



**REPORTE
SOSTENIBILIDAD**

2025

Más futuro

 **Coopecaja** **55**
Siempre cerca **Aniversario**

Índice de contenidos

Carta presidencia y gerencia 3

Acerca del reporte 5

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN 6



¿Quiénes somos? 7

Compromiso con la sostenibilidad: Estrategia ASG 14

DIMENSIÓN ECONÓMICA 30



Resultados financieros de 2025 31

Crecimiento con disciplina, diversificación y sostenibilidad 39

Transformación digital y proyectos 62

Seguridad y cumplimiento: un modelo integral de protección institucional 66

DIMENSIÓN SOCIAL 80



Capital humano 81

Bienestar social 97

Educación 102

DIMENSIÓN AMBIENTAL 114



Nuestro aporte a la sostenibilidad: gestión ambiental 115

Espacios de sostenibilidad: sensibilización en materia ambiental 122

Acción climática y carbono neutralidad 124

Voluntariado ambiental y social: Programa Cooperando 125

INFORMES 131



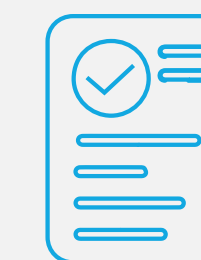
Informe del Consejo Administrativo 132

Informe Comité de Vigilancia 139

Informe Comité de Educación 178

Informe Comité de Nominaciones 191

ANEXOS 200



Estados Financieros Auditados 201

Índice de Contenidos GRI 203



Carta de la Presidencia y la Gerencia

Con profundo orgullo y sentido de propósito, presentamos el Reporte de Sostenibilidad 2025 de Coopecaja, en un año especialmente significativo para nuestra historia: la conmemoración de nuestro 55 aniversario.

Este hito nos invita no solo a reflexionar sobre el camino recorrido, sino también a reafirmar nuestra responsabilidad con el futuro. Durante más de cinco décadas, hemos construido una cooperativa sólida, cercana y comprometida con el bienestar de nuestras personas asociadas. Sin embargo, sabemos que la permanencia de nuestra organización no depende del tiempo transcurrido, sino de nuestra capacidad de adaptarnos, innovar y tomar decisiones responsables que nos proyecten hacia los próximos años.



En Coopecaja entendemos que nuestra labor trasciende la actividad financiera. Somos una organización de personas para personas, donde más de 35000 personas asociadas confían en nosotros para gestionar sus recursos. Esta responsabilidad nos impulsa a actuar con transparencia, disciplina y visión a largo plazo, fortaleciendo continuamente nuestro modelo de gobernanza.

En este contexto, queremos dar una especial bienvenida a las personas delegadas nombradas en 2025, quienes asumen un rol clave en la toma de decisiones estratégicas de la cooperativa. Su compromiso, preparación y participación serán determinantes para asegurar la sostenibilidad institucional.

El 2025 fue un año desafiante para el sector financiero, el cual fue marcado por altos niveles de endeudamiento, una competencia creciente y mayores exigencias regulatorias. Frente a este entorno, mantuvimos una gestión prudente, con indicadores financieros positivos y un enfoque basado en la calidad, la diversificación y el uso estratégico de la tecnología.

El fortalecimiento de nuestros canales digitales junto con la incorporación de herramientas analíticas reflejan nuestra transformación hacia una organización más ágil, innovadora y preparada para el futuro.

Asimismo, avanzamos en la diversificación de nuestro portafolio, con un énfasis estratégico en soluciones como crédito de vivienda y financiamiento para pymes, lo cual fortalece la sostenibilidad y el equilibrio de nuestra gestión financiera.

De forma complementaria, impulsamos la inclusión de nuevas generaciones en el modelo cooperativo. Este esfuerzo fue reconocido a nivel regional al ser galardonados con el Premio Platino en la categoría de Inclusión Financiera, en los Premios a los Innovadores Financieros en las Américas 2026, organizados por Fintech Américas. Este es uno de los reconocimientos más relevantes del ecosistema financiero regional.

Nuestro enfoque de sostenibilidad se mantiene como un eje transversal de toda nuestra gestión. Entendemos la sostenibilidad desde una visión integral: económica, social y ambiental. En el ámbito ambiental, continuamos fortaleciendo nuestra gestión responsable de recursos, avanzamos en la medición de nuestra huella de carbono y consolidamos iniciativas como el Reciclaje Coopecaja y nuestro Programa Bandera Azul Ecológica.

En la dimensión social, reafirmamos nuestro compromiso con el bienestar integral de las personas. Fortalecimos nuestras iniciativas de educación financiera y desarrollo de capacidades para alcanzar a miles de personas a través de

programas formativos. Asimismo, continuamos impulsando el bienestar de nuestro equipo de trabajo, convencidos de que el talento humano es la base de nuestra sostenibilidad.

Sabemos que el futuro de Coopecaja es una construcción colectiva. Agradecemos profundamente a nuestras personas colaboradoras por su compromiso, a nuestras personas asociadas por su confianza y a nuestros órganos de gobierno por su liderazgo y compromiso.

Hoy celebramos 55 años de historia, pero, sobre todo, renovamos nuestro compromiso de seguir construyendo una cooperativa sólida, innovadora y sostenible para las generaciones presentes y futuras.

Jose Luis Loría Chaves

Presidente del Consejo de Administración

Johnny Saborío León

Gerente General



Acerca del reporte

Coopecaja presenta su Reporte de Sostenibilidad 2025 como parte de un ejercicio integral de rendición de cuentas dirigido a todas sus partes interesadas. En este documento se ofrece una visión clara del desempeño, los avances y los compromisos asumidos en materia económica, social y ambiental.

Este ejercicio adquiere un significado especial al enmarcarse en la conmemoración del 55 aniversario de la Cooperativa, un hito que invita a reflexionar sobre el camino recorrido y a reafirmar nuestro compromiso con una gestión responsable y sostenible en el largo plazo.

El reporte abarca el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025 y fue elaborado tomando como referencia los principios de la Iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative – GRI).

Su contenido ha sido revisado y aprobado por el Consejo de Administración, la Gerencia General, las áreas técnicas responsables y los comités involucrados. Para cualquier consulta sobre la información aquí presentada, puede contactarnos a través del correo electrónico: comunicacion@coopecaja.fi.cr.



A photograph of three employees of Coopecaja standing in an office. On the left is a man with a shaved head, in the center is a woman with curly hair, and on the right is a woman with long dark hair. They are all wearing blue polo shirts with the Coopecaja logo. The background shows office windows and a plant.

Perfil de la organización



SUCURSALES

- Oficinas Centrales, San José
- Desamparados
- Pérez Zeledón
- Alajuela
- Heredia
- Liberia
- Puntarenas
- Limón



35 067

Personas asociadas

233

personas colaboradoras

Perfil de la organización

¿Quiénes somos?

Coopecaja R. L. es una entidad financiera abierta que integra a las personas trabajadoras de los sectores público y privado de Costa Rica. Hoy somos una de las organizaciones más sólidas del sistema financiero nacional, con más de 35 000 personas asociadas. Gracias a nuestra diversa oferta de servicios financieros y no financieros, hemos contribuido a mejorar su calidad de vida con soluciones diseñadas para acompañar su crecimiento y bienestar.



8 sucursales físicas

1 sucursal virtual

1 unidad móvil



Nuestros servicios y canales

Además, brindamos servicios no financieros que complementan nuestra oferta, tales como beneficios sociales, iniciativas de educación financiera y programas diseñados para atender las necesidades de segmentos específicos, entre ellos personas menores de edad, personas adultas mayores y mujeres.





Nuestra historia

Desde nuestro nacimiento en 1971, hemos recorrido un camino marcado por decisiones estratégicas, transformaciones oportunas y una visión constante orientada al crecimiento. El esfuerzo colectivo de 28 personas asociadas fundadoras, comprometidas con generar protección económica y social para las personas trabajadoras de la Caja Costarricense de Seguro Social, evolucionó con el tiempo hasta consolidarse como una cooperativa sólida dentro del sistema financiero nacional.



1971

Nacimiento de la cooperativa

- + Fundación con la participación de **28 personas asociadas** fundadoras.
- + Elaboración de los **primeros estatutos** sociales.
- + **Nombre original:** Cooperativa de Afiliados al Sindicato Nacional de Empleados de la Caja Costarricense de Seguro Social (COOPEUNDECA).
- + **Propósito inicial:** brindar protección económica y social, a costos razonables, a las personas trabajadoras de la Caja Costarricense de Seguro Social.
- + **Modelo de operación:** cooperativa de consumo.

1978

Transformación estratégica

- + Cambio de nombre a **Coopecaja R. L.**
- + Decisión de la Asamblea de transitar hacia el **modelo de ahorro y crédito.**
- + Inicio de la **etapa financiera**, la cual se mantiene hasta la actualidad.





2005

Apertura al sector público

- + Decisión estratégica de abrir la cooperativa al **sector público**, más allá de la CCSS, considerada una de las más trascendentales de nuestra historia.
- + Inicio de una **nueva etapa de expansión**.



2021

50 aniversario y apertura al sector privado

- + Conmemoración del **50 aniversario**.
- + Ampliación del alcance al **sector privado** (personas asalariadas e independientes).

2025-2026

Cambio imagen y logo

- + **Celebramos 55 años** con la convicción de seguir construyendo un futuro sólido para nuestras personas asociadas.
- + Avanzamos en la **diversificación** de nuestras fuentes de ingreso, incorporando productos y soluciones más allá del crédito.



1980-1990

Consolidación de la cooperativa

- + **Posicionamiento** progresivo dentro del sistema financiero nacional.
- + **Fortalecimiento** institucional y **crecimiento** sostenido.



Misión

Proveer a sus personas asociadas calidad de vida y soluciones financieras a la medida de sus necesidades y aspiraciones.



Visión

Crecimiento constante, experiencias atractivas e impacto transformador en la vida de cada persona asociada.



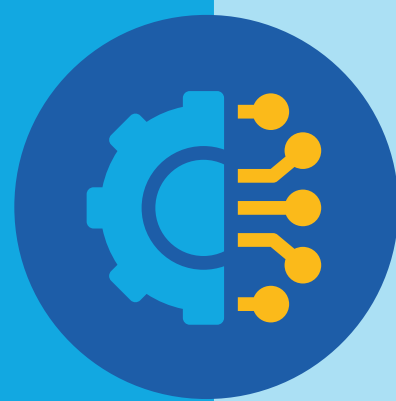


Nuestros valores



Cliente-centrismo

Nuestra cultura interna debe estar centrada en crear valor a las personas asociadas y clientes, por encima de cualquier cosa.



Modernidad digital

Conforme se introduzcan nuevos servicios y productos y se fortalezca la atención general de los clientes, se deberá avanzar hacia la digitalización plena de sus operaciones.



Decisiones basadas en datos

Todas las decisiones, diseños, productos y servicios deben hacerse a la luz de datos confiables.



Innovación constante

Coopecaja debe innovar en términos de servicios y su instrumentación siempre, buscando una combinación equilibrada de valor al cliente y retorno a la institución.



Excelencia operativa

Independientemente de la evolución digital y de servicios, se debe mantener la excelencia en todas las funciones y procesos de la cooperativa.



Multisectorial

En lo sucesivo, la cooperativa debe tener una actitud de servicio y un enfoque en las necesidades de los múltiples sectores que ha decidido atender.



Asociaciones y alianzas

Organización	Participación	Organización	Participación
	<p>Karen Monge Vicepresidenta del Comité de Vigilancia, representó en la Junta de Crédito de Puriscal.</p> <p>Hazel Martínez Meneses Suplente del Comité de Vigilancia, representó en la Junta de Crédito Banco Popular Guadalupe.</p>		<p>Diego Benítez Secretario del Consejo de Administración, representó como presidente.</p>
 <p>FEDEAC Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito</p>	<p>Julia Li Vicepresidenta del Consejo de Administración, representó como vocal IV.</p>		<p>Elizabeth Morales Sub Gerente, representó como vocal I.</p>
<p>Consejo Nacional de Concesiones (CNC)</p>	<p>Luis Demar Montero Castillo Vocal I del Consejo de Administración representó como director.</p>		



Compromiso con la sostenibilidad: Estrategia ASG

En noviembre de 2023 presentamos la Estrategia ASG (ambiental, social y de gobernanza) como la hoja de ruta para gestionar de manera responsable los impactos de la cooperativa y contribuir al desarrollo sostenible. Definimos compromisos y acciones orientadas a operar con eficiencia, rentabilidad y responsabilidad, mitigar riesgos no financieros y generar valor compartido, al establecer un horizonte de implementación de cuatro años.

Nuestra Estrategia ASG se estructuró bajo el modelo objetivos, metas, estrategias e indicadores (OGSM), la cual es una metodología de planificación estratégica reconocida a nivel internacional que facilita la visualización y el seguimiento sistemático de los objetivos. Su desarrollo se fundamentó en el análisis de tendencias, el mapeo y consulta a partes interesadas, el análisis de materialidad, la definición estratégica y la formulación de políticas, permitiéndonos gestionar prioridades y rendir cuentas de forma clara y transparente. El detalle metodológico puede consultarse en el [Reporte de Sostenibilidad 2023](#)

Adicionalmente, la Estrategia ASG en coherencia con la **Política de Sostenibilidad de Coopecaja** —vigente desde 2024— establece el marco institucional para la gestión integral de los impactos, riesgos y oportunidades en las dimensiones ambiental, social y de gobernanza.





Pilares

de la política de sostenibilidad



PROPÓSITO Y ENFOQUE

Generamos valor compartido bajo un enfoque de triple utilidad (económica, social y ambiental).



GOBERNANZA

Aseguramos supervisión, liderazgo transversal y asignación de recursos.



GESTIÓN DE RIESGOS E IMPACTOS

Identificamos y gestionamos nuestros temas materiales.



COMPROMISO AMBIENTAL

Avanzamos hacia la carbono-neutralidad y promovemos la eficiencia en el uso de recursos.



COMPROMISO SOCIAL

Promovemos los derechos humanos, la equidad, la diversidad y la inclusión.



ÉTICA E INVERSIÓN RESPONSABLE

Alineamos nuestras inversiones con criterios ASG.



TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Comunicamos información clara, accesible y oportuna.



COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN

Difundimos de manera interna y externa nuestra gestión en sostenibilidad.



MARCOS DE REFERENCIA

Agenda 2030-ODS, Principios de Empoderamiento de la Mujer (ONU), Plan Nacional de Descarbonización y Principios cooperativistas

Nuestra Estrategia ASG contempla, desde su diseño, la identificación de los aportes que realizamos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en coherencia con nuestros temas relevantes y con el propósito de enfocar nuestros esfuerzos en aquellos ámbitos donde generamos un impacto positivo real a través de nuestras operaciones y del giro de negocio.

Como parte de nuestro compromiso con la Agenda 2030, participamos en una iniciativa sectorial liderada por la Confederación Alemana de Cooperativas (DGRV), mediante la cual reportamos de forma estructurada las acciones, iniciativas, proyectos e inversiones que contribuyen al cumplimiento de los ODS. Este ejercicio nos permite fortalecer la trazabilidad, priorizar acciones y mejorar de manera continua nuestra contribución al desarrollo sostenible.



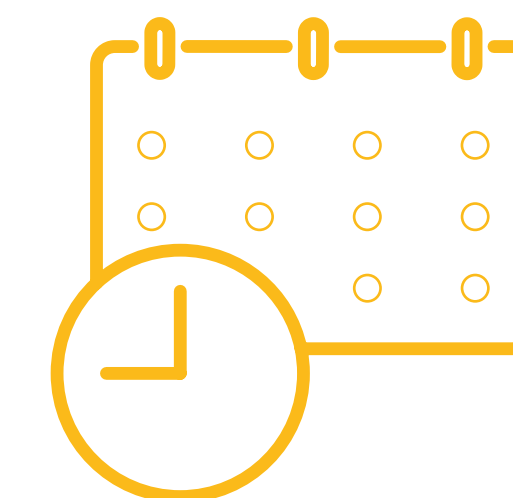
Mitad de período: avances y proyección de nuestra Estrategia ASG 2023-2027

El año 2025 marca un **hito clave en la Estrategia ASG de Coopecaja**, al representar la mitad del período de implementación definido para el horizonte 2023-2027. Este punto intermedio no solo invita a evaluar los avances, sino también a **reafirmar el propósito y la convicción** con la que la cooperativa ha integrado la sostenibilidad como un eje estratégico de su gestión.

A lo largo de estos años, Coopecaja ha consolidado avances significativos que reflejan un compromiso genuino y transversal con la sostenibilidad. **La elaboración del Reporte de Sostenibilidad bajo estándares GRI, desde 2023, ha fortalecido la rendición de cuentas y la transparencia**, mientras que la participación activa del Consejo de Administración, Comités y Gerencia ha permitido integrar la sostenibilidad en los espacios de decisión. Estos esfuerzos han contribuido a posicionar a Coopecaja como un referente en sostenibilidad dentro del sector cooperativo costarricense.

En la dimensión ambiental, se han consolidado programas emblemáticos como Cooperando, el cual ha logrado acumular 1792 horas de voluntariado desde 2023, alcanzando **un 143% de la meta establecida al 2027 y superando anticipadamente el objetivo propuesto**. Este resultado refleja el compromiso y sentido de pertenencia de la familia Coopecaja, integrada por personas

Hemos acumulado **1 792 horas de voluntariado desde 2023 con el programa Cooperando**



asociadas, sus familias y personas colaboradoras, quienes participan activamente en iniciativas de protección ambiental y desarrollo social, contribuyendo con orgullo a la generación de impactos positivos para Costa Rica. Asimismo, hemos obtenido de forma consecutiva, en distintas instancias, el **galardón Bandera Azul**. De igual manera, la organización avanza con paso firme en su **ruta hacia la Carbono Neutralidad 2027**, complementada por iniciativas de educación ambiental y economía circular como el **Reciclatón Coopecaja**.



En el ámbito social, destacan programas orientados al bienestar y la calidad de vida de las personas colaboradoras, el fortalecimiento de la **salud financiera de personas asociadas y colaboradoras**. Esta es una oferta de **beneficios sociales que distingue a Coopecaja a nivel nacional**, junto con la incorporación de la **diversidad, equidad e inclusión** como parte estructural de la agenda institucional, incluida la adhesión a los **Principios de Empoderamiento de la Mujer de la ONU** y la participación de niñas, niños y jóvenes en la base asociativa.

Al mismo tiempo, este punto medio del camino reconoce que aún existen **retos relevantes por abordar en los próximos dos años**, particularmente en el desarrollo y consolidación de una cartera de productos con enfoque ambiental y en la incorporación progresiva de un Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS). Estos desafíos no representan una pausa, sino una **oportunidad para seguir evolucionando con rigor, enfoque y visión a largo plazo**.

Coopecaja avanza con paso firme y responsabilidad hacia el 2027, reafirmando su compromiso de **generar bienestar, calidad de vida y valor sostenible** para sus personas asociadas, colaboradoras y para el país.





Avance de la Estrategia ASG: logros del 2025

Dimensión GOBERNANZA

Gestión integral de riesgos



Aumentamos la **madurez del sistema de control interno** y fortalecimos la capacidad preventiva y la cultura de riesgos en toda la cooperativa.

Dimos seguimiento a **77 hallazgos** derivados de la supervisión basada en riesgos y remitimos el 100 % de las evidencias correspondientes dentro de los plazos establecidos.



Gobernanza y ética

Por segundo año consecutivo, coordinamos y publicamos nuestro **Reporte de Sostenibilidad** bajo estándares GRI, con lo que fortalecimos la transparencia y la rendición de cuentas institucional.

Realizamos **3 eventos** relacionados con sostenibilidad durante 2025, con la participación de más de 650 personas entre nuestra base asociativa y público en general.

Por tercer año consecutivo, participamos en el **proyecto ODS-COOP en alianza con DGRV y 25 cooperativas**, contribuyendo a la medición sectorial de aportes a la Agenda 2030.



Ciberseguridad

Implementamos una **herramienta SIEM** que fortaleció el monitoreo continuo y la detección temprana de incidentes de seguridad.

Gestionamos preventivamente **3 026 alertas** de seguridad y realizamos **4 estudios** de vulnerabilidad en aplicaciones e infraestructura crítica.

Ejecutamos **10 ejercicios de phishing** simulado y capacitamos a **215 personas** colaboradoras en **10 temas de seguridad de la información**.

Aseguramos la **encriptación de dispositivos** para el 100 % de los nuevos ingresos.

Dimensión AMBIENTAL



Gestión ambiental

Obtuvimos el galardón **BANDERA AZUL ECOLÓGICA** por sexto año consecutivo en oficinas centrales y por quinto año consecutivo en la Asamblea General de Delegados.

Alcanzamos **363 HORAS de voluntariado ambiental**, superando en 145% la meta anual de 250 horas, con la participación de 46 personas voluntarias entre colaboradoras, asociadas y familiares.

En 2025 desarrollamos la campaña de **RECICLATÓN** con mayor recolección de residuos desde su creación, en la sucursal de Limón, con 335 kg recolectados, equivalentes al 43% del total anual. Desde su concepción, Reciclatón ha permitido recolectar 1.5 toneladas de residuos, lo cual ha generado un impacto ambiental positivo.

Avanzamos en nuestra **RUTA HACIA LA CARBONO-NEUTRALIDAD** mediante la recopilación y depuración de datos, la optimización de la herramienta interna de inventarios de GEI y el avance en el cálculo de emisiones.



