



## Carta Pacto Global 2021 Correspondiente al periodo 2020

Desde nuestra creación en 1957, primero como la cooperativa de ahorro y crédito COOPESERVIDORES (CS) y a partir del 2018 como el conglomerado de empresas Grupo CS, somos una organización enfocada en el bienestar integral de las personas, comunidades y el ambiente. Ya tenemos cerca de una década de trabajar desde un modelo de triple bienestar, para transformar el bienestar económico en bienestar social y ambiental para estas poblaciones.

Al ser este el séptimo año de nuestro compromiso con los Principios de Pacto Global, nos enfrentamos a una realidad sumamente diferente a la del 2014 cuando firmamos este compromiso, indudablemente, la pandemia de la COVID 19 cambió la perspectiva de cómo las empresas podemos apoyar a las poblaciones, especialmente a las más afectadas.

En casi una década como una empresa firmante de Pacto Global, hemos trabajado para buscar el bienestar integral de las personas en el centro de nuestra gestión, al potenciar nuestros impactos positivos y mitigar los negativos.

De esta forma, continuaremos aportando a la lucha contra la corrupción, el respeto por los derechos humanos, la construcción de una sociedad más justa y solidaria, así como al alcance de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente a los seis ODS que hemos priorizado: Fin de la Pobreza, Salud y Bienestar, Educación de Calidad, Trabajo Decente y Crecimiento Económico, Acción por el Clima y Alianzas para Lograr Objetivos.

Por eso, además de los Principios de Pacto Global, en los últimos años hemos ampliado nuestro compromiso con la sostenibilidad y la igualdad de género en nuestra estrategia y visión organizacional. En el 2019, fuimos firmantes fundadores de Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas, como la primera Cooperativa de Ahorro y Crédito latinoamericana en asumir este compromiso.

En el 2020, nos convertimos en la primera Cooperativa de Ahorro y Crédito en Costa Rica Carbono Neutro Plus, máximo reconocimiento del Programa País de Carbono Neutralidad, y firmamos los Principios de Empoderamiento de las Mujeres de las Naciones Unidas, para promover la igualdad de género desde la dirección al más alto nivel, el respeto y los derechos humanos y la no discriminación. También lanzamos CS Impulso, nuestro programa de educación financiera para atender el sobreendeudamiento en la población a través de Webinars, talleres, podcasts y videos, así como coaching individual personalizado.

A pesar del año retador que enfrentamos, en el 2020 nos enfocamos en apostar por un liderazgo con propósito. Iniciando la pandemia, nos preguntamos: ¿cómo podemos ayudar a las personas que confían en nosotros a enfrentar esta crisis y continuar aplicando los Principios de Pacto Global?



Pensando en el bien de todos, CS aplicó una prórroga de tres meses por más de \$665 millones a los créditos de sus asociados, para así permitir que 42.000 asociados y sus familias utilizaran el dinero de esas cuotas para hacerle frente a la crisis. A través del Plan Rescate y el Programa de Refinanciamiento, se beneficiaron a 1.879 asociados con operaciones de crédito de refinanciamiento, con un total de \$39 millones colocados.

También donamos más de \$64 mil dólares en iniciativas sociales para mitigar el impacto de la crisis sanitaria en las poblaciones más vulnerables y brindamos más de \$178 mil dólares en ayudas solidarias para beneficiar a 982 asociados que requerían un apoyo económico.

Un liderazgo con propósito significa aprender de las experiencias, pero también tener confianza ante nuevos retos, no temer desaprender y dejar atrás las formas de trabajo anteriores, para avanzar con un pensamiento flexible y transformado, que permite buscar nuevas rutas. Esto lo aplicamos en todas las iniciativas previamente mencionadas para apoyar a diversas poblaciones durante la pandemia y a través de nuestra estrategia y proyectos de sostenibilidad e innovación.

Como Gerente General Corporativo de Grupo CS, es para mí un orgullo reafirmar el compromiso de las más de 700 personas que conformamos este conglomerado, con los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

A través de nuestro Sistema de Gestión Integrado, que abarca la Gestión de la Calidad (ISO 9001: 2015), Sistema de Gestión Ambiental (ISO 14001:2015), la Carbono Neutralidad (INTE B5:2016) y la gestión de la Responsabilidad Social (INTE G35: 2012), continuamos trabajando en programas, políticas e iniciativas puntuales para cumplir los diez principios, requisitos legales, las mejores prácticas de gestión y sostenibilidad, lucha contra la discriminación en todas sus formas y la mejora continua de los procesos.

En nuestro reporte de rendición de cuentas elaborado con la metodología *Global Reporting Initiative* (GRI) y la Comunicación de Progreso Anual, podrá conocer los resultados y el avance de Grupo CS durante el periodo 2020 para la integración del Pacto Global y sus principios con nuestra gestión. A través de nuestro reporte GRI 2020, el cual es de carácter público, ratificamos nuestra responsabilidad por comunicar e involucrar a nuestras partes interesadas, para que más personas conozcan la importancia de estos principios en sus vidas y organizaciones.

Oscar Hidalgo Chaves  
Gerente General Corporativo  
Grupo CS

