



PRINCIPLES FOR
RESPONSIBLE
BANKING

Plantilla de reporte de la implementación de los Principios de Banca Responsable

CS Grupo Financiero, 2021





PRINCIPLES FOR
**RESPONSIBLE
BANKING**

El presente informe de implementación de los Principios de Banca Responsable corresponde a la rendición de cuentas de Coopeservidores, abarcando los primeros 18 meses posteriores a la firma de este compromiso.

Coopeservidores forma parte de CS Grupo Financiero, por lo que las referencias brindadas provienen del Reporte de Sostenibilidad 2020 del Grupo, el cual se encuentra disponible en el sitio web:

www.coopeservidores.com

Para más información sobre este reporte de Sostenibilidad o sobre la plantilla de Principios de Banca Responsable, puede contactar al área de Relaciones Corporativas al correo electrónico: relacionescorporativas@cs.fi.cr.

Requisitos de informes y autoevaluación	Resumen de alto nivel de la respuesta del banco (se requiere garantía limitada para las respuestas a los elementos resaltados)	Referencia (s) / Enlace (s) a la respuesta completa del banco / información relevante
<p>Principio 1: Alineamiento Alinearemos nuestra estrategia comercial para que sea coherente y contribuya a las necesidades de las personas y los objetivos de la sociedad, tal como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales relevantes.</p>		
<p>1.1 Describa (de alto nivel) el modelo de negocio de su banco, incluidos los principales segmentos de clientes atendidos, los tipos de productos y servicios proporcionados, los principales sectores y tipos de actividades, y donde sea relevante las tecnologías financiadas en las principales geografías en las que su banco tiene operaciones u ofrece productos y servicios.</p>	<p>CS Grupo Financiero (CSGF) es un conglomerado sólido y sostenible, el cual, a través de un modelo de Triple Bienestar, busca impulsar el bienestar económico, social y ambiental, generando valor de forma ágil, centrado en la gente y para la gente.</p> <p>El Grupo Financiero está conformado por un equipo multidisciplinario de: 724 colaboradores de los cuales 376 son mujeres y 348 hombres Distribuidos en 23 sucursales ubicadas a lo largo del territorio costarricense. Su sede central se ubica en Barrio México, San José, Costa Rica.</p>	<p>Reporte de Sostenibilidad CS Grupo Financiero 2020:</p> <p>-Perfil de la organización página 17.</p> <p>-Certificaciones, reconocimientos y compromisos página 26.</p>
<p>1.2 Describa cómo su banco se ha alineado y / o planea alinear su estrategia para ser coherente y contribuir a los objetivos de la sociedad, como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales relevantes.</p>	<p>Nuestro alineamiento a los objetivos de la sociedad y la sostenibilidad se evidencia a través de nuestra estrategia de triple bienestar, en la cual por medio de nuestro giro de negocio transformamos el bienestar económico de la estrategia comercial, en bienestar social y ambiental para todas las partes interesadas.</p> <p>A su vez, por medio de la firma de todos los compromisos sociales y ambientales a los que se ha suscrito la organización hemos logrado evidenciar nuestro alineamiento con los marcos nacionales y regionales que promueven el desarrollo sostenible y la sostenibilidad de nuestro giro de negocio.</p> <p>Por medio de nuestras certificaciones INTE G35:2012 (basada en la ISO 26000), ISO</p>	<p>Reporte de Sostenibilidad CS Grupo Financiero 2020:</p> <p>-Estrategia Triple Bienestar página 19.</p> <p>-Certificaciones, reconocimientos y compromisos página 26.</p> <p>-Gestión de la Sostenibilidad página 71.</p>

	<p>14001:2015 e INTE_B5:2016 mantenemos una continua gestión de los aspectos de Sostenibilidad relacionados con la organización.</p>	<p>-Contribución a los ODS página 229.</p> <p>-Contribución a los Principios de Banca Responsable página 253.</p>
<p>Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos mientras reducimos los impactos negativos y gestionaremos los riesgos para las personas y el medio ambiente que resultan de nuestras actividades, productos y servicios. Con este fin, estableceremos y publicaremos objetivos donde podamos tener los impactos más significativos.</p>		
<p>2.1 Análisis de impacto: <i>Demuestre</i> que su banco ha identificado las áreas en las que tiene su impacto positivo y negativo más significativo (potencial) a través de un análisis de impacto que cumple con los siguientes elementos:</p> <p>a) <u>Alcance</u>: Las principales áreas de negocio, productos / servicios del banco en las principales geografías en las que opera el banco han sido como se describe en 1.1. han sido considerados en el alcance del análisis.</p> <p>b) <u>Escala de exposición</u>: al identificar sus áreas de impacto más significativo, el banco ha considerado dónde está su negocio principal / sus actividades principales en términos de industrias, tecnologías y geografías.</p> <p>c) <u>Contexto y relevancia</u>: Su banco ha tenido en cuenta los desafíos y prioridades más relevantes</p>	<p>CS Grupo Financiero realiza un análisis sistemático de análisis de asuntos pertinentes y de los impactos de sus actividades.</p> <p>Dentro del capítulo de materialidad del Reporte de Sostenibilidad se muestra la metodología de actualización de materialidad. Los temas materiales de CSGF aplicables al 2020 son:</p> <p style="text-align: center;">EJE ECONÓMICO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Finanzas sostenibles (énfasis en estrategia climática y créditos y productos sostenibles) • Experiencia en el servicio e innovación. <ul style="list-style-type: none"> • Transformación digital. • Ciberseguridad y ciberresiliencia • Gestión de crisis (énfasis en salud y seguridad ocupacional). • Continuidad de negocio. • Gobierno corporativo. <p style="text-align: center;">EJE SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prevención del sobreendeudamiento. <ul style="list-style-type: none"> • Inclusión financiera. • Desarrollo de colaboradores. • Comunicación transparente a clientes y colaboradores. 	<p>Reporte de Sostenibilidad CS Grupo Financiero 2020:</p> <p>-Materialidad, página 77.</p> <p>-Debida diligencia página 76.</p> <p>-Sistema de gestión de la Responsabilidad Social y política del SGI página 72.</p>

<p>relacionados con el desarrollo sostenible en los países / regiones en los que opera.</p> <p>d) <u>Escala e intensidad / importancia del impacto</u>: al identificar sus áreas de impacto más significativo, el banco ha considerado la escala e intensidad / importancia de los (potenciales) impactos sociales, económicos y ambientales resultantes de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios</p> <p>Muestre que basándose en este análisis, el banco:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificó y reveló sus áreas de impacto positivo y negativo más significativo (potencial). • Identificó oportunidades comerciales estratégicas en relación con el aumento de los impactos positivos / reducción de los impactos negativos. 	<p>Por su parte, en relación con la gestión de los impactos y la debida diligencia de CSGF, desde el año 2014, el Sistema de Responsabilidad Social que tiene la organización está certificado bajo la norma INTE G35:2012, cuya base fundamental de trabajo es mitigar los impactos negativos y potenciar los positivos que genera la organización en el ambiente y en la sociedad.</p> <p>La gestión de la debida diligencia de CS Grupo Financiero se realiza a través del proceso de identificación y evaluación de impactos, mediante mesas de trabajo interdisciplinarias con colaboradores de distintas áreas relacionadas con las materias fundamentales de la responsabilidad social establecidas en la ISO 26000: gobernanza de la organización, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores y participación y desarrollo de la comunidad.</p> <p>Los grandes temas de los impactos que son gestionados por CS son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adaptación y mitigación del cambio climático. • Consumo de combustible y las buenas prácticas de conducción. • Salud y seguridad de los colaboradores y análisis de cargas laborales. <ul style="list-style-type: none"> • Derechos Humanos. • Inclusión y accesibilidad en infraestructura de sucursales y atención en procesos operativos. • Protocolo de emergencias ambientales. <ul style="list-style-type: none"> • Propiedad intelectual. • Voluntariado corporativo. • Cumplimiento legal y normativo. • Innovación y alianzas sociales. 	<p>-Gestión Ambiental página 197.</p> <p>-Contribución a los Principios de Banca Responsable página 253.</p> <p>-Cadena de suministro responsable página 191.</p>
---	---	---

Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos relacionados con el Análisis de impacto.

La organización posee un robusto y consolidado sistema de gestión de la Sostenibilidad, mediante el cual desde hace más de cuatro años realiza continuamente la identificación y evaluación de los impactos positivos y negativos de nuestras actividades, así como su debida diligencia. Esto se evidencia en nuestra continua recertificación en la norma INTEG35:2012, que respalda el compromiso que tenemos con la gestión de nuestros impactos en la sociedad, las personas y el ambiente.

<p>2.2 Configuración de Objetivos</p> <p>Muestre que el banco ha establecido y publicado un mínimo de dos objetivos específicos, medibles (pueden ser cualitativos o cuantitativos), alcanzables, relevantes y de duración determinada (SMART), que abordan al menos dos de las "áreas de impacto más significativo" identificadas, resultante de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios.</p> <p>Muestre que estos objetivos están vinculados e impulsan la alineación y una mayor contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible apropiados, los objetivos del Acuerdo de París y otros marcos internacionales, nacionales o regionales relevantes.</p> <p>Demuestre que el banco ha analizado y reconocido los impactos negativos significativos (potenciales) de los objetivos establecidos en otras dimensiones de los objetivos de los ODS / cambio climático / sociedad y que ha establecido acciones relevantes</p>	<p>CS establece dentro de sus objetivos estratégicos, operacionales y tácticos el alineamiento entre los temas materiales, los principales impactos y las metas que se quieren alcanzar en las tres dimensiones de la Sostenibilidad.</p> <p>Con base en nuestra estrategia de triple bienestar, nos propusimos objetivos relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Crecimiento sólido, rentable y sostenible. Innovación y aceleración digital. •Gestión de excelencia y mejora. <ul style="list-style-type: none"> •Imagen y reputación. •Gestión social y ambiental. •Gestión de procesos regulatorios. •Capital humano, organizacional y de conocimiento. <p>A su vez, dentro de la Política del Sistema de Gestión Integrado se establecen los compromisos y temas en los cuales CS se mantiene trabajando que incluyen las materias fundamentales de la Responsabilidad, según la ISO2600.</p>	<p>Reporte de Sostenibilidad CS Grupo Financiero 2020:</p> <p>En todos los capítulos del Reporte de Sostenibilidad 2020 se muestran los resultados de estos temas.</p> <p>-Hitos 2020 página 23.</p> <p>-Contribución a los Principios de Banca Responsable página 253.</p> <p>-Sistema de gestión de la Responsabilidad Social y política del SGI página 72.</p>
---	---	---

<p>para mitigarlos en la medida de lo posible para maximizar el positivo neto impacto de los objetivos establecidos.</p>		
<p>Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos con respecto a la Configuración de objetivos.</p>		
<p>La organización ha establecido objetivos y aspectos de mejora en su estrategia organizacional que involucran aspectos de sostenibilidad, así como métricas para su monitoreo, control y seguimiento.</p>		
<p>2.3 Planes para implementación y monitoreo de objetivos</p> <p>Muestre que su banco ha definido acciones e hitos para cumplir con los objetivos establecidos.</p> <p>Muestre que su banco ha establecido los medios para medir y monitorear el progreso en relación con los objetivos establecidos. Las definiciones de los indicadores clave de rendimiento, cualquier cambio en estas definiciones y cualquier rebase de las líneas base deben ser transparentes.</p>	<p>La organización ha establecido acciones de seguimiento de la estrategia, los objetivos y sus planes de acción.</p> <p>Dentro de la gestión del área de Estrategia se monitorean todos los objetivos y sus compromisos relacionados.</p> <p>La rendición y entrega de resultados de los mismos se realizan de forma trimestral, semestral y anual y son comunicados a los entes establecidos de nivel superior para la toma de decisiones.</p>	<p>Reporte de Sostenibilidad CS Grupo Financiero 2020:</p> <p>-Gobierno Corporativo página 133.</p>
<p>Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos con respecto a los Planes para la Implementación y Monitoreo del Objetivo.</p>		
<p>La organización ha establecido un área específica para el seguimiento de todos los objetivos y sus compromisos relacionados y se rinden cuentas sobre el alcance de los mismos de forma periódica y antes los organismos de gobierno establecidos.</p>		
<p>2.4 Progreso en la implementación de objetivos</p> <p><u>Para cada objetivo por separado:</u></p> <p>Muestre que su banco ha implementado las acciones que había definido previamente</p>	<p>Algunos objetivos importantes de CSGF para este periodo, relacionados con la Sostenibilidad y con los compromisos adquiridos en Banca Responsable son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Lograr que el 70% de los asociados que participen en el Programa de Rescate y Coaching Financiero mantengan una estimación del 0.50% durante el 2020. Este objetivo se logra cumplir al 100%. 	<p>Reporte de Sostenibilidad CS Grupo Financiero 2020:</p> <p>-Hitos 2020 página 23.</p>

<p>para cumplir con el objetivo establecido.</p> <p>O explique por qué las acciones no pudieron implementarse / necesitaban modificarse y cómo su banco está adaptando su plan para cumplir con su objetivo establecido.</p> <p>Informe sobre el progreso de su banco en los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario) hacia el logro de cada uno de los objetivos establecidos y el impacto que tuvo su progreso. (Cuando sea factible y apropiado, los bancos deben incluir divulgaciones cuantitativas)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Impactar al 110 de los asociados participantes del Programa Rescate con la metodología de Coaching Financiero del Programa Impulso. Este objetivo se logra cumplir al 95%. • Invertir 63 millones de colones en el desarrollo de los programas de educación financiera: Impulso y Recreando Valor; en el programa de cadena valor: Simbiosis y en la promoción y mantenimiento de la web-app Hogar Azul. Este objetivo se logra cumplir al 84%. • Lograr ahorros por 100.000.000 de colones generadas por iniciativas ambientales y/o sociales a diciembre del 2020. Este objetivo se logra cumplir al 100%. <p>•Cumplir con el 100% del proceso de las recertificaciones de las normas: ISO 14001:2015, INTE B5:2016 e INTE G35. Este objetivo se logra cumplir al 100%.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incrementar las transacciones vía web transaccional y CS Móvil en un 50%. El logro fue de 136% • Realizar el 100% de mejoras en los canales CS en Línea y CS Móvil basado en las evaluaciones de los asociados a diciembre 2020. El logro fue de 100%. <p>A su vez como parte de la gestión de la crisis por Covid-19 y en atención al bienestar de nuestras partes interesadas, se obtuvieron los siguientes logros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se realizaron 19 protocolos y registros para mitigar el riesgo de contagio por COVID-19. • 38 participantes en webinarios de terapia física. • Se compraron y cambiaron 160 sillas ergonómicas nuevas. 	<p>-Contribución a los Principios de Banca Responsable página 253.</p> <p>-Gestión de crisis página 121.</p>
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • 13 cursos abiertos relacionados con temas COVID-19, en los cuales participaron un total de 871 colaboradores. • Se aplicaron 145 vacunas contra la influenza. • 872,5 horas de capacitación en temas de salud y seguridad ocupacional en el 2020 (2019: 364,5 horas). • Más de 90 inspecciones para verificar el cumplimiento de lineamientos • Implementación de teletrabajo a 480 colaboradores. • Ajuste de jornadas laborales en todas las áreas y sucursales de CS, sin que se afecte el contrato laboral de los colaboradores. 	
<p>Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos relativos al progreso en la implementación de objetivos</p>		
<p>La organización ha avanzado de forma muy positiva en la consecución de sus objetivos y en la implementación de los compromisos adquiridos.</p>		
<p>Principio 3: Clientes (de bienes y servicios) Trabajaremos de manera responsable con nuestros clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas que generen prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras.</p>		
<p>3.1. Proporcione una descripción general de las políticas y prácticas que su banco ha implementado y / o planea implementar para promover relaciones responsables con sus clientes. Esto debe incluir información de alto nivel sobre los programas y acciones implementados (y / o planificados), su escala y, cuando sea posible, los resultados de los mismos.</p>	<p>Las finanzas sostenibles hacen referencia a aquellas inversiones que contemplan criterios ambientales y sociales, pues este enfoque permite a los clientes asegurarse de que sus inversiones generan un retorno e impactan positivamente a la sociedad y/o al ambiente; además, permite a las entidades financieras contribuir directamente a la sostenibilidad por medio de sus productos y servicios.</p> <p>CSGF es consciente de la importancia de trabajar en este tema y, durante el 2020, se enfocó en desarrollar un portafolio de productos y servicios financieros que</p>	<p>Reporte de Sostenibilidad CS Grupo Financiero 2020:</p> <p>-Finanzas sostenibles página 84.</p>

<p>3.1. Describa cómo su banco ha trabajado y / o planea trabajar con sus clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas sostenibles. Esto debe incluir información sobre acciones planificadas / implementadas, productos y servicios desarrollados, y, cuando sea posible, los impactos logrados.</p>	<p>beneficien a distintos sectores de la sociedad, como por ejemplo, mujeres mayores de 18 años no bancarizadas, con el propósito de fomentar la equidad de género; mipymes y empresarios de estratos económicos vulnerables.</p> <p>Los tres productos sostenibles en los que trabajó CSGF para sus clientes y asociados durante el 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tarjeta de crédito Éxito: El Éxito La tarjeta de crédito Éxito surge a partir de una alianza con la empresa El Éxito Betancur, dedicada a las ventas por catálogo, cuyo principal público meta son las mujeres. De esta forma, se les brinda una opción de pago a esta comunidad emprendedora que les permitirá incrementar su capital de trabajo y, por ende, su bienestar. En 2020 se colocaron €61.208.955, con un total de 128 tarjetas y la meta es colocar aproximadamente 5.000 tarjetas de crédito Éxito antes del año 2025. • Fideicomiso de capacitación y financiamiento FIDEIMAS: El Fideicomiso del IMAS está orientado al financiamiento de garantías adicionales y subsidiarias mediante créditos con tasa de interés favorables a mipymes de sectores vulnerables. Estas condiciones de financiamiento buscan apoyar a un segmento del mercado que presenta dificultades para el desarrollo económico y crecimiento del negocio. En 2020 se colocaron €25.500.000, lo cual representa el 1,46% del total de créditos aprobados a mipymes. • Crédito Plus: En 2020 se trabajó la conceptualización y creación del producto Crédito Plus, cuyo objetivo es facilitar el acceso a personas 	<p>-Contribución a los Principios de Banca Responsable página 253.</p>
---	--	--

	<p>físicas o mipymes a financiamientos para adquirir tecnologías que promuevan una mayor eficiencia en el uso de los recursos naturales, así como ahorro en consumo de energía eléctrica y agua potable; o bien, financiamientos para apoyar proyectos de movilidad con bajas o nulas emisiones de carbono.</p> <p>El producto Crédito Plus se lanzó a finales de 2020 y la meta es movilizar €10.000 millones de fondos en soluciones financieras sostenibles en productos, servicios y programas a diciembre del 2021.</p> <p>Por otro lado, en relación con los impactos de la organización y la gestión para promover la sostenibilidad en los asociados y partes interesadas y siendo conscientes sobre el sobreendeudamiento como principal impacto negativo de la organización; la atención del tema se gestiona por diversas iniciativas en las áreas de Mercadeo y Ventas, Operaciones, Cobros y Sostenibilidad.</p> <p>Cada una de las mismas establece una serie de políticas, metodologías, productos y programas integrales que le permitan al consumidor prevenir y mitigar el sobreendeudamiento, mejorar su liquidez y calidad de vida.</p> <p>Los programas preventivos y reactivos de CSRG para la prevención del sobreendeudamiento son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Rescate: <p>El Plan Rescate y el Programa de Refinanciamiento Interno fueron líneas de crédito creadas para atender al segmento de asociados deudores que presentaban una situación complicada en su capacidad de pago. Estas modificaciones han estado acompañadas de un asesoramiento diferenciado e individualizado que permitió identificar y entender las necesidades particulares de cada uno de los asociados,</p>	<p>-Prevención del sobreendeudamiento página 143.</p> <p>-Inclusión financiera página 151.</p> <p>-Promoción del desarrollo social página 181.</p> <p>-Comunicación transparente a clientes página 175.</p>
--	---	---

	<p>para así ofrecerles una mejor solución financiera.</p> <p>•Prórrogas a créditos: En aras de mitigar el impacto económico generado por la crisis sanitaria, al inicio de la pandemia CS aplicó el beneficio de una prórroga masiva de tres meses a los asociados, para suspender el pago de la operación sin que ingrese en atraso por un determinado periodo y que el dinero de esas cuotas se utilizara para que las familias afrontaran la crisis.</p> <p>•Programa Impulso: Es el programa de educación financiera de CSGF y se desarrolla en alianza con el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) y busca empoderar a los asociados, consumidores de sus finanzas mediante herramientas y metodologías que favorezcan su bienestar individual, así como la sostenibilidad empresarial de CSGF.</p> <p>Por otro lado, en el capítulo de experiencia en el servicio e innovación se muestran los principales resultados relacionados con la digitalización y protocolos de servicio, pero uno de los logros alcanzados es:</p> <p>•Contar con el 33% de los productos y servicios del Grupo Financiero habilitados para ser gestionados por el cliente de forma digital y sobrepasó esta meta con un 39%.</p>	<p>-Experiencia en el servicio e innovación página 87.</p>
--	---	--

Principio 4: partes interesadas
Consultaremos, participaremos y nos asociaremos de manera proactiva y responsable con las partes interesadas relevantes para lograr los objetivos de la sociedad.

<p>4.1. Describa con qué partes interesadas (o grupos / tipos de partes interesadas) ha consultado, comprometido, colaborado o asociado su banco con el fin de implementar estos Principios y mejorar los impactos de su banco. Esto debe incluir una descripción general de alto nivel de cómo su banco ha identificado a las partes interesadas relevantes y qué problemas fueron abordados / resultados logrados.</p>	<p>La sostenibilidad desarrollada en CS Grupo Financiero permite que, por medio de su giro de negocio, se transforme el bienestar económico de la estrategia comercial, en bienestar social y ambiental para sus partes interesadas.</p> <p>La organización cuenta con un compromiso con la Sostenibilidad y el triple bienestar, lo que incluye dentro de los procesos operativos la identificación y relacionamiento con partes interesadas, así como la determinación del enfoque de su participación con la organización.</p> <p>A su vez, involucra el proceso de consulta a partes interesadas, en relación con sus expectativas y necesidades, como lo establece la ISO 26000 y las buenas prácticas de Responsabilidad Social. Esto nos permite concentrarnos en los compromisos de sostenibilidad que nos competen como organización socialmente responsable y en relación con marcos nacionales e internacionales.</p>	<p>Reporte de Sostenibilidad CS Grupo Financiero 2020:</p> <p>-Identificación y evaluación de Partes Interesadas página 74.</p> <p>-Consulta a Partes Interesadas página 75.</p>
--	--	--

Principio 5: Gobierno y cultura
Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios a través de una gobernanza efectiva y una cultura de banca responsable

<p>5.1 Describa las estructuras, políticas y procedimientos de gobernanza relevantes que su banco ha implementado / está planeando implementar para administrar impactos significativos positivos y negativos (potenciales) y apoyar la implementación efectiva de los Principios.</p>	<p>Por su parte, en relación con la gestión de los impactos y la debida diligencia de CSGF, desde el año 2014, el Sistema de Responsabilidad Social que tiene la organización está certificado bajo la norma INTE G35:2012, cuya base fundamental de trabajo es mitigar los impactos negativos y potenciar los positivos que genera la organización en el ambiente y en la sociedad.</p> <p>La gestión de esta norma se encuentra liderada por el equipo de Sostenibilidad e involucra a la Administración del Sistema de Gestión Integrado SGI, que es el ente</p>	<p>Reporte de Sostenibilidad CS Grupo Financiero 2020:</p> <p>-Debida diligencia página 76.</p>
--	---	---

	<p>transversal que engloba las iniciativas relacionadas con todas las certificaciones.</p> <p>Esta gestión esta reglamentada por procedimientos internos que permiten el seguimiento y trabajo continuo en relación con la gestión de la Responsabilidad Social y específicamente los impactos y su debida diligencia.</p> <p>Por su parte, los resultados del SGI y específicamente los principales avances de Sostenibilidad son presentados al Corporativo como parte de la Revisión por la Alta Dirección, con el fin de ser insumos para la toma de decisiones estratégicas de la organización.</p> <p>A su vez, la organización cuenta con políticas y procedimientos debidamente formalizados para realizar una gestión proactiva de los riesgos, así como aprovechar las oportunidades que se generan del giro diario del negocio. Dichas políticas y procedimientos se encuentran debidamente formalizados y apoyados por los órganos de gobierno correspondientes, esto se muestra en el apartado de Gobierno Corporativo.</p>	<p>-Sistema de gestión de la Responsabilidad Social y política del SGI página 72.</p> <p>-Certificaciones página 26.</p> <p>-Contribución a los Principios de Banca Responsable página 253.</p>
<p>5.2 Describa las iniciativas y medidas que su banco ha implementado o está planeando implementar para fomentar una cultura de banca responsable entre sus empleados. Esto debe incluir una visión general de alto nivel de creación de capacidad, inclusión en estructuras de remuneración y gestión del desempeño y comunicación de liderazgo, entre otros.</p>	<p>Como parte de la gestión de la Responsabilidad Social y al haber adquirido el compromiso con la firma de los Principios de Banca Responsable, se delegó la función de liderazgo y la incorporación de estos principios en la estrategia de la organización al área de Sostenibilidad.</p> <p>Mediante el análisis de estos y los proyectos e iniciativas existentes, se logró alinear los principales resultados del Reporte de Sostenibilidad 2020 con los requerimientos de Banca Responsable, para lo cual se creó un apartado dentro del informe para evidenciar el análisis y su cumplimiento.</p> <p>Esto fue realizado a través de las áreas técnicas correspondientes que son</p>	

	<p>involucradas en la gestión del reporte y se muestra específicamente en el apartado del informe denominado “Contribución a los Principios de Banca Responsable”.</p> <p>A su vez la organización ha visualizado implementar en el 2021 comisiones interdisciplinarias con poder de decisión, una de ellas en el tema de “Talento y Sostenibilidad”, lo cuál va a permitir promover de mejor manera la cultura de banca responsable en toda la organización.</p>	
<p>5.3 Estructura de gobierno para la implementación de los principios</p> <p>Demuestre que su banco cuenta con una estructura de gobierno para la implementación del PBR, que incluye:</p> <p>a) establecimiento de objetivos y acciones para alcanzar los objetivos establecidos</p> <p>b) medidas correctivas en caso de que no se alcancen objetivos o hitos o se detecten impactos negativos inesperados.</p>	<p>La estrategia de Triple Bienestar de CS promueve que todas las decisiones de la organización tengan como base los tres pilares de la Sostenibilidad: los ejes ambiental, social y económico y esto es una parte fundamental del objetivo de implementar los Principios de Banca Responsable.</p> <p>Asimismo, la madurez del sistema de gestión de la Responsabilidad social de CS permitió incluir dentro de la gestión la Sostenibilidad y la norma INTEG35:2012 el aporte a los Principios y la incorporación de aspectos de Banca Responsable dentro del sistema.</p> <p>Las actividades existentes dentro de CS relacionadas con esta norma, tales como la identificación y consulta a partes interesadas, así como debida diligencia, cumplimiento legal y materialidad brindan un avance inicial muy importante en la implementación de estos Principios.</p> <p>A su vez, en el 2020, el Gobierno Corporativo de CSGF fue un elemento fundamental en la consolidación del modelo de gestión, al ratificar la generación de estrategias individuales para el abordaje de los riesgos relevantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Estrategia para la gestión del Riesgo Estratégico. 	<p>-Gobierno Corporativo página 133.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> •Estrategia para la gestión de Riesgo de Proyectos. •Estrategia para la gestión del Riesgo Ambiental / Social. •Estrategia para la gestión del Riesgo de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo. •Estrategia para la gestión del Riesgo Fraude. <p>Con la implementación en el 2021 de la comisión interna de “Talento y Sostenibilidad”, se espera que la misma sea un mecanismo de rendición de cuentas en temas de sostenibilidad para la organización, siendo el cumplimiento de los principios de banca, uno de esos compromisos.</p>	
<p>Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos con respecto a la Estructura de gobierno para la implementación de los Principios.</p>		
<p>El CS Grupo Financiero posee una gestión robusta de la Sostenibilidad que permite afrontar los retos que implican estar comprometidos con las iniciativas mundiales de Banca Responsable, así como un liderazgo sostenible que nos impulsa a mantener el triple bienestar de nuestras partes interesadas y el cumplimiento de los objetivos de la sociedad.</p>		
<p>Principio 6: Transparencia y responsabilidad Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos Principios y seremos transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos y nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.</p>		
<p>6.1. Progreso en la implementación de los principios para la banca responsable</p> <p>Muestre que su banco ha progresado en la implementación de los seis Principios en los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario), además de establecer e implementar objetivos en un mínimo de dos áreas (ver 2.1-2.4).</p>	<p>CSGF presenta el reporte anual de sostenibilidad, el cual comprende las labores realizadas por COOPESERVIDORES (CS), CS Corredora de Seguros y Nova Hub desde el 01 de enero hasta el 31 de diciembre del 2020.</p> <p>El objetivo de este informe es rendir cuentas de forma transparente a las partes interesadas, presentando los resultados ambientales, sociales y económicos alcanzados durante el periodo.</p> <p>Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI), apegándose a los principios de GRI de</p>	<p>Reporte de Sostenibilidad CS Grupo Financiero 2020:</p> <p>-Acerca de este reporte página 22.</p>

<p>Muestre que su banco ha considerado las buenas prácticas internacionales / regionales existentes y emergentes relevantes para la implementación de los seis Principios para la Banca Responsable. En base a esto, ha definido prioridades y ambiciones para alinearse con las buenas prácticas.</p> <p>Muestre que su banco ha implementado / está trabajando en la implementación de cambios en las prácticas existentes para reflejar y estar en línea con las buenas prácticas internacionales / regionales existentes y emergentes y ha avanzado en la implementación de estos Principios.</p>	<p>contenido y calidad. La elaboración de informes de sostenibilidad promovida por estos estándares es una práctica de precisión, exhaustividad y equilibrio por parte de las organizaciones. De acuerdo con lo anterior, en 2020, CSGF actualizó su materialidad tomando en cuenta los efectos de la pandemia del COVID-19, para determinar los temas prioritarios a reportar.</p> <p>Asimismo, la organización ha trabajado para documentar y evidenciar la contribución real como conglomerado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), enfocándose en aquellos que son estratégicos para la organización. Esta información también se visualiza en el Reporte.</p> <p>Con el propósito de promover la transparencia de las operaciones, en cada capítulo se detalla cómo CSGF gestiona cada tema material desde el punto de vista de sostenibilidad, cuáles fueron los logros y oportunidades de mejora. Además, para los que aplique, se da respuesta a los compromisos adquiridos en el 2019 para determinar su avance en 2020.</p>	
<p>Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos con respecto al progreso en la implementación de los principios para la banca responsable</p>		
<p>Para Coopeservidores ese carácter humano y solidario es y ha sido siempre el centro de nuestra organización y aún más durante este 2020; por eso, fuimos parte de múltiples iniciativas que nos permitieron ayudar a más personas, llevar más bienestar, dar más apoyo y estar ahí cuando más nos necesitaba Costa Rica. La implementación de los Principios de Banca Responsable fortaleció nuestra gestión y nos permitió mantenernos trabajando en nuestra estrategia de triple bienestar.</p>		