Dimensión SOCIAL



Talento humano



Fortalecimos las capacidades internas en salud financiera mediante la **capacitación de 30 personas colaboradoras** en el Taller de Bienestar Financiero, brindando herramientas para apoyar a nuestras personas asociadas en el uso adecuado de los productos financieros.

Por cuarto año consecutivo, y junto a más de 100 empresas y organizaciones del país, ratificamos nuestro **compromiso para erradicar la discriminación** contra personas LGBTIQ+, en coherencia con nuestros valores institucionales.

Consolidamos un equipo de **233 personas** colaboradoras, con una participación del 56% de mujeres y 44% de hombres.

Incorporamos **72 nuevas personas colaboradoras**, de las cuales el 60% fueron mujeres y mantuvimos una rotación controlada del 18%.

Fortalecimos la **movilidad profesional** al cubrir el 30% de las plazas vacantes con talento interno, lo que representó la promoción de 17 nombramientos.

Garantizamos que el **100% del personal recibiera formación** durante el período mediante las 2 130 horas de capacitación que impartimos.

Obtuvimos una **calificación de 87 en clima organizacional**, lo cual nos ubicó 10 puntos por encima del promedio del mercado.



Salud financiera



A través del programa **+Prósperos**, brindamos tres sesiones de mentoría financiera individual a 10 personas colaboradoras con situación de endeudamiento.

En **alianza con Coca-Cola FEMSA**, realizamos sesiones de educación financiera con 53 participantes y una sesión informativa sobre Crédito Pyme Mujer con 35 asistentes, facilitando así el acceso a financiamiento para el crecimiento de sus negocios.

Impactamos a más de 6 000 personas adultas mediante el programa **Números Azules** y alcanzamos 4 559 participantes en eventos de educación financiera.

Capacitamos a 5 518 personas en 113 centros de trabajo, con lo que logramos el 100% de cumplimiento de la meta anual.

Inversión social estratégica



Ejecutamos el **100% del presupuesto** de inversión social estratégica.

En **voluntariado social**, alcanzamos 383 horas, superando en 153% la meta anual de 250 horas, con la participación de 77 personas voluntarias, donde se incluyen colaboradoras, asociadas y familiares.





Hemos dado seguimiento a este avance a través de dos mecanismos principales. El primero consiste en el envío mensual de informes al Consejo de Administración, en los que se documenta el progreso de los proyectos. Adicionalmente, realizamos sesiones periódicas de rendición de cuentas con la Gerencia General, el Consejo de Administración y el Comité de Educación y Bienestar Social, con la que fortalecemos la transparencia y el seguimiento continuo.

Relacionamiento con partes interesadas

Tal como reportamos el período pasado, la Estrategia ASG 2023-2027 nos permitió identificar y priorizar cinco partes interesadas internas y siete externas. Para gestionar de manera efectiva la relación con estos grupos, definimos tres niveles de vinculación. El nivel estratégico aplica cuando la parte interesada es clave para la toma de decisiones estratégicas de la cooperativa. El nivel directo implica una comunicación bidireccional y permanente entre la parte interesada y la cooperativa, a través de diversos canales, puesto que dicha parte interesada es central para la toma de decisiones. Por su parte, el nivel informativo se refiere a la transmisión de información por parte de la cooperativa, sin que se espere necesariamente retroalimentación de la parte interesada.





Para compartir nuestro desempeño en sostenibilidad con estos grupos, hemos mantenido diversos canales de comunicación. En primer lugar, con el lanzamiento de la estrategia en 2023, realizamos un evento público en nuestras redes sociales para presentarla. Además, este Reporte de Sostenibilidad constituye el principal medio para comunicar los avances de la Estrategia ASG. Sumado a ello, nuestros públicos internos reciben información periódica mediante boletines y correos electrónicos que dan cuenta de los progresos alcanzados.

[Conozca más](#) de nuestra estrategia ASG



Finalmente, para evaluar el nivel de satisfacción, lealtad y disposición de las personas asociadas a recomendar nuestros servicios, así como el impacto de las charlas y eventos desarrollados durante el año, utilizamos el indicador Net Promoter Score (NPS), cuya escala de medición oscila entre -100 y 100.

En 2025, los resultados obtenidos fueron sobresalientes: el NPS de servicios alcanzó una calificación de 59, mientras que el NPS correspondiente a charlas y eventos fue de 94. Estos resultados confirman un alto nivel de recomendación y una percepción altamente favorable de la propuesta de valor de Coopecaja.





Comunicación estratégica y gobernanza participativa

Durante 2025, fortalecimos de manera integral nuestra estrategia de comunicación y participación mediante la articulación de esfuerzos entre distintas áreas para generar espacios de encuentro, formación y diálogo con nuestras personas asociadas, delegadas, colaboradoras y públicos de interés. Este trabajo coordinado fortaleció la gobernanza cooperativa y amplió el posicionamiento de Coopecaja como organización transparente y participativa.



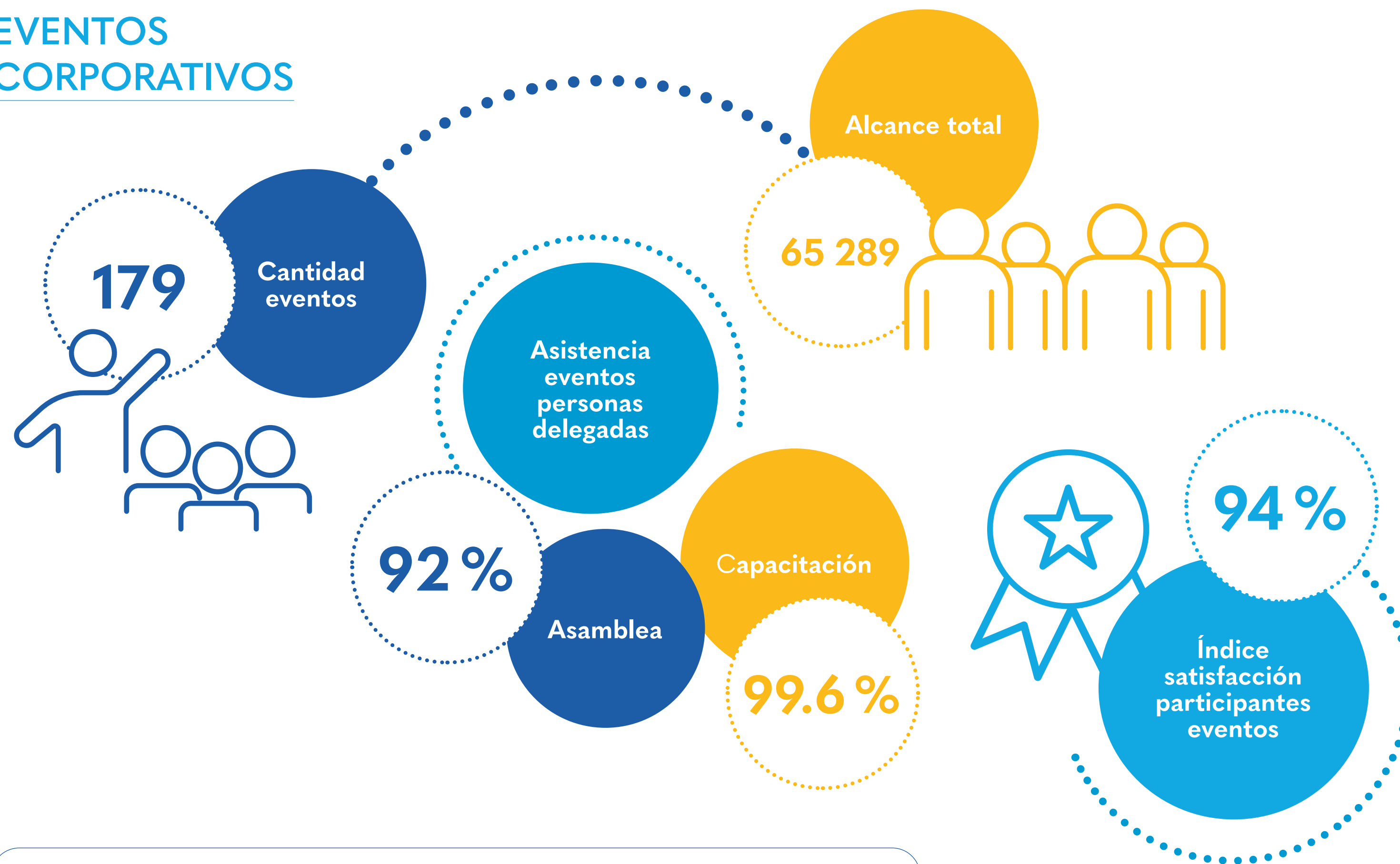


Eventos corporativos

Uno de los pilares de nuestra estrategia fue la gestión de eventos corporativos, los cuales fueron concebidos como espacios clave para fortalecer la participación, la rendición de cuentas y el vínculo directo con nuestras comunidades. A través de una agenda estructurada y coordinada entre distintas áreas, impulsamos encuentros que no solo facilitaron la comunicación institucional, sino que también promovieron la formación, el diálogo y la consolidación de nuestra cultura cooperativa.

Gracias a este trabajo articulado, cerramos el período con un total de **179 eventos multiplataforma**, alcanzando a **65 289 personas**. Esta cifra no solo evidencia la magnitud de nuestra gestión, sino también la consistencia y coordinación que sostuvieron cada iniciativa, al consolidar espacios de participación, formación y diálogo que fortalecen una comunicación cercana, transparente y orientada al bienestar colectivo.

EVENTOS CORPORATIVOS



179 eventos multiplataforma
65 289 personas





Eventos oficiales

En el marco de nuestro compromiso con una gobernanza sólida y participativa, los eventos oficiales constituyen un espacio fundamental para la rendición de cuentas, la toma de decisiones y el fortalecimiento del liderazgo cooperativo. Durante el período, aseguramos una planificación rigurosa y una ejecución eficiente que permitió reafirmar estos encuentros como instancias clave de diálogo democrático.

Cumplimos exitosamente el **100% del calendario de eventos oficiales**, dirigidos principalmente a la población de personas delegadas. Desarrollamos **tres preasambleas** y la **asamblea ordinaria**, alcanzando una asistencia del 92%, un indicador que refuerza la confianza en nuestros procesos de **rendición de cuentas y en la gobernanza cooperativa**.

Este magno evento se mantuvo **100% libre de papel**, lo cual fortaleció nuestro modelo de gestión sostenible y eficiente. Asimismo, obtuvimos por **quinto año consecutivo** la **Bandera Azul Ecológica con nota perfecta**, un reconocimiento al compromiso ambiental que guía nuestra operación institucional.

5° año consecutivo
Bandera Azul Ecológica



100%
del calendario
de eventos oficiales
cumplido
3 preasambleas




Programa de Certificación de Personas Delegadas 2025 (PCD)

El fortalecimiento de la representación cooperativa requiere formación continua, actualización técnica y desarrollo de capacidades. En este contexto, implementamos el Programa de Certificación de Personas Delegadas 2025 (PCD), el cual fue diseñado para robustecer la idoneidad y el desempeño de quienes asumen responsabilidades estratégicas dentro de la cooperativa.

El programa se desarrolló bajo un formato híbrido que facilitó la participación y amplió las oportunidades de acceso. Su estructura incluyó tres módulos:



Con el fin de garantizar la accesibilidad, también habilitamos una versión **asincrónica** en el campus virtual que incluye todos los contenidos del PCD. Gracias a esta alternativa, **el 30 %** de las personas que no pudieron asistir a las sesiones sincrónicas logró completar su formación.

Al cierre del período, alcanzamos un **índice de capacitación del 99.6 %**, un logro que evidencia el compromiso de quienes representan a la Cooperativa y la efectividad de nuestras estrategias de formación.

Gobernanza cooperativa

Uno de los hitos más relevantes fue el **nombramiento de la nueva generación de personas delegadas para el período 2025-2030**. Brindamos un acompañamiento estratégico, técnico y metodológico al Consejo de Administración y al Comité de Nominaciones, coordinando una logística integral que abarcó investigación, preparación, capacitación de postulantes, comunicación y ejecución operativa. Esta labor permitió asegurar la trazabilidad completa y el éxito del proceso.

Como parte de la etapa de preparación, realizamos un seguimiento cercano a más de 400 personas asociadas interesadas en postularse, particularmente en el cumplimiento del requisito de formación mediante el Programa de Liderazgo Cooperativo (PLC). A través de la verificación de credenciales, la revisión de requisitos y la gestión de documentación de respaldo, garantizamos un proceso ordenado, accesible y transparente para

todos los aspirantes a la postulación. Con el objetivo de democratizar aún más la participación, el proceso de nombramiento se desarrolló mediante un nuevo método apoyado en una herramienta digital de gobernanza, la cual permitió a las personas asociadas inscribirse 24/7, desde cualquier dispositivo y ubicación en el país. Esta innovación facilitó el acceso, mejoró la experiencia de postulación y se complementó con una comunicación oportuna, acompañamiento personalizado y resultados visibles en tiempo real.

Posteriormente, gestionamos cuatro reuniones de ratificación de personas delegadas propietarias y una reunión de ratificación de personas delegadas suplentes, además de la comunicación institucional correspondiente a cada nombramiento. Gracias a esta labor articulada, cerramos el año con la ratificación de 297 personas delegadas propietarias y 34 personas delegadas suplentes, lo que consolidó la estructura de representación que guiará las decisiones de los próximos años.

Adicionalmente, fortalecimos de manera continua la cultura de gobernanza mediante campañas de sensibilización y comunicación interna, orientadas a reforzar el rol estratégico de las personas delegadas en la toma de decisiones más relevantes para el bienestar colectivo y en los procesos de elección de puestos directivos en la Asamblea. Este esfuerzo busca consolidar un liderazgo informado, comprometido y alineado con los valores cooperativos.



Campañas audiovisuales

En materia de contenidos audiovisuales y campañas de comunicación, durante 2025 desarrollamos y estrenamos piezas estratégicas a través de los canales oficiales de la Cooperativa, dirigidas a diversos públicos de interés y orientadas a fortalecer nuestra presencia institucional.

Para el público interno, produjimos quince publicaciones, distribuidas en doce ediciones regulares de Coopenews y tres ediciones especiales. Para la población delegada, elaboramos cuatro ediciones de Coopeactivo, y para las personas asociadas, generamos cuatro entregas de Aporte Positivo.

Durante este período, incursionamos por primera vez en el **formato de video** para tres ediciones de la **Revista Aporte Positivo**, convirtiéndolas en una vitrina audiovisual que destacó los principales logros de la Cooperativa y el impacto de nuestras acciones en la calidad de vida de las personas asociadas. Estas entregas se publicaron en tres momentos clave del año que fortalecieron la narrativa de valor social de Coopecaja.

Adicionalmente, desarrollamos **30 piezas para LinkedIn** y produjimos **18 cápsulas informativas** enfocadas en bienestar y testimonios de personas asociadas. A esto se sumó una nueva temporada del videopodcast **Aprendemos Juntos**, compuesta por **seis episodios**, lo cual consolidó una oferta de contenidos diversa, educativa y accesible.

La estrategia audiovisual incluyó también la producción de **seis videos educativos sobre el proceso electoral** durante la primera mitad del año, así como un **video resumen de la Asamblea Ordinaria** y un **publirreportaje en El Financiero**. Estas acciones reforzaron una narrativa institucional coherente y multicanal, alineada con los principios de transparencia, participación y sostenibilidad.

Asimismo, ejecutamos **dos campañas especiales** dirigidas principalmente a la población delegada, con el propósito de sensibilizar sobre la importancia de su rol en los procesos democráticos de la Cooperativa:

Voto Consciente,
enfocada en la importancia de la participación informada

Coopecaja Sostenible,
centrada en promover la toma de decisiones basada en el bien común y la responsabilidad social





PRODUCCIÓN DE CONTENIDOS



Coopenews

15 EDICIONES	ALCANCE 250 PERSONAS POR EDICIÓN
------------------------	---

Aporte **Positivo**

4 EDICIONES	ALCANCE 34000 PERSONAS POR EDICIÓN
-----------------------	---



Coopeactivo

4 EDICIONES	ALCANCE 296 PERSONAS POR EDICIÓN
-----------------------	---





ALCANCE EN PLATAFORMAS DIGITALES



La selección de los temas desarrollados durante el año respondió a un enfoque estratégico orientado a fortalecer la reputación institucional y el posicionamiento de la Cooperativa como fuente editorial en **educación financiera, sostenibilidad e innovación social**. Para ello, planificamos los contenidos de manera calendarizada, alineando **tendencias estacionales, necesidades reales de las familias y coyunturas de interés nacional** con los objetivos institucionales.

A lo largo de los doce meses, priorizamos ejes clave como la **planificación financiera**, el **ahorro**, la **prevención de estafas**, la educación financiera según **etapas de vida** (niñez, parejas, familias y personas jubiladas), así como la difusión de iniciativas estratégicas para la Cooperativa, entre ellas **Bandera Azul**, acciones de **aporte ambiental** y programas dirigidos a **poblaciones clave**.

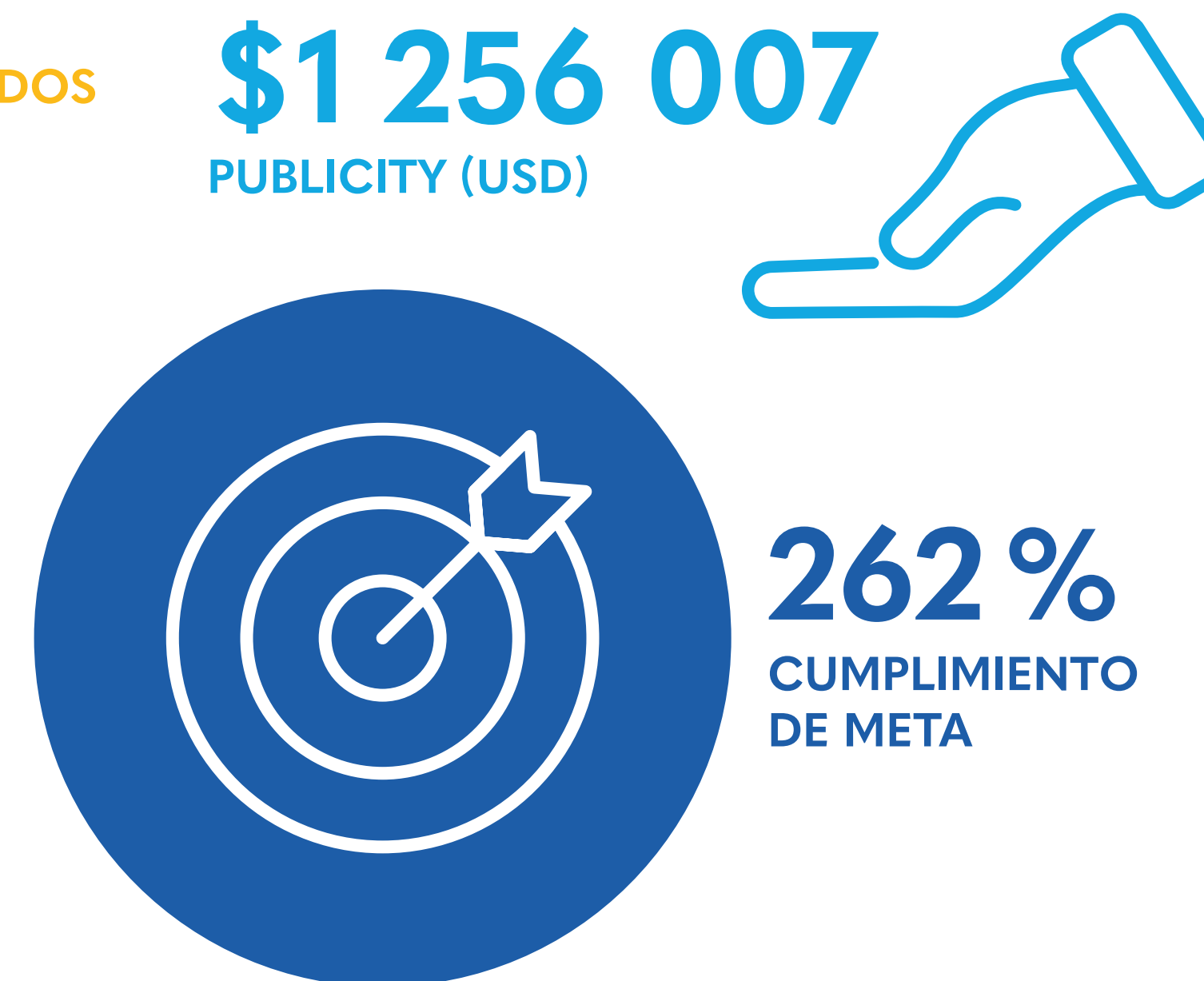
Además, capitalizamos eventos de alto impacto e interés mediático —como ferias sectoriales, campañas

comerciales y actividades deportivas masivas—, lo que nos permitió **ampliar el alcance del mensaje institucional** y conectar con públicos diversos, reforzando la presencia de Coopecaja en espacios de alto valor comunicacional.

Este trabajo integral permitió mejorar significativamente la gestión de medios, logrando un crecimiento del **35 % respecto al año anterior**. Destaca especialmente un acumulado anual en publicity equivalente a **\$1 256 007**, el cual corresponde a la **publicidad gratuita obtenida a través de menciones editoriales** en medios de comunicación, por lo que **no representa un gasto**, sino el valor estimado de la **publicidad gratuita** obtenida gracias a la relación cercana y de confianza que mantenemos con los medios. Este tipo de exposición, basada en contenidos periodísticos y no en pauta pagada, fortalece la credibilidad del mensaje institucional y amplifica de forma orgánica el posicionamiento de la Cooperativa como fuente experta y confiable.



RESULTADOS DEL RELACIONAMIENTO CON MEDIOS DE COMUNICACIÓN





Dimensión

Económica



Resultados financieros de 2025

Los resultados financieros de 2025 siguen ubicando a Coopecaja como una de las principales organizaciones del sector financiero nacional, tal como lo ha hecho a lo largo de 55 años de trayectoria institucional.

No obstante, las necesidades de nuestras personas asociadas están evolucionando y, para satisfacerlas, debemos ser cada día mejores, crear nuevos negocios e innovar. Por esa razón, el conocimiento, combinado con la experiencia y la motivación, será la clave para crecer juntos.

La economía en 2025

El 2025 cerró como un año relativamente positivo para la economía nacional, ya que los años anteriores (2020, 2021 y 2022) fueron particularmente retadores debido al impacto de la pandemia en la productividad del país.

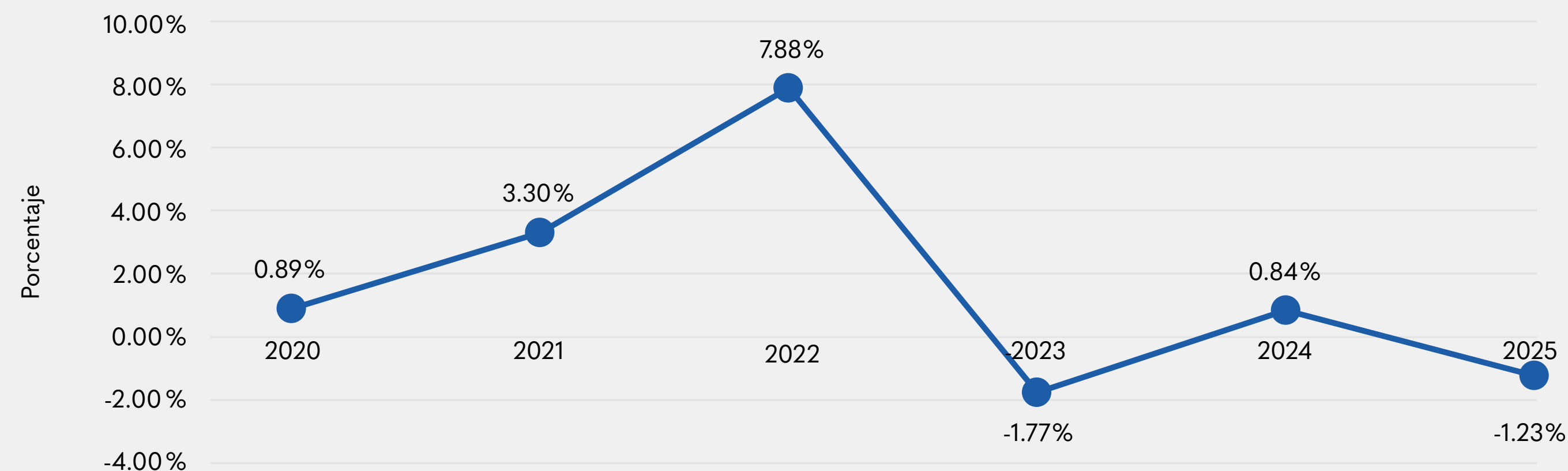
Si bien Costa Rica experimentó una estabilidad económica durante 2025, enfrenta desafíos económicos y fiscales a futuro.

La disminución de la inflación en el país se explica principalmente por la variación en el precio de alimentos, bebidas no alcohólicas y transporte. De los 289 bienes y servicios que integran el índice, el 47% aumentaron de

precio, el 35% disminuyó y el 18% no presentó variación. Para diciembre de 2025, los bienes y servicios que mostraron mayor efecto positivo en la variación del índice fueron el tomate, la cebolla y la papaya; por el contrario, la gasolina, los automóviles nuevos y el arroz figuran entre los que experimentaron un mayor efecto negativo.



EVOLUCIÓN DEL ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR (INFLACIÓN) 2020 - 2025



Fuente: BCCR

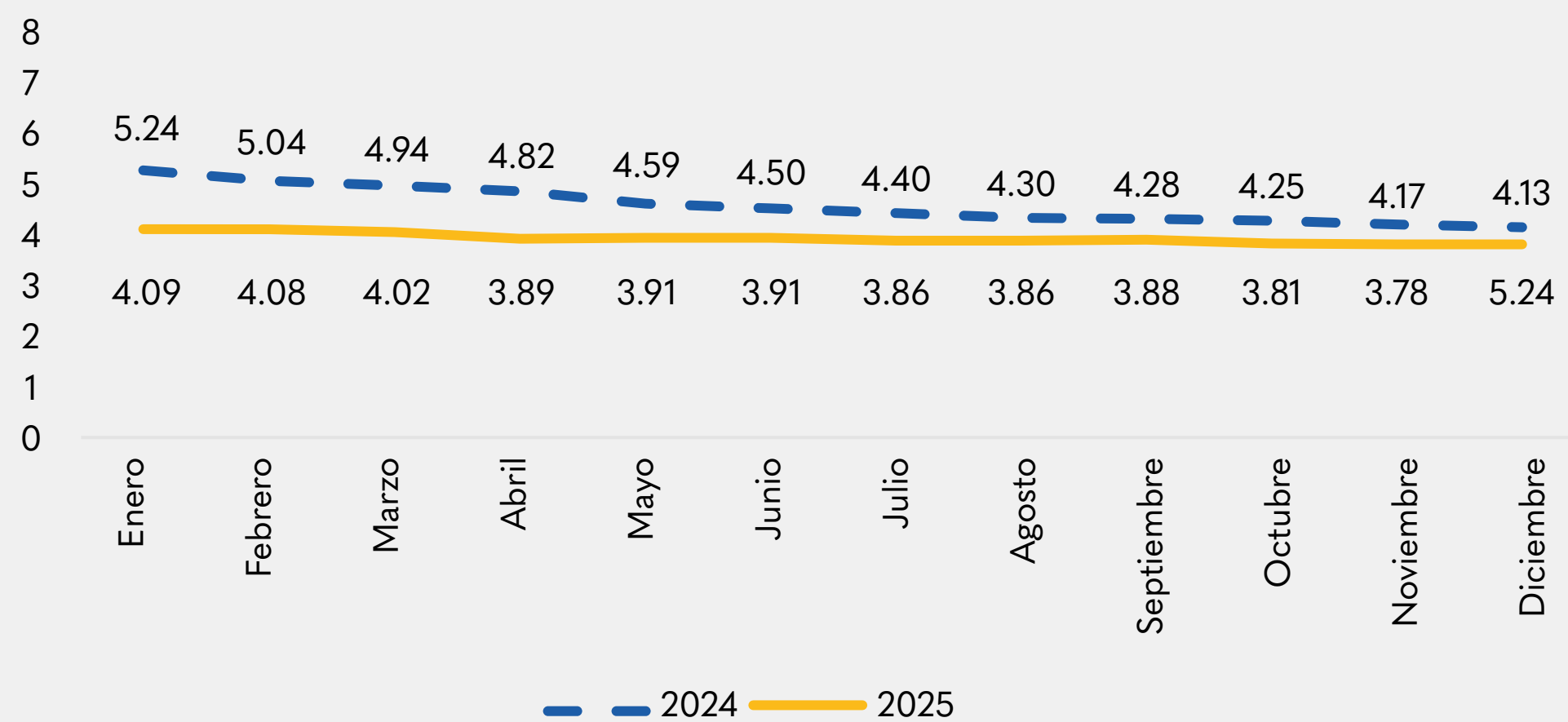


Tasa básica pasiva

La tasa básica pasiva se encuentra estrechamente relacionada con las tasas de interés activas y pasivas. Durante 2025, se presentó una disminución en este indicador, en comparación con 2024, lo que incentiva a las personas asociadas a solicitar créditos, ya que la tasa de interés es mucho más atractiva. A continuación, se observa el comportamiento de la tasa básica pasiva de 2025, en comparación con el de 2024.



TASA BÁSICA PASIVA 2024 - 2025



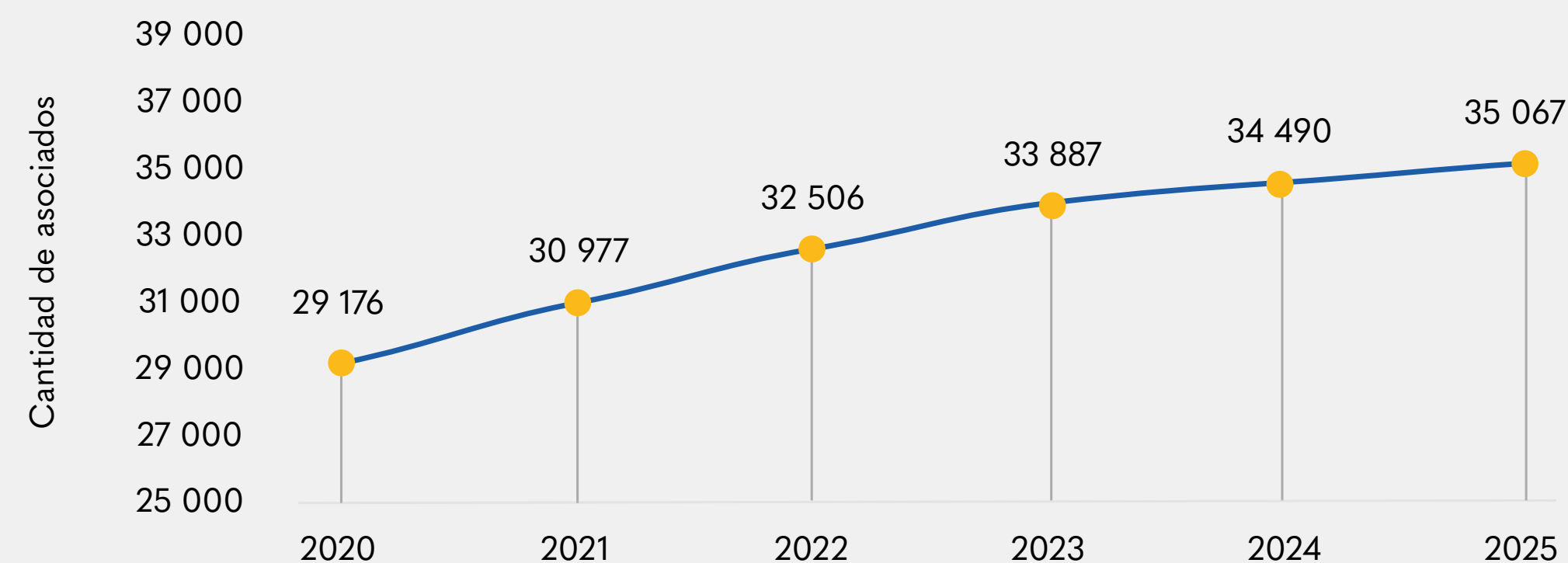
La afiliación de personas asociadas sigue creciendo

Al 31 de diciembre de 2025, la cooperativa registraba 35 067 personas asociadas activas, con un incremento de 20.19 % en los últimos 6 años. A continuación, se muestra la evolución que ha presentado, en los últimos seis años, la afiliación de personas asociadas.

Hemos crecido un **20.19%** en los últimos **6 años**



EVOLUCIÓN DEL CRECIMIENTO DE PERSONAS ASOCIADAS 2020 - 2025





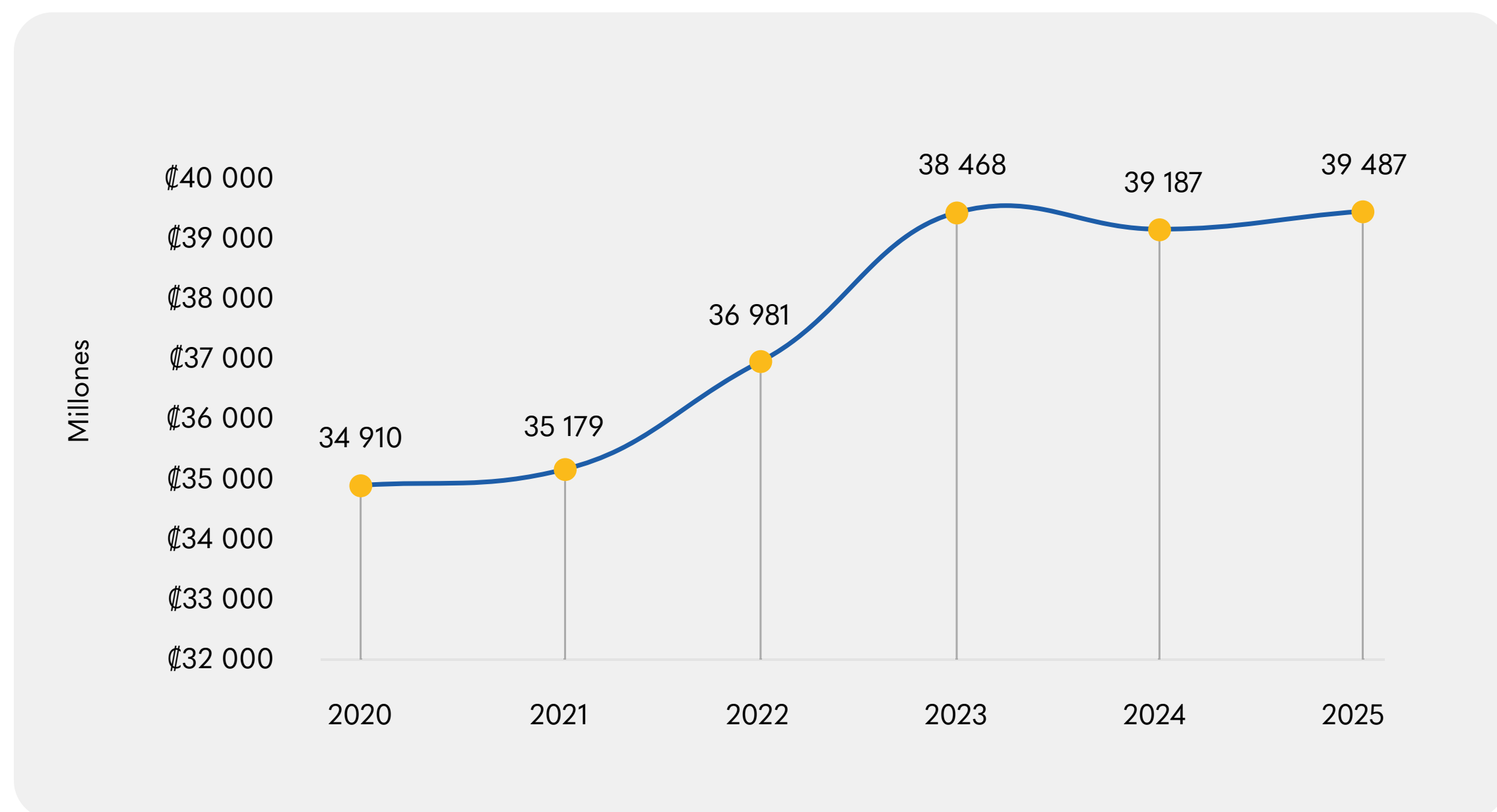
Capital social

Es importante indicar que, a pesar de la compleja situación global de los últimos años que impactó en muchos aspectos a Costa Rica, tanto social como económicamente, Coopecaja ha logrado mantenerse con excelentes indicadores generales gracias a las decisiones y estrategias tomadas por el Consejo de Administración y

la Gerencia General, con el apoyo de los demás cuerpos colegiados y personas colaboradoras.

En 2025, Coopecaja alcanzó un capital social de ₡39 487 millones, lo cual representa un crecimiento del 13.11% en los últimos 6 años.

EVOLUCIÓN DEL CAPITAL SOCIAL
2010 - 2025



Hemos crecido un **13.11%** en los últimos 6 años



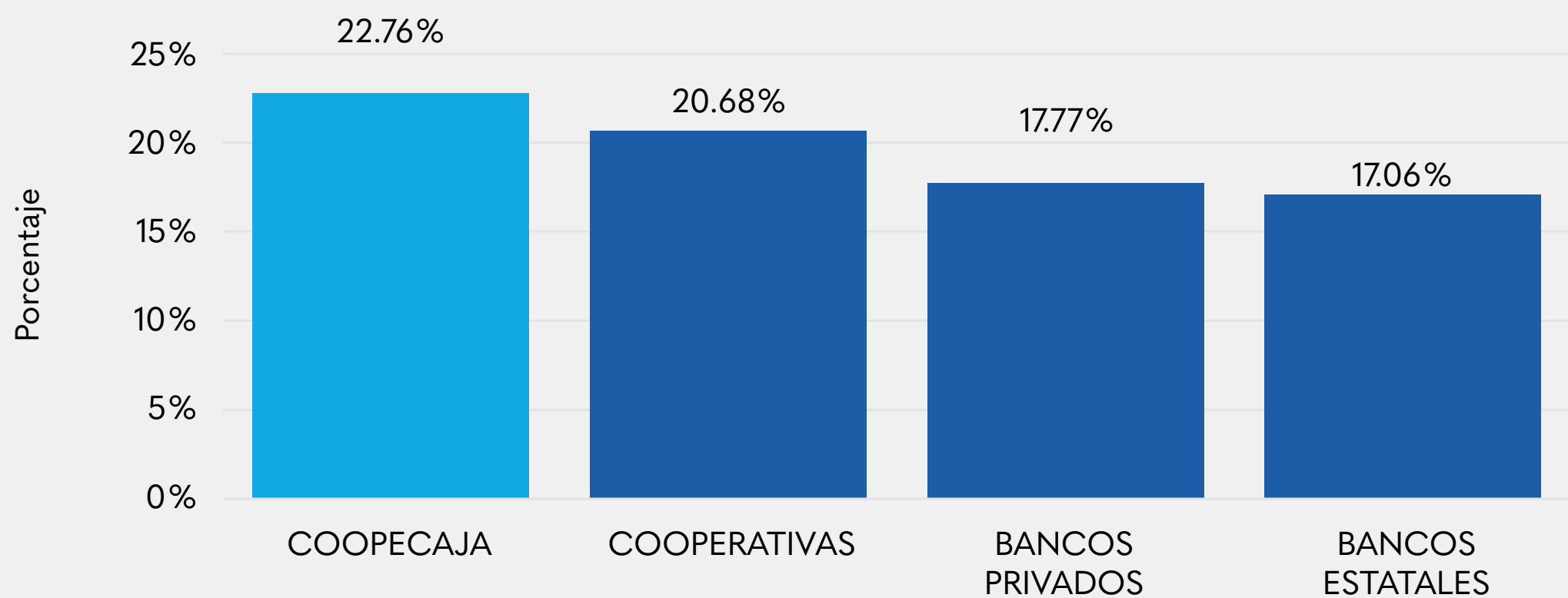


Suficiencia patrimonial

Nuevamente Coopecaja obtiene un puesto privilegiado en el Sistema Financiero Nacional al gozar de un promedio en suficiencia patrimonial del 22.76%, un porcentaje superior al promedio del sector cooperativo, y muy por encima de la banca pública y privada. Lo anterior coloca a la cooperativa en una excelente posición de solvencia gracias a la robusta base social con que cuenta y a los diversos aportes que realizan sus más de 35 000 personas asociadas mes a mes.

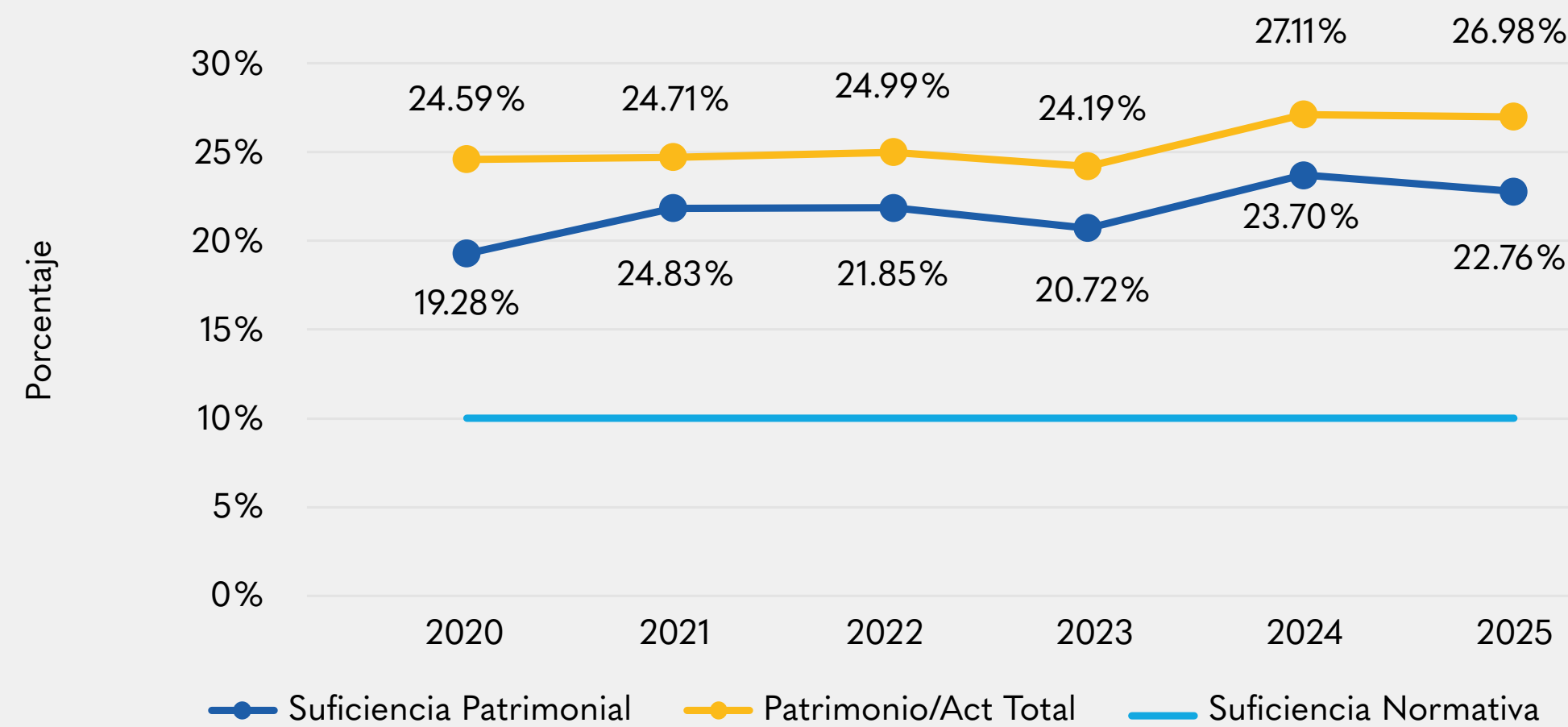


SUFICIENCIA PATRIMONIAL DICIEMBRE 2025



Fuente: SUGEF

COMPARATIVO DE INDICADORES DE SUFICIENCIA PATRIMONIAL Y PATRIMONIO / ACTIVO TOTAL. 2020 - 2025





Rentabilidad nominal patrimonio

Al cierre de 2025, Coopecaja mantuvo una muy buena rentabilidad sobre el patrimonio, con un 4.62%. Lo anterior, en comparación con el promedio de los restantes sectores supervisados, tal como se detalla a continuación.

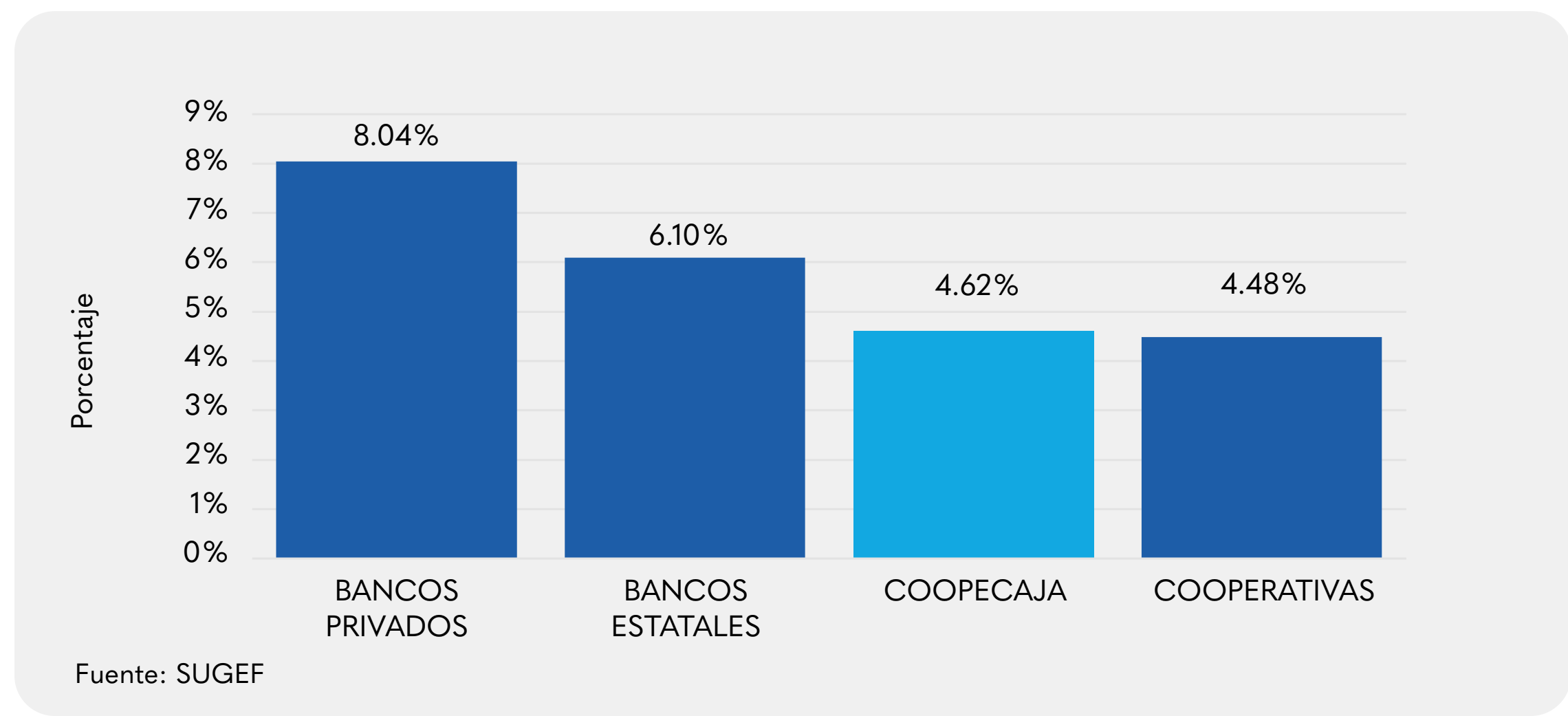


Compromiso patrimonial

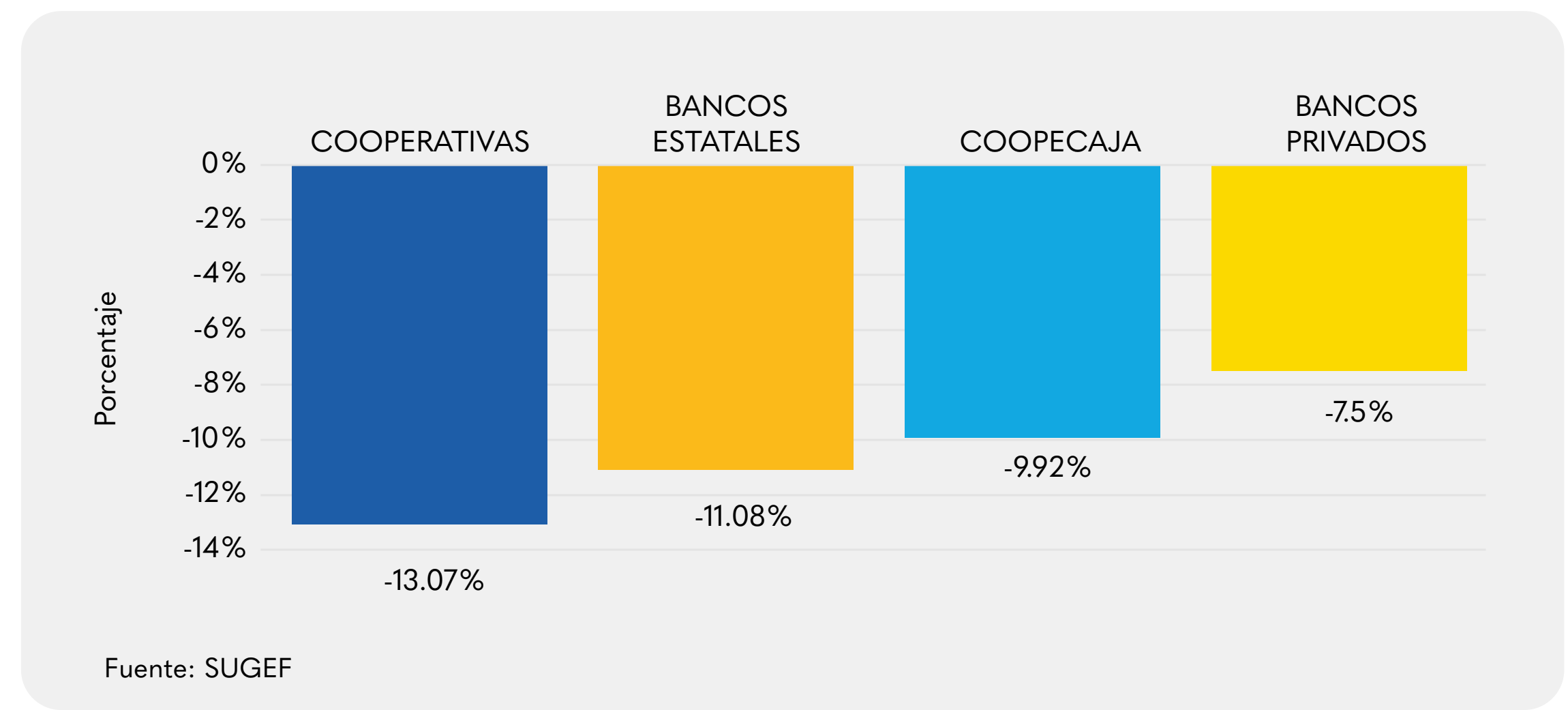
El indicador de compromiso patrimonial alcanzó un excelente resultado de -9.92%, lo que nos ubica en una excelente posición en el rating cooperativo. De acuerdo con la normativa, este indicador no debe superar a 0%; además, cuanto más negativo sea su valor, mejor será el resultado.

Nos ubica en una **excelente posición** en el rating cooperativo

RENTABILIDAD NOMINAL / PATRIMONIO
DICIEMBRE 2025



COMPROMISO PATRIMONIAL
SISTEMA FINANCIERO NACIONAL - DICIEMBRE 2025





Cartera de crédito

En 2025, la cartera de crédito alcanzó \$155 763 millones, reflejando un comportamiento estable a lo largo de los últimos seis años. Este resultado cobra especial relevancia considerando el contexto retador del entorno económico, marcado por la contracción del mercado, la implementación de la Ley de Usura y cambios significativos en el sector financiero, como el cierre de Coopeservidores y la financiera Desyfin.

En este escenario, destaca la capacidad de la cooperativa para sostener su nivel de cartera, evidenciando una gestión prudente, resiliente y alineada con la estabilidad institucional en un entorno de alta incertidumbre.

\$482 millones
menos que en
el 2024. En los
últimos **6 años**
disminuimos
3.52%



Morosidad mayor a 90 días: cobro judicial y cartera directa

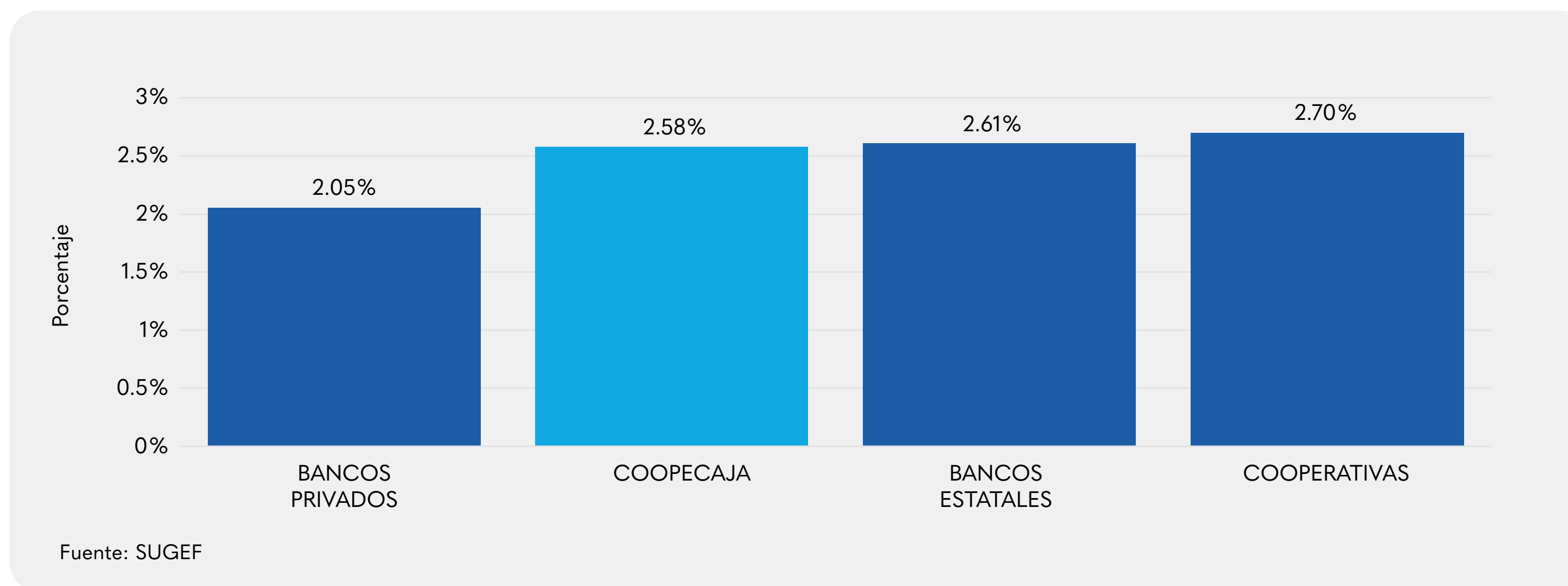
La cooperativa mantiene un nivel controlado de morosidad, con un 2.58 % en cartera mayor a 90 días.

Este resultado responde a una gestión activa y oportuna del riesgo crediticio, que ha incluido programas de readecuación de deudas, medidas de apoyo a las personas asociadas y estrategias efectivas de recuperación.

Con ello, se fortalece la calidad de la cartera y se reafirma el compromiso de la cooperativa con la estabilidad financiera y el bienestar de las personas asociadas y sus familias.

El gráfico a continuación demuestra que el control de la morosidad de la cooperativa se mantiene en niveles competitivos, con un desempeño igual o superior al del mercado.

**MOROSIDAD MAYOR A 90 DÍAS: COBRO JUDICIAL Y CARTERA DIRECTA
DICIEMBRE 2025**





Captaciones de ahorro a plazo

A pesar de un entorno más competitivo en materia de captaciones, la confianza de quienes invierten sus ahorros en Coopecaja se ha mantenido sólida, reflejando la seguridad, estabilidad y condiciones financieras que ofrece la cooperativa.

La leve variación del 2 % en las captaciones a plazo fijo en 2025 (₡1 157 millones) responde principalmente a decisiones de inversión de algunas asociaciones solidaristas, que han optado por diversificar sus carteras para evitar concentraciones en un solo sector. Este comportamiento

obedece a una práctica financiera prudente y no a una pérdida de confianza en la cooperativa.

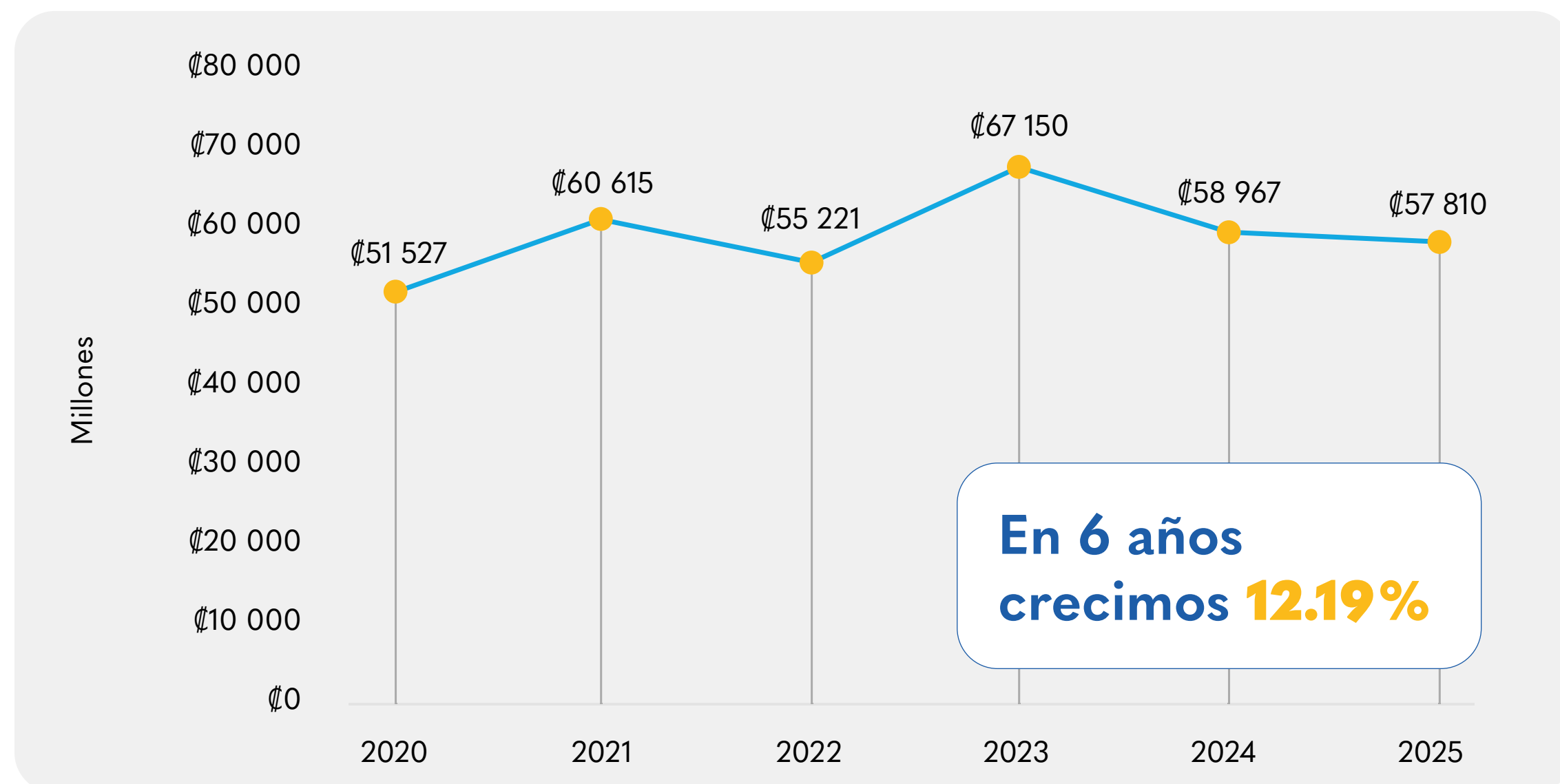
Adicionalmente, la cooperativa, en línea con su apetito de riesgo y estrategia financiera, tomó la decisión de no competir en tasas elevadas del mercado, considerando sus altos niveles de liquidez y la disponibilidad de líneas de crédito con entidades bancarias, lo que permite optimizar el costo de los recursos sin incurrir en gastos financieros innecesarios.

No obstante, Coopecaja tuvo un crecimiento del 12.19 % en las inversiones a plazo fijo en los últimos seis años. Esto

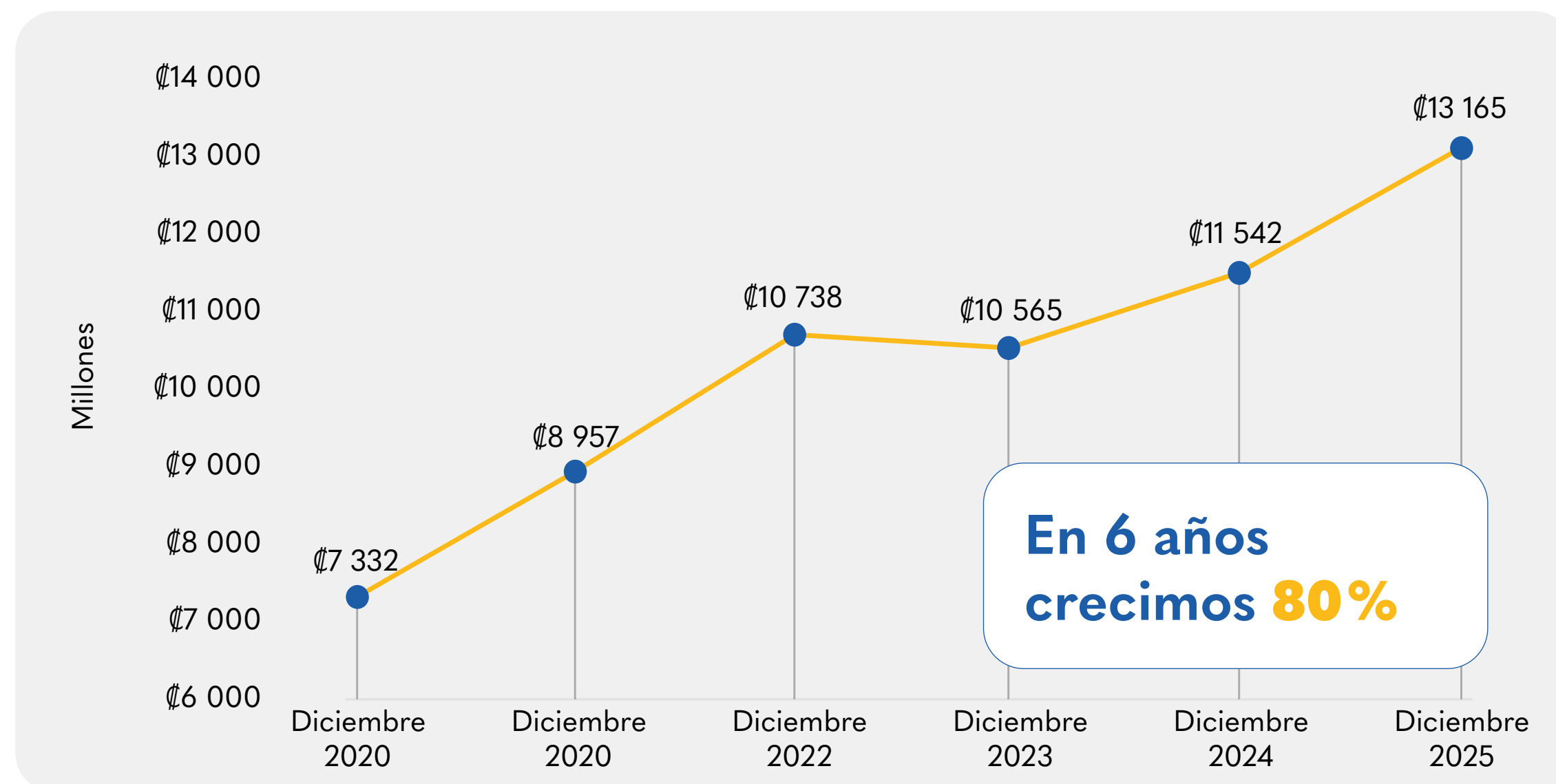
evidencia la lealtad y seguridad que nuestras personas asociadas tienen hacia la cooperativa. A continuación, se presentan los datos correspondientes.

Se logró incentivar ₡13 165 millones en ahorros programados, aumentando en ₡1 623 millones lo colocado el año anterior, para un crecimiento del 14 %. En los últimos seis años, la cartera de ahorros ha presentado un crecimiento del 80 %. Estos resultados se deben al fuerte impulso de la cultura del ahorro, a los programas educativos y las campañas de concientización sobre la importancia de crear fondos de ahorro, especialmente en tiempos de crisis.

EVOLUCIÓN DE CERTIFICADOS DE INVERSIÓN, 2020 - 2025



CRECIMIENTO DE AHORROS PROGRAMADOS, 2020 - 2025





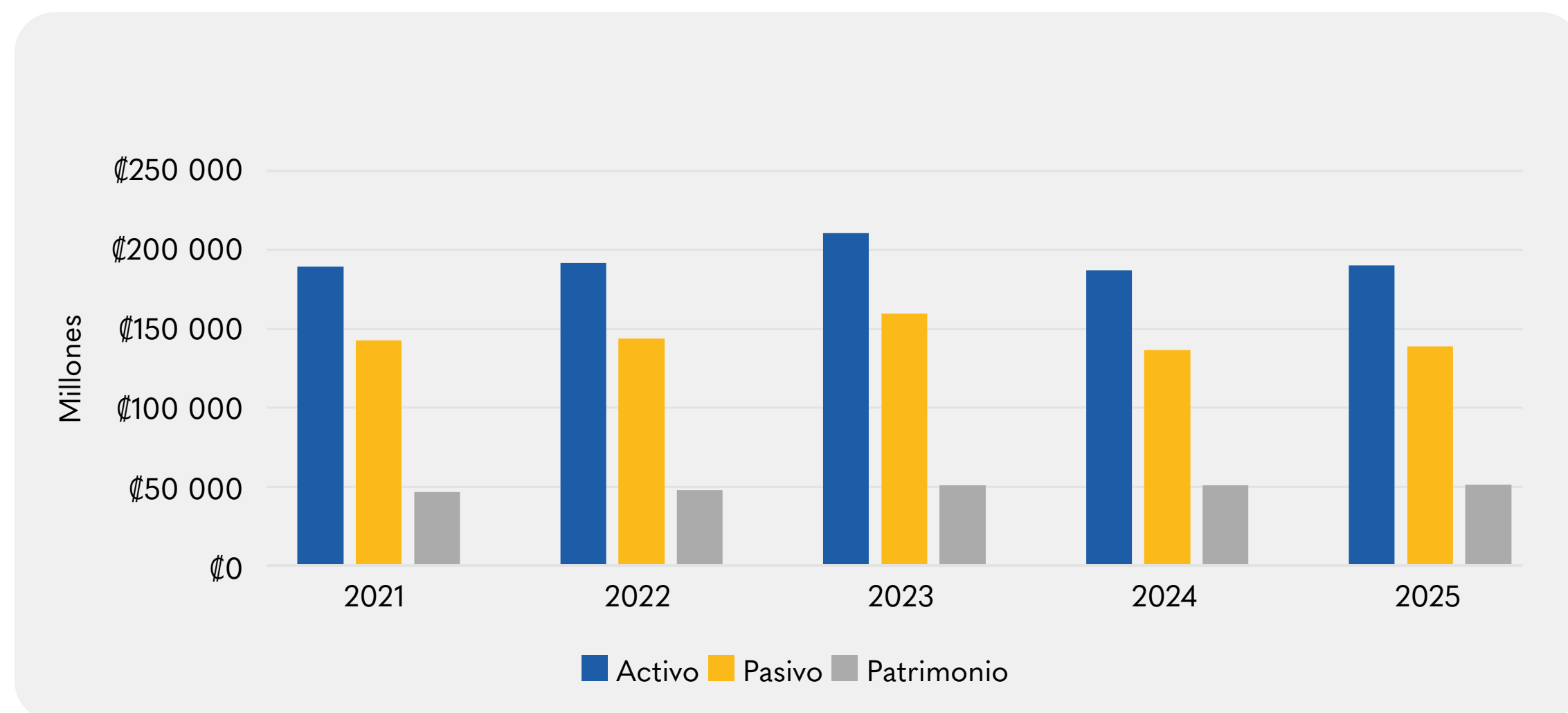
Crecimiento en nuestro activo, pasivo y patrimonio.

Al 31 de diciembre de 2025, los activos totales de la cooperativa alcanzaron ₡190 103 millones, con un aumento de ₡2 812 millones con respecto a diciembre de 2024, lo que representa 1.5% de crecimiento en el último período. Los pasivos alcanzaron un total de ₡138 807 millones, para un crecimiento del 1.7%; en comparación con el 2024; en cuanto al patrimonio, este creció 1.0 %, lo que representa 528 millones, según se muestra a continuación.

1.5% de crecimiento en el activo en el último período



COMPARATIVO DE ACTIVO, PASIVO Y PATRIMONIO 2020 - 2025

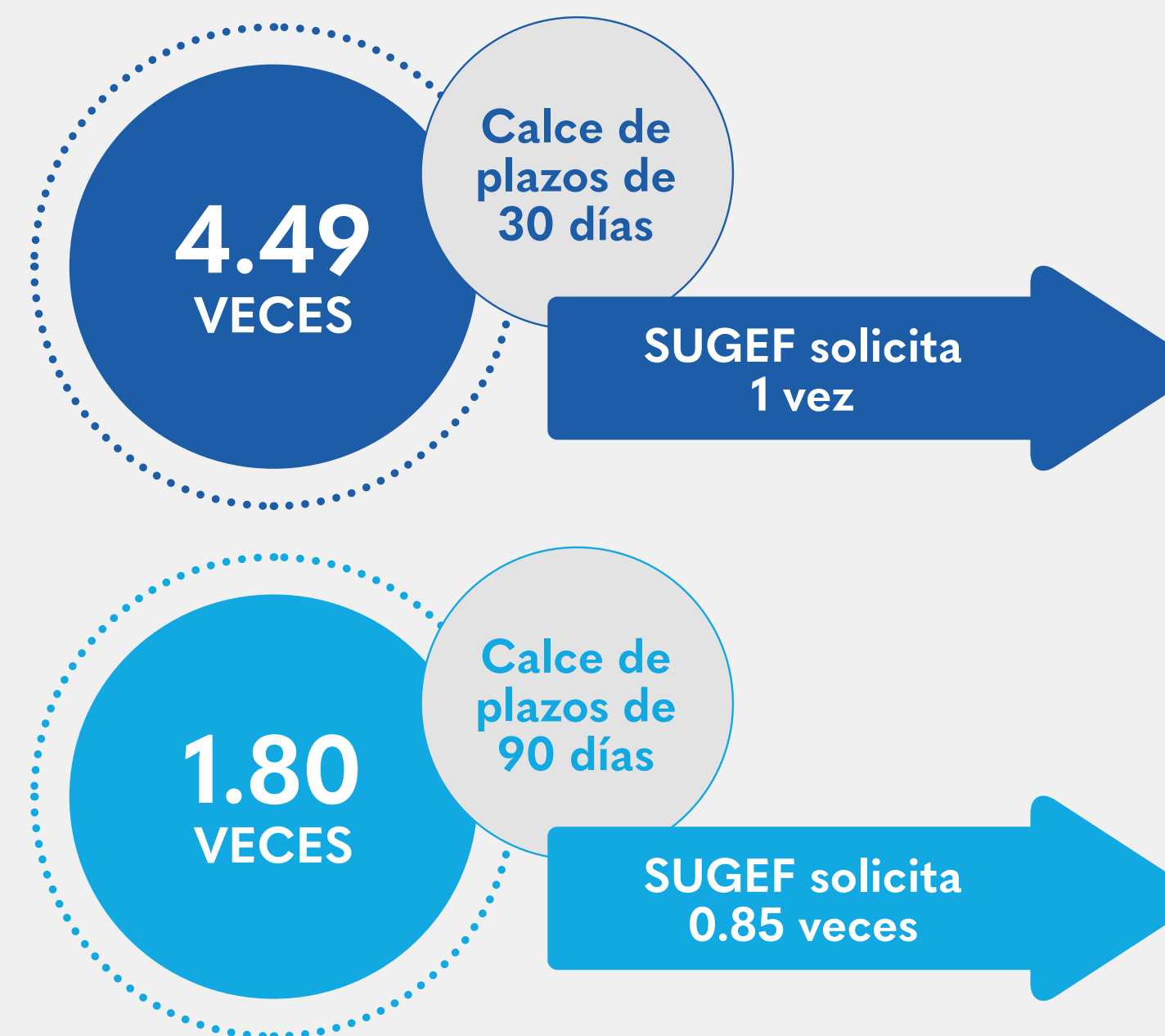


Adecuado calce de plazos

Coopecaja mantiene una posición de liquidez sólida y holgada.

Esto significa que, en el corto plazo, la cooperativa cuenta con más que suficientes recursos para hacer frente a sus obligaciones. Por ejemplo, en un horizonte de 30 días, dispone de ₡4.49 en activos por cada ₡1 que debe pagar, y en 90 días, ₡1.80 por cada ₡1 de obligación.

Estos niveles están muy por encima de lo que exige la normativa, lo que confirma que la cooperativa se encuentra en una condición financiera estable y con amplio respaldo de liquidez.





Crecimiento con disciplina, diversificación y sostenibilidad

Durante 2025, gestionamos la dimensión económica bajo un principio claro: crecer con disciplina técnica, diversificar ingresos y fortalecer la sostenibilidad financiera de la cooperativa. En un entorno caracterizado por alto endeudamiento de los hogares, fuerte competencia en tasas de interés y cambios en los hábitos de consumo financiero, optamos por un enfoque prudente que privilegió la calidad sobre el volumen, la eficiencia sobre la expansión acelerada y la diversificación sobre dependencia de una sola fuente de ingreso.

Este crecimiento sostenido estuvo acompañado por el fortalecimiento de capacidades tecnológicas y digitales que permitieron mejorar la eficiencia operativa, optimizar la gestión del riesgo y habilitar nuevos canales de relación con las personas asociadas. Este proceso se materializó a través de la consolidación de servicios digitales como la Sucursal Virtual, el crédito y la afiliación en línea, la automatización de procesos y la habilitación de canales de atención omnicanal, consolidando

la tecnología como un habilitador directo del desempeño económico institucional.

Más que resultados aislados, el 2025 evidenció la manera en que hemos consolidado un ecosistema económico articulado, donde la colocación, la recuperación, la captación, la afiliación y la diversificación operan de manera coordinada para asegurar estabilidad financiera, confianza de las personas asociadas y sostenibilidad institucional a largo plazo, esta disciplina derivó en que la mora a +90 días de lo colocado en el 2025 cerrara en un 0.12%.

Parte de esta eficiencia y articulación fue posible gracias al fortalecimiento de canales digitales y diversas mejoras tecnológicas que redujeron reprocesos operativos y optimizaron el uso de recursos institucionales, como la consolidación de la Sucursal Virtual, la automatización de comunicaciones y la gestión omnicanal de servicios.

RESULTADOS DE COLOCACIÓN DEL 2025



COLOCACIÓN
TOTAL
\$26 070
MILLONES



CUMPLIMIENTO
DE LA META
81%

VARIACIÓN
ANUAL DEL SALDO
DE CARTERA %
-\$481 MILLONES (-0.31%)

MORA
+90
DÍAS

0.12%



Calidad y diversificación: gestión integral de crédito

Durante 2025, nuestra gestión de crédito estuvo centrada en la calidad de las colocaciones y la diversificación del portafolio hacia créditos con garantía, así como a la mejora de la competitividad de la oferta y a la optimización de los procesos internos vinculados al análisis, la aprobación y la administración del portafolio.

Este enfoque implicó aplicar políticas de aprobación más estrictas y reforzar los criterios técnicos. Asimismo, enfrentamos un contexto en el que algunas entidades no reguladas cuentan con mayor flexibilidad para sacrificar su ISP, lo que generó la cancelación de operaciones que afectaron la dinámica de crecimiento.

A pesar de ello, optamos por una gestión prudente, técnica y alineada al perfil de riesgo institucional. Dimos prioridad a la sostenibilidad a mediano y largo plazo sobre el crecimiento acelerado.

En términos cuantitativos, los resultados de colocación reflejan el impacto de esta decisión estratégica.



Este comportamiento responde a la aplicación de políticas más estrictas, al contexto de sobreendeudamiento y a las cancelaciones externas. En cuanto a la calidad de la cartera, diseñamos e implementamos perfiles con tasas diferenciadas según nivel de riesgo, lo que permitió una segmentación técnica más precisa y una asignación de condiciones acordes al perfil crediticio de cada persona asociada. Asimismo, ajustamos políticas internas con el propósito de fortalecer el análisis preliminar y reforzar la gestión de morosidad, con lo que elevamos los estándares técnicos del proceso.

En adición, mantuvimos la diversificación como eje estratégico y, por primera vez, alcanzamos una diversificación del 28 % en la cartera colocada.

En el componente de bonos de vivienda, la Cooperativa alcanzó un cumplimiento del 140 % del presupuesto de colocación del BANHVI, lo que permitió ampliar de manera significativa el acceso a soluciones habitacionales dignas para familias asociadas y no asociadas. Este resultado refleja nuestro compromiso como cooperativa de ahorro y crédito de economía social solidaria, orientada a generar bienestar colectivo más allá del desempeño financiero.

Gracias a esta gestión, cientos de familias lograron avanzar hacia la adquisición de vivienda propia, fortaleciendo su estabilidad, seguridad patrimonial y calidad de vida, y

haciendo realidad el sueño de contar con un hogar digno. Asimismo, el crecimiento del 70 % en las comisiones recibidas contribuyó a fortalecer los ingresos no financieros del programa, asegurando su sostenibilidad y capacidad de reinversión social.

Esta iniciativa se alinea directamente con nuestra estrategia ASG, en particular con el tema material de inversión social estratégica, al canalizar recursos financieros hacia soluciones que reducen brechas sociales, promueven la inclusión y generan un impacto positivo y medible en las comunidades, reafirmando el rol de la Cooperativa como un actor clave en el desarrollo social y económico del país.

Finalmente, actualizamos y mejoramos el esquema de otorgamiento de tarjeta de crédito para incrementar la competitividad.

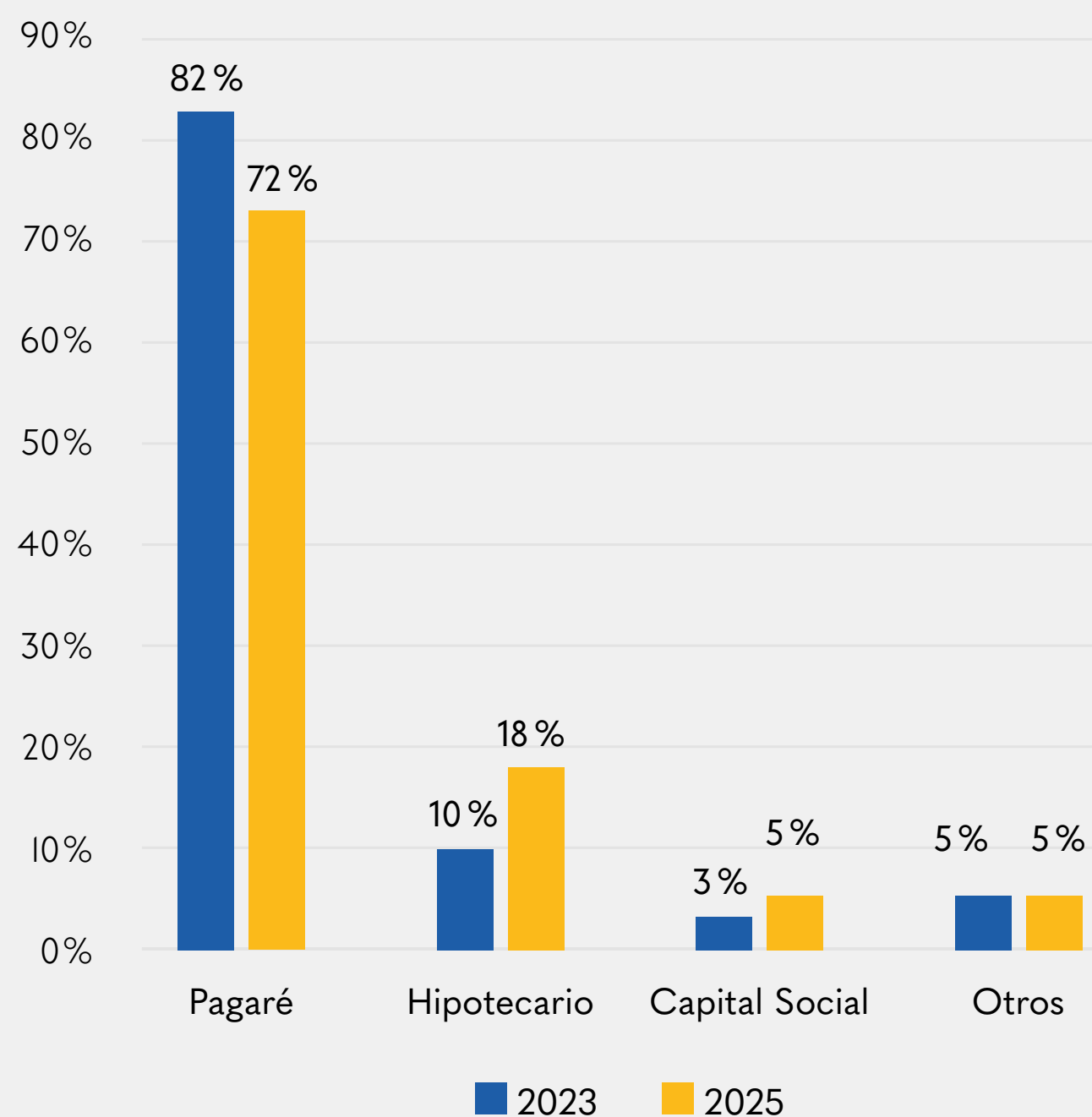
De cara al próximo período, hemos definido dos objetivos claros: continuar con la diversificación, con énfasis en hipotecas, e iniciar el proceso de automatización de formalización de crédito para reducir tiempos de espera de las personas asociadas. Con estos compromisos, buscamos mejorar la experiencia de la población asociada, mantener disciplina técnica y consolidar una gestión crediticia sostenible.

Logramos un **140 %**
de ejecución del
presupuesto de
colocación **BANHVI**





COMPOSICIÓN POR PRODUCTO 2023 - 2025



DIVERSIFICACIÓN DEL PORTAFOLIO



MARCAMOS UN HITO EN GESTIÓN DE CARTERA

ALCANZAMOS UN **28%** DE DIVERSIFICACIÓN

CRÉDITO HIPOTECARIO

PRODUCTOS CON GARANTÍA

Desarrollamos productos con garantía que representaron **1 490 CRÉDITOS POR \$2 696 MILLONES**

Colocamos **100 CRÉDITOS HIPOTECARIOS** por un total de **\$4 679 millones**. El monto promedio de las operaciones se ubicó entre **\$30 y \$90 millones**

Participamos en Expo Casa, donde prospectamos más de **300 PERSONAS**. Al corte de diciembre de 2025, la conversión alcanzaba un **5%**

Estructura comercial: nuevo modelo de equipos externos

Como parte de una nueva estrategia de diversificación de canales de comercialización, orientada a llegar a perfiles claramente definidos, se contrató a equipos externos especializados en la colocación de crédito sobre bases de datos previamente segmentadas, con el objetivo de impulsar colocación de alta calidad y optimizar costos.

El 2025 fue determinante para estos equipos, que desempeñaron un papel estratégico en el cumplimiento de la meta global institucional: durante varios meses se superó el 100 % de la meta establecida y, al cierre del período, se consolidaron como la segunda mayor fuente de colocación, únicamente superada por la sucursal de San José.

Al cierre del año, los equipos externos registraron un acumulado de colocación de \$3 984 millones. Este resultado no solo aportó volumen comercial y ampliación de la base asociativa, sino que confirmó la efectividad de un modelo más eficiente, escalable y rentable.

Un avance central del período fue la evolución del modelo de negocio aplicado a estos equipos. Pasamos de un esquema con un único equipo externo a una estructura compuesta por ocho equipos externos pertenecientes a distintas empresas, para evitar las concentraciones en el futuro, y apostar por la diversificación. Esta diversificación fortaleció la capacidad de prospección, amplió la

cobertura y permitió escalar el modelo sin incrementar los costos estructurales internos.

A partir de mayo de 2025, implementamos un cambio clave: el esquema de remuneración dejó de reconocer una comisión sobre montos aprobados y se migró a un modelo basado exclusivamente en desembolso efectivo. Este ajuste alineó los incentivos con resultados reales y redujo distorsiones operativas.

Cada equipo externo cuenta como mínimo con tres ejecutivos de crédito. Además, algunos disponen de plataformas propias para generación de prospectos y ejecución de campañas de mercadeo digital. Este componente se convirtió en un valor agregado, ya que amplió nuestras capacidades de prospección sin trasladar ese costo a la estructura interna.

Adicionalmente, el modelo contribuyó de manera significativa a la optimización de recursos. La contratación de grupos externos evitó incurrir en múltiples costos asociados a la contratación y al mantenimiento de personal interno adicional, así como al uso de infraestructura física y tecnológica.

Finalmente, un indicador particularmente relevante de este modelo fue la calidad de la cartera originada por estos grupos: los créditos colocados por equipos externos presentaron, a la fecha, una morosidad mayor a 90 días de apenas 1.11%, lo que evidencia un análisis crediticio adecuado y una gestión de colocación de alta calidad.

Modelo de equipos externos

Pasamos de 1 a 8 equipos externos

\$3 984 millones colocados

Morosidad >90 días: 1.11 %

Reducción de costos estructurales y de infraestructura



Mercadeo: posicionamiento, eficiencia publicitaria y generación directa de negocio

Durante 2025, fortalecimos la presencia institucional en canales digitales, amplificamos el alcance mediante una pauta en medios digitales y tradicionales y sostuvimos un trabajo constante de optimización basado en datos, lo cual permitió mejorar la eficiencia general y mantener un crecimiento progresivo mes a mes en los principales indicadores.

La gestión de redes sociales se enfocó en el crecimiento de la comunidad, el contenido segmentado por plataforma y las dinámicas mensuales para incrementar la interacción. Como resultado, durante 2025, obtuvimos 10 300 nuevas personas seguidoras y superamos la meta anual de la comunidad (130 000), cerrando con 131 600 personas seguidoras acumuladas, equivalente a un cumplimiento del 101.23%.

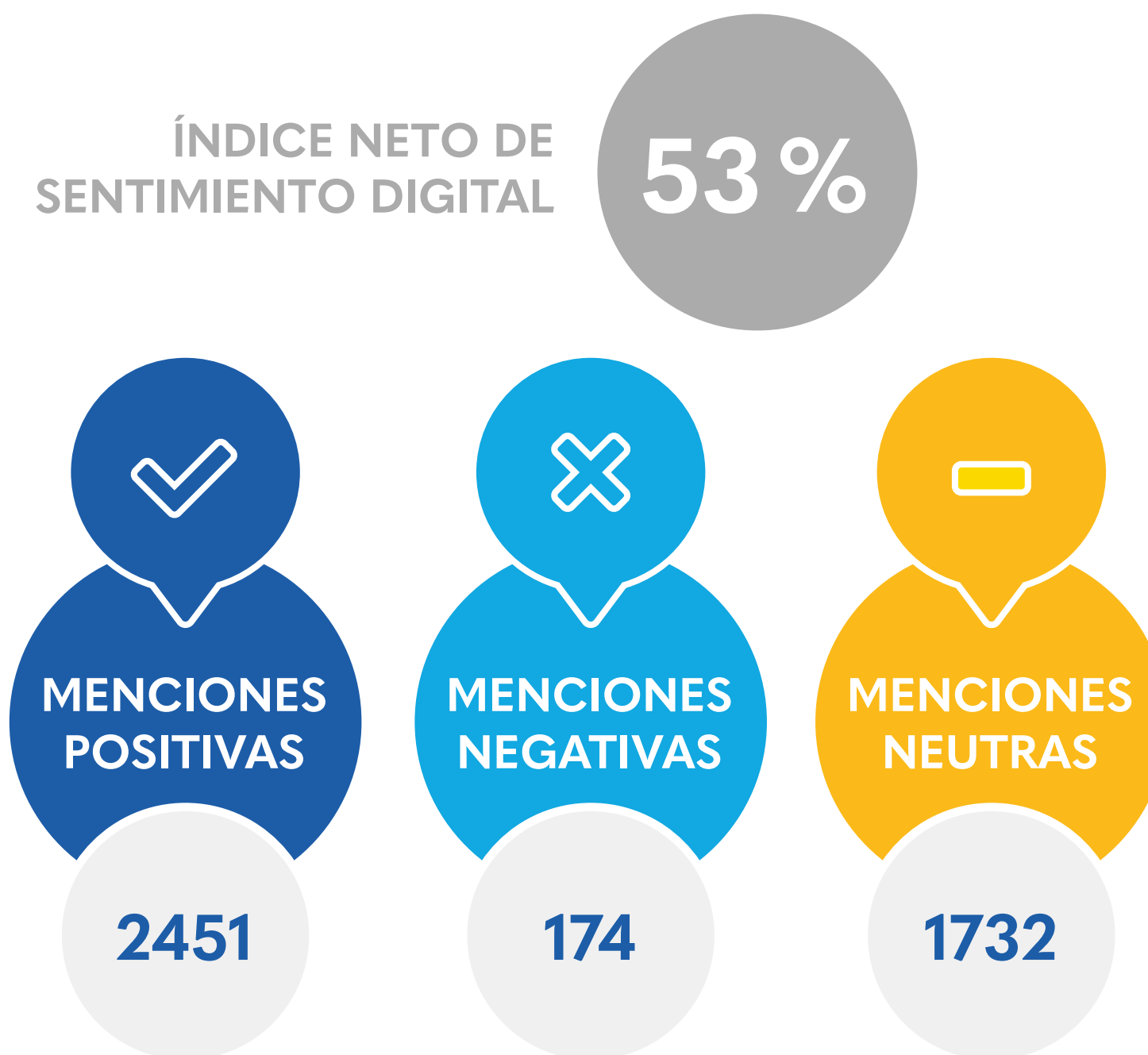
Este avance refleja un progreso sostenido en la recordación, el alcance y la construcción de marca en entornos donde las personas asociadas y el público general interactúan diariamente con servicios financieros disponibles.

En lo que respecta a la reputación y al vínculo con las personas asociadas, registramos un desempeño especialmente positivo. El análisis de sentimiento digital reportó 2 451 menciones positivas, 174 negativas y 1 732 neutras, lo que generó un promedio anual del 53% en el



índice neto de sentimiento, con lo que superamos la meta institucional del 51%. Este indicador mide el equilibrio entre menciones positivas y negativas en redes sociales y medios digitales.

Otro de los logros de 2025 fue convertir la pauta digital en un motor real de prospección. Ejecutamos campañas en Facebook, Instagram, YouTube y Google para posicionar mensajes clave vinculados al crédito hipotecario, al crédito



personal, a la unificación de deudas, al cotizador digital, a la afiliación en línea y a la pauta institucional.

En términos de impacto, alcanzamos a 9 555 261 personas, generamos 464 629 clics y registramos 7 327 537 visualizaciones en YouTube, lo que demuestra que tuvimos una presencia sostenida durante el año.



Sin embargo, lo más relevante fue el aporte directo al negocio: generamos 88 733 prospectos que ingresaron al CRM, con una tasa de conversión de 1.4 % y con un monto generado de \$8 438 millones. El crédito promedio asociado fue de \$6 794 124 y el aporte de prospectos desembolsados representó un 27.5% respecto a la originación total anual.

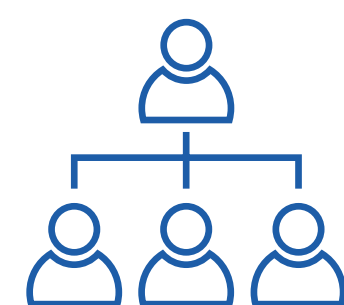
Cabe destacar que nuestra estrategia no se limitó a ejecutar la pauta masiva, sino que realizamos una optimización constante mediante la exclusión de términos irrelevantes en las búsquedas. Así, mejoramos la pertinencia de los anuncios y optimizamos el gasto.

También reestructuramos la inversión del cotizador, migrando de objetivos centrados en tráfico hacia objetivos orientados a la conversión, lo cual mejoró la calidad de los prospectos y su intención de cierre.

De forma complementaria, fortalecimos el embudo mediante campañas de reimpacto dirigidas a audiencias de campañas previas, es decir, volvimos a impactar a personas usuarias con interés demostrado.

Aunado a ello, avanzamos de manera importante en el posicionamiento orgánico mediante la optimización de motores de búsqueda. Mejoramos la posición media en buscadores de 20.1 en enero a 7 al cierre de diciembre, lo cual aumentó de forma significativa la probabilidad de que las personas usuarias hicieran clic en nuestros resultados.

RESULTADOS DE LA PAUTA DIGITAL



Alcance total

9 555 261 personas



Clics generados

464 629



Prospectos ingresados al CRM

88 733



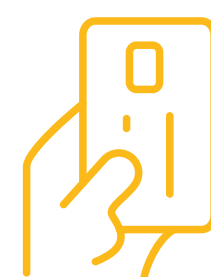
Tasa de conversión

1.4 %



Monto generado

\$8 438 millones



Crédito promedio

\$6 794 124



Este avance se reflejó en un volumen de tráfico: 1 008 437 sesiones, 705 970 usuarios totales y 686 132 personas usuarias únicas. Modelos avanzados y automatizados para decisiones comerciales y de riesgo.

Como parte del proceso de transformación digital de Coopecaja, durante el 2025 se logró implementar y poner en producción un conjunto de modelos analíticos avanzados, fortaleciendo significativamente la gestión comercial y de riesgo.

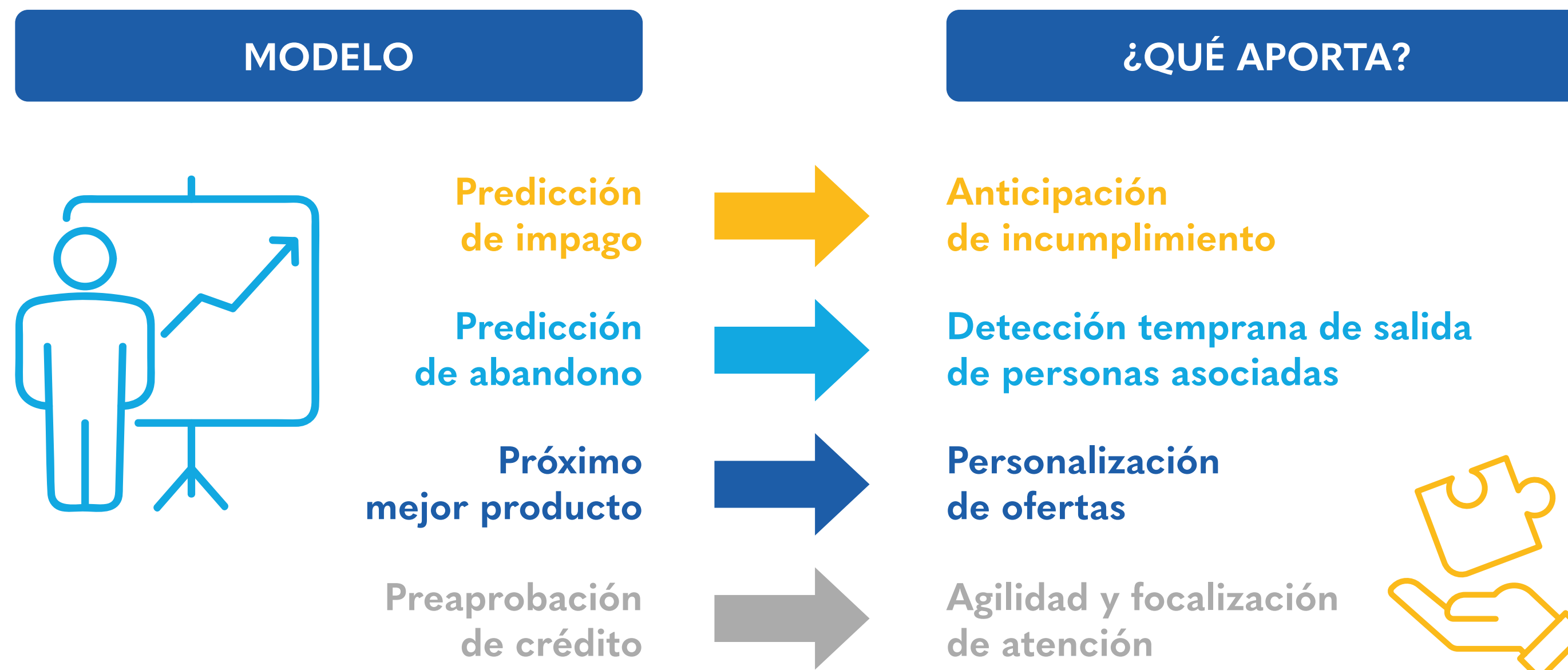
En total, se desarrollaron cuatro modelos clave: predicción de impago, predicción de abandono de cartera, próximo mejor producto y preaprobación de crédito, este último basado en reglas de negocio y capacidad de endeudamiento.

Estos avances permiten una toma de decisiones más precisa, oportuna y basada en datos, consolidando a la cooperativa en una ruta de mayor eficiencia e innovación.

Desplegamos estos modelos sobre infraestructura en la nube y los integramos a los procesos mediante reportería y tableros analíticos.

En cuanto a automatización, implementamos una plataforma de envíos tipo back office para generar y enviar comunicaciones masivas y personalizadas por correo electrónico, SMS y WhatsApp, en donde se incluyen estados de cuenta, notificaciones y campañas de fidelización. Con esta plataforma, aseguramos información precisa, segura y actualizada al integrarse con sistemas internos. Los beneficios se reflejan en la reducción de

MODELOS ANALÍTICOS



tiempos operativos, la disminución de errores y la liberación de carga operativa para TI y Comercial. Sumado a esto, implementamos un CRM denominado Módulo de Ventas SmartLead. Esta plataforma está enfocada en la gestión comercial de prospectos y oportunidades, especialmente para prospectos provenientes de campañas digitales. Su objetivo fue mejorar el proceso de ventas, aumentar la conversión y reducir los costos y limitaciones del CRM anterior.





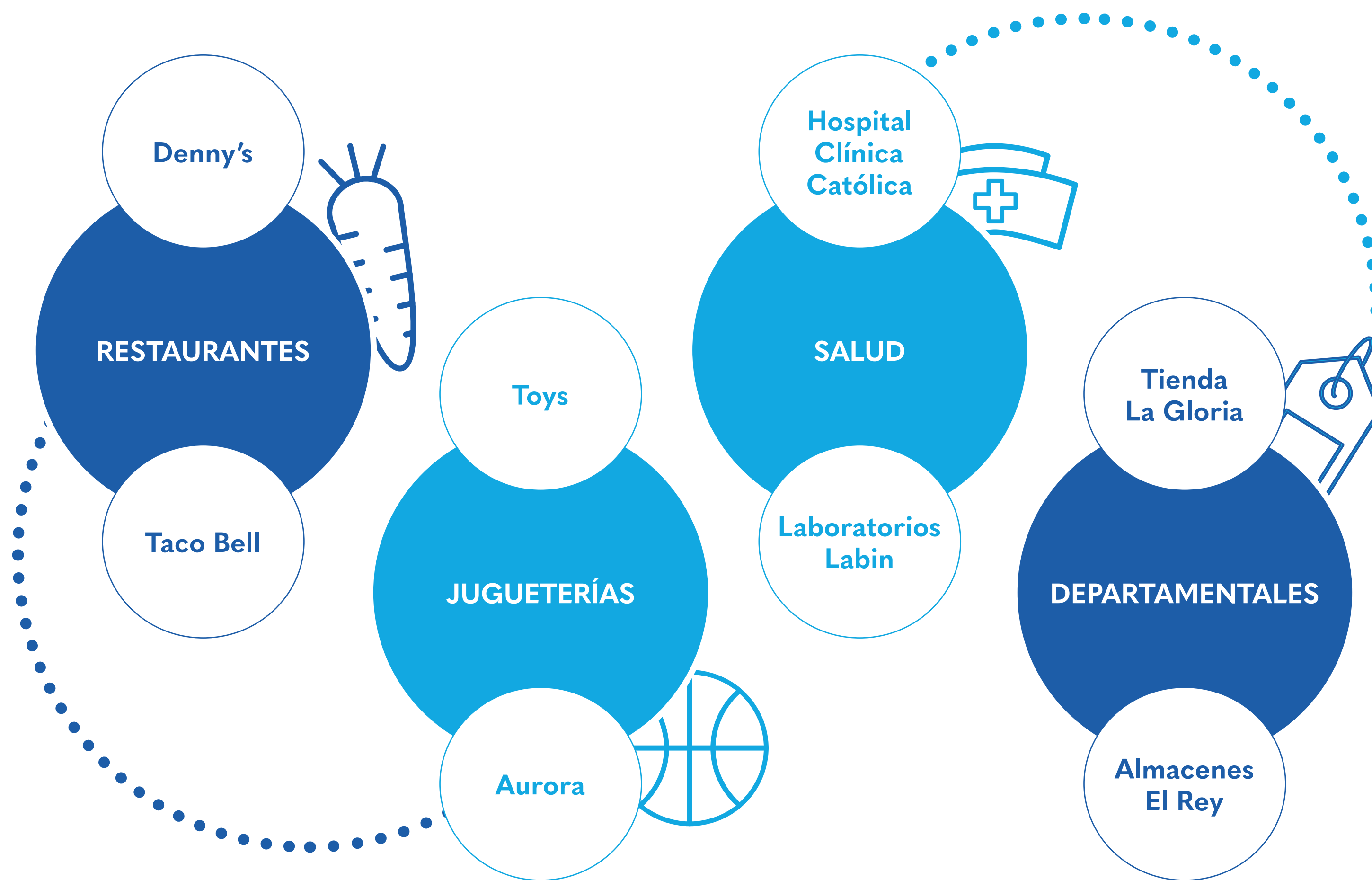
Alianzas comerciales, presencia multicanal, patrocinios y activaciones

Durante 2025, fortalecimos nuestra estrategia de alianzas comerciales bajo una nueva visión enfocada en el impacto de grandes marcas nacionales y en la generación de beneficios tangibles para las personas asociadas. Para ello, realizamos un análisis integral de los convenios existentes y depuramos la red de personas aliadas con base en su efectividad, nivel de demanda y valor real del beneficio (porcentaje de descuento); es decir, priorizamos calidad sobre cantidad.

Como resultado, cerramos el período con 70 aliados comerciales, dentro de los cuales se incorporaron 12 nuevas alianzas vinculadas a grandes marcas.

Para potenciar el uso de estos convenios y mejorar su difusión, incorporamos formatos y canales más efectivos. Iniciamos la creación de reels o videos cortos (de aproximadamente un minuto) para comunicar los productos y los beneficios disponibles mediante el uso de las tarjetas de débito y crédito Coopecaja, en el marco de la dinámica de alianzas. Esta iniciativa fortaleció una lógica de valor compartido: las personas asociadas obtienen información clara y accesible sobre beneficios, mientras que las personas aliadas reciben visibilidad y tráfico potencial.

NUEVAS ALIANZAS





Adicionalmente, abrimos nuevos canales de difusión directa para las alianzas. En agosto, activamos el Canal de WhatsApp Coopecaja, que alcanzó 1 465 personas seguidoras en poco tiempo y se consolidó como una vía adicional de comunicación para informar sobre beneficios, campañas y novedades. Complementamos este canal con una comunicación interna semanal, orientada a mantener informado al público interno y facilitar que los convenios comerciales se utilicen también como herramienta de venta cruzada dentro de la organización.

De forma complementaria, reforzamos la estrategia de visibilidad mediante una presencia multicanal sostenida, integrando medios tradicionales y publicidad exterior para amplificar el alcance de campañas, patrocinios y activaciones. A nivel radial, desarrollamos una alianza con Columbia Radio durante cinco meses. En televisión, consolidamos nuestra presencia en Teletica y Repretel. Además, activamos vallas digitales en zonas de alto tránsito y presencia de marca en traseras de buses en 24 rutas, lo que fortaleció la recordación a gran escala y complementó el rendimiento de canales digitales con exposición masiva.

Esta estrategia de presencia se articuló con patrocinios y activaciones de alto alcance que contribuyeron significativamente al posicionamiento de marca y a la conexión con públicos amplios y diversos, dentro y fuera de la GAM. En el acumulado del año, estos esfuerzos generaron un impacto superior a 12.6 millones de exposiciones de marca, con una asistencia estimada de 733 750 personas.

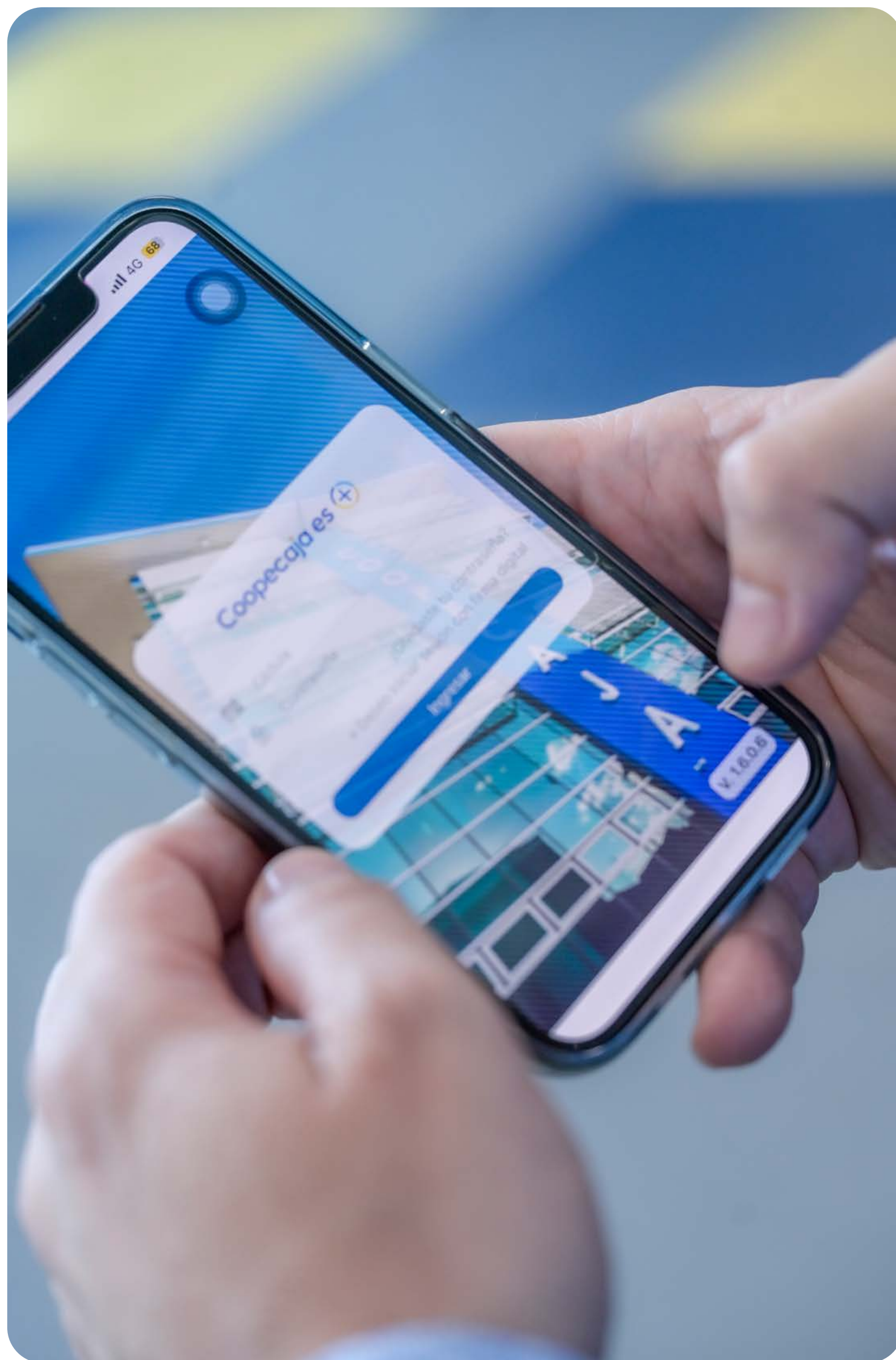
Entre los principales patrocinios y activaciones del período se destacan los siguientes:

Carrera SOL Y ARENA	AMÓN CULTURAL X EDICIÓN
Carrera MEDIA MARATÓN INTERNACIONAL LA PAZ	CARRERA DEL DÍA DEL TRABAJADOR C.C.S.S.
Activación comercial "LA MAGIA COBRA VIDA" En multicentro (diciembre 2025)	

Más allá del posicionamiento, estas activaciones reforzaron el valor comercial de sostener una presencia territorial y de cercanía: los eventos se consolidaron como un canal funcional de atracción y vinculación. En ellos, logramos resultados directos, como 50 afiliaciones de población adulta, 54 afiliaciones de menores y 33 ahorros programados.

Estos patrocinios nos permitieron alcanzar un impacto acumulado superior a 12.6 millones de exposiciones de marca y una asistencia estimada de 733 750 personas.





Medios de pago: innovación, crecimiento y experiencia digital

Durante 2025, fortalecimos nuestra estrategia de medios de pago con un enfoque que combinó tres dimensiones: el crecimiento de la base activa de tarjetas, la expansión del uso de billeteras digitales y el fortalecimiento de la seguridad y sus funcionalidades.

Al cierre del período, registramos 1 624 tarjetas activas, lo que representa un crecimiento del 10.48% respecto al año anterior. En cuanto al comportamiento de cartera,

en colones presentó una variación de -6.7% y en dólares creció un 14.96%. Este comportamiento refleja cambios en los patrones de consumo y preferencia de moneda por parte de las personas asociadas, así como las oportunidades de diversificación en la cartera internacional.

Sumado a estos resultados, uno de los avances más relevantes del año fue el crecimiento acelerado en el uso de las billeteras digitales. Apple Pay creció un 326% y Google Pay un 1091%. Este comportamiento evidencia una adopción acelerada de medios de pago sin contacto y consolida nuestra posición dentro del ecosistema digital de consumo.

RESULTADOS DE TARJETAS		
	2025	% de crecimiento
Cantidad de tarjetas activas	1 624	10.48 %
Saldo cartera en colones	₡1 530 918 867	-6.7 %
Saldo cartera en dólares	\$465 926	14.96 %

RESULTADOS DE LAS BILLETERAS DIGITALES

	2025	% de crecimiento
Transacciones Apple Pay	\$779 016	326.57 %
Transacciones Google Pay	\$400 526	1 091.94 %

de población asociada, lanzamos nuevas tarjetas dirigidas a población joven.

Esta iniciativa no solo amplía el mercado objetivo, sino que contribuye a la inclusión financiera y al vínculo temprano con la cooperativa.

Para el próximo año, hemos definido una hoja de ruta para fortalecer aún más el ecosistema de medios de pago, con las siguientes acciones:

- Implementar la activación biométrica en tiempo real.
- Habilitar la afiliación desde la app.
- Adaptarnos a los cambios regulatorios de VISA y BCCR.
- Incorporar administración tipo compras dentro de la banca electrónica.
- Desarrollar una promoción asociada al Mundial 2026, incluido un viaje como incentivo.

Con estas acciones, buscamos incrementar el uso, fortalecer la experiencia digital y mantener la competitividad frente a las entidades financieras nacionales e internacionales.

En cuanto a innovación y seguridad, implementamos dos mejoras clave:

- **3D Secure:** refuerza la autenticación en compras en línea.
- **Click to Pay:** facilita pagos digitales rápidos y seguros.

Estas herramientas fortalecen la confianza de las personas asociadas en el uso de sus tarjetas y reducen riesgos de fraude en comercios electrónicos.

Aunado a lo anterior, con el objetivo de fomentar educación financiera temprana y ampliar la base futura

159

TARJETAS
INFANTILES

97

TARJETAS
JUVENILES



Captación

En este período, nuestro enfoque para la captación estuvo marcado por una combinación de disciplina comercial, gestión anticipada de vencimientos y segmentación estratégica de inversionistas, lo cual permitió mantener la estabilidad en los montos globales, incrementar la renovación y dinamizar la captación nueva.

Al cierre de 2025, el monto total en certificados de inversión alcanzó los \$57 810 millones, lo que representa una variación de -2 % respecto al año anterior. Sin embargo, el comportamiento interno de la cartera evidencia señales positivas de dinamismo, fidelización y recuperación.

Los nuevos certificados crecieron un 29 %, al pasar de \$14 350 millones en 2024 a más de \$18 491 millones en 2025. Asimismo, la cantidad de nuevos certificados aumentó un 55 %, pasando de 451 a 699 inversiones.

El índice de renovación se fortaleció significativamente, al pasar de 60.85 % en 2024 a 70 % en 2025, lo cual refleja una mayor confianza y retención de inversionistas.

En contraste, las nuevas personas inversionistas disminuyeron de 23 a 15 personas, lo que equivale a una reducción del 35 %. Esto pone en evidencia un reto que debemos enfrentar en cuanto a la ampliación de la base de inversionistas, aunque esto se compensa con una mayor retención y un volumen promedio.

RESULTADOS DE LA CAPTACIÓN

	2025	% de crecimiento
Monto total de certificados	\$57 810 millones	-2 %
Nuevos certificados	\$18 491 millones	29 %
Cantidad de nuevos certificados	699	55 %
Índice de renovación	70 %	15 %
Nuevas personas inversionistas	15	-35 %



En cuanto al componente de ahorros, el comportamiento fue mixto. Los ahorros programados presentaron una variación del 6% al pasar de 8 669 a 9 183, mientras que el ahorro a la vista creció significativamente un 38.6% al pasar de 2 873 a 3 982.

Este comportamiento refleja una preferencia por mayor liquidez inmediata en un entorno económico incierto, donde las personas asociadas optan por disponibilidad de recursos.

Además, durante 2025, implementamos una serie de acciones orientadas a la retención de recursos en un entorno de alta competencia por tasas. Entre ellas destacaron la gestión anticipada de vencimientos, lo cual nos permitió contactar oportunamente a las personas asociadas antes del vencimiento de sus certificados; la formalización de un protocolo institucional de retención; sesiones uno a uno con segmentos VIP para ofrecer soluciones personalizadas; la aplicación de sobretasas escalonadas para cartera jurídica y la ejecución de estrategias de venta cruzada con tarjetas como mecanismo de fidelización.

En conjunto, estas medidas contribuyeron a fortalecer la estabilidad del portafolio de captación y a preservar la confianza de las personas asociadas. Finalmente, aunque el monto total de certificados mostró una leve contracción del 2%, los indicadores internos reflejan una estructura más sólida: mayor volumen de nuevos certificados y una mejora en el índice de renovación.





Nuevas afiliaciones: fortalecimiento del vínculo asociativo

El crecimiento de nuestra base asociativa es una de nuestras prioridades todos los años. Por ello, durante 2025, nos enfocamos en fortalecer su crecimiento mediante tres pilares centrales: la exposición digital permanente, la activación con conversión en eventos, el valor diferencial y los beneficios exclusivos.

Al cierre del período 2025, registramos un total de 4 378 nuevas afiliaciones. Es importante precisar que esta cifra incluye las afiliaciones realizadas por medio de la Sucursal Virtual. En particular, 129 afiliaciones ingresaron por este canal digital, lo que confirma el papel creciente de los canales digitales dentro del proceso de captación.

Estos datos evidencian características relevantes del crecimiento asociativo. La edad promedio nos habla de una base joven y en etapa productiva activa. La cantidad de personas del sector privado reflejan un avance importante en la diversificación del perfil tradicional de la cooperativa. El salario promedio posiciona el crecimiento en segmentos de ingreso medio con capacidad de ahorro y acceso a crédito.

NUEVAS AFILIACIONES





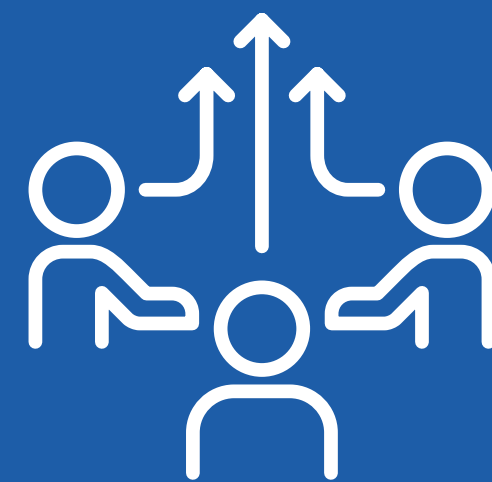
Exposición digital permanente

Mantuvimos una pauta durante todo el año enfocada en apoyar la afiliación en línea como parte del ecosistema comercial y de captación. Las campañas incluyeron mensajes orientados directamente a la afiliación y también a la exposición institucional estratégica, con el fin de posicionar a la cooperativa como una opción vigente, accesible y competitiva dentro del mercado financiero.

En el marco de esta estrategia digital, alcanzamos a 1 103 708 personas, lo cual permitió sostener visibilidad constante y generar recordación de marca, un elemento clave para facilitar la decisión de afiliación.



Activación con conversión en eventos



Fortalecimos el modelo de “activación con conversión”, mediante espacios específicos dentro de los eventos para promover la afiliación directa. Estos espacios no solo reforzaron la experiencia de marca, sino que generaron resultados medibles:

50

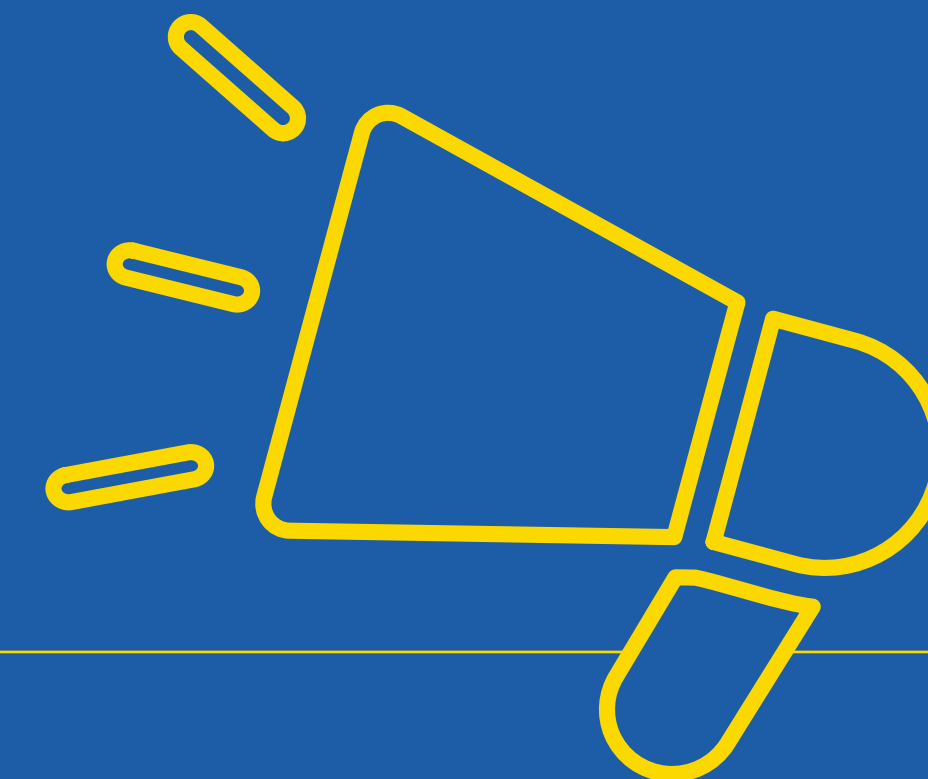
AFILIACIONES DE POBLACIÓN ADULTA

54

AFILIACIONES DE MENORES DE EDAD

33

AHORROS PROGRAMADOS COLOCADOS EN EL MARCO DE ESTAS ACTIVIDADES



Valor diferencial y beneficios exclusivos

Reforzamos el mensaje de pertenencia a la cooperativa como un elemento diferenciador, especialmente en lo relacionado con menores de edad. Potenciamos el carácter exclusivo de ciertos eventos y experiencias como parte del valor agregado de ser persona asociada menor. Con ello, generamos un incentivo claro para incorporarse y mantenerse activo dentro del ecosistema cooperativo.



Cobros: recuperación, mitigación de riesgo y sostenibilidad del portafolio

Consolidamos la gestión de cobros, durante este período, como un componente estratégico para proteger la calidad del portafolio, mitigar riesgos y sostener la estabilidad financiera de la cooperativa. En un contexto de mayor presión en liquidez de los hogares, nuestra gestión se orientó en una combinación de recuperación activa, readecuaciones responsables, analítica aplicada y disciplina en el seguimiento.

En cuanto a la estabilidad de la cartera, se mantuvieron estables los saldos mayores a 90 días, mientras que se presentó un incremento en el porcentaje de mora legal. Este comportamiento evidencia una tendencia de las personas deudoras a realizar pagos parciales para contener su deuda y evitar que avance hacia categorías de riesgo superiores.

Este patrón es relevante para nuestra comprensión de la base asociativa, ya que refleja una respuesta activa ante la presión financiera y la gestión preventiva.

Como parte de la estrategia estructural de control y recuperación, durante 2025, gestionamos, enviamos y aplicamos exitosamente 100 convenios de planilla suscritos con entidades del sector público y privado.

RESULTADOS DE RECUPERACIÓN





Adicionalmente, administramos de forma eficiente 16 instituciones vinculadas al régimen de cesantía, asegurando el cumplimiento de lineamientos operativos y administrativos. Así, logramos colocar cerca de \$5 000 millones en nuevos créditos en la cartera de cesantía, atrayendo aproximadamente 1 200 nuevas personas afiliadas a este producto.

Con respecto a la recuperación del capital social, implementamos una gestión específica dirigida a 5 037 personas asociadas con afiliación reciente y sin operaciones crediticias vigentes. Como resultado, logramos recuperar \$50 011 875 en capital social al evitar el retiro de estos montos.

Con esta gestión, no solo protegemos el patrimonio institucional, sino que también promovemos el cumplimiento oportuno desde el inicio de la relación con la cooperativa, mediante la previsión de posibles comportamientos futuros de morosidad.

Sumado a esto, implementamos una iniciativa estratégica orientada a fortalecer la estabilidad financiera de nuestras personas asociadas mediante la mejora de condiciones en 95 préstamos. Estas readecuaciones incluyeron ajustes en los plazos y las tasas de interés, con el propósito de facilitar el cumplimiento de las obligaciones, reducir la presión económica, evitar el deterioro de la cartera y promover la estabilidad financiera y emocional.

También logramos recuperar \$1 514 millones en operaciones previamente clasificadas como incobrables. Es importante subrayar que la clasificación como incobrable no implica renunciar al cobro; al contrario, nos permite aplicar estrategias focalizadas y más eficientes.

De forma complementaria, mediante la contratación de una empresa externa especializada, logramos recuperar \$959 millones correspondientes a cuotas en condición de atraso. Esta estrategia nos permitió reducir la presión sobre gestión interna, incrementar la eficiencia de recuperación y sostener el índice de morosidad.

En conjunto, estas acciones reflejan disciplina en la recuperación, la coordinación efectiva con aliados estratégicos y un compromiso firme con la sostenibilidad financiera, la mitigación del riesgo crediticio y el acompañamiento solidario a nuestras personas asociadas.

Nuevos negocios y diversificación de ingresos

Este año abordamos la estrategia de nuevos negocios con un enfoque prudente y selectivo, priorizando la rentabilidad y la alineación estratégica por encima de una expansión acelerada. Además, se consolidaron nuevos negocios existentes. En este sentido, el año fue clave para ajustar modelos, fortalecer iniciativas existentes y redefinir el rumbo de proyectos de años anteriores en evaluación.

Servicios funerarios: consolidación y mejora del modelo

El negocio de servicios funerarios, reportado previamente en 2024, sí presentó avances significativos durante 2025. Colocamos 204 planes funerarios gracias a la consolidación de este producto como una herramienta de venta cruzada dentro del ecosistema comercial.

Este volumen permitió identificar oportunidades de mejora en los márgenes de rentabilidad. Como resultado, negociamos nuevas condiciones con la contraparte y rediseñamos el modelo de negocio.

Durante diciembre de 2025, realizamos las gestiones necesarias para habilitar la comercialización de este plan a través de los equipos externos de colocación, con el objetivo de iniciar su impulso formal en enero-febrero 2026.

El desafío estratégico para 2026 será incorporar un equipo externo adicional que colabore específicamente en la colocación de este producto, con el fin de ampliar su posicionamiento y escalar su rentabilidad.

Nuevos negocios evaluados

Durante el período se trabajó en dos iniciativas estratégicas: la correduría de seguros y una institución técnica educativa.

En el caso de la correduría de seguros, se avanzó en la negociación para su adquisición y constitución. Inicialmente se acordaron condiciones con la parte vendedora; sin embargo, previo a la ejecución, dichas condiciones fueron modificadas, lo que impidió concretar el proyecto bajo los términos previamente definidos.

Ante este escenario, se tomó la decisión estratégica de explorar una alternativa: la posibilidad de integrarnos a la correduría de otra cooperativa. Actualmente, el proyecto se reinicia bajo esta perspectiva, comenzando con el proceso de debida diligencia y la formalización de la carta de intenciones correspondiente. Esta iniciativa continuará desarrollándose durante 2026.

Asimismo, se presentó ante el Consejo de Administración la propuesta para la creación de una institución técnica educativa. No obstante, como resultado de un ajuste estratégico institucional, se determinó que no era el

momento oportuno para continuar con dicho proyecto, dado que el mercado se encuentra altamente saturado.

Estas decisiones reflejan disciplina estratégica: avanzar únicamente en aquellos negocios que aseguren viabilidad financiera y coherencia con el plan institucional.



Consolidación de la Sucursal Virtual

La Sucursal Virtual se consolidó como nuestro canal más eficiente, alcanzando un 146 % de cumplimiento de su meta anual. Este resultado demuestra que nuestra estrategia está alineada con las necesidades actuales de las personas asociadas. El crecimiento de este canal digital no solo impactó en eficiencia, sino también en generación de ingresos y expansión de la base asociativa.

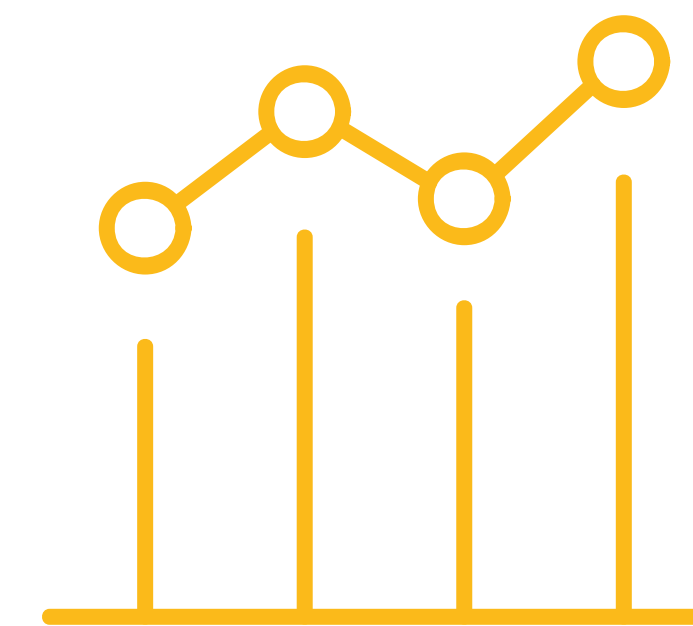
En 2025, registramos un incremento del 30.1% en solicitudes alcanzando un total de 1565. Aunque la tasa de conversión pasó de 10% a 8%, seguimos duplicando el promedio sectorial de referencia (4%), lo que nos posiciona como referente en captación digital.

Las afiliaciones formalizadas crecieron un 22.9%, lo que nos permitió alcanzar un cumplimiento del 107% de la meta anual.

Además, el porcentaje de personas que finalizaron con éxito los procesos de autogestión y registro aumentó con respecto al período anterior, lo cual refleja mejoras en la experiencia y la usabilidad.

También se implementó, el servicio Crédito en Línea, el cual permitió a potenciales y a personas asociadas solicitar y formalizar créditos desde cualquier dispositivo con acceso a internet, sin desplazamientos físicos. Este hito redefine la agilidad en la colocación y fortalece la experiencia de autogestión.

Las afiliaciones mediante la Sucursal Virtual crecieron de **105** en 2024 a **129** en 2025



RESULTADOS DE CRÉDITO SUCURSAL VIRTUAL, 2025

Solicitudes de crédito registradas

8 645

Tasa de conversión

2.49 %

Créditos formalizados

216

Monto colocado

¢1 648 464 912.12



En crédito digital, se registraron 8 645 solicitudes de crédito, con una tasa de conversión del 2.49%. Este indicador se encuentra alineado con la disciplina institucional de priorizar la colocación de cartera sana, siendo reflejo de los controles rigurosos aplicados para asegurar calidad en la originación del crédito.

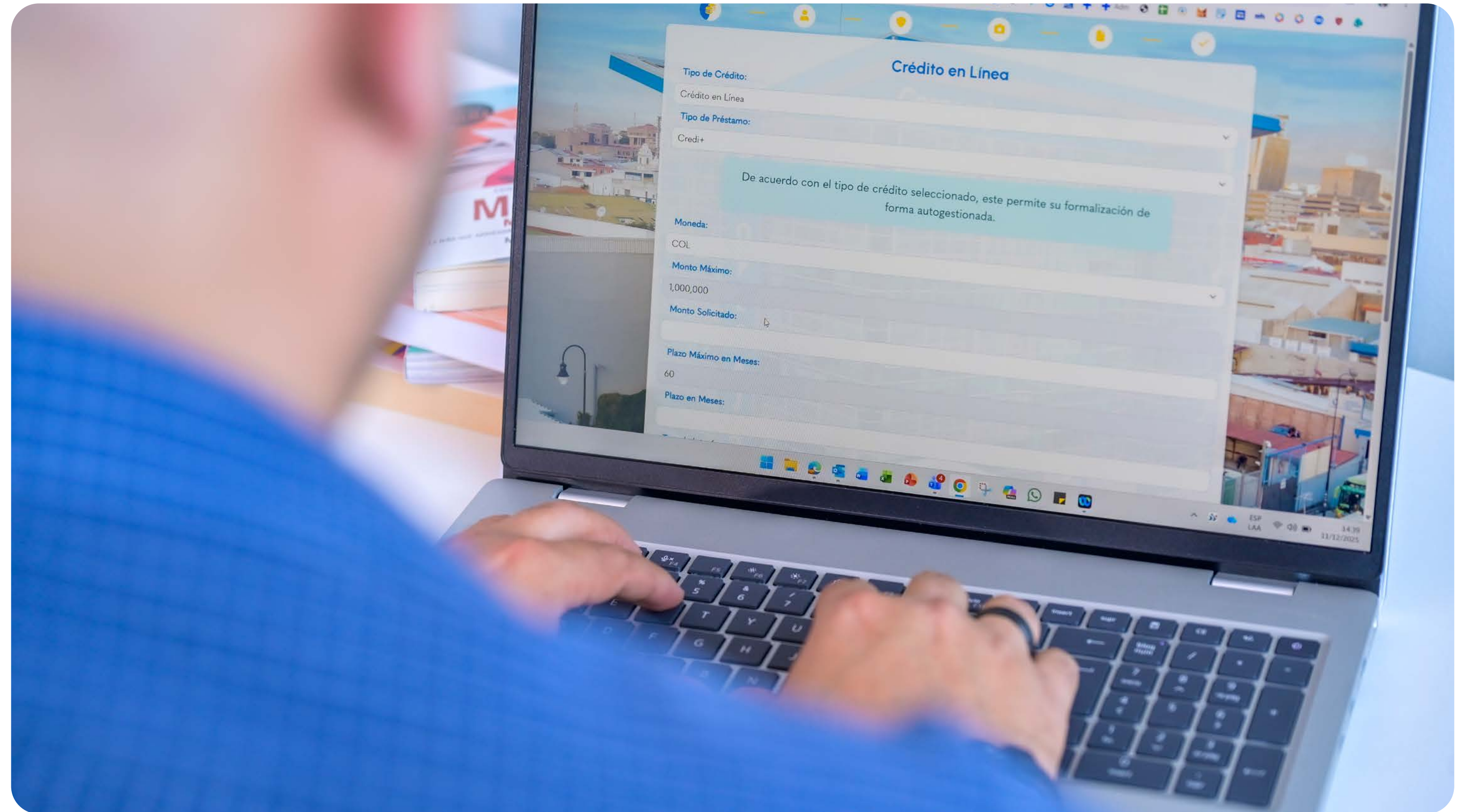
Como resultado, los créditos formalizados mostraron un crecimiento del 24.1 %, evidenciando que el enfoque en calidad no limita el crecimiento, sino que lo fortalece de manera sostenible.

El monto colocado creció un 17.3%, alcanzando \$1 648 464 912.12

Cerramos el año con un 143% de cumplimiento de meta en crédito digital. El último trimestre mostró una tendencia al alza en ambos productos, evidenciando una ejecución estratégica efectiva.

En línea con lo anterior, realizamos ajustes en formularios, trazabilidad y seguimiento de solicitudes. Además, incorporamos nuevas funcionalidades que mejoran la experiencia y fortalecen el control interno. Asimismo, integramos nuevos mecanismos de verificación y tecnologías de detección de actividades sospechosas para prevenir suplantación de identidad y fraude, con el fin de asegurar procesos más confiables.

Estas mejoras incrementaron la eficiencia operativa, redujeron tiempos de respuesta y consolidaron la Sucursal Virtual como canal competitivo y seguro.



Los créditos formalizados por la sucursal virtual pasaron de 164 en 2024 a 216 en 2025

Call Center: ecosistema omnicanal y excelencia en servicio

En 2025, migramos integralmente nuestro Call Center hacia una solución tecnológica de vanguardia, la cual fortalece nuestra capacidad operativa y la alinea con nuestros objetivos estratégicos.

Potenciamos los canales digitales como ejes prioritarios de atención. El uso de WhatsApp aumentó un 39.7% y el correo electrónico un 18.8%. Esta diversificación permitió procesar un mayor volumen total de gestiones respecto a 2024.

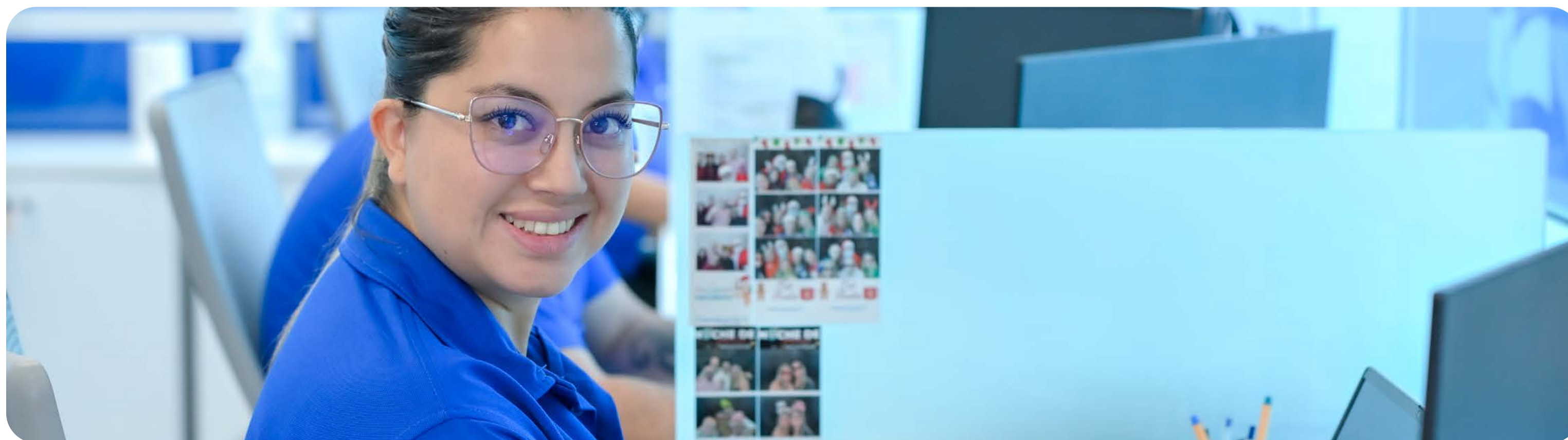
Un dato relevante del período fue la identificación de un pico crítico en mayo, asociado a la estacionalidad de productos financieros. Para responder a este comportamiento estacional, implementamos las siguientes acciones:

- Migración de consultas frecuentes hacia chatbot y WhatsApp
- Automatización de mensajes informativos
- Redistribución de funciones entre agentes

Estas acciones permitieron normalizar el servicio y cerrar el período con una tasa de abandono inferior al 4 %, nivel que se ubica dentro de los estándares adecuados de la industria de atención telefónica. Esto garantiza que 96 de cada 100 llamadas fueron atendidas con éxito, reflejando una operación estable y un adecuado nivel de servicio al asociado.

ATENCIÓNES DEL CALL CENTER POR CANAL





En cuanto a las mejoras, se institucionalizó una herramienta de gestión de tiquetes que permite controlar el ciclo de vida de cada trámite y monitorear de forma integral los servicios como crédito, ahorros, CDP, entre otros.

Entre mayo y diciembre se gestionaron más de 6 000 casos, destacando agosto como el mes de mayor demanda, con 986 casos atendidos, lo que evidencia la capacidad operativa del equipo para gestionar altos volúmenes de manera oportuna.

Es importante mencionar que este sistema nos permite un monitoreo en tiempo real, una optimización de cargas operativas y una mejora continua en tiempos de respuesta.

Adicionalmente, incorporamos un sistema de evaluación posterior a cada interacción. Esto ubica la voz de las

personas asociadas en el centro de nuestra gestión. Este sistema de evaluación genera datos que nos permiten seguir mejorando; por ejemplo, tenemos certeza de que todas las unidades superaron la meta del 90%. Además, destacan las unidades de Captación (100%) y Cobros (98%) con sus porcentajes de satisfacción.

Estos resultados consolidan un modelo donde la tecnología y la calidez convergen en beneficio de nuestra base asociativa.

Además, en 2025, consolidamos un modelo de puntos de contacto que combina prudencia financiera, innovación tecnológica y excelencia en el servicio. La transformación digital, la optimización multicanal y el enfoque en calidad del activo no solo fortalecieron la experiencia de las personas asociadas, sino que también generaron valor económico tangible, lo cual contribuye directamente a la rentabilidad y sostenibilidad financiera de la cooperativa.

Con este panorama, establecimos los compromisos para el próximo período:

Alcanzar **100 % de cumplimiento de KPI** mediante estrategias segmentadas.

Migrar **40 % de los procesos manuales a plataformas de autoservicio.**

Implementar el programa **Coopecaja Cerca de Usted** para revitalizar la gestión de sucursales físicas que presentaron retos durante 2025.

Adoptar la **metodología Lean** para fortalecer la cultura de eficiencia y maximizar el excedente para las personas asociadas.

Transformación digital y proyectos

Enfoque estratégico de la transformación digital

Durante 2025, nuestra estrategia de transformación digital estuvo orientada al fortalecimiento de nuestras capacidades digitales. Estas apoyan directamente la operación de la cooperativa, con lo que aseguramos que la tecnología acompañe y respalde el negocio en aspectos clave, tales como la continuidad operativa, la seguridad de la información, la eficiencia de los procesos y la sostenibilidad tecnológica.

Nuestro enfoque se situó más allá de las iniciativas aisladas de digitalización para centrarse en consolidar la base tecnológica existente, procurando que las soluciones implementadas respondieran a las necesidades reales de la operación, contribuyeran a la reducción de riesgos y apoyaran el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos institucionales. Este enfoque nos permitió avanzar hacia una transformación digital ordenada, alineada con la gestión del riesgo y con una visión a largo plazo.

Como resultado de esta estrategia, alcanzamos avances relevantes en distintas dimensiones de la gestión tecnológica:

- **Infraestructura y continuidad operativa:** Fortalecimos los esquemas de continuidad, con lo cual disminuimos la exposición a riesgos asociados con la disponibilidad de los servicios críticos y garantizamos una operación más estable.
- **Ciberseguridad y control** Reforzamos los mecanismos de monitoreo, prevención y respuesta ante incidentes, así como la atención de requerimientos regulatorios vinculados a la seguridad de la información.
- **Eficiencia operativa** Avanzamos en el ordenamiento y mejora de procesos internos prioritarios, apoyados en soluciones tecnológicas que facilitan un mayor control, mejor trazabilidad de la información y una atención más oportuna a las necesidades del negocio.
- **Articulación institucional** Fortalecimos la coordinación entre el área de Tecnologías de Información, las áreas de negocio y los órganos de gobierno, lo que se tradujo en una planificación más clara de las iniciativas, un seguimiento constante de los avances y una comunicación más transparente sobre el estado de la gestión de TI.

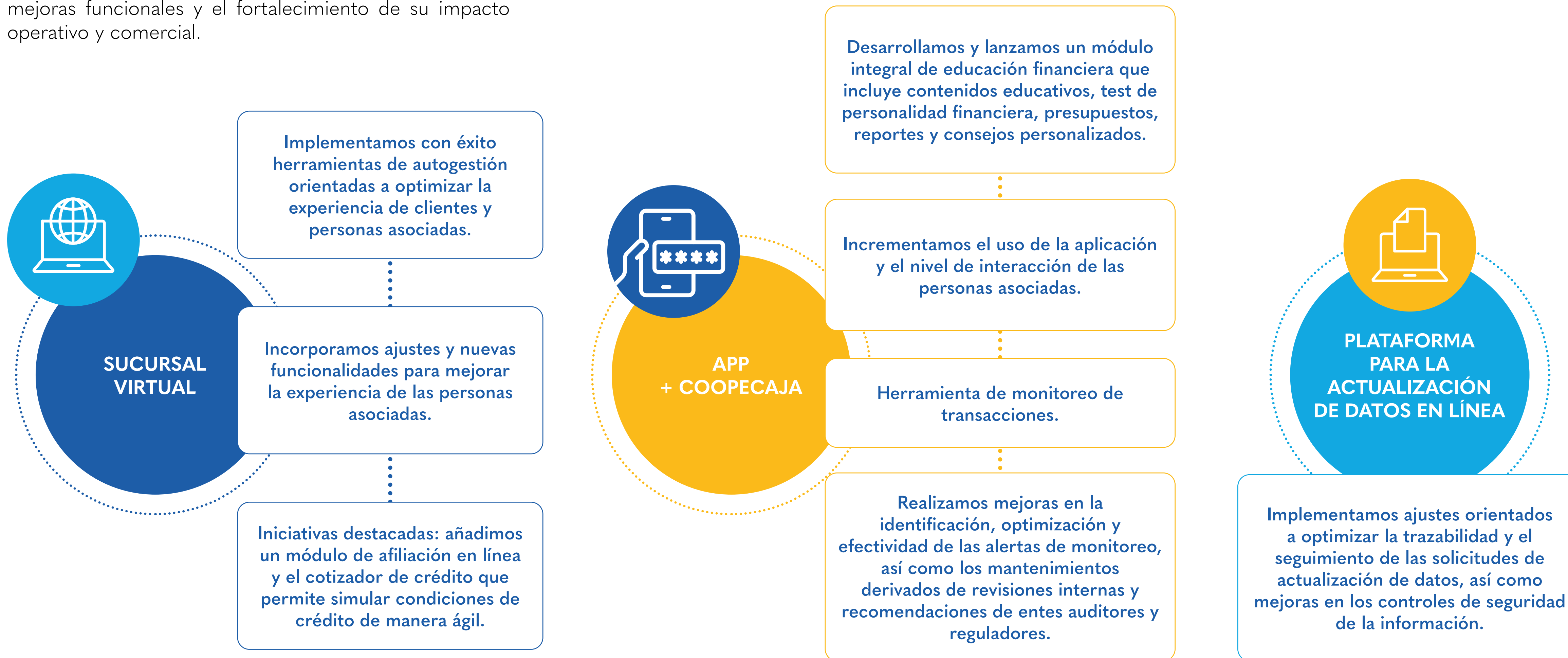
Adicionalmente, durante 2025, fortalecimos la forma en que gestionamos la transformación digital. Pusimos un mayor énfasis en el gobierno de TI, dimos seguimiento a iniciativas y atendimos de forma oportuna los requerimientos regulatorios y de auditoría. Asimismo, hemos robustecido progresivamente las capacidades del área de TI, lo cual sienta bases sólidas para afrontar los retos tecnológicos futuros y dar continuidad a los esfuerzos ya iniciados.





Mejoras en herramientas digitales

Durante 2025, dimos continuidad y seguimiento a diversas herramientas digitales mediante la incorporación de mejoras funcionales y el fortalecimiento de su impacto operativo y comercial.



Transformación digital: apoyo y transversalidad

Durante 2025, consolidamos la transformación digital como un esfuerzo articulado entre el área de Tecnologías de Información y el área de Proyectos y Nuevos Negocios, en el que la implementación tecnológica y la generación de valor para las personas asociadas avanzaron de manera complementaria. Mientras TI fortaleció la base tecnológica, la estabilidad operativa, la seguridad de la información y el cumplimiento normativo; el área de Nuevos Negocios impulsó el uso estratégico de estas capacidades para ampliar la base asociativa, promover la inclusión financiera y desarrollar nuevos productos y servicios.

En coherencia con nuestro enfoque de trabajo entre áreas y transversalidad, durante el 2025, ejecutamos un portafolio de proyectos de transformación digital y nuevos negocios.

- **BENEFICIOS SOCIALES - fase 3 (eventos)**

Incorporación de una plataforma digital para la gestión de eventos y registro de asistentes. Se obtuvo la trazabilidad de la inversión por persona asociada, la reducción de costos operativos y una mayor satisfacción de la población participante.

- **BENEFICIOS SOCIALES - etapa 4 (trámites)**

Automatización de trámites de Beneficios Sociales mediante la plataforma digital. Se alcanzaron mejoras en eficiencia operativa y mayor trazabilidad de los procesos.

- **APP + COOPECAJA - fase 2**

Integración de un módulo de educación financiera en la aplicación. El módulo se desplegó con contenidos educativos, test, presupuestos y reportes, lo que incrementó el uso y el engagement.

- **AFILIACIÓN DE MENORES**

Adecuación de procesos para permitir la afiliación de menores de edad. Se registraron 1 464 afiliaciones y se habilitó el acceso a productos de ahorro, tarjeta de débito y app.

- **CAPITAL SOCIAL DIFERENCIADO**

Ajustes en los procesos para permitir distintos tipos de capital social según el segmento. Se generaron nuevas oportunidades de negocio desde una óptica segmentada.

- **CUENTAS DE EXPEDIENTE SIMPLIFICADO**

Adecuación de procesos de cuentas conforme a normativa SUGEF. Los cambios quedaron implementados y la base preparada para futuros ajustes.

- **PLATAFORMA DE ENVÍOS (estados de cuenta, notificaciones y avisos)**

Implementación de una herramienta automatizada integrada con sistemas core. Los módulos quedaron operativos y la plataforma disponible para su reutilización.

- **CRÉDITO 100 % EN LÍNEA**

Desarrollo de una herramienta digital para tramitar líneas de crédito sin presencialidad. Se tramitaron créditos, se formalizaron procesos y se generaron nuevos prospectos comerciales.

- **CRM**

Implementación de una nueva herramienta de gestión de relaciones con personas asociadas. Se logró mayor trazabilidad de prospectos, eficiencia operativa y control de oportunidades.

- **ANALÍTICA PREDICTIVA DE DATOS**

Desarrollo e implementación de modelos predictivos. Los modelos se encuentran en producción, con campañas activas y el fortalecimiento de la gestión de riesgo.

- **GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE (omnicanalidad)**

Implementación de una plataforma omnicanal. Se gestionaron aproximadamente 6 000 tiquetes, aumentó el uso de canales digitales y mejoró la operación.

- **MÓDULOS REGULATORIOS**

Automatