisas para su pasacalle anual.

2. Reforestación del Parque Juan Castro Blanco: En junio, en conmemoración del Día del Ambiente, se realizó una jornada de voluntariado en el Parque Nacional del Agua Juan Castro Blanco, en el sector estación Biológica Volcán Viejo, en Río Segundo de Los Bajos del Toro Amarillo. Durante la actividad, 25 colaboradores de Grupo CS y varios voluntarios del área silvestre protegida, sembraron **300 árboles de siete especies autóctonas**, los cuales fueron donados al Parque como parte del proceso de reforestación de una zona afectada por deslizamientos.



3. Talleres a personas emprendedoras: Durante junio y julio se organizaron talleres virtuales con la Fundación La Libertad y su Área Emprender, donde tres voluntarios compartieron su experiencia en temas de liderazgo, planificación y organización del trabajo, manejo del tiempo, establecimiento de metas personales y profesionales, así como conceptos y técnicas para la seguridad de la información. Estas sesiones de voluntariado profesional beneficiaron a un total de **177 personas**.

4. Campaña de recolección de llantas: En alianza estratégica con el Ministerio de Salud, con el apoyo de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) y la empresa Standard Fruit Company, Grupo CS participó en una campaña de **prevención y concientización** sobre la transmisión del Dengue, Zika y Chikungunya en el Valle de la Estrella en la Provincia de Limón. Durante la campaña, lograron recolectar **238 llantas**, las cuales fueron trasladadas al relleno sanitario EBI para recibir el tratamiento adecuado.

5. Carrera Pasos por la Niñez: Como parte del compromiso de la organización con la niñez, en el 2022, Grupo CS se unió a Aldeas Infantiles SOS y participó en la II edición de la Cerrepa Pasos por la Niñez, con el objetivo de generar un espacio de unión familiar a través de la recreación, el deporte, esparcimiento y aprendizaje para personas menores de edad y sus familias. Gracias a la colaboración de **28 voluntarios**, se organizaron talleres sobre educación financiera, bajo la metodología BusinessKids, enfocado en implementar ideas y habilidades empresariales en la población infantil, además de temas de conciencia ambiental, beneficiando a **66 niños y niñas, 128 corredores y más de 100 visitantes** que asistieron a la jornada de recaudación de fondos para las Aldeas.

6. Reforestación del Corredor Biológico Garcimuñoz: En noviembre, se realizó el segundo voluntariado ambiental en la Quebrada doña Ana, en la comunidad de Rincón Chiquito, La Pradera con la participación de 9 colaboradores. **Las personas voluntarias realizaron el mantenimiento** a más de 100 árboles y la replantación de **56 árboles** de 4 especies autóctonas, que serán mantenidas por la Asociación de Desarrollo Integral de la Pradera para la reforestación del Corredor, la mitigación del cambio climático y a la protección de la biodiversidad de la zona.

Yo me Apunto a Apoyar a mi Comunidad

Esta modalidad del programa es desarrollada por los colaboradores de Grupo CS, quienes se encargan de realizar proyectos de voluntariados sociales y ambientales a lo largo del año con el soporte del área de Sostenibilidad, para impulsar el relacionamiento con las comunidades y de esta forma alcanzar un impacto socioeconómico mayor en el entorno.

Para ello, durante el 2023, Grupo CS, definió la meta de ejecución de un proyecto de relacionamiento de cada sucursal con la comunidad donde opera, con el fin de realizar un proceso de acercamiento con los principales actores y un diagnóstico inicial de aquellas necesidades que tengan relación con la estrategia de Grupo CS y que puedan ser atendidas.

Los proyectos se trabajaron en conjunto con las diferentes instituciones públicas, privadas, asociaciones de desarrollo, centros educativos y ONGs.

Estas ferias incluyeron charlas y talleres sobre educación financiera, negocios, sostenibilidad, gestión de residuos, conciencia ambiental, nutrición, psicología, así como actividades de acondicionamiento físico, deporte, exposición de emprendedores y otras acciones recreativas y culturales dirigidas a niños, adolescentes, adultos y adultos mayores.

Esto se tradujo en la creación de un nuevo proyecto llamado **Ferias del Bienestar: impulsando emprendimientos sostenibles y saludables, enfocado en fortalecer al micro, pequeño y mediano empresario y su actividad comercial.**



Gracias a esto, se realizaron **13 ferias** para beneficiar a más de **3151 personas** y emprendedores de diferentes comunidades en todo el país.

Resultados totales Yo Me Apunto

2023



46.100

Horas de voluntariado



231

Horas de actividades



200

Voluntarios



4.704

personas impactadas



46

Alianzas



28

Actividades



₡15.812.554,08

Inversión social



Programas con foco en sostenibilidad y negocios

Programa Transfórmate y Marketing Digital

La iniciativa comenzó en 2021 en colaboración con la Fundación Aliarse, inicialmente orientada al desarrollo de habilidades para mujeres emprendedoras y posteriormente abierta a la participación de hombres. A través de Transfórmate, Grupo CS busca mejorar la competitividad de los empresarios con formación virtual en transformación digital, abordando temas como emprendimiento, finanzas empresariales, planificación de costos, comunicación, ventas y educación financiera.

Durante el 2023, se estableció una alianza con Coca Cola y la organización se unió al programa Mujeres On, capacitando a **35 mujeres emprendedoras** en temas como marketing, comercio y habilidades financieras, empresariales y digitales.

A través de este programa, en estos tres años, la organización ha capacitado a más de **335 mujeres empresarias**. Con una inversión de más de 320 horas en modalidad sincrónica y asincrónica (trabajos, tareas y clases en vivo).

Resultados 2023

35 mujeres emprendedoras capacitadas



MINDS ON

Minds On nació en 2022, por dos de las empresas que conforman Grupo CS, la cooperativa CS Ahorro y Crédito y el centro de innovación, Nova Hub.

Tiene como objetivo impulsar las habilidades blandas, profesionales, emprendedoras y de liderazgo de jóvenes de 18 a 25 años, para fortalecer sus ideas de innovación social.

Durante su implementación, además del aprendizaje y acompañamiento integral que brindan los expertos durante este programa, los participantes también pueden acceder a la plataforma educativa Saber es Crecer, que cuenta con cursos y mentorías de forma gratuita, especializadas en el diseño de productos y servicios con impacto económico, social y ambiental. Una vez materializadas sus ideas de negocio, los participantes presentan sus propuestas ante un grupo de especialistas que califican y seleccionan los tres proyectos con mayor impacto.

En el 2023 se realizaron dos ediciones de Minds On. El primero fue un campamento a nivel nacional con la participación de **39 jóvenes de diferentes regiones**, incluyendo charlas sobre inteligencia artificial y el desarrollo de propuestas innovadoras. Además, se llevó a cabo por primera vez un evento regional de Minds On en la zona de Pérez Zeledón, en colaboración con el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) y la Universidad Nacional (UNA) de la zona Brunca, con la participación de **44 jóvenes**. Durante esta edición se obtuvo el apoyo de la Municipalidad de Pérez Zeledón y la Cámara de Comercio, Turismo, Industria y Agricultura de la Zona Brunca fue fundamental.

Resultados 2023

35 jóvenes capacitados

SIMBIOSIS

Simbiosis es el programa de responsabilidad con los proveedores y asociados de Grupo CS, que **busca la construcción de negocios más responsables.**

Durante el 2023, Simbiosis, replanteó su estrategia para enfocarla en el proceso de Diagnóstico de Sostenibilidad de **proveedores críticos y asociados**, con el fin de conocer el nivel de integración de las materias fundamentales de la Responsabilidad Social en sus operaciones. Para ello, se desarrolló un instrumento de diagnóstico para identificar, por cada una de las siete materias fundamentales, las buenas prácticas, como también, las áreas de mejora presentes en los negocios de los proveedores críticos y asociados. Esto permitió conocer mejor sus necesidades e intereses para focalizar mejor el programa.

A nivel de los asociados, la organización priorizó la inscripción al programa, con el fin de realizar un diagnóstico de los intereses. En función de los resultados obtenidos y las brechas encontradas, se definió el contenido del programa para el año 2023, el cual utilizó una metodología integral compuesta por clases o sesiones sincrónicas en vivo y otras virtuales, mediante la plataforma Saber es Crecer. Asimismo, el programa contó con asesorías personalizadas para los proveedores y asociados y charlas dirigidas a las necesidades específicas de los participantes.



Programas con foco ambiental

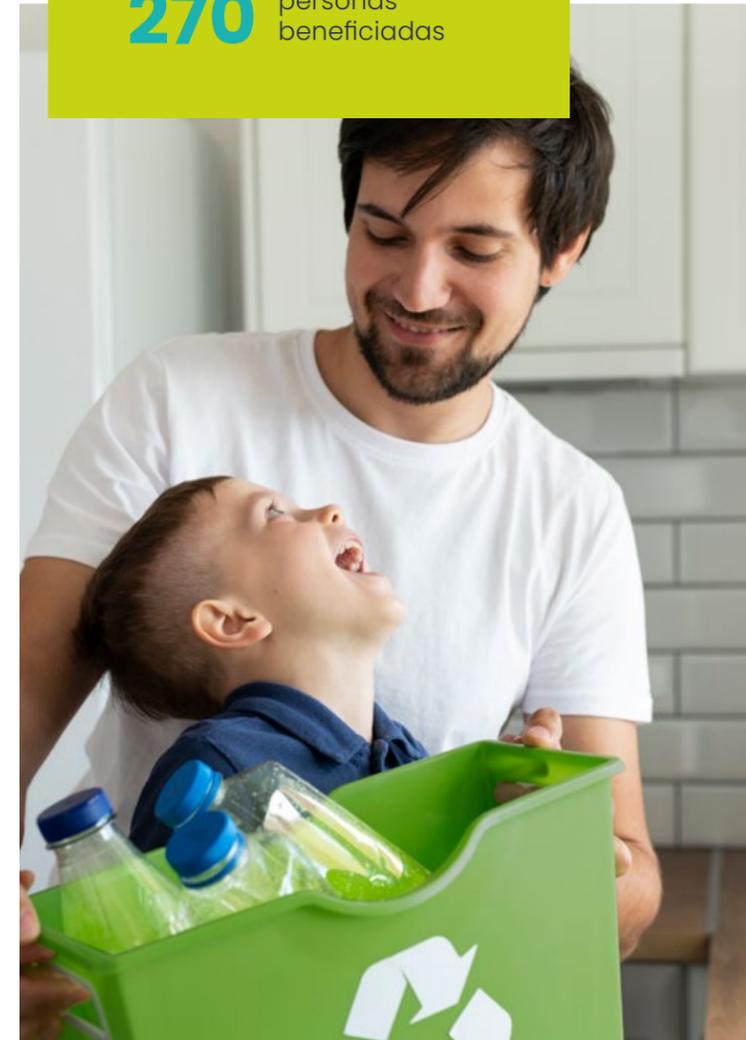
Programa hogares sostenibles

Con el fin de atender y propiciar la descarbonización de la cartera hipotecaria de la cooperativa CS Ahorro y Crédito, Grupo CS, creó en 2023 el Programa Hogares Sostenibles en alianza con el Tecnológico de Costa Rica (TEC).

Esta iniciativa está diseñada para acompañar, informar y asesorar a sus asociados dueños de créditos hipotecarios, a los colaboradores de Grupo CS y del TEC, estudiantes del TEC, a delegados y al público en general en su camino hacia convertir su hogar en un lugar más sostenible. Esto a través de charlas, capacitaciones con expertos – transmitidas en vivo por las redes sociales de ambas entidades –, el galardón Bandera Azul, categoría hogares sostenibles, y la plataforma ambiental Hogar Azul.

Con este programa, CS busca fomentar la adopción de prácticas sostenibles en los hogares de Costa Rica y **tener un impacto positivo en sus asociados y sus productos adquiridos.**

Durante este año, **31 familias** se inscribieron en el programa Hogares Sostenibles, con la participación de nueve familias con seguimiento directo de Grupo CS y otras nueve con seguimiento directo por parte de GASEL-TEC. Además, se ofrecieron **ocho capacitaciones virtuales** a lo largo del año, con una duración total de más de nueve horas de formación, beneficiando a más de 270 personas.



HOGAR AZUL

Durante el 2023, 66 nuevos hogares se inscribieron en la aplicación web gratuita desarrollada por Grupo CS y la empresa Susty, llamada Hogar Azul. Esta plataforma web permite identificar, medir, evaluar y llevar el seguimiento de los indicadores ambientales del hogar, como el consumo de agua, electricidad, combustibles y la generación de residuos valorizables y no valorizables, además de ofrecer consejos sobre buenas prácticas ambientales para minimizar el impacto ambiental y generar ahorros económicos.

También, a través de esta herramienta, es posible obtener la Bandera Azul Ecológica en la categoría Hogares Sostenibles, ya que al completar todos los módulos se genera un informe de manera automática.

Resultados 2023

66 nuevos hogares inscritos

752 hogares inscritos desde 2019.

Para acceder a la plataforma, da clic aquí



Compromiso con la

inclusión financiera

En línea con el compromiso internacional de Principios de Banca Responsable, del cual fue firmante fundador, CS Ahorro y Crédito, como única cooperativa financiera costarricense seleccionada por el Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU) y el Banco de Desarrollo para América Latina (CAF), ha implementado un programa de inclusión financiera para mujeres como parte del proyecto para aportar al cierre de la brecha financiera entre mujeres y hombres en Costa Rica.

Como parte del programa de educación financiera, CS Impulso, se llevó a cabo una capacitación integral de cinco meses en la comunidad de Santa Cruz, Guanacaste, abordando temas como computación, finanzas y emprendimiento. Esta iniciativa, ejecutada en colaboración con la Fundación ALIARSE, el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), la Asociación MUVI, el Centro Cívico para la Paz (Girasoles) y la Municipalidad de Santa Cruz, busca mejorar la calidad de vida y el empoderamiento financiero de las mujeres participantes mediante módulos diseñados según sus necesidades y objetivos.

Los talleres, impartidos por profesionales experimentados, se centran en dotar a las participantes de habilidades prácticas y conocimientos para lograr estabilidad y autonomía económica, facilitando la inclusión financiera y digital, mediante herramientas que impulsen su bienestar integral.

Resultados 2023

65 mujeres capacitadas

RECREANDO VALOR

Es el programa de educación financiera de Grupo CS que busca el **desarrollo de habilidades socioeconómicas en los niños y niñas de 3 a 13 años** que asisten a los Centros de Educación y Nutrición y Centros Infantiles de Atención Integral (CEN-CINAI) en todo el país.

A través de esta alianza público-privada entre la cooperativa CS Ahorro y Crédito, la fundación Paniamor, la Dirección Nacional de CEN-CINAI, el Ministerio de Educación Pública (MEP), Aflatoun Internacional y Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED), en 2023 se beneficiaron alrededor de 135 personas del CEN-CINAI, a quienes se les capacitó en temas de educación financiera mediante una metodología de aprendizaje integral.

Además, se capacitó a 154 docentes en temas de salud financiera y acerca de la plataforma web educativa, Saber es Crecer, para impulsar el crecimiento profesional y personal de estas personas.

En la misma línea y como parte del impulso que se le brinda al programa, durante el 2023 se lanzó una campaña educativa en redes sociales junto a la fundación Paniamor, con el objetivo de informar sobre los impactos del programa, su alcance y los resultados positivos. Asimismo, de recordar la importancia de desarrollar estas habilidades desde la primera edad. Aunque la campaña estaba en inicio dirigida principalmente a docentes del CEN-CINAI, tuvo un impacto a nivel general en los diversos públicos de interés.

Resultados 2023 Recreando Valor

154 docentes capacitados

8 personas alcanzadas en la campaña en redes sociales

20 mil niños beneficiados



CS IMPULSO

El programa CS Impulso busca educar, concientizar y empoderar a las personas asociadas y al público en general sobre el uso responsable de sus finanzas personales, mediante una metodología integral y diversas herramientas que favorezcan el bienestar individual, mediante una mejor calidad de vida y, a la vez, la sostenibilidad empresarial de CS Ahorro y Crédito.

Como parte de compromiso de la organización con la sociedad, durante este 2023, se desarrollaron diversos talleres gratuitos sobre temas como:

- ✓ Toma el control de tus finanzas
- ✓ Las finanzas no se manejan con el corazón
- ✓ Uso correcto de la tarjeta de crédito
- ✓ Economía de dos
- ✓ Prepara tus finanzas para fin de año

Mediante los cuales se asesoró, concientizó y educó a las personas para que puedan crear una buena relación con su dinero y sean consumidores más responsables.

Para ver los resultados del programa CS Impulso, favor diríjase al capítulo de Gestión Responsable.

PROGRAMA INFANTIL DE EDUCACIÓN FINANCIERA "BUSINESS KIDS"

Este año se incluyó un nuevo programa que integra a metodología internacional Business Kids, que buscan enseñar y capacitar a niños a través de los juegos.

Gracias a este programa, se efectuaron actividades educativas enfocadas en los principios de educación financiera dirigidos a escolares, mediante la cual, los niños comprenden términos de negocios y educación financiera, que son explicados a través de juegos y dinámicas y en un lenguaje apropiado, de acuerdo con el rango de edad del grupo. Para ello se capacitaron 20 facilitadores con la metodología.

Resultados 2023 Business Kids

2.472 colaboradores capacitados hasta 2023

2.472 Alcances niños y niñas

Reserva de Educación y

Bienestar Social

Como parte del principio de solidaridad que rige a la organización y responsable de su rol como agente de cambio para la sociedad, cada año, la Reserva de Educación y Bienestar Social se destina a financiar actividades y programas de divulgación del modelo cooperativo y bienestar social; incluyendo sus aspectos filosóficos, doctrinarios, educativos y de capacitación, tanto en sus formas y procedimientos sociales para fines administrativos, como en su gestión empresarial, dentro de la zona de influencia de la organización.

A través de esta Reserva, se benefició a cientos de asociados y sus familias durante el periodo anterior, se detalla a continuación.

Durante 2023 se obtuvo un monto total de **₡122.312.263,00** en la **Reserva de los Programas de Ayudas Solidarias.**

Ayudas económicas estudiantiles
420 ayudas
₡79.908.000,00

Ayudas de Bienestar Social
441 ayudas
₡42.404.263,00

Como parte de la estrategia digital de CS, en el 2023, se digitalizó y autogestionó el proceso de Ayudas Solidarias, a través de un formulario en línea disponible en el sitio web de la organización, para que los aspirantes a las ayudas puedan autogestionar y completar el formulario.

Donaciones

Como parte de su filosofía, en Grupo CS, las donaciones se realizan únicamente en especie y son complementadas con actividades de carácter socio educativo o con labor voluntaria de sus colaboradores para ampliar el alcance de las acciones de filantropía ejecutadas.

Este año se realizaron las siguientes donaciones, logrando una inversión total de ₡510,250.00.

- Donación de implementos deportivos** a equipo de baloncesto, conformado por un grupo de jóvenes de la comunidad de Matina, Limón. De esta manera se busca contribuir con la educación, formación de valores y el crecimiento de los jóvenes.
- Donación de huerta pedagógica** al Cen-Cinai en el que se atiende a 103 niños y 10 madres lactantes, espacio desde el cual se adquieren conocimientos sobre la importancia del cultivo y la producción para la disponibilidad, acceso y consumo de alimentos sanos, seguros y sostenibles.
- Donación de bebidas hidratantes** para grupo de baile "Mil sonrisas", conformado por niños discapacitados de la provincia de Limón y que participan en la celebración de la persona negra y la cultura afrocostarricense.

Donación de dos módulos de reciclaje para las áreas rectoras del Ministerio de Salud de Pococí y Siquirres.

Donación de 185 cuadernos para estudiantes migrantes y en riesgo social del centro educativo, quienes participaron de una charla de conciencia ambiental.

CLUB DORADO

Club Dorado, es el programa social dirigido al bienestar integral de los asociados de la Cooperativa en condición de persona pensionada, que busca el desarrollo físico, emocional e intelectual de este segmento priorizado de la organización.

Durante 2023, este programa se fortaleció y reunió a 90 Delegados en una mañana de Bingo para celebrar el Día de la Madre. Además, se llevó a cabo el tradicional baile del Club Dorado, con la participación de 95 delegados en celebración del Mes del Adulto Mayor.

Resultados 2023

2 actividades realizadas
185 Delegados beneficiados

12

INFORME

DE GESTIÓN

DE CÓMITES



L
O



Comité de Auditoría

Corporativo

El Comité de Auditoría Corporativo estuvo constituido por los siguientes miembros permanentes durante el periodo 2023:

Ronald Chinchilla González
Vicepresidente del Consejo de Administración

Xenia Fallas Garbanzo
Vocal IV Consejo Administración

José Manuel Gutiérrez Alvarado
Vocal III Consejo de Administración

Jazmín Ocampo González
Suplente I Consejo de Administración

Edel Reales Noboa
Presidente del Comité de Vigilancia

Alejandra Mora Chacón
Directora Independiente

Durante el periodo 2023 se efectuaron catorce sesiones ordinarias de trabajo y cuatro extraordinarias, los principales temas debatidos fueron los siguientes:

Gestión Financiera y Contable:

- Análisis de Información financiera mensual de CS Ahorro y Crédito y CS Corredora de Seguros, antes de su envío al Consejo de Administración y Junta Directiva.
- Conocimiento de los estados financieros trimestrales de CS Ahorro y Crédito y subsidiarias antes de su envío para ser sometidos a aprobación del Consejo de Administración.
- Conocimiento y aprobación de los Estados Financieros auditados al 31 de diciembre 2022 de CS Ahorro y Crédito y subsidiarias.

Gestión de Riesgo y Control Corporativo:

- Seguimiento al cumplimiento de la Declaratoria y el Apetito de Riesgo de Grupo CS, CS Ahorro y Crédito y CS Corredora de Seguros.
- Informes de Auditoría Interna CS Ahorro y Crédito y CS Corredora de Seguros.
- Planes de acción propuestos por la Administración ante informes emitidos por la Auditoría Interna.
- Estado mensual de los planes de acción institucionales de Grupo CS.

Auditoría Externa:

- Análisis de dar continuidad a la firma Crowe Howarth para la realización de los servicios de auditoría externa, terminado el 31 diciembre 2023, antes de su envío al Consejo de Administración y Junta Directiva.
- Resultados obtenidos de la Auditoría Externa de los Estados Financieros de CS Ahorro y Crédito, CS Corredora de Seguros, NovaHub e Innovalex, periodo 2022, cumplimiento de Banca para el Desarrollo,

cumplimiento del Acuerdo SUGEF 02-10 del Reglamento de Administración Integral de Riesgos y el cumplimiento del Acuerdo SUGEF 22-18 Reglamento sobre Idoneidad de los miembros del Órgano de Dirección y Alta Gerencia.

- Planes de acción propuestos para dar cumplimiento a la Carta de Gerencia de Auditores Externos.
- Plan de Trabajo y el alcance de la Auditoría Externa de Estados Financieros para Grupo CS al 31 de diciembre del 2023.
- Seguimiento mensual al avance del cumplimiento de planes de acción propuestos al informe 1890-2022 Supervisión Basada en Riesgos.

Gestión de Comité Corporativo:

- Aprobación de actas y órdenes del día.
- Seguimiento de acuerdos.
- Actualización del PRI-AI Procedimiento Seguimiento Planes de Acción Auditoría Interna.
- Rendición de cuentas de las funciones del Comité de Auditoría al cierre del 2022 y primer semestre 2023, para elevarse al Consejo de Administración.
- Conocimiento y aprobación del Plan de Trabajo del Comité de Auditoría Corporativo para el periodo 2024.

Gestión de Auditoría Interna:

- Rendición de cuentas del Plan de Trabajo Corporativo de la Auditoría Interna al cierre del periodo 2022, para elevarse al Consejo de Administración.
- Conocimiento, análisis y aprobación del Plan de Trabajo Corporativo de la Auditoría Interna del periodo 2023.
- Seguimiento al cumplimiento del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna del periodo 2023.

Comité de riesgos y cumplimiento legal y normativo corporativo

Durante el 2023 el Comité de Riesgos y Cumplimiento Legal y Normativo Corporativo estuvo conformado por los siguientes miembros permanentes:

Leidy Serrano Álvarez
Secretaría en el Consejo de Administración

Cargo en el Comité: Presidente

Xenia Fallas Garbanzo
Vocal IV en el Consejo de Administración

Cargo en el Comité: Miembro Titular

Mauricio Bustamante Montes
Vocal II en el Consejo de Administración

Cargo en el Comité: Miembro Titular

Luis Alberto Arias Sibaja
Suplente II

Cargo en el Comité: Suplente

Oscar Hidalgo Chaves
Gerente General Corporativo

Cargo en el Comité: Miembro Titular

Marcos Orozco Bastos
Gerente de Riesgos

Cargo en el Comité: Miembro Titular

Ronald Chinchilla González
Cargo en el Comité:
Miembro Independiente

El Comité de Riesgos realizó **16 sesiones ordinarias y 2 extraordinarias durante el periodo 2023.**

Los principales temas tratados fueron:

- ✔ Presentación del Indicador de Riesgo de Grupo
- ✔ Presentación de informes de Riesgo de Crédito y de Mercado
- ✔ Presentación de indicadores de Indicadore Clave de Riesgo (Kri's)
- ✔ Presentación de cumplimiento de los planes de trabajo del Comité de Riesgos y del área de Riesgos 2022.
- ✔ Presentación de plan de trabajo 2023 del área de Riesgos
- ✔ Presentación del estado de las recomendaciones emitidas hacia el área de Riesgos
- ✔ Presentación del estado de las recomendaciones emitidas por el área de Riesgos.
- ✔ Presentación de resultados de las Pruebas BUST.
- ✔ Actualización de la Declaratoria de Apetito de Riesgos.
- ✔ Presentaciones de actualización de normativas relativas a la gestión de Riesgos, liquidez, inversiones y continuidad de negocio. Informe anual de Riesgos.
- ✔ Nombramiento de la firma auditora que evaluará la norma 2-10. Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos.

- ✔ Resultado de la auditoría de la norma 2-10 Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos.
- ✔ Riesgo Institucional de CS Ahorro y Crédito y CS Corredora de Seguros.
- ✔ Categorización de Cliente de CS Ahorro y Crédito y CS Corredora de Seguros.
- ✔ Presentación de resultados de autoevaluación de Riesgos 2022.
- ✔ Presentación de eventos potenciales, incidentes de riesgos operacional.
- ✔ Presentación de evaluación de sitio de E-Broker.
- ✔ Presentación de informes de Riesgos Financieros de las subsidiarias (CS Corredora, Innovalex y Novahub).
- ✔ Presentación de resultados de pruebas retrospectivas.
- ✔ Presentación de plan de trabajo 2023 de Cumplimiento Legal y Normativo.
- ✔ Presentación de cumplimiento de los planes de trabajo Cumplimiento Legal y Normativo 2022.
- ✔ Informes de Cumplimiento Legal y Normativo.
- ✔ Modelo de Priorización de Normas.
- ✔ Informes de Seguimiento de Acuerdos del Consejo.
- ✔ Informe de notificaciones.
- ✔ Actualización del MANI CLN Manual de Gestión de Cumplimiento Legal y Normativo.

Comité De Tecnología De Información Corporativo

Conformación del Comité de Tecnología de Información Corporativo (CTIC)

Mauricio Bustamante Montes
Miembro de Consejo Administración
Cargo en el Comité: Presidente

Olga Marta Tossi Vega
Miembro de Consejo Administración
Cargo en el Comité: Miembro del CTIC con voz y voto

Leidy Serrano Álvarez
Miembro de Consejo Administración
Cargo en el Comité: Miembro del CTIC con voz y voto

Oscar Hidalgo Chaves
Gerente General Grupo CS
Cargo en el Comité: Miembro del CTIC con voz, pero no voto

Henry Rojas Salazar
Director de Tecnología de Información
Cargo en el Comité: Secretario

Hugo Villalta Solano
Hasta la sesión 06
Director de Innovación y Desarrollo de Negocios
Cargo en el Comité: Miembro del CTIC con voz, pero no voto

Shirley Araya Rojas
Gerente de Control Corporativo
Cargo en el Comité: Miembro del CTIC con voz, pero no voto

Marcos Antonio Orozco
Gerente de Riesgos
Cargo en el Comité: Miembro del CTIC con voz, pero no voto

Carol Viviana Casares Herrera
Auditor Interno
Cargo en el Comité: Miembro del CTIC con voz, pero no voto

El Comité de Tecnología de Información Corporativo realizó seis sesiones ordinarias y dos extraordinarias, para un total de 49 acuerdos ejecutados, con un promedio de cuatro temas por sesión.



Los principales temas tratados durante el primer y segundo semestre:

I Semestre 2023

Gestión de Comité de Tecnología Información Corporativo

- Aprobación de actas y órdenes del día.
- Seguimiento de acuerdos.
- Rendición de cuentas Plan de Trabajo Comité de Tecnología de Información II Semestre 2022.
- Aprobación del Acta de la Sesión Ordinaria No. 08-2022.

Gestión de la Dirección de TI

- Rendición de cuentas del cierre del Mapa estratégico de Tecnología de información y objetivos e iniciativas relacionadas 2022.
- Presentación de la Estrategia de Tecnología de Información que soporta el Plan Estratégico de Grupo CS.
- Reporte de avance de la migración a la nube y microservicios.
- Actualización del Reglamento para la Operación del Comité de Tecnología de Información Corporativo.

Gestión de la Dirección de TI – Gerencia Control Corporativo

- Proponer los niveles de riesgo de tecnologías de información en congruencia con el apetito definido.

Gestión de la Gerencia de Control Corporativo

- Presentación de la Estrategia de Seguridad de la Información que soporta el Plan Estratégico de Grupo CS.
- Reportes a SUGEF: SGF 1804-2022 Reporte trimestral Programa CORE, SGF 2571-2022 Seguimiento de Planes Acción Auditoría Externa de T.I. con corte junio 2022 y CONASSIF 5-17 Seguimiento de Planes Acción Auditoría Externa de T.I. con corte, diciembre 2022
- Seguimiento de los planes de acción propuestos derivados de los informes de autoevaluaciones, auditores externos, internos o supervisores sobre el Marco de Gobierno y Gestión de Tecnologías de Información.
- Sistema de Gestión de la Continuidad de Negocios (SGCN): Resultados del plan de trabajo 2022.
- Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSIF): Resultados del plan de trabajo 2022.
- Actualización de políticas o reglamentos que deban ser aprobados por el Consejo de Administración.

Dirección Innovación y Desarrollo de Negocios

- Rendición cuentas del portafolio de programas y proyectos.
- Reporte trimestral propuesta de planes al SGF-1804-2022 Proyecto CORE Bancario, con corte marzo 2023.

II Semestre 2023

Gestión de Comité de Tecnología Información Corporativo

- Aprobación de actas y órdenes del día.
- Seguimiento de acuerdos.
- Rendición de cuentas del Plan de Trabajo del Comité Tecnología de Información Corporativo I semestre 2023.
- Plan de Trabajo del Comité de Tecnología de Información periodo 2024.

Gestión de la Dirección de TI

- Actualización de normativa: REGI-TI Reglamento para la operación del Comité de Tecnología de Información Corporativo y PI-GEC Políticas para Administración de Cambios de Tecnología de Información.
- Rendición de cuentas primer semestre del 2023 del Enfoque Estratégico de Tecnología de Información.
- Análisis del entorno tecnológico para el proceso de planificación de las tecnologías y la seguridad de la información.
- Envío del Perfil Tecnológico.

Gestión de la Dirección de TI – Gerencia Control Corporativo

- Plan de trabajo Auditoría Externa del Marco de Gestión de TI.
- Actualización de normativa: PLAN9-CNE Plan de Contingencia Seguridad Información.
- Rendición de cuentas primer semestre de 2023 del Enfoque Estratégico de Seguridad de la Información.
- Rendición de cuentas primer semestre de 2023 del Componente Estratégico de Continuidad del Negocio.
- Rendición de cuentas primer semestre de 2023 del Componente Estratégico sobre el Marco de Gestión de TI.
- Seguimiento planes de acción de Auditorías Externas de Grupo CS, corte junio 2023.
- Resultados de la Autoevaluación de la gestión de T.I. en Grupo CS según la Norma CONASSIF 5-17, período 2023.
- Resultados Evaluación de la Auditoría Externa sobre el cumplimiento del Acuerdo CONASSIF 5-17.

Dirección Innovación y Desarrollo de Negocios

- Rendición cuentas del portafolio de programas y proyectos.

Comité de cumplimiento corporativo

Miembros permanentes con derecho a voto:

a) Tres miembros del Consejo de Administración (deben ser propietarios).

Olga Tossi Vega

Directora Consejo Administración
Presidente Comité

Ronald Chinchilla González

Director Consejo Administración

José Manuel Gutiérrez Alvarado

Director Consejo Administración

Miembros corporativos permanentes sin voto:

Oscar Hidalgo Chaves

Gerente General Corporativo

Luisiana Monge Arguedas

Oficial de Cumplimiento Corporativo.

Leonardo Gamboa Castro

Director Comercial

Marcos Orozco Bastos

Gerente de Riesgo

Cárol Cáseres Herrera

Auditora Interna

Miembros de subsidiarias reguladas sin voto:

Angelic Lizano Vindas

Angelic Lizano Vindas Gerente General CS Corredora de Seguros o representante.

Miembros de Subsidiarias no reguladas sin voto:

Oscar Hidalgo Chaves

Representante de Nova Hub

Adrián Mora Sánchez

Representante de Innovalex

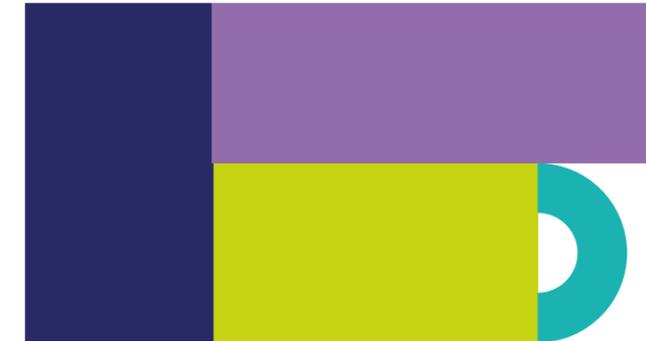
Asistirán cuando se presenten temas relacionados a su representada.

Sesiones

Según lo establecido en su reglamento interno, el Comité debe sesionar de manera ordinaria al menos cada tres meses y de manera extraordinaria, cuando la importancia del tema lo amerite.

Durante su gestión del 2023 se realizaron 12 sesiones, 8 ordinarias y 4 extraordinarias, abarcando principales temas como:

- ✔ 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.
- ✔ Seguimiento de diligencias gestionadas.
- ✔ Seguimiento a los indicadores de riesgo.
- ✔ Categorización de asociados de acuerdo con su nivel de riesgo legitimación de capitales para CS.
- ✔ Categorización de clientes de acuerdo con su nivel de riesgo legitimación de capitales para CS Corredora de Seguros.
- ✔ Resultados trimestrales de la evaluación del riesgo institucional de CS y CS Corredora de Seguros.
- ✔ Resultados del proceso de capacitación anual para CS y CS Corredora de Seguros.
- ✔ Informes de seguimiento Acuerdo CONASSIF 11-21 Centro de Información Conozca a su cliente CICAC.



- ✔ Informes y avances de planes de acción para la atención del oficio SUGEF 3544-2021.
- ✔ Seguimiento sobre atención de solicitudes de entes externos (UIF-SUGEF- Poder Judicial).
- ✔ Probación de nuevas políticas y procedimientos contenidas en el Manual de Cumplimiento Corporativo.
- ✔ Recepción de informes de auditoría interna y externa relacionados a la gestión de la prevención de legitimación de capitales.
- ✔ Revisión y seguimiento de alertas del sistema de monitoreo.
- ✔ Informes sobre gestión de los riesgos LC/FT/FPADM y su alineamiento con el apetito, para la subsidiaria regulada y las no reguladas.



Comité de Educación

y Bienestar social

Norma Ibarra Rosales

Presidente

Carlos Alberto Herrera Fuentes

Vicepresidenta

Selany María Mora Madrigal

Secretaria

Olga Maritza Masis Delgado

Suplente

El presente informe tiene como objetivo brindar una visión general de las actividades y logros alcanzados por nuestro equipo de trabajo, además refleja el compromiso y la colaboración de todos sus miembros, así como los resultados obtenidos en conjunto con lo establecido en el Plan de Trabajo.

Se destacan los principales alcances, siempre alineados con los objetivos de la Organización, la misión, visión y los valores, trabajando para generar impactos positivos en la sociedad y el ambiente, mediante el modelo de los tres ejes de Triple Bienestar: Económico, Social y el Ambiental.

En el aspecto financiero y en coordinación con las instancias ejecutoras se impartieron talleres de educación financiera, en diferentes provincias del país, en temas tan importantes como: transformación digital, normativa interna, así como

aquellas requeridas para la ejecución propias de sus tareas.

De igual manera desde el punto de vista social, se recibieron, atendieron y resolvieron con prontitud las ayudas solidarias en general como parte de los beneficios que se ofrecen a nuestros asociados, para hacer frente a temas como: enfermedad, situación económica difícil o muerte de padre, madre o hijo, siempre que se cumplan con los requisitos establecidos para estos efectos.

Se brindó apoyo con un aporte económico a estudiantes de preescolar, primaria, secundaria y universitaria, hijos de nuestros asociados en condiciones de vulnerabilidad social, con el objetivo de que concluyeran sus estudios. Además, como parte los beneficios del programa, el Comité de Educación aprobó por tercer año consecutivo realizar la "Actividad de premiación a la Excelencia Académica" donde se reconoce el esfuerzo de los mejores promedios desglosados en dos estudiantes de primaria, dos de secundaria y dos de universitaria, adicionalmente se incentivó a los estudiantes con un kit (cuadernos y bolso) para el próximo año, el cual se distribuyó en el mes de diciembre a nivel nacional.

Además, dentro de las actividades de Gestión Ambiental y Sostenibilidad, mantuvimos de forma virtual el programa de Gestores de Sostenibilidad para continuar brindando capacitaciones y herramientas sobre buenas prácticas ambientales y sociales dirigidas a nuestros asociados y público en general.

Organización de trabajo interno

Asistencia a Sesiones Ordinarias y Extraordinarias del Comité: 100%

Director	S. Ordinarias	S. Extraordinarias
Norma Ibarra Rosales	24	5
Carlos A. Herrera Fuentes	24	5
Selany M. Mora Madrigal	24	5
Olga M. Masis Delgado	24	5

Coordinación interna del comité de educación y bienestar social:

A continuación, se presentan las principales acciones de coordinación del 2023:

Con el Consejo de Administración:

- ✓ Rendición de cuentas del Plan de Capacitación del CEBS 2022.
- ✓ 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 2024. Presentación del Plan de Trabajo y Presupuesto del Comité de Educación y Bienestar Social.
- ✓ Presentación del Plan de Capacitación y Presupuesto del Comité de Educación y Bienestar Social.

- ✓ Preparación del Plan Anual Operativo del Comité de Educación y Bienestar Social para el año 2024.
- ✓ Plan de necesidades de Capacitación para el año 2024 y Plan de Rendición de las Capacitaciones año 2023 del Comité de Educación y Bienestar Social CS.

- ✓ Preparación y presentación del Informe de Labores del año 2023.

Con el Comité de Vigilancia:

- ✓ Asistencia de la Presidencia al Comité de Vigilancia para conversar sobre temas generales relacionados con algunos proyectos del CEBS del año 2023.

Con el Consejo de Administración:

- ✓ Revisión de las modificaciones al Reglamento para las Ayudas Económicas Estudiantiles de CS.
- ✓ Planes y proyectos que se desarrollaron con Relaciones Corporativas y Sostenibilidad.
- ✓ Presentación de presupuestos, destino y objetivos del uso de las reservas de educación y bienestar social y validación de planes de trabajo y presupuestos.

Actividades de capacitación

Los directores del comité en pleno participaron en una serie de capacitaciones que permitieron fortalecer las gestiones que se desarrollan a lo interno del órgano social.

- ✔ Plan de Inducción para los Órganos Sociales 2023.
- ✔ Encuentro Internacional WCM'23 "Soñar, Construir y Transformar".
- ✔ Seminario Retos y Desafíos en la Gestión Administrativa para el año 2024.
- ✔ Capacitación Virtual de la XXIII Conferencia Regional Coope-economía perspectivas económicas, sociales y ambientales para el cooperativismo del futuro de las Américas.

Actividades del comité

Club Dorado:

En el mes de agosto se llevó a cabo la celebración del día de la Madre y el día del Padre, con un Bingo tradicional, actividad que contribuye a la socialización, aliviar el estrés y salud mental de nuestra población de adultos mayores.

En el mes de octubre se llevó a cabo el Baile del Club Dorado, en donde nos acompañaron 95 delegados, en celebración del mes del Adulto Mayor.

En el mes de diciembre se llevó a cabo una capacitación, en conjunto con la Corredora de Seguros, con el tema: reforzamiento del "CS Bienestar", culminando la actividad con villancicos y platillos navideños, en compañía de nuestros adultos mayores.

Educación Financiera:

Durante el 2023 el programa Educación Financiera "CS Impulso" reforzó su estrategia con el fin de concientizar y empoderar a nuestra base asociativa y consumidores en sus finanzas personales y familiares mediante herramientas y metodologías que favorezcan su bienestar individual y la sostenibilidad empresarial de CS.

Este programa se caracteriza por atender uno de los principales impactos de CS, como lo es el sobreendeudamiento.

Feria Nacional de Educación Financiera:

Para el 2023 se participó en la 14va Feria de Educación Financiera, organizada por la Cámara de Bancos y Entidades Financieras de Costa Rica; esta actividad se realizó durante todo el mes de octubre, en conmemoración del día internacional del Ahorro. Esta edición se realizó 100% de manera virtual, con un alcance de 3072 personas en el webinar y el alcance de las publicaciones osciló entre 38 y 4112 personas.

Voluntariado:

Esta modalidad se desarrolla por los colaboradores de sucursales, quienes se encargan de realizar proyectos de voluntariados sociales y ambientales a lo largo del año con el soporte del Área de sostenibilidad, para relacionarse e impactar de manera positiva a las comunidades donde tenemos presencia. Esto con el fin de generar alianzas, aportar al desarrollo socioeconómico local y potenciar los canales de comunicación con las comunidades.

Donaciones:

Casa ILORI: La entrega de 50 camisas para los niños, cuyo grupo fue invitado a una Gira Educativa en CS.

- ✔ Liceo Académico de Ciudad Neilly: La donación de 185 cuadernos para estudiantes migrantes y en riesgo social del centro educativo, quienes participaron de una charla de conciencia ambiental.
- ✔ Toldo plegable estructural para la Fuerza Pública, Delegación de Nandayure: Para minimizar el ingreso de rayos solares frente a la delegación y el calor que se produce dentro de la oficialía de guardia de la Delegación Policial Cantonal de Nandayure.
- ✔ Implementos deportivos, Equipo de baloncesto "Martina Doggies": El proyecto está conformado por un grupo de jóvenes de la comunidad de Matina, Limón. A través del deporte buscamos contribuir con la educación, formación de valores y el crecimiento de los jóvenes, alejándolos de la toma de decisiones y brindándoles un camino promisorio.
- ✔ Celebración del Día de la cultura Afrodescendiente: Celebramos con orgullo el legado de la cultura Afrodescendiente que enriqueció a la historia y la identidad de nuestro país. Nuestros principales protagonistas fueron nuestros asociados y delegados.
- ✔ Bebidas hidratantes, grupo de baile "Mil sonrisas", celebración de la persona negra y la cultura afrocostarricense: Acciones que contribuyan al desarrollo integral de personas jóvenes con discapacidad desde sus necesidades y particularidades socioculturales, promoviendo

la inclusión social, el ejercicio y disfrute de sus derechos.

- ✔ Celebración de los 199 años de la anexión del partido de Nicoya: Celebramos un hecho que marcó la historia, la cultura y la vida en democracia de nuestro país, los 199 años de la Anexión del Partido de Nicoya a Costa Rica.
- ✔ Celebración de las fiestas patrias con el concurso "CS Mi Patria": Conmemoramos y celebramos la independencia de nuestra querida Costa Rica, por medio de una actividad creativa de nuestros colaboradores, premiando su trabajo en equipo y reafirmando nuestros valores patrios.
- ✔ Celebración del 15 de septiembre.
- ✔ Celebración de la navidad con el concurso "Navidad para compartir CS, Vivamos el verdadero significado de las posadas": Por medio de una propuesta creativa de nuestros colaboradores celebramos el verdadero sentido de la navidad para Grupo CS, fortaleciendo la unión y trabajo en equipo.

Labor educativa

- ✔ Revisión, análisis y corrección del Formulario de Ayudas Económicas Estudiantiles.
- ✔ Revisión de ponderaciones para las ayudas económicas estudiantiles.
- ✔ Informes sobre capacitaciones recibidas.
- ✔ Seguimiento del programa de Educación Financiera de CS.
- ✔ Fortalecimiento de la educación digital a asociados y potenciales clientes.

Gira educativa:

Para complementar la solicitud de donación de Casa Ilori, programa educativo de la Fundación Bien de Mujer dirigido a niños en riesgo social de La Carpio, se coordinó en mayo una gira educativa en CS para 25 niños de 8 a 10 años. El grupo se benefició de una jornada de talleres lúdicos sobre cooperativismo, probar ideas, conciencia ambiental y educación financiera bajo la metodología de BusinessKids facilitados por 12 voluntarios.

Huerta pedagógica Cencinai de Pérez Zeledón

Herramienta importante para la adquisición de conocimientos, valores, hábitos de alimentación, trabajo en equipo, entre otros. Las posibilidades de aprendizajes son múltiples, relacionados con el estímulo de sensaciones, texturas, olores y sabores, tener la experiencia de salir al patio a disfrutar de un ambiente abierto y lleno de vida, una oportunidad para la docente de potencializar el proceso de enseñanza y aprendizaje en el grupo de niños.

Programa infantil de educación financiera “Business Kids”

Este año incluimos un nuevo programa con metodología de una franquicia internacional, que nos permitiera llevar actividades educativas creativas que transmitan principios de educación financiera a escolares, donde los niños comprenden términos de negocios y educación financiera, que son explicados a través de juegos y dinámicas y en un lenguaje apropiado, de acuerdo con el rango de edad del grupo. Para ello se capacitaron 30 facilitadores con la metodología para habilitarlos a fin de poder llevar estas actividades a las comunidades donde CS opera. Para el año 2023 se han capacitado 2472 niños en la metodología Business Kids.

Talleres Educativos

Durante el 2023 se establece un objetivo táctico “Capacitar 5200 personas por medio de charlas mensuales en las sucursales, en temas ambientales y sociales, educación financiera e inclusión a diciembre 2023”.

Ferías:

Gracias a 111 personas voluntarias de sucursales y su inversión de 18204 horas, se logró realizar 22 Ferías del Bienestar, las cuales impactaron de manera positiva a más de 4612 personas de diferentes comunidades alrededor del país, mediante charlas y talleres sobre temas de: educación financiera, negocios, sostenibilidad, gestión de residuos, conciencia ambiental, nutrición, psicología; además, de actividades de acondicionamiento físico, deporte, exposición de emprendedores y otras actividades recreativas y culturales dirigidas a la niñez, adolescentes, personas adultas y adultas mayores.

Seguimiento y continuación del proyecto de responsabilidad social corporativa.

MINDS ON:

Este programa se creó en el 2022 a través de nuestras áreas de Gerencia de Sostenibilidad y Educación Financiera y el centro de innovación, Nova Hub, con el fin de impulsar el emprendimiento en los jóvenes de 18 a 25 años con un enfoque de triple bienestar.

Es una iniciativa de innovación social que busca potenciar las habilidades blandas, profesionales, emprendedoras y de liderazgo de jóvenes de todo el país, que se encuentren cursando colegio o alguna carrera universitaria, así como a jóvenes emprendedores y que tengan una idea de innovación social que deseen potenciar, donde los estudiantes llevan cursos en la Plataforma Saber es Crecer y luego participan de mentorías especializadas en para diseño de productos y servicios con impacto económico, social y ambiental trabajando en equipos y presentando sus propuestas ante un grupo de especialistas que califican los proyectos y eligen los 3 más destacados.

Durante el 2023 se realizaron dos eventos Minds On, el primero en la modalidad campamento a nivel nacional donde participaron 39 jóvenes de diferentes zonas del país, donde recibieron charlas de inteligencia artificial, Prototipado e innovación y los jóvenes desarrollaron propuestas innovadoras.

Además, por primera vez se organizó un evento regional de Minds On en la zona de Pérez Zeledón gracias a una alianza con el MEIC (Ministerio de Economía Industria y Comercio) y la Universidad Nacional (UNA) de la zona Brunca que apoyó con la convocatoria de estudiantes y facilitaron las

instalaciones para el evento, donde participaron 44 jóvenes de la zona, y se obtuvo el apoyo de la Municipalidad de Pérez Zeledón y la Cámara de Comercio, Turismo, Industria y Agricultura de la Zona Brunca.

Comunicados sociales:

- ✔ Se trabajó en la comunicación de efemérides sociales, estrategia sostenible del negocio y resultados de los programas sociales a lo interno y externo de CS. Se realizaron 27 comunicados externos y 38 internos para un total 65 divulgados en la Revista Comunica2, en Yammer Yo Soy CS y redes sociales como Facebook, Instagram y LinkedIn, Además, se actualizó el contenido de la sección de Responsabilidad Social de la página de Grupo CS con un mejor detalle de los programas sociales y ambientales de la organización.

Programa de ayudas económicas estudiantiles y ayudas de bienestar social:

Ayudas económicas estudiantiles

Beneficiarios de Ayudas Económicas Estudiantiles de marzo a diciembre 2023

420 Beneficiarios

₡79.908.000

Ayudas de bienestar social

Las Ayudas de Bienestar Social correspondientes a situación económica difícil, emergencias y desastres, fallecimiento, enfermedad o accidente, entregadas de **enero a diciembre** a personas asociadas son:

441 Beneficiarios

₡42.404.263

Entrega de los reconocimientos a los **mejores promedios.**



Actividad de premiación a la excelencia académica

El Comité de Educación y Bienestar Social aprueba por tercer año consecutivo realizar la "Actividad de premiación a la excelencia académica" donde se reconoce el esfuerzo de los mejores promedios desglosados en 2 de primaria, 2 de secundaria y 2 de universidad; adicional se incentiva a los estudiantes con un kit (útiles escolares) para el próximo año, el cual se distribuye en el mes de diciembre a nivel nacional.

Compra de Kits

₡1.375.765

Reconocimientos

₡1.006.152

Total

₡2.381.917

Apoyo a la gestión

El Comité de Educación y Bienestar Social, como parte del Gobierno Corporativo, recibe información económica del Consejo de Administración y de la Administración para conocimiento y retroalimentación para el desarrollo de nuestras labores.

Conclusión

Este informe destaca el impacto positivo que ha tenido el trabajo en equipo del Comité de Educación y Bienestar Social en el logro de las metas y objetivos propuestos para el año 2023, generando la participación activa en materia educativa, capacitación, información, innovación y mejoras de los beneficios sociales y ambientales previstos en el Plan de Trabajo del Comité, estos alcances han contribuido al crecimiento y desarrollo de nuestra Organización, reflejando el valor del trabajo en equipo bajo los tres pilares: económico, social y ambiental con gran compromiso y responsabilidad para el bienestar de todas las personas.

Gracias al apoyo brindado por la Administración, Consejo de Administración y al Comité de Vigilancia, por sus valiosos aportes que hicieron posible la consecución de nuestros proyectos.

Informe del comité de

vigilancia 2023

Edel Reales Noboa
Presidente

Deborah Granger Grant
Vicepresidenta

Grethel Delgado Guevara
Secretaria

Rosa Soto Soto
Suplente

El período del 2023 se constituye en el cimiento que permite consolidar el proceso de transformación y fortalecimiento de CS Ahorro y Crédito, producto de los efectos directos que a esta fecha todavía el sistema financiero de nuestro país y el mundo recibe de la pandemia COVID-19.

Asimismo, el proceso continuo de cambios económicos, ambientales, políticos y militares a nivel mundial generan condicionamientos importantes para nuestro país y la región, hechos sin lugar a duda condicionan el crecimiento del sistema económico de nuestro país. En consecuencia,



Costa Rica enfrenta una dura y difícil realidad en la cual, las decisiones en materia social y económica determinan una continuidad en el monto pagado por concepto de tasas de interés, de la morosidad en el sistema financiero y una reducción sustancial de la valoración del colon frente al dólar como divisa internacional de mayor relevancia para nuestra región, provocando un tipo de cambio a la baja. Finalmente, como Órgano Social, conforme a lo estipulado en la Ley 4179 de Asociaciones Cooperativas, en su artículo 49, y el Estatuto de CS Ahorro y Crédito, el comité ha buscado realizar un seguimiento oportuno mediante el proceso de fiscalización que nos compete, con el objetivo de estar al tanto de las decisiones tomadas en procura de salvaguardar los intereses de la base social desde una perspectiva política, económica y de análisis financiero.

El Comité de Vigilancia ha mantenido su interacción principalmente a través de herramientas digitales, llevando a cabo reuniones a distancia al igual que otros órganos sociales. Durante este período, se realizaron un total de 27 sesiones de trabajo, de las cuales 25 fueron ordinarias y 2 extraordinarias, con una asistencia del 100% por parte de sus miembros.

El accionar de este comité, es de responder al acatamiento de las disposiciones de Estatuto de Cooperativa, asimismo, debe alinear su trabajo a los alcances del Plan Estratégico de Grupo CS y sus empresas, respetando las buenas prácticas del Gobierno Corporativo y no menos importante en la constante obligación de contribuir con los órganos formales de auditoría y fiscalización en el buen manejo de la cooperativa. Con base en lo anterior, se ejecutó un Plan de Anual de Trabajo y de Capacitación que permitió alcanzar las metas y objetivos establecidos.

De igual forma se debe destacar las principales actividades de capacitación, control, seguimiento y fiscalización, las cuales validaron la evaluación activa de los riesgos implícitos en la actividad financiera de CS Ahorro y Crédito por medio de los comités técnicos tales como: Comité de Auditoría, Cumplimiento, Riesgos, Tecnologías de Información; reuniones con el personal clave de la organización y también con los demás órganos sociales.

Como se indicó al inicio del presente informe, el año 2023 catapultó CS Ahorro y Crédito en el proceso de mayor transformación en cada uno de los aspectos de la organización, no obstante, se debe destacar el esfuerzo que ha permitido una evolución digital hacia cada uno de los asociados en tener a la mano de sus necesidades la mejora de cada una de las soluciones financieras.

De igual forma es menester indicar que este proceso de transformación mantiene los pilares que caracteriza a CS Ahorro y Crédito como una organización diferente del entorno financiero, como es la preocupación por mantener y mejorar la sostenibilidad financiera, la diversificación de los ingresos a través del desarrollo de nuevos negocios, la consolidación permanente de la estrategia de Triple Bienestar en buscar e impulsar el desarrollo social en las comunidades y mitigar sus impactos negativos, dentro del marco legal vigente en el respeto de la normativa de Gobierno Corporativo y del Sistema de Control Interno.

La transformación de CS Ahorro y Crédito para el año 2023 tuvo un espaldarazo fundamental a través de la sensata y reflexiva decisión de fortalecer los recursos para la suficiencia patrimonial acordada en el seno de la Asamblea General, lo cual generó en el trabajo de la administración la garantía que de manera constante los indicadores de solvencia se

cumplen y mantienen conforme el estándar que los órganos de supervisión han determinado.

Todo lo anterior, ha permitido que la Gerencia General, el Consejo de Administración y la administración de CS Ahorro y Crédito continúe el proceso de fortalecer todo lo relacionado con el cumplimiento de la cambiante normativa de los diversos entes de supervisión financiera en aspectos tan importantes como es la transparencia, el Gobierno Corporativo, en el cual sus estrictas regulaciones emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), CS Ahorro y Crédito las ha cumplido de manera óptima.

La base social de CS Ahorro y Crédito, a diciembre de 2023 es de alrededor de 128 mil asociados, lo anterior indica para el comité, una señal de excelencia en el trabajo de la administración, considerando que durante el periodo la base crece a través de sus afiliaciones pero también tenemos disminuciones importantes por mutualidades y renuncias.

Conforme el plan de trabajo y capacitación el Comité de Vigilancia durante este periodo ha desempeñado un papel activo en asistencia de los procesos de control y fiscalización formales de CS Ahorro y Crédito, con base en lo anterior, se completó:

- ✔ Cumplimiento mediante la revisión detallada de las actas del Consejo de Administración como órgano de dirección
- ✔ Seguimiento a los acuerdos del Consejo de Administración.
- ✔ Seguimiento al cumplimiento de las políticas y reglamentos institucionales más relevantes en

cuanto a temas de gestión de Riesgos, Control Interno, Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, cartera de crédito, requerimientos de capital, liquidez, entre otros.

- ✔ Seguimiento a los planes de acción como parte del proceso de supervisión de los Órganos de Control, internos y externos
- ✔ Seguimiento a los indicadores clave de riesgos (KRIs) aprobados por el Consejo de Administración

Sobre el particular se debe indicar que este proceso se alcanza con el acompañamiento permanente de la Auditoría Interna, de Gestión de Riesgos, de Control Interno, del cumplimiento Legal y normativo y del acompañamiento de la Gerencia de Cumplimiento.

Asimismo, este Comité de Vigilancia reitera a los asociados su arduo compromiso y enfatiza su labor objetiva e independiente para continuar promoviendo una gestión efectiva, en línea con los principios cooperativos y el bienestar de la base social. Todo lo anterior, a través de un proceso integral de supervisión que busca ratificar la solidez financiera de CS Ahorro y Crédito.



13 ANEXOS



ANEXOS I: Detalle de gestión

Relación con

grupos de interés

GRI 2-29

El relacionamiento que mantiene Grupo CS con sus diversos grupos de interés es un reflejo de su cultura de servicio, cercanía y entendimiento para generar valor, conservando el apego a los lineamientos del Código de Ética y Conducta y otras políticas.

Siguiendo la línea de cumplimiento normativo, tanto interno como externo, durante 2023 Grupo CS realizó nuevamente el ejercicio de identificación y priorización de las partes interesadas bajo los criterios de la norma AA1000:2011, haciendo énfasis en relaciones guiadas según los valores que rigen a la organización.

Grupos de interés

A continuación, se presentan los Grupos de interés identificados por Grupo CS y los diferentes canales de comunicación que mantienen con ellos para tener una atención especializada y un mayor vínculo.



Análisis de

materialidad

GRI 3-1, 3-2, 3-3

En el marco del ejercicio de doble materialidad, Grupo CS busca determinar cuáles son los temas clave para la organización, que pueden generar un impacto sustancial (potencial o real) en sus operaciones y métricas, tanto extra financieras (ambientales, sociales y de gobernanza, ASG) como financieras. Su objetivo es priorizar los impactos económicos, sociales y ambientales de Grupo CS desde la perspectiva de la Gerencia General Corporativa y el Consejo de Administración, para la actualización de la Estrategia de entidad.

Este enfoque implica evaluar los impactos de cada una de las empresas del Grupo en la sociedad, el ambiente y otros grupos externos de interés. También, analiza cómo los factores externos pueden interferir en la sostenibilidad del negocio.

Esta perspectiva integral refuerza el compromiso de Grupo CS con la sostenibilidad y la transparencia, asegurando una gestión consciente de sus interacciones con el entorno.

Este proceso responde a los requisitos de la Norma **INTEG35:2012** y el **Reporte Anual de Rendición de Cuentas bajo el estándar GRI y SASB.**

Materialidad socioambiental o de impacto: refleja los impactos más significativos de la organización hacia el exterior, ya sea en la economía, el ambiente y las personas; estos impactos pueden tener consecuencias positivas o negativas (en la operación, reputación o financieramente).

En el proceso de determinación de temas materiales, se actualizó el análisis de materialidad de impacto para cumplir con los requisitos de la Norma INTE G35 de Sistemas de Gestión de Responsabilidad Social en Costa Rica. Se adoptó un enfoque metodológico que integra los conceptos de la norma con las directrices de *Global Reporting Initiative (GRI)*, específicamente los principios 1 y 3 del GRI.

Materialidad financiera: refleja los factores ASG que pudieran tener una probabilidad razonable de afectar a la condición financiera, el rendimiento operativo y los flujos de efectivo dentro de Grupo CS. Se aplicaron los temas clave establecidos por *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)* para las industrias: Bancos comerciales, Financiación al consumo, Seguros, Financiación de hipotecas.

Asimismo, Grupo CS adaptó el proceso de GRI de cuatro pasos (identificación, priorización, validación y revisión) considerando sus grupos de interés y la información disponible. En este proceso se involucró a áreas internas para evaluar la importancia de los temas y luego ponderarlos desde la perspectiva de los grupos de interés y la visión estratégica del negocio.

A continuación, se detalla el proceso de determinación de temas materiales:

1

Entendimiento del contexto e identificación de impactos

Revisión de documentos internos y externos:

- Construcción de un mapa de procesos integrado de las diferentes subsidiarias y las actividades de la cadena de valor y los grupos de interés asociados.
- Revisión de documentos externos del sector, contexto de la operación y generación de un benchmarking.

2

Caracterización de impactos

Identificación de impactos:

- Riesgo asociado
- Positivos o negativos
- Estado de regulación

Transformación a temas materiales:

Se asociaron los impactos al tema material para unificar dentro de un tema un impacto o más.

3

Priorización

Priorización de impactos:

- Taller con áreas operativas de Grupo CS con la percepción y madurez para ponderar los impactos.
- Construcción del mapa de calor sobre la base de la calificación de las encuestas teniendo en cuenta los criterios de: frecuencia, magnitud, severidad, vulnerabilidad y regulación.

Priorización de temas según:

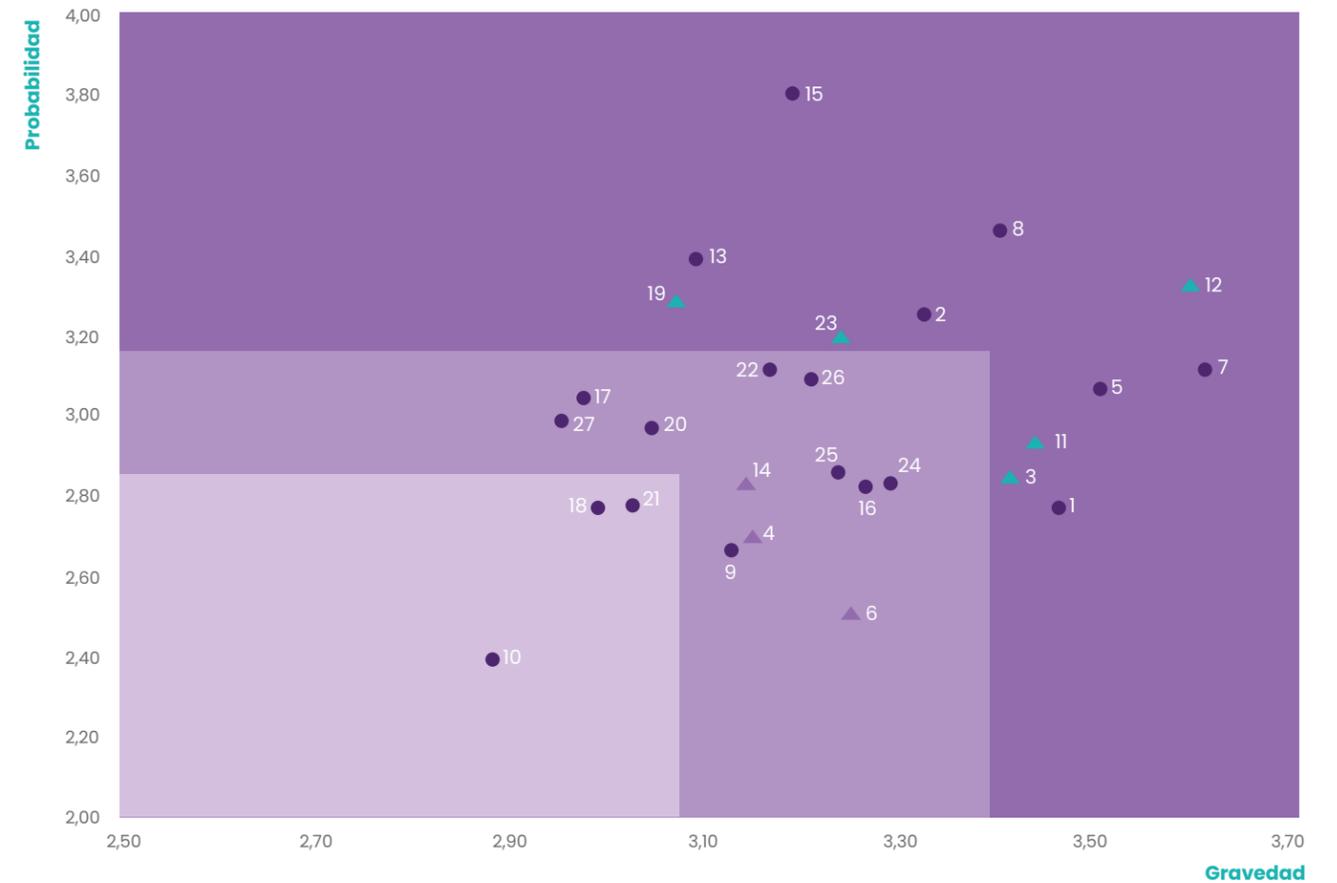
- Grupos de interés: consulta a manera de encuestas y entrevistas a una selección de los grupos de interés de Grupo CS, incluyendo a colaboradores, clientes, distribuidores, gremios, proveedores, accionistas y otros proveedores de capital, autoridades.
- Prioridad estratégica de la compañía: consulta a la alta gerencia y a áreas clave a través de talleres para un posterior llenado de la encuesta.

4

Temas materiales

- Elaboración de la **matriz de materialidad de impacto y financiera.**
- Correlación de los temas materiales de impacto con los ODS.

Matriz de materialidad integrada



Doblemente material (impacto + financiera): Estos son los temas mayormente críticos, ya que tienen un nivel alto de impacto, además de ser financieramente materiales.



Material de impacto: Estos son los temas críticos desde el punto de vista del impacto, tomando en cuenta la percepción de los diferentes grupos de interés.



Materialidad financiera: Estos son los temas críticos desde el punto de vista financiero, es decir, que puedan condicionar los estados de resultados financieros del Grupo.



- 15 Fortalecimiento de la digitalización de productos y servicios (omnicanalidad)
- ▲ 12 Ciberseguridad y controles internos de prevención
- 8 Atención al riesgo del contexto del país
- 7 Desempeño económico del Grupo
- 2 Toma de decisiones informadas y basadas en datos.
- 5 Cumplimiento regulatorio y legal
- 13 Satisfacción del cliente y asociado
- ▲ 23 Riesgos y oportunidades de cambio climático.
- ▲ 11 Gestión y protección de datos personales.
- ▲ 19 Innovación de productos y servicios.
- ▲ 3 Mitigación y prevención de casos de fraude y corrupción.
- 1 Acceso y transparencia de la información.

- 26 Circularidad y gestión de residuos
- 22 Aseguramiento de la salud y seguridad de los colaboradores.
- 24 Gestión de las emisiones de CO₂ a la atmósfera
- 25 Gestión y reducción en el consumo de recursos (materias primas)
- 16 Fuentes de fondeo atractivas para la competitividad de los productos.
- 17 Fortalecimiento de la educación y de la salud financiera de asociados y clientes.*
- 20 Atracción y retención de talento
- 14 Oferta de servicios y productos ASG, accesibles e inclusivos.
- 27 Acción social y desarrollo comunitario.
- ▲ 4 Fomento de la cultura ética dentro y fuera de la organización.
- ▲ 9 Protección y Promoción de los Derechos humanos
- ▲ 6 Desarrollo de campañas de marketing y publicidad honesta, verídica e informativa.

* Entra como parte de la accesibilidad e inclusión, relacionado con el tema 14, el cual es el tema directamente relacionado con el tema material financiero.

Contribución a los ODS

A continuación, se expone la correlación de los temas de materialidad de impacto de Grupo CS y su relación con la interacción y giro de negocio de la entidad con su entorno. En este contexto, se destaca la contribución a la Agenda 2030 y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

Tema material

Satisfacción del cliente y asociado



Riesgos y oportunidades de cambio climático.



Gestión y protección de datos personales.



Innovación de productos y servicios



Mitigación y prevención de casos de fraude y corrupción.



Acceso y transparencia de la información.



Fortalecimiento de la digitalización de productos y servicios (omnicanalidad)



Ciberseguridad y controles internos de prevención



Atención al riesgo del contexto del país



Desempeño económico del Grupo



Toma de decisiones informadas y basadas en datos.



Cumplimiento regulatorio y legal



*** El ODS 17 se presenta de manera transversal por su enfoque en alianzas, de valor para abordar los diferentes temas materiales.



Tema Material

Desempeño económico del Grupo

Contribución

- Grupo CS impulsa el crecimiento económico sostenible y la competitividad del mercado mediante prácticas empresariales innovadoras y eficientes. Se compromete a crear empleos de calidad con salarios justos y condiciones laborales seguras, fomentando el desarrollo profesional de sus colaboradores a través de inversiones en habilidades y formación continua. Además, la organización contribuye al desarrollo socioeconómico de las comunidades donde opera, priorizando su bienestar junto con el de la sociedad costarricense en su conjunto.

Indicador

- Durante este 2023 se invirtieron 10 893 horas en procesos de desarrollo y formación del talento humano.
- El 19% de las contrataciones realizadas durante este 2023 fueron cubiertas a nivel interno, con el objetivo de promover el crecimiento y desarrollo del talento.
- Un total de 926 millones de ₡ en inversión social durante 2023.



Tema Material

- Fortalecimiento de la digitalización de productos y servicios (omnicanalidad).
- Ciberseguridad y controles internos de prevención.
- Satisfacción del cliente y asociado.
- Gestión y protección de datos personales.
- Innovación de productos y servicios.

Contribución

- Proporcionar capacitaciones continuas al equipo de trabajo en ciberseguridad y seguridad de la información es una prioridad.
- A través de Nova Hub, se hacen esfuerzos por generar productos, servicios y canales digitales que fomenten la innovación abierta para todos, ofreciendo un valor agregado significativo a los asociados y clientes.

Indicador

- En el 2023 Grupo CS ha alcanzado un NPS de 71%.
- En el CSAT se reporta una calificación de 88% durante 2023.
- 68066 amenazas detectadas y contenidas por la herramienta antivirus.
- 754 colaboradores capacitados en temas de seguridad de la información.
- 596 alertas generadas por el centro de operaciones de seguridad (SOC).



Tema Material

- Toma de decisiones informadas y basadas en datos.
- Satisfacción del cliente y asociado.
- Innovación de productos y servicios.
- Acceso y transparencia de la información.

Contribución

- A través del Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social (SARAS) se evalúan los impactos del crédito; además, se establecen requerimientos y se monitorea su cumplimiento. De este modo se promueven las buenas prácticas y el uso eficiente de recursos financieros.
- Desde el *Contact Center* se atienden las solicitudes de los clientes y asociados relacionados con los productos y servicios que ofrece el Grupo.
- Por medio de diversas campañas realizadas en el año, se otorga información sobre los beneficios de los productos y servicios además de brindar aspectos de educación financiera.

Indicador

- 495 clientes evaluados por el SARAS en el 2023.
- Total de c7.307.618.423,64 millones en créditos evaluados mediante SARAS.
- Las plataformas transaccionales CS Móvil y CS en Línea lograron 1.293.703 transacciones.
- Se logró un NPS del 71%.
- Se capacitó alrededor de 7 mil personas en temas financieros, sociales y ambientales, en las diferentes zonas del país.



Tema Material

Riesgos y oportunidades de cambio climático.

Contribución

- Se entrega financiamiento para proyectos de energías renovables y se promueven las buenas prácticas ambientales a través del SARAS, evaluando a los clientes previamente a la entrega del financiamiento.
- Se han implementado iniciativas transversales que permitieron aumentar el compromiso con el cuidado del ambiente para colaboradores, clientes y asociados.

Indicador

- Reducción total de 1,632 toneladas de CO₂e y un ahorro de alrededor de 3000 kWh con la instalación de paneles solares.
- 5000 kilovatios hora /mes de capacidad instalada en paneles solares.
- Reducción de más de 1,5 toneladas de CO₂e por los proyectos de mitigación de cambio climático de la organización.
- Compensación de más de 150 toneladas de CO₂e.
- c1.124.583.940 colocados para financiar proyectos relacionados a la movilidad sostenible.
- Ahorro de 79267 m³ de agua gracias a la implementación de cambios en tecnologías.
- Ahorro de 82107 litros de combustible.
- Gestión de más de 50 kg de residuos de lonas en productos y promocionales gracias a las alianzas estratégicas.
- 31 familias inscritas en el programa Hogares Sostenibles.
- Más de 15 capacitaciones internas y externas enmarcadas en temas de ambiente y sostenibilidad logrando impactar a más de 1900 personas.



Tema Material

- Atención al riesgo del contexto del país.
- Cumplimiento regulatorio y legal.
- Mitigación y prevención de casos de fraude y corrupción.
- Acceso y transparencia de la información.

Contribución

- Se mantienen altos estándares éticos y de transparencia en todas las operaciones, lo que contribuirá a construir la confianza entre los empleados, clientes y otros grupos de interés.
- Grupo CS cuenta con un Manual de Conducta en donde se detalla el Código de Ética y la forma en que se relacionan los colaboradores con los grupos de interés, la sociedad y el ambiente.
- Se brinda asimismo formación, a manera de prevenir posibles riesgos y fortalecer la cultura organizacional de ética.

Indicador

- Para el programa Riesgo de Vinculación se realizaron 11 sesiones de capacitación, totalizando 5.5 horas, con la participación de 206 empleados de distintas sucursales y áreas comerciales.
- Gracias al programa Riesgo de Vinculación se atendieron oportunamente más de 4.800 alertas, donde el tiempo de respuesta en promedio es 5 minutos.
- 0 casos de corrupción ni se han iniciado juicios contra ningún colaborador ni empresas asociadas a Grupo CS en relación con temas de corrupción, competencia desleal u otras leyes financieras.



Debida diligencia en derechos humanos

Grupo CS sustenta su cultura en el respeto a los derechos humanos, rechazando cualquier comportamiento que atente contra la dignidad y calidad de vida de las personas vinculadas a las operaciones y a lo largo de toda la cadena de valor de la organización.

En consonancia con esta filosofía, la empresa ha trazado una hoja de ruta para la debida diligencia en derechos humanos, en línea con los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de la ONU, así como las recomendaciones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).

1 Incorporar la conducta empresarial responsable a las políticas y sistemas de gestión.

Desempeño

Se mantienen las políticas propias dentro de Grupo CS, para el cumplimiento de los colaboradores y las relaciones con los interlocutores externos.

- Política del Sistema de Gestión Integrado de Grupo CS, donde se detallan temas de derechos humanos.
- Política Contra Acoso Laboral.
- Política Contra Hostigamiento Sexual.
- Manual de Conducta Grupo CS.
- Código de relacionamiento con proveedores y otras partes interesadas.

Capítulo

Ética y cumplimiento

2 Identificar y evaluar los impactos negativos en las operaciones, cadenas de suministro y relaciones comerciales.

Desempeño

Por medio de la certificación INTE G35:2012, la cual está basada en la ISO 26000, hace más de seis años, Grupo CS ha enfocado el trabajo en las siete materias fundamentales de la responsabilidad social, una de ellas, derechos humanos.

Capítulo

Gobierno corporativo
Ética y cumplimiento

3 Detener, prevenir y/o mitigar los impactos negativos.

Desempeño

- Se mantiene la Gestión de Inconformidades a través de la recepción de denuncias y consultas que la Contraloría de Servicios maneja de manera ética, confidencial, prudente y, a su vez, transparente.
- Año a año es parte fundamental de la gestión de riesgos de Grupo CS, identificar y gestionar los riesgos sociales, para minimizar la probabilidad de ocurrencia de situaciones que atenten contra los derechos humanos.
- Se continúan implementando prácticas de abastecimiento responsable, aplicando el Código de Relacionamiento para Proveedores, así como los requerimientos del instructivo para Registro de proveedores y las cláusulas sociales y ambientales en la gestión de contratos.
- Además, a través de SIMBIOSIS, que es un programa de cadena de valor responsable de Grupo CS, se promueve el intercambio de conocimiento y aprendizaje para el desarrollo de mejores prácticas sostenibles y la construcción de negocios más responsables.

Capítulo

Gestión de riesgos
Comunidad
Clima laboral



4 Hacer un seguimiento de la implementación de los resultados.

Desempeño

- 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, la organización se compromete con las mejores y correctas prácticas sociales.
- A su vez, se realizan anualmente auditorías para verificar el cumplimiento de los requisitos de la norma y el cumplimiento del marco legal nacional.

Capítulo

Compromiso con la sostenibilidad

5 Informar sobre cómo se abordan los impactos.

Desempeño

- Se presenta año a año información relevante en la materia dentro del Reporte Anual Integrado y en el presente Anexo, información que consolida los esfuerzos realizados por el Grupo.
- Del mismo modo, se da respuesta a los requerimientos de información que específicamente hagan llegar los grupos de interés a la empresa.

Capítulo

Canales de relación con grupos de interés

6 Reparar o colaborar en la reparación del impacto cuando corresponda.

Desempeño

La gestión preventiva, a través de políticas y manuales propios, así como de diferentes iniciativas que comprende la operación y la cadena de valor, ha permitido que no se hayan tenido casos significativos de afectación a los derechos humanos (casos de discriminación, violación de la privacidad de la información, corrupción que pueda derivar en afectaciones a los DDD. HH.)

Capítulo

Ética y cumplimiento
Clima laboral

Contribución a los Principios de Pacto Global

Hace una década, Grupo CS se unió al Pacto Global de las Naciones Unidas con la intención de alinearse a una iniciativa internacional que promueve buenas prácticas para contribuir al desarrollo sostenible.

A través de la implementación de los 10 principios, la organización sigue firme en su compromiso con esta iniciativa global.

Compromisos con los Principios de Pacto Global y principales acciones

Principio 1 Las empresas deberían apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.

Compromisos

Grupo CS se encuentra comprometido en la promoción, la aplicación y el respeto a los derechos humanos conforme en lo establecido en la Carta Internacional de los Derechos Humanos y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Acciones de Grupo CS

Dentro del Manual de Conducta de Grupo CS se establece el compromiso de la institución con los principios de Pacto Global y con lineamientos relacionados con el respeto de los derechos humanos. Asimismo, dentro del Código de Relacionamiento con proveedores y demás partes interesadas. Se cumple con la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales. Continúa desarrollando la hoja de ruta de debida diligencia en Derechos Humanos, bajo los Principios Rectores sobre Empresas y DD. HH. de la ONU y las recomendaciones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).

Principio 2 Las empresas deberían asegurarse de no ser partícipes de vulneraciones de derechos humanos.

Compromisos

Grupo CS se asegura de que sus asociados, proveedores, socios estratégicos y aliados comerciales no estén involucrados en actos que puedan vulnerar los derechos humanos.

Acciones de Grupo CS

A través de las sanas prácticas de abastecimiento responsable, se procura la sostenibilidad en la cadena de suministro, aplicando el Código de Relacionamiento para Proveedores y mediante los requerimientos del instructivo para Registro de proveedores y las cláusulas sociales y ambientales en la gestión de contratos. Se cuenta con la certificación INTE G35:2012, la cual está basada en la ISO 26000, enfocando la gestión del trabajo en las siete materias fundamentales de la responsabilidad social: derechos humanos, gobernanza, prácticas justas de operación, ambiente, comunidad, prácticas laborales y asuntos de consumidores.

Derechos Humanos



Derechos Humanos

Principio 3 Las empresas deberían defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.

Compromisos
El Grupo se mantiene comprometido con el cumplimiento de todas las disposiciones que regulan el derecho de asociación, la privacidad, la negociación colectiva, la inmigración, las horas de trabajo, los salarios y los horarios, además de la legislación que prohíbe el trabajo infantil, forzado u obligatorio y la discriminación en el empleo.

Acciones de Grupo CS
El Código de Ética, fomenta el respeto del derecho de los colaboradores a la libertad de asociación, de conformidad con la legislación laboral. Se cuenta con un plan de beneficios amplio que provee condiciones de trabajo muy favorables por encima de lo estipulado por la ley.

Principio 4 Las empresas deberían defender la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.

Compromisos
Dentro del Manual de Conducta y bajo el Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo, Grupo CS se compromete a brindar un espacio seguro a sus trabajadores, evitando el trabajo forzoso u obligatorio.

Acciones de Grupo CS
Se cuenta con un Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo que cubre el 100% de los colaboradores de la organización y se trabaja bajo el marco de la norma INTE/ISO 45001 y la legislación nacional de Costa Rica. Se cuenta con la plataforma CS Suite, que permite la identificación, monitoreo y evaluación de cualquier tipo de riesgos en el lugar de trabajo.

Principio 5 Las empresas deberían defender la abolición efectiva de la mano de obra infantil.

Compromisos
No se permite ningún tipo de trabajo infantil en ninguna de las sucursales ni empresas de Grupo CS, así como en la cadena de suministro.

Acciones de Grupo CS
Dentro de los procesos de abastecimiento responsable y la selección de proveedores se toman en cuenta criterios relacionados con: evitar el trabajo infantil en la cadena de suministro, así como en las cláusulas de los contratos de adquisición. En los procesos de reclutamiento y selección, Grupo CS se asegura que todo el personal contratado sea mayor de edad. Anualmente, se realizan auditorías para verificar el cumplimiento de los requisitos de la norma INTE G35:2012 y el cumplimiento del marco legal nacional.

Trabajo

Principio 6 Las empresas deberían defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.

Compromisos
En Grupo CS están comprometidos en fomentar una cultura de respeto, inclusión e igualdad, reconociendo que la diversidad, la colaboración y la promoción de espacios de trabajo sanos, e inclusivos fomentan la innovación y la productividad.

Acciones de Grupo CS
Los procesos de contratación se realizan sin prejuicio de género, etnia, religión, edad, etc. Se promueve un ambiente de equidad y el desarrollo integral de los colaboradores, basado en una cultura inclusiva de trabajo.

Principio 7 Las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales.

Compromisos
El compromiso de Grupo CS con el cuidado y preservación del medio ambiente se acompaña con una fuerte gestión ambiental interna que ha permitido minimizar los impactos ambientales del Grupo, además están comprometidos con iniciativas ambientales, y han impulsado ideas innovadoras que han servido para exteriorizar sus esfuerzos contra el cambio climático.

Acciones de Grupo CS
La organización cuenta con un robusto Sistema de Gestión Ambiental certificado bajo la norma ISO 14001:2015, desde donde se implementan diversos programas y acciones enfocados en el desarrollo y protección del ambiente. Asimismo, desde la cooperativa CS Ahorro y Crédito se brinda financiamiento para proyectos de energías renovables y se promueven las buenas prácticas ambientales a través de SARAS, el Sistema para la evaluación de los aspectos sociales y ambientales de los créditos que financian. Adicional, en su portafolio de productos y servicios cuenta con el crédito Verde, un financiamiento especial para las necesidades a nivel de ambiente que tengan las personas en sus empresas u hogares. A lo largo de su trayectoria en sostenibilidad, ha asumido diversos compromisos internacionales que le permiten robustecer su gestión y generar mayores impactos al ambiente y la sociedad.

Principio 8 Las empresas deberían llevar a cabo iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad ambiental.

Compromisos
Grupo CS vela por el cuidado del planeta, mediante acciones que contribuyen al cuidado de este.

Acciones de Grupo CS
Se ha firmado la Carta de Ambiciones Climáticas, fijándose metas relacionadas con la reducción de gases de efecto invernadero. Por quinto año consecutivo se mantiene el reconocimiento Carbono Neutro Plus, el cual es el objetivo máximo del programa país Carbono Neutralidad 2.0. Forman parte del Protocolo Verde para la Banca, para impulsar mejores prácticas ambientales y sociales en la gestión del negocio.

Medio Ambiente

Principio 9 Las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales.

Compromisos
Se fomenta el uso racional de los recursos dentro de las operaciones. Así mismo, se incentiva a clientes y asociados la implementación de prácticas sostenibles y amigables con el planeta.

Acciones de Grupo CS
Se cuenta con una aplicación web cocreada por Grupo CS y la empresa Susty, llamada "Hogar Azul", la cual permite llevar los indicadores ambientales al hogar, midiendo parámetros como el consumo de agua, energía, combustibles y residuos. Lo que permite a las empresas y hogares sensibilizar sobre el uso y ahorros económicos y de consumo.

Principio 10 Las empresas deberían trabajar contra la corrupción en todas sus formas, como la extorsión y el soborno.

Compromisos
Se cuenta con una Política Anticorrupción, que rechaza cualquier conducta o práctica que admita o implique alguna forma de corrupción dentro de Grupo CS o relacionada con alguna parte interesada.

Acciones de Grupo CS
Cuentan con un área específica dedicada al control de fraudes y anticorrupción, tanto internos como externos, la misma que cuenta con políticas y procedimientos para dar atención a estos casos. Periódicamente se realizan capacitaciones a todos sus colaboradores y órganos de gobierno en temas de anticorrupción y transparencia. Dentro del Manual de Conducta y Código de Ética se enfatiza el luchar contra la corrupción y se hace referencia a la que la organización no admite ninguna práctica de este tipo.

ANEXO II: Profundización de indicadores

Talento

Demografía laboral

GRI 2-7, 2-8, 3-3, 401-1, 405-1

Demografía laboral por sexo, edad y puesto

Categoría laboral	Menores de 30 años			Entre 30 y 50 años			Más de 50 años		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
Ejecutivos	0	0	0	3	0	3	1	1	2
Gerentes	0	0	0	8	5	13	3	1	4
Profesionales y mandos medios	74	94	168	168	185	353	13	7	20
No sindicalizados operativos	26	45	71	58	71	129	8	3	11
Sindicalizados	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	100	139	239	237	261	498	25	12	37

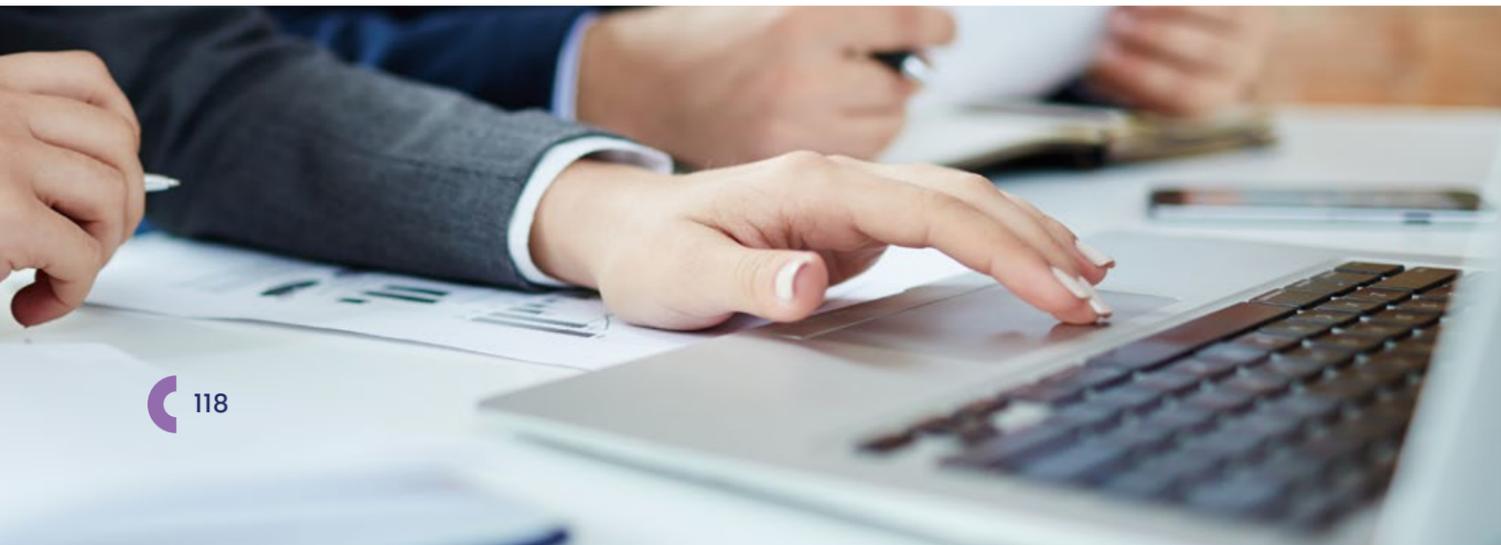
Desglose contrataciones, bajas y rotación por género

Categoría laboral	Mujeres	Tasa (%)	Hombres	Tasa (%)
Contrataciones	133	17,73	175	23,33
Rotación (Bajas voluntarias e involuntarias)	144	19,20	145	19,33

Desglose contrataciones, bajas y rotación por región

	Total de nuevas contrataciones	Tasa de nuevas contrataciones (%)	Total ceses	Tasa de rotación (%)
Gran Área Metropolitana (San José, Alajuela, Heredia, Cartago)	273	36,40	253	33,73
Pacífico Norte (Libería, Nicoya, Santa Cruz, Cañas)	13	1,73	17	2,27
Pacífico Central (Puntarenas y El Roble)	3	0,40	2	0,27
Pacífico Sur (Pérez Zeledón y Ciudad Neilly)	3	0,40	7	0,93
Caribe (Limón y Guápiles)	16	2,13	10	1,33

Nota: La tasa de rotación se calcula como: $[(\text{contrataciones} - \text{bajas}) * 100 / \text{plantilla inicial (que corresponde al año precedente)}]$





Gobierno

Corporativo

Información relevante sobre el Comité de Vigilancia y el Comité de Educación y Bienestar Social

Comité de Vigilancia

Edel Reales Noboa

Atestado relevante

- Licenciado en Relaciones Internacionales
- Maestría en Administración de Negocios con Énfasis en Mercadeo
- Diplomado en Relaciones Internacionales y Renovación del Pensamiento

Experiencia relevante

- Director del Departamento de Secretaría del Directorio
- Asesor del presidente de la Asamblea Legislativa
- Letrado Legislativo Comisión Plena Tercera
- Asesor del Departamento de Servicios Técnicos
- Asesor de ministro de la Presidencia

Participación en puestos directivos otras empresas

- Miembro de la Junta Directiva del Colegio de Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales.

Deborah Granger Grant

Atestado relevante

- Incorporada como Máster en Administración de Recursos Humanos
- Licenciatura en Docencia con Énfasis en Administración de Recursos Humanos.
- Licenciada en Administración de Empresas con Énfasis en Recursos Humanos.
- Bachiller en Administración de Empresas con Énfasis en Recursos Humanos.
- Diploma en Administración de Empresas.
- Técnico Medio en Secretariado.

Experiencia relevante

- Analista de Puestos Departamento de Análisis Ocupacional de la Dirección de Recursos Humanos del MOPT.
- Analista en Centro de Investigación y Formación Hacendaria-Ministerio de Hacienda.
- Analista en departamento de Recursos Humanos Ministerio de Hacienda.

Participación en puestos directivos otras empresas

- No aplica

Grethel Delgado Guevara

Atestado relevante

- Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información
- Bachillerato Universitario en Bibliotecología con Énfasis en Bibliotecas Educativas.
- Universidad Estatal a Distancia Técnico en Bibliotecología y Recursos para el Aprendizaje
- Educación Diversificada en Ciencias y Letras.

Experiencia relevante

- Directora de Biblioteca Pública Municipal de Nicoya
- Secretaria titular del Concejo Municipal Nicoya
- Coordinadora de Biblioteca Universitaria Universidad Latina

Participación en puestos directivos otras empresas

- No aplica

Comité de Educación y Bienestar Social

Norma Yolanda Ibarra Rosales

Atestado relevante

- Profesional de la Salud
- Administración en Salud Ocupacional
- Conclusión de Estudios Diversificada en Letras.

Experiencia relevante

- Jefe de Unidad de Información- Dirección General de Migración y Extranjería
- Asesora del director- Dirección General de Migración y Extranjería.
- Jefe Departamento de Servicios Generales- Dirección General de Migración y Extranjería.

Rosa Claudia Soto Soto

Atestado relevante

- Bachiller en Educación Media, UNED
- Técnico Administrativo, Instituto Educativo S.A.A.P
- Relaciones Públicas, UNED

Experiencia relevante

- Administradora Ciudad Deportiva y Piscinas José Figueres Ferrer, Comité Cantonal de Deportes de San José
- Asistente Administrativa, Bufete Abogados Federico Sáenz de Mendiola
- Área Administrativa, Periódico La República

Participación en puestos directivos otras empresas

- No aplica

- Jefe Departamento de Servicios Generales y Seguridad, Imprenta Nacional.

- Asesora Despacho ministra- Ministerio de Justicia y Gracia.
- Asesora Despacho ministra- Ministerio de Gobernanza y Policía

Participación en puestos directivos otras empresas

- Presidente del Comité de Vigilancia- UNCOOCAR
- Representante de los Trabajadores en la Comisión de Becas- Dirección General de Migración y Extranjería.
- Representante de la Asamblea de Trabajadores del Banco Popular

Carlos Alberto Herrera Fuentes

Atestado relevante

- Técnico Especializado en Contencioso Administración y Derecho.
- Incorporación al Colegio de Abogados.

Experiencia relevante

- Asesor del Subproceso de Asuntos Jurídicos- Municipalidad de Escazú.
- Jefatura del Subproceso de Licencias Municipales- Municipalidad de Escazú.
- Asesor Jurídico del Concejo Municipal de Escazú.
- Coordinador del Subproceso de Asuntos Jurídicos.

Participación en puestos directivos otras empresas

- No aplica

Olga Maritza Masis Delgado

Atestado relevante

- Licenciatura en Administración de Empresas con Énfasis en Gestión y Servicios de Información.
- Bachillerato en Bibliotecología con Énfasis en Educación
- Foro Internacional de Evaluación de Documentos
- Digitalización de Documentos Históricos y Servicios en Línea

Experiencia relevante

- Encargada del Archivo Central Institucional- Municipalidad de Santa Ana
- Docente en cursos libres Biblioteca Pública de Santa Ana
- Secretaria Departamento Legal- Ministerio de Educación Pública

Participación en puestos directivos otras empresas

- No aplica

Selany Mora Madrigal

Atestado relevante

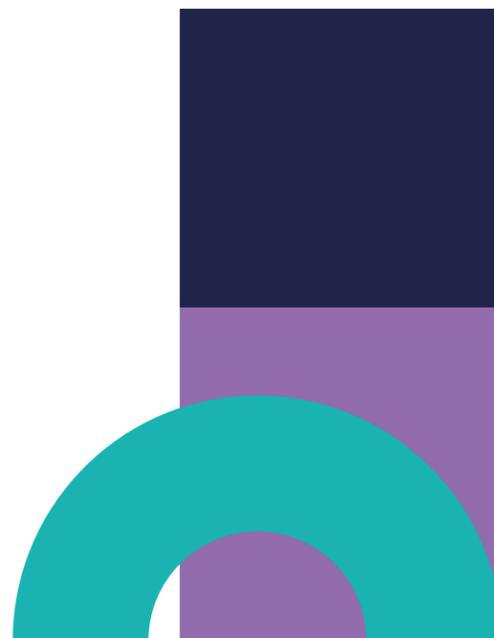
- Bachillerato en Administración - Universidad Nacional
- Licenciatura en Administración con Énfasis en Gestión de Recursos Humanos
- Bachillerato y Licenciatura en Derecho.

Experiencia relevante

- Asistente Administrativa- Operadora de Planes de Pensiones Complementarias Banco Popular
- Consultora de Viajes- Uniglobe Viajes Colon Heredia.
- Fiscalizadora Tributaria- Municipal San Rafael de Heredia.

Participación en puestos directivos otras empresas

- No aplica



Estados financieros

auditados

Cooperativa de Ahorro y Crédito de los
Servidores Públicos, R.L. (Coopeservidores, R.L.)

Notas a los estados financieros

Al 31 de diciembre de 2023
(Con cifras correspondientes la 31 de diciembre de 2022)
(Expresadas en colones costarricenses sin céntimos)



Crowe Horwath CR, S.A.
2442 Avenida 2
Apdo. 7108-1000
San José, Costa Rica
Tel + (506) 2221 4657
Fax + (506) 2233 8072
www.crowe.cr

Informe de auditoría emitido por el contador público independiente

Al Consejo de Administración de la
Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Servidores Públicos, R.L., y a la
Superintendencia General de Entidades Financieras

Opinión con salvedad

Hemos auditado los estados financieros separados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Servidores Públicos, R.L (la Cooperativa), que comprenden el estado de situación financiera separado al 31 de diciembre de 2023, los estados de resultados integrales separado, de cambios en el patrimonio separado y de flujos de efectivo separado correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, así como las notas explicativas de los estados financieros separados incluyendo información importante sobre políticas contables.

En nuestra opinión, excepto por los ajustes y posibles revelaciones, si los hubiera, de lo indicado en el párrafo tercero, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera separada de la Cooperativa al 31 de diciembre de 2023, así como sus resultados integrales separados, cambios en el patrimonio separado y flujos de efectivo separado correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con la normativa emitida por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero y la Superintendencia General de Entidades Financieras.

Fundamento de la opinión con salvedad

La Cooperativa ha realizado ajustes significativos a las cuentas de estimación por deterioro de la cartera de crédito durante el periodo. Estos ajustes se derivan en la calidad de la información crediticia necesaria para definir la estimación por deterioro de la cartera de crédito, relacionados con el riesgo crediticio; lo anterior por deficiencias en la información que generó una subvaluación de la estimación requerida, derivando en la aplicación de ajustes contables aplicados por la Administración, reconocidos en los estados financieros de la entidad al 31 de diciembre de 2023. Por la naturaleza de estos ajustes y a sus riesgos correlacionados con otras cuentas contables, estamos limitados en realizar pruebas de auditoría suficientes a la información modificada, para validar su razonabilidad y posibles revelaciones adicionales.

Excepto por lo indicado en el párrafo tercero, 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 Cooperativa de conformidad con el Código de Ética Profesional del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica que es aplicable a nuestra auditoría de los estados financieros separados, y hemos cumplido las demás 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 con salvedad.

Párrafos de énfasis- Base de contabilidad

Llamamos la atención sobre la nota 2 de los estados financieros separados, que describe las bases de la contabilidad. Los estados financieros separados están preparados en cumplimiento de lo requerido por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero y la Superintendencia General de Entidades Financieras. La Cooperativa emite estados financieros consolidados que son sus estados financieros principales; los estados financieros separados, con la inversión en subsidiarias presentada por el método de participación patrimonial, han sido preparados para ser usados únicamente por la Administración de la Cooperativa y por la Superintendencia General de Entidades Financieras. Los estados financieros separados deben ser leídos en conjunto con los estados financieros consolidados. Consecuentemente los estados financieros separados pueden no ser adecuados para otros propósitos.

Cuestiones clave de auditoría

Las cuestiones clave de auditoría son aquellas cuestiones que, según nuestro juicio profesional, han sido de la mayor significatividad en nuestra auditoría de los estados financieros separados del periodo actual. Estas cuestiones han sido tratadas en el contexto de nuestra auditoría de los estados financieros separados en su conjunto y en la formación de nuestra opinión sobre estos, y no expresamos una opinión por separado sobre esas cuestiones.

a) Cartera de crédito

Asunto clave de auditoría

El principal activo de la Cooperativa es la cartera de crédito, la cual representa el 67.83% de los activos totales y concentra los principales factores de administración de riesgo de crédito referente a: recuperación de los saldos adeudados, concentraciones de saldos, diversificación de productos, entre otros; dichos factores afectan el valor de recuperación del activo.

La Cooperativa estima la cartera de crédito con base en el Acuerdo SUGEF-1-05 “Normas Generales para Clasificación y Calificación de los Deudores para la cartera de crédito”, SUGEF 15-16 “Reglamento sobre gestión y evaluación del riesgo de crédito para el Sistema de Banca para el Desarrollo” y Acuerdo SUGEF 19-16 “Reglamento para la determinación y el registro de estimaciones contracíclicas”. Al 31 de diciembre 2023 el monto de estas estimaciones asciende a €47,512,549,194 la cual representa 6.12% del total de activos.

Respuesta de auditoría

Nuestros procedimientos de auditoría incluyeron seleccionar una muestra de operaciones de crédito a la cual se le ha aplicado un proceso de confirmación de saldos. Realizamos también una evaluación de la estimación por incobrabilidad de la cartera mediante la verificación del cumplimiento de las áreas funcionales que mantienen controles y procesos operativos cuyo objetivo es el cumplimiento de lo requerido en los acuerdos SUGEF 1-05, SUGEF 15-16 y SUGEF 19-16.

Seleccionamos una muestra de expedientes de operaciones crediticias con la finalidad de verificar los procedimientos de control interno establecidos por la Cooperativa, así como las regulaciones para expedientes establecidos por el regulador.

Verificamos y revisamos los registros auxiliares de la cartera de crédito y sus estimaciones.

La administración de la Cooperativa considera que la estimación para créditos incobrables es adecuada para absorber pérdidas eventuales que se puedan incurrir en la recuperación de esa cartera. El regulador la revisa periódicamente como parte integral de sus exámenes, y puede requerir modificaciones con base en la evaluación de la información disponible.

En la nota 3, inciso f y g y nota 4, se incluyen las revelaciones de la Cooperativa sobre el tratamiento respectivo a la estimación por incobrabilidad de la cartera de crédito.

b) Portafolio de inversiones

Asunto clave de auditoría

Las estimaciones del valor razonable son hechas a una fecha determinada basadas en información de mercado y de los instrumentos financieros, y son realizadas por un proveedor de precios autorizado. El valor razonable no refleja primas o descuentos que puedan resultar de la oferta para la venta de instrumentos financieros en particular a una fecha dada.

Las inversiones se clasifican y contabilizan de acuerdo a la NIIF 9 Instrumentos Financieros, incluyendo el reconocimiento de pérdidas crediticias esperadas, lo cual requiere la aplicación de una metodología que considera juicios y el uso de supuestos por parte de la administración.

Las valoraciones son la mejor estimación posible del mercado; por su naturaleza involucran incertidumbres y elementos de juicio significativo.

Respuesta de auditoría

Entre otros procedimientos, efectuamos un proceso de confirmación de saldos sobre el portafolio de inversiones, asimismo, realizamos recálculos de la valoración de mercado de las inversiones utilizando los valores obtenidos de un proveedor de precios, así como de la amortización de las primas y descuentos.

Evaluamos si la clasificación de las inversiones se ajusta a los flujos de caja contractuales y evaluamos el diseño y aplicación de la metodología para la determinación de la pérdida crediticia esperada, mediante la inspección de la metodología aprobada por el Consejo de Administración.

Cualquier cambio en las suposiciones puede afectar la valoración.

Verificamos la consistencia de la fuente de precios utilizada para valorar el portafolio de inversiones.

En la nota 3, inciso e, se incluyen las revelaciones sobre el tratamiento contable y otros aspectos relacionados al portafolio de inversiones.

c) Obligaciones con el público

Asunto clave de auditoría

Las obligaciones con el público constituyen obligaciones a la vista y a plazo que son pactadas con los clientes en función de condiciones específicas en cuanto a su uso, plazo y tasas de interés.

Las obligaciones con el público al 31 de diciembre de 2023 representan el 75.88% del total de pasivo.

Respuesta de auditoría

Entre otros procedimientos, efectuamos un proceso de confirmación de saldos y procedimientos analíticos para verificar los ciclos y tasas de interés.

En la nota 13 se incluyen las revelaciones sobre el tratamiento contable y otros aspectos relacionados a las obligaciones con el público.

Responsabilidades de la administración y de los responsables del gobierno corporativo de la Cooperativa en relación con los estados financieros separados

La administración es responsable de la preparación y presentación fiel de los estados financieros separados adjuntos de conformidad con la normativa emitida por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero y la Superintendencia General de Entidades Financieras, y del control interno que la administración considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de errores materiales, debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros separados, la administración es responsable de la valoración de la capacidad de la Cooperativa de continuar como entidad en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas y utilizando el principio contable de entidad en funcionamiento excepto si los responsables del gobierno corporativo tienen intención de liquidar la Cooperativa o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

Los responsables del gobierno corporativo de la Cooperativa son responsables de la supervisión del proceso de información financiera.

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 contiene nuestra opinión. 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 una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y valoramos 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 una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o la elusión 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 la Cooperativa.
- Evaluamos la adecuación 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 entidad en funcionamiento 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 la Cooperativa para continuar como entidad en funcionamiento. 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 de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pueden ser causa de que la Cooperativa deje de ser una entidad en funcionamiento.
- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de los estados financieros separados, incluida la información revelada, y si los estados financieros representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran la presentación razonable.

Crowe Horwath CR, S.A.

- 6 -

Nos comunicamos con los responsables del gobierno corporativo de la Cooperativa en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría que planificamos y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

También proporcionamos a los responsables del gobierno corporativo de la Cooperativa una declaración de que hemos cumplido con los requerimientos de ética aplicables en relación con la independencia y comunicado con ellos acerca de todas las relaciones y demás cuestiones de las que se puede esperar razonablemente que pueden afectar a nuestra independencia y, en su caso, las correspondientes salvaguardas.

Entre las cuestiones que han sido objeto de comunicación con los responsables del gobierno corporativo de la Cooperativa, determinamos las que han sido de la mayor significatividad en la auditoría de los estados financieros separados del periodo actual y que son, en consecuencia, las cuestiones clave de la auditoría. Describimos esas cuestiones en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente la cuestión o, en circunstancias extremadamente poco frecuentes, determinemos que una cuestión no se debería comunicar en nuestro informe porque cabe razonablemente esperar que las consecuencias adversas de hacerlo superarían los beneficios de interés público de la misma.

El socio del encargo de la auditoría que origina este informe de auditoría emitido por un auditor independiente es Fabián Zamora

Nuestra responsabilidad sobre este informe de los estados financieros auditados al 31 de diciembre de 2023 se extiende hasta el 9 de marzo de 2024. La fecha de este informe indica al usuario, que el auditor ha considerado el efecto de los hechos y de las transacciones de los que ha tenido conocimiento y que han ocurrido hasta dicha fecha; en consecuencia, no se amplía por la referencia de la fecha en que se firme digitalmente.

Firmado digitalmente
FABIAN ZAMORA
 AZOFEIFA (FIRMA)
 Fecha: 2024.03.11
 20:20:22 -06'00'

San José, Costa Rica
 9 de marzo de 2024

Dictamen firmado por
 Fabian Zamora Azocifia N° 2186
 Póliza 0116FID001004809 vence 30-sep-2024
 Timbre Ley 6663 €1.000
 Adherido al original

NUMERO DEL CPA: FABIAN ZAMORA AZOFEIFA
 Canal: 2186
 Cédula: 308/0660
 Nombre del Cliente: Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Servidores Públicos, R.L.
 Identificación del cliente: 300001111
 Dirigido a: Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Servidores Públicos, P.L.
 Fecha: 2024-03-10 20:20:22 AM
 Tipo de trabajo: Informe de Auditoría
 Timbre de €1000 de la Ley 6663 adherido y cancelado en el original.



Código de Timbre: CPA-1000-0281

Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Servidores Públicos, R.L.
Estado de situación financiera separado
Al 31 de diciembre de 2023
(En colones sin céntimos)

	Notas	2023	2022
Activo			
Disponibilidades	7	¢ 11,481,218,301	11,449,239,318
Efectivo		894,245,996	953,485,615
Banco Central		4,542,984,749	1,639,854,429
Entidades financieras del país		5,821,440,114	8,534,771,922
Entidades financieras del exterior		222,547,442	321,127,352
Inversiones en instrumentos financieros	4	201,090,197,606	201,960,082,273
Al valor razonable con cambios en otro resultado integral		197,810,567,812	192,998,658,574
Al costo amortizado		1,500,000	5,806,019,900
Productos por cobrar		3,282,945,141	3,176,424,838
Estimación por deterioro de Instrumentos Financieros		(4,815,347)	(21,021,039)
Cartera de créditos	4	526,351,827,224	528,550,814,835
Créditos vigentes		504,094,206,550	466,757,849,852
Créditos vencidos		51,390,649,414	67,497,439,847
Créditos en cobro judicial		8,468,452,721	5,577,796,799
Costos directos incrementales asociados a créditos		1,359,484,371	1,424,493,834
Ingresos diferidos cartera de crédito		(3,224,695,822)	(3,175,721,732)
Cuentas y productos por cobrar asociados a cartera de créditos		11,776,279,183	8,978,555,443
Estimación por incobrabilidad de cartera de crédito	4	(47,512,549,193)	(18,509,599,208)
Cuentas y comisiones por cobrar	8	2,498,427,822	2,627,769,108
Cuentas por cobrar por operaciones con partes relacionadas		113,378,203	226,496,475
Otras cuentas por cobrar		2,653,960,021	2,642,183,035
Estimación por deterioro		(268,910,402)	(240,910,402)
Bienes mantenidos para la venta	10	1,335,984,139	1,596,018,641
Bienes y valores adquiridos en recuperación de créditos		2,871,686,293	2,915,425,338
Otros bienes mantenidos para la venta		-	144,145,549
Estimación por deterioro y por disposición legal		(1,535,702,154)	(1,463,552,246)
Participaciones en el capital de otras empresas	9	1,180,240,491	1,233,528,629
Inmuebles, mobiliario y equipo, neto	11	19,706,367,138	18,929,163,090
Otros activos	12	12,339,166,448	10,148,752,813
Cargos diferidos		860,866,838	674,742,835
Activos Intangibles		2,105,884,009	1,299,167,196
Otros activos		9,372,415,601	8,174,842,782
Total activo		¢ 775,983,429,169	776,495,368,707

Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Servidores Públicos, R.L.
Estado de situación financiera separado
Al 31 de diciembre de 2023
(En colones sin céntimos)

...vienen	Notas	2023	2022
Pasivo y patrimonio			
Pasivo			
Obligaciones con el Público	13	€ 530,832,921,568	525,224,731,768
A la vista		24,834,009,935	24,637,589,370
A plazo		488,638,083,193	486,634,599,665
Cargos financieros por pagar		17,360,828,440	13,952,542,733
Obligaciones con el Banco Central de Costa Rica	14	26,912,644,836	26,699,098,081
A plazo		26,327,682,180	26,327,682,180
Cargos financieros por pagar		584,962,656	371,415,901
Obligaciones con entidades	14	123,248,156,027	114,144,505,040
A plazo		95,229,315,055	92,993,800,530
Otras obligaciones con entidades		27,227,778,972	20,434,750,092
Cargos financieros por pagar		791,062,000	715,954,418
Cuentas por pagar y provisiones	15	12,709,697,152	11,076,306,204
Provisiones		2,416,394,179	2,805,240,681
Otras cuentas por pagar diversas		10,293,302,973	8,271,065,523
Otros pasivos	16	5,226,465,379	5,650,125,604
Ingresos diferidos		16,632,886	10,995,535
Otros pasivos		5,209,832,493	5,639,130,069
Aportaciones de capital por pagar	16	614,831,876	680,247,146
Total pasivo		699,544,716,838	683,475,013,843
Patrimonio			
Capital social		63,974,749,887	62,692,454,751
Capital pagado	17	63,974,749,887	62,692,454,751
Ajustes al patrimonio		2,687,148,537	(8,243,860,495)
Superávit por revaluación de propiedades inmobiliarias	17	4,335,245,397	2,975,107,097
Ajuste por deterioro y valuación de inversiones al valor razonable con cambios en otro resultado integral		(1,314,047,359)	(7,389,096,708)
Ajuste por valuación de inversiones en respaldo de la reserva de liquidez		(334,049,501)	(3,829,870,884)
Reservas patrimoniales	17	36,509,151,527	36,620,691,963
Resultados acumulados de ejercicios anteriores		(683,233,603)	0
Resultado del periodo		(26,049,104,017)	1,951,068,645
Total patrimonio		76,438,712,331	93,020,354,864
Total pasivo y patrimonio		€ 775,983,429,169	776,495,368,707
Cuentas contingentes deudoras	27	€ 40,660,179,574	48,521,257,167
Cuenta de orden por cuenta por cuenta propia deudoras	27	€ 1,998,601,763,083	1,908,176,578,046
Cuenta de orden por cuenta por cuenta terceros deudoras	27	€ 1,376,268,116	1,253,902,392

Las notas adjuntas son parte integrante de los estados financieros.

OSCAR ENRIQUE HIDALGO CHAVES (FIRMA)
Firmado digitalmente por OSCAR ENRIQUE HIDALGO CHAVES (FIRMA)
Fecha: 2024.03.11 22:57:12 -06'00'

MSc. Oscar Hidalgo Chaves
Gerente General

JONATHAN ALBERTO MONTOYA NAVARRO (FIRMA)
Firmado digitalmente por JONATHAN ALBERTO MONTOYA NAVARRO (FIRMA)
Fecha: 2024.03.11 21:01:18 -06'00'

CPI. Jonathan Montoya Navarro
Contador General

CAROL VIVIANA CASARES HERRERA (FIRMA)
PERSONA FISICA, CPF-01-1073-0382.
Fecha declarada: 11/03/2024 09:32:12 PM
Esta representación visual no es fuente de confianza. Valide siempre la firma.

Carol Casares Herrera
Auditor Interno

Ced. 3004045111
CANTONALIDAD DE AHORRO Y CREDITO DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DE C.R.
Asociación de Cooperación Social del Sector Privado (ASOSIP)
Registro Profesional: 33898
Contador: MONTOYA NAVARRO JONATHAN ALBERTO
Estado de Situación Financiera
2024-03-11 14:37:47 -0600



TIMBRE 300.0 COLONES

VERIFICACION: LxbZ6gcx
<https://timbres.contador.co.cr>

Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Servidores Públicos, R.L.
Estado de cambios en el patrimonio neto separado
 Período de un año terminado el 31 de diciembre de 2023
 (Con cifras correspondientes al 31 de diciembre de 2022)
 (En colones sin céntimos)

Notas	Capital social	Aportes patrimoniales no capitalizados	Ajustes al patrimonio	Reservas patrimoniales	Resultados acumulados al principio del período	Total
Saldo al 31 de diciembre de 2021	€ 63,076,864,206	0	3,178,600,985	34,872,067,369	2,070,053,768	103,197,586,328
Transacciones con los asociados registradas en el patrimonio						
Traslado reservas educación y bienestar social	0	0	0	2,254,535,971	(1,839,291,069)	415,244,902
Reintegro gastos reserva de educación y bienestar social	17.d 0	0	0	(505,911,377)	505,911,377	0
Distribución de excedentes	0	0	0	0	(2,070,053,769)	(2,070,053,769)
Pérdida por estimación por deterioro de inversiones	0	0	0	0	0	0
Aportes de capital recibidos durante el año	6,880,218,342	0	0	0	0	6,880,218,342
Liquidaciones y traslados de capital especial durante el año	(7,264,627,797)	0	0	0	0	(7,264,627,797)
Total de transacciones con los asociados registradas en el patrimonio	(384,409,455)	0	0	1,748,624,594	(3,403,433,461)	(2,039,218,322)
Resultado integral total del año						
Resultado del período	0	0	0	0	3,284,448,338	3,284,448,338
Ajuste por valuación inversiones al valor razonable con cambios en otro resultado integral	0	0	(7,661,170,739)	0	0	(7,661,170,739)
Ajuste por valuación de inversiones en respaldo de la reserva de liquidez al valor razonable con cambios en otro resultado integral	0	0	(3,761,290,741)	0	0	(3,761,290,741)
Total del resultado integral del año	0	0	(11,422,461,480)	0	3,284,448,338	(8,138,013,142)
Saldo al 31 de diciembre de 2022	17 € 62,692,454,751	0	(8,243,860,495)	36,620,691,963	1,951,068,645	93,020,354,864
Saldo al 31 de diciembre de 2022	17 € 62,692,454,751	0	(8,243,860,495)	36,620,691,963	1,951,068,645	93,020,354,864
Transacciones con los asociados registradas en el patrimonio						
Traslado reservas educación y bienestar social	0	0	0	131,193,121	0	131,193,121
Reintegro gastos reserva de educación y bienestar social	17.d 0	0	0	(925,967,160)	925,967,160	0
Pérdidas acumuladas de periodos anteriores	33.d 0	0	0	683,233,603	(683,233,603)	0
Distribución de excedentes	0	0	0	0	(1,951,068,645)	(1,951,068,645)
Aportes de capital recibidos durante el año	6,681,424,448	0	0	0	0	6,681,424,448
Aporte patrimonial social no redimible	33.e 490,853,726	0	0	0	0	490,853,726
Liquidaciones y traslados de capital especial durante el año	(5,889,983,038)	0	0	0	0	(5,889,983,038)
Total de transacciones con los asociados registradas en el patrimonio	1,282,295,136	0	0	(111,540,436)	(1,708,335,088)	(537,580,388)
Resultado integral total del año						
Resultado del período	0	0	0	0	(26,975,071,177)	(26,975,071,177)
Ajuste por valuación inversiones al valor razonable con cambios en otro resultado integral	0	0	6,075,049,349	0	0	6,075,049,349
Ajuste por valuación de inversiones en respaldo de la reserva de liquidez al valor razonable con cambios en otro resultado integral	0	0	3,495,821,383	0	0	3,495,821,383
Superávit por revaluación de inmuebles	17.b 0	0	1,360,138,300	0	0	1,360,138,300
Total del resultado integral del año	0	0	10,931,009,032	0	(26,975,071,177)	(16,044,062,145)
Saldo al 31 de diciembre de 2023	17 € 63,974,749,887	0	2,687,148,537	36,509,151,527	(26,732,337,620)	76,438,712,331

Las notas adjuntas son parte integrante de los estados financieros.

Firmado digitalmente por OSCAR ENRIQUE HIDALGO CHAVES (FIRMA) Fecha: 2024.03.11 22:58:46 -06'00'

MSc. Oscar Hidalgo Chaves
Gerente General

Firmado digitalmente por JONATHAN ALBERTO MONTOYA NAVARRO (FIRMA) Fecha: 2024.03.11 21:02:21 -06'00'

CPL. Jonathan Montoya Navarro
Contador General

CAROL VIVIANA CASARES HERRERA (FIRMA) PERSONA FISICA, CPF-01-1073-0382. Fecha declarada: 11/03/2024 09:33:29 PM Esta representación visual no es fuente de confianza. Valide siempre la firma.

Carol Casares Herrera
Auditor Interno

Café 300454111
Cuenta Pública de Ahorro y Crédito de los Servidores Públicos, R.L.
Instituto Registral y Catastral
Registro Profesional: 33330
Contador: MONTOYA NAVARRO JONATHAN ALBERTO
Estado de Cambios en el Patrimonio
20240311 19:27:46 -0600



Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Servidores Públicos, R.L.
Estado de resultados integrales separado
 Periodo de un año terminado el 31 de diciembre de 2023
 (Con cifras correspondientes al 31 de diciembre de 2022)
 (En colones sin céntimos)

	Notas	2023	2022
Ingresos Financieros			
Por disponibilidades	€	114,946,108	190,898,082
Por inversiones en instrumentos financieros	20	10,026,035,490	7,215,883,461
Por cartera de créditos	21	84,659,829,464	83,625,142,340
Por ganancia por diferencias de cambios y UD, neto integral	22	576,318,989	347,050,946
Por otros ingresos financieros		1,364,025,470	6,547,576
		255,564,184	269,550,084
Total de Ingresos Financieros		96,996,719,705	91,655,072,489
Gastos financieros			
Por obligaciones con el público	23	49,060,031,363	40,312,715,345
Por Obligaciones con el Banco Central de Costa Rica	24	213,546,755	213,546,755
Por obligaciones con entidades financieras	24	11,202,380,695	8,444,883,602
Por otros gastos financieros		2,961,207,852	2,019,894,745
Total de gastos financieros		63,437,166,665	50,991,040,447
Por estimación de deterioro de activos		39,593,769,812	22,023,728,183
Por recuperación de activos y disminución de estimaciones y provisiones		8,674,141,324	12,009,947,568
RESULTADO FINANCIERO		2,639,924,552	30,650,251,427
Otros ingresos de operación			
Por comisiones por servicios		1,208,434,621	1,216,685,577
Por bienes realizables mantenidos para la venta		614,653,806	686,485,397
Por ganancia por participaciones en el capital de otras empresas		564,926,470	748,595,635
Por otros ingresos operativos		9,383,479,754	10,738,517,045
Total otros ingresos de operación		11,771,494,651	13,390,283,654
Otros gastos de operación			
Por comisiones por servicios		4,818,587,410	3,297,300,604
Por bienes realizables		1,032,480,268	1,387,705,425
Por pérdida por participaciones de capital en otras empresas		6,984,376	18,798,225
Por provisiones		1,499,337,872	1,535,888,720
Por otros gastos operativos		8,960,105,546	9,344,376,156
Total otros gastos de operación		16,317,495,472	15,584,069,130
RESULTADO OPERACIONAL BRUTO		(1,906,076,269)	28,456,465,951
Gastos administrativos			
Por gastos de personal	25	13,651,657,165	13,983,959,916
Por otros gastos de administración	26	11,335,728,126	10,973,779,284
Total gastos administrativos		24,987,385,291	24,957,739,200
RESULTADO OPERACIONAL NETO ANTES DE PARTICIPACIONES SOBRE LA UTILIDAD		(26,893,461,560)	3,498,726,751
Impuesto sobre la renta		81,609,617	56,835,709
Participación sobre el excedente		0	157,442,704
RESULTADO DEL PERIODO	€	(26,975,071,177)	3,284,448,338
OTROS RESULTADOS INTEGRALES, NETO DE IMPUESTO			
Superávit por revaluación de inmuebles, mobiliario y equipo		1,360,138,300	0
Ajuste por valuación inversiones al valor razonable con cambios en otro resultado integral		6,075,049,349	(7,661,170,739)
Ajuste por valuación de inversiones en respaldo de la reserva de liquidez		3,495,821,383	(3,761,290,741)
OTROS RESULTADOS INTEGRALES DEL PERIODO	€	10,931,009,032	(11,422,461,480)
RESULTADOS INTEGRALES TOTALES DEL PERIODO	€	(16,044,062,145)	(8,138,013,142)

Las notas adjuntas son parte integrante de los estados financieros.

OSCAR ENRIQUE HIDALGO CHAVES (FIRMA)
 Firmado digitalmente por OSCAR ENRIQUE HIDALGO CHAVES (FIRMA)
 Fecha: 2024.03.11 22:58:02 -06'00'

MSc. Oscar Hidalgo Chaves
 Gerente General

JONATHAN ALBERTO MONTOYA NAVARRO (FIRMA)
 Firmado digitalmente por JONATHAN ALBERTO MONTOYA NAVARRO (FIRMA)
 Fecha: 2024.03.11 21:01:52 -06'00'

CPI. Jonathan Montoya Navarro
 Contador General

CAROL VIVIANA CASARES HERRERA (FIRMA)
 PERSONA FISICA, CPF-01-1073-0382.
 Fecha declarada: 11/03/2024 09:32:46 PM
 Esta representación visual no es fuente de confianza. Valide siempre la firma.

Carol Casares Herrera
 Auditor Interno

C64.00040511
 INSTITUCIÓN DE AHORRO Y CRÉDITO
 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS, R.L.
 Registro Profesional 33339
 Contador: MONTAÑO & SALAS
 CIRCULAR DE REGISTRO
 Estado de Resultados Integrales
 20240311 11:01:57 -0600



TIMBRE 300.0 COLONES

VERIFICACIÓN: Lm75gpc
<https://timbre.contador.co.cr>

Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Servidores Públicos, R.L.
Estado de flujos de efectivo separado
 Para el periodo terminado al 31 de diciembre 2023
 (Con cifras correspondientes al 31 de diciembre de 2022)
 (En colones sin céntimos)

	Notas	2023	2022
Flujo de efectivo de las actividades de operación			
Resultado del año	6	(26,975,071,177)	3,284,448,338
Partidas aplicadas a resultados que no requieren uso de fondos			
Ganancias o (pérdidas) por diferencias de cambio, netas		641,531,625	125,939,030
Pérdidas por estimación por deterioro cartera de créditos		39,424,212,370	21,842,918,177
Pérdida por estimación deterioro de inversiones		134,557,442	130,810,006
Participaciones en el capital de otras empresas, netas		53,288,138	(564,726,837)
Gasto por provisión para prestaciones sociales		903,563,619	933,095,138
Depreciación y amortizaciones		3,541,506,973	3,139,330,780
Gasto por intereses		60,262,412,058	48,757,598,947
Ingreso por intereses		(94,685,864,955)	(90,841,025,801)
Participación sobre excedentes		81,609,617	157,442,704
Reversión de provisiones		986,011,137	1,238,433,035
Reintegro de fondos a las reservas		683,233,603	415,244,902
Pérdidas por estimación por incobrabilidad de cuentas por cobrar		35,000,000	50,000,000
Pérdidas por otras estimaciones		692,305,282	884,246,799
Pérdida o (ganancia) por venta de bienes realizables		153,875,840	329,433,076
Otras provisiones		595,774,252	602,793,582
Amortización de contratos por derechos de uso		976,739,347	1,132,736,111
Débitos a la estimación por venta o retiro de bienes mantenidos para la venta		(579,127,802)	(726,549,434)
Variación neta en los activos (aumento), o disminución			
Valores negociables		22,894,071,367	13,655,464,659
Créditos y avances de efectivo		(32,287,517,183)	(39,816,010,558)
Venta de bienes mantenidos para la venta		(808,257,112)	(1,068,091,897)
Bienes mantenidos para la venta		1,732,360,864	2,294,089,934
Cuentas por cobrar		161,277,157	(85,829,290)
Otros activos		(1,357,270,275)	(3,781,491,049)
Variación neta en los pasivos aumento, o (disminución)			
Obligaciones a la vista y a plazo		(4,892,286,898)	(9,954,930,433)
Otras cuentas por pagar y provisiones		(911,816,249)	(2,346,390,268)
Otros pasivos		(492,794,773)	(1,422,080,944)
Intereses recibidos		91,781,620,912	96,628,793,032
Intereses pagados		(56,779,018,769)	(48,029,785,628)
Participaciones en la utilidad pagadas		(238,329,880)	(118,617,496)
Flujos netos de efectivo provistos por (usados en) las actividades de operación		6,653,563,690	(2,646,800,008)
Flujos netos de efectivo de las actividades de inversión			
Aumento en instrumentos financieros (excepto mantenidos para negociar)		(491,331,645,400)	(458,625,384,703)
Disminución en instrumentos financieros (excepto mantenidos para negociar)		486,519,736,162	442,593,593,806
Adquisición de inmuebles mobiliario y equipo.		(1,050,777,308)	(1,644,557,366)
Adquisición de activo intangible		(3,272,718,989)	(1,533,768,378)
Retiros de inmuebles, mobiliario y equipo		267,740,056	428,067,925
Retiros de depreciación acumulada de inmuebles mobiliario y equipo		(205,954,814)	(392,357,836)
Flujos netos de efectivo usados en las actividades de inversión		(9,073,620,293)	(19,174,406,552)
Flujos netos de efectivo de las actividades de financiamiento			
Obligaciones financieras nuevas		42,230,000,000	46,368,528,138
Pago de obligaciones		(32,941,649,420)	(36,494,610,894)
Aportes de capital social		7,172,278,174	6,880,218,342
Liquidaciones de asociados		(5,889,983,038)	(7,264,627,797)
Uso de reservas		(925,967,160)	(505,911,377)
Reintegro a las reservas		(552,040,482)	0
Pago de excedentes a asociados		(1,951,068,645)	(2,070,053,770)
Flujos netos de efectivo (usados en) provistos por las actividades de financiamiento		7,141,569,429	6,913,542,642
(Disminución) Aumento neto en el efectivo.		4,721,512,826	(14,907,663,918)
Efectivo al inicio del año		45,228,084,896	60,135,748,814
Efectivo al final del año	7	49,949,597,722	45,228,084,896

Las notas adjuntas son parte integrante de los estados financieros.

OSCAR ENRIQUE HIDALGO CHAVES (FIRMA)
 Firmado digitalmente por OSCAR ENRIQUE HIDALGO CHAVES (FIRMA)
 Fecha: 2024.03.11 22:59:29 -06'00'

MSc. Oscar Hidalgo Chaves
 Gerente General

JONATHAN ALBERTO MONTOYA NAVARRO (FIRMA)
 Firmado digitalmente por JONATHAN ALBERTO MONTOYA NAVARRO (FIRMA)
 Fecha: 2024.03.11 21:02:47 -06'00'

CPL Jonathan Montoya Navarro
 Contador General

CAROL VIVIANA CASARES HERRERA (FIRMA)
 PERSONA FISICA, CPF-01-1073-0382
 Fecha declarada: 11/03/2024 09:34:09 PM
 Esta representación visual no es fuente de confianza. Valide siempre la firma.



TIMBRE 300.0 COLONES

VERIFICACIÓN: Luchyngil Hilaro Timbrex.com/casador.co.ve

Anexo III: Marcos de reporte

Índice de

contenidos GRI

ESTÁNDARES UNIVERSALES

Sección	Contenido GRI	Descripción GRI	Capítulo	Omisión	Comentarios	Página
GRI 1: Fundamentos 2021						
GRI 2: Contenidos Generales 2021						
Perfil de la organización y prácticas de reporte	GRI 2-1	Detalles de la organización.		Perfil de la organización		13
	GRI 2-2	Entidades incluidas en el reporte de sostenibilidad.		Introducción al informe		3
	GRI 2-3	Periodo objeto de reporte, frecuencia y punto de contacto.		Introducción al informe		3
	GRI 2-4	Reexpresión de información.		Introducción al informe		3
	GRI 2-5	Verificación externa.		Introducción al informe		3
Actividades y colaboradores	GRI 2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones vinculadas al negocio.		Perfil de la organización Cadena de suministro		13, 48
	GRI 2-7	Empleados internos.		Colaboradores, Anexo II: Profundización de indicadores		75, 118
	GRI 2-8	Trabajadores externos.		Colaboradores		75
Gobernanza	GRI 2-9	Estructura de gobernanza.		Gobierno Corporativo		32
	GRI 2-10	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno.		Gobierno Corporativo		33
	GRI 2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno.		Gobierno Corporativo		33
	GRI 2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos (riesgos).		Gobierno Corporativo Gestión de riesgos		31, 46
	GRI 2-13	Delegación de responsabilidades en el manejo de riesgos e impactos.		Gestión de riesgos		46
	GRI 2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad.		Introducción al informe		3
	GRI 2-15	Conflictos de interés.		Gobierno Corporativo Ética y cumplimiento		32, 42



Sección	Contenido GRI	Descripción GRI	Capítulo	Omisión	Comentarios	Página
Gobernanza	GRI 2-16	Comunicación de preocupaciones críticas.	Gobierno Corporativo			36
	GRI 2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno.	Gobierno Corporativo			37
	GRI 2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	Gobierno Corporativo			39
	GRI 2-19	Políticas de remuneración.	Gobierno Corporativo			39
	GRI 2-20	Proceso de determinación de remuneraciones.	Gobierno Corporativo			39
	GRI 2-21	Ratio de compensación total anual.				Información confidencial, debido a los lineamientos internos de la organización
Estrategia, políticas y prácticas	GRI 2-22	Declaración sobre la estrategia de sostenibilidad.	Compromiso con la sostenibilidad			18
	GRI 2-23	Compromisos y políticas.	Colaboradores Banca Responsable Gobierno Corporativo Ética y Cumplimiento Gestión de riesgos			36, 42, 46, 75, 93
	GRI 2-24	Incorporación de los compromisos y políticas.	Compromiso con la sostenibilidad Gestión de riesgos			18, 42
	GRI 2-25	Proceso de remediación de impactos negativos.	Experiencia del cliente Gestión de riesgos Comunidad			42, 71, 93
	GRI 2-26	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.	Experiencia del cliente Ética y Cumplimiento			44, 72
	GRI 2-27	Cumplimiento de leyes y regulaciones.	Ética y Cumplimiento Compromiso con el Ambiente			42, 44
	GRI 2-28	Afiliación a asociaciones.	Perfil de la organización			15
	Participación de los Grupos de Interés	GRI 2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés.	Anexo I: Detalles de Gestión		
GRI 2-30		Convenios de negociación colectiva.			No cuentan con empleados cubiertos por convenios de negociación colectiva	
GRI 3: Temas materiales 2021						
	GRI 3-1		Anexo I: Detalles de Gestión			111
	GRI 3-2		Anexo I: Detalles de Gestión			111
	GRI 3-3		Anexo I: Detalles de Gestión			111

Tabla

materialidad CS

Temas Materiales	Estándar GRI	Contenido GRI	Título del contenido GRI	Capítulo	Omisión	Comentarios	Página
Atracción, desarrollo y retención de talento	GRI 3 Temas materiales 2021	GRI 3-3	Gestión de los temas materiales.				76
	GRI 401: Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.		Anexo II: Profundización de indicadores		118
		401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.		Colaboradores		82
		401-3	Permiso parental.		Colaboradores		83
	GRI 402: Relaciones Trabajador - Empresa 2016	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales.			No existieron días de interrupciones de trabajo o inactividad	
	GRI 404: Formación y Enseñanza 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado.		Colaboradores		79
		404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición		Colaboradores		79
		404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.		Colaboradores		81
	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.		Gobiernos Corporativo Anexo II: Profundización de indicadores Colaboradores		33, 37, 118
		405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.		Colaboradores		82
	GRI 406: No discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.		Colaboradores		82
	GRI Sectorial	FS4	Proceso (s) para mejorar la competencia del personal para implementar las políticas y procedimientos ambientales y sociales según se apliquen a las líneas de negocio.		Banca Responsable Experiencia del cliente		52
	Salud y seguridad ocupacional	GRI 3 Temas materiales 2021	GRI 3-3	Gestión de los temas materiales.			
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018		403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.		Colaboradores		76
		403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.		Colaboradores		76
		403-3	Servicios de salud en el trabajo.		Colaboradores		78
		403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.		Colaboradores		77
		403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.		Colaboradores		77



Temas Materiales	Estándar GRI	Contenido GRI	Título del contenido GRI	Capítulo	Omisión	Comentarios	Página
Salud y seguridad ocupacional	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores.				77
		403-7	Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales.				78
		403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.				78
		403-9	Lesiones por accidente laboral.				78
		403-10	Las dolencias y enfermedades laborales.				78
Acción y desarrollo social	GRI 3 Temas materiales 2021	GRI 3-3	Gestión de los temas materiales.				93, 49
	GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales.		Gestión de riesgos		93
	GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.		Gestión de riesgos Comunidad		93, 49
Educación Financiera	GRI 3 Temas materiales 2021	GRI 3-3	Gestión de los temas materiales.				60
	GRI Sectorial	FS 16	Iniciativas para mejorar la educación financiera por tipo de beneficiario.		Banca Responsable		60
Inclusión Financiera	GRI 3 Temas materiales 2021	GRI 3-3	Gestión de los temas materiales.				59
	GRI Sectorial	FS 13	Puntos de acceso en zonas poco pobladas o económicamente desventajas por tipo.		Banca Responsable		59
		FS 14	Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros para personas desfavorecidas.		Banca Responsable		59
Finanzas sostenibles (Criterios ASG: crédito, inversión, seguros)	GRI 3 Temas materiales 2021	GRI 3-3	Gestión de los temas materiales.				55
	GRI Sectorial	FS 1	Políticas con componentes ambientales y sociales específicos aplicadas a líneas de negocio.		Banca Responsable		52
		FS 7	Valor monetario de productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada uno línea de negocios destinada por propósito.		Banca Responsable		55
		FS 8	Valor monetario de productos y servicios diseñados para entregar un beneficio ambiental específico para cada línea de negocio dividido por objetivo.		Banca Responsable		55
		FS 9	Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de políticas ambientales y sociales y procedimientos de evaluación de riesgos.		Banca Responsable		55



Temas Materiales	Estándar GRI	Contenido GRI	Título del contenido GRI	Capítulo	Omisión	Comentarios	Página
Comunicación de productos y servicios	GRI 3 Temas materiales 2021	GRI 3-3	Gestión de los temas materiales.				71
	GRI 417: Marketing y etiquetado	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.	Experiencia del cliente			71
		417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.	Experiencia del cliente			71
		417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.	Experiencia del cliente			71
	GRI Sectorial	FS 4	Proceso (s) para mejorar la competencia del personal para implementar las políticas y procedimientos ambientales y sociales según se apliquen a las líneas de negocio.	Banca Responsable			52
		FS 15	Políticas para el diseño y venta justos de productos y servicios financieros.	Banca Responsable Experiencia del cliente			71
Experiencia en el servicio e innovación	GRI 3 Temas materiales 2021	GRI 3-3	Gestión de los temas materiales.				64
	GRI 416: Salud y seguridad de clientes 2016	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.	Experiencia del cliente			54
		416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.	Experiencia del cliente			71
	GRI Sectorial	FS 5	Interacciones con clientes / inversores / socios comerciales en materia medioambiental y riesgos y oportunidades sociales.	Experiencia del cliente Banca Responsable			55, 64
		FS 6	Porcentaje de cartera de líneas de negocio por región específica, tamaño (por ejemplo, micro / pyme / grande) y por sector.	Desempeño Económico Experiencia del cliente			64, 69, 23, 26
Privacidad de datos	GRI 3 Temas materiales 2021	GRI 3-3	Gestión de los temas materiales.				72
Ciberseguridad	GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	Experiencia del cliente			72
Comportamiento ético y prácticas de anticorrupción	GRI 3 Temas materiales 2021	GRI 3-3	Gestión de los temas materiales.				43
	GRI 205 Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	Ética y Cumplimiento			43
		205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	Ética y Cumplimiento			43
		205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	Ética y Cumplimiento			42
	GRI 206 Competencia desleal 2016	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	Ética y Cumplimiento			42



Temas Materiales	Estándar GRI	Contenido GRI	Título del contenido GRI	Capítulo	Omisión	Comentarios	Página	
Gobierno corporativo	GRI 3 Temas materiales 2021	GRI 3-3	Gestión de los temas materiales.				31	
	GRI 415: Política pública 2016	415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos.			Grupo CS no financia ningún partido político.		
	GRI Sectorial	FS 1	Políticas con componentes ambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio.	Banca Responsable				52
		FS 2	Procedimientos de evaluación y control de riesgos ambientales y sociales en las líneas de negocio.	Banca Responsable				55
		FS 3	Procesos para monitorear la implementación y el cumplimiento de las normas ambientales por parte de los clientes y requisitos sociales incluidos en acuerdos o transacciones.	Banca Responsable				55
FS 10		Porcentaje y número de empresas incluidas dentro del portafolio de la empresa, con la que ha interactuado la organización informadora sobre asuntos ambientales o sociales.	Banca Responsable				55	
Solidez financiera (crecimiento rentable y sostenible)	GRI 3 Temas materiales 2021	GRI 3-3	Gestión de los temas materiales.				22	
	GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	Desempeño Económico			22	
		201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.	Gestión de Riesgos			48	
		201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación.	Colaboradores			82	
		201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno.			No reciben ayuda financiera del gobierno.		
	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	Experiencia cliente Gestión de riesgos Comunidad			49, 64	
		203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	Banca Responsable Experiencia cliente Gestión de riesgos Comunidad			93, 49, 55, 56, 59	
	GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales.	Gestión de riesgos			49	
GRI Sectorial	FS 11	Porcentaje de activos sujetos a cibrado ambiental o social positivo y negativo.			No aplica			
Gestión Ambiental	GRI 3 Temas materiales 2021	GRI 3-3	Gestión de los temas materiales.				85	
	GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización.	Gestión Ambiental			88	
		302-3	Intensidad energética.	Gestión Ambiental			88	
		302-4	Reducción del consumo energético.	Gestión Ambiental			89	
		305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1).	Gestión Ambiental			89	
	GRI 305: Emisiones 2016	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).	Gestión Ambiental			89	
		305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3).	Gestión Ambiental			89	
		305-4	Intensidad de las emisiones de GEI.	Gestión Ambiental			89	
305-5		Reducción de las emisiones de GEI.	Gestión Ambiental			89		

Temas

específicos SASB

Sector	Tema	Código	Descripción	Capítulo/Sección	Omisión	Comentarios	Página
Banco comerciales	Parámetros de actividad	FN-CB-000.A	(1) Número y (2) valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personales y (b) pequeñas empresas.	Desempeño Económico			23
	Parámetros de actividad	FN-CB-000.B	(1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas, y (c) corporativos.	Desempeño Económico			23
	Seguridad de los datos	FN-CB-230a.1	(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados.	Experiencia del cliente			72
		FN-CB-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos.	Experiencia del cliente			72
	Generación de inclusión y capacidad financieras	FN-CB-240a.1	(1) número y (2) cuantía de los préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad.	Banca Responsable			59
		FN-CB-240a.2	(1) Número y (2) cuantía de los préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad.	Banca Responsable			59
		FN-CB-240a.3	Número de cuentas corrientes minoristas sin coste proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infrabancarizados.	Banca Responsable			59
		FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos.	Banca Responsable			60
	Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis crediticio	FN-CB-410a.1	Exposición crediticia comercial e industrial, por sector.	Banca Responsable			59
		FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en el análisis de crédito.	Banca Responsable			59
	Ética empresarial	FN-CB-510a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera.	Ética y Cumplimiento			42
		FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades.	Ética y Cumplimiento			42
	Gestión del riesgo sistémico	FN-CB-550a.1	Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría.				No aplica
		FN-CB-550a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de resultados de las pruebas de esfuerzo obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, a largo plazo estrategia corporativa y otros negocios actividades.				No aplica



Sector	Tema	Código	Descripción	Capítulo/Sección	Omisión	Comentarios	Página
Financiación al consumo	Parámetros de actividad	FN-CF-000.A	Número de consumidores únicos con una cuenta activa (1) de tarjeta de crédito y (2) de tarjeta de débito de prepago.	Desempeño Económico			23
	Parámetros de actividad	FN-CF-000.B	Número de (1) cuentas de tarjeta de crédito y (2) cuentas de tarjeta de débito de prepago.	Desempeño Económico			23
	Privacidad del cliente	FN-CF-220a.1	Número de titulares de cuentas cuya información se utiliza con propósitos secundarios.	Experiencia del cliente			72
		FN-CF-220a.2	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente.	Experiencia del cliente			72
	Seguridad de los datos	FN-CF-230a.1	(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados.	Experiencia del cliente			72
		FN-CF-230a.2	Pérdidas por fraudes relacionadas con tarjetas (1) con ausencia de tarjeta y (2) con presencia de tarjeta y otros tipos de fraude.	Experiencia del cliente			72
		FN-CF-230a.3	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos.	Experiencia del cliente			72
	Prácticas de venta	FN-CF-270a.1	Porcentaje de remuneración total de los empleados cubiertos que es variable y está vinculado a la cantidad de productos y servicios vendidos.			Información no disponible	
		FN-CF-270a.2	Tasa de aprobación de (1) crédito y (2) productos de prepago para solicitantes con puntuación FICO superior e inferior a 660.			Información no disponible	
		FN-CF-270a.3	(1) Comisión media de productos complementarios, (2) TAE media, (3) antigüedad media de las cuentas, (4) cantidad media de líneas comerciales, y (5) comisiones anuales medias de productos de prepago, para clientes con puntuación FICO superior e inferior a 660.			Información no disponible	
		FN-CF-270a.4	(1) Número de quejas presentadas ante la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB), (2) porcentaje de ellas con compensación monetaria o no monetaria, (3) porcentaje de ellas impugnadas por el consumidor, (4) porcentaje de ellas que acabó en una investigación por parte de la CFPB.	Experiencia del cliente			71
		FN-CF-270a.5	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la venta y el mantenimiento de los productos.	Experiencia del cliente			71



Sector	Tema	Código	Descripción	Capítulo/Sección	Omisión	Comentarios	Página	
Seguros	Parámetros de actividad	FN-IN-000.A	Número de pólizas vigentes, por segmento: (1) de propiedad y accidentes, (2) de vida, (3) de reaseguros asumidos.	Experiencia del cliente			64	
	Información transparente y asesoramiento justo para los clientes	FN-IN-270a.1	Importe total de las pérdidas monetarias con resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el marketing y la comunicación de información relacionadas con productos de seguros a clientes nuevos y antiguos.	Experiencia del cliente			71	
	Información transparente y asesoramiento justo para los clientes	FN-IN-270a.2	Relación entre quejas y reclamaciones.		Experiencia del cliente			71
		FN-IN-270a.3	Tasa de retención de clientes.			Información no disponible		
		FN-IN-270a.4	Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre los productos.		Experiencia del cliente			71
	Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en la gestión de inversiones	FN-IN-410a.1	Total de activos invertidos, por sector y clase de activo.		Banca Responsable Desempeño Económico			23
		FN-IN-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en los procesos y estrategias de gestión de las inversiones.		Banca Responsable			56
	Políticas diseñadas para incentivar la conducta responsable	FN-IN-410b.1	Primas netas emitidas relacionadas con la eficiencia energética y la tecnología con baja emisión de carbono.		Banca Responsable			56
		FN-IN-410b.2	Análisis de productos o características de productos que incentivan la salud, la seguridad o acciones o comportamientos ambientalmente responsables.		Banca Responsable			56
	Exposición al riesgo ambiental	FN-IN-450a.1	Pérdida máxima probable (PML) de productos asegurados a causa de catástrofes naturales relacionadas con el clima.				No aplica	
		FN-IN-450a.2	Importe total de las pérdidas monetarias atribuibles a los pagos de seguros (indemnizaciones) de (1) catástrofes naturales modelizadas y (2) catástrofes naturales no modelizadas, por tipo de evento y segmento geográfico (antes y después del reaseguro).			Información no disponible		
		FN-IN-450a.3	Descripción del enfoque para la incorporación de los riesgos ambientales en (1) el proceso de suscripción de contratos individuales y (2) la gestión de los riesgos a nivel de empresa y de la adecuación del capital.		Gestión de riesgos			48
	Gestión del riesgo sistémico	FN-IN-550a.1	Exposición a los instrumentos derivados por categoría: (1) exposición potencial total a derivados sin compensación central, (2) valor total razonable de las garantías aceptables contabilizadas en la cámara de compensación central, y (3) exposición potencial total a derivados con compensación central.				No aplica	
		FN-IN-550a.2	Valor razonable total de las garantías por préstamo de valores.				No aplica	
		FN-IN-550a.3	Descripción del enfoque para la gestión de los riesgos relacionados con el capital y la liquidez asociados a las actividades sistémicas no aseguradas.				No aplica	



 www.ahorroycredito.cr

 (506) 2243-9500

 San José, Costa Rica

 /CSAhorroyCredito

 csahorroycredito

 @grupocs3509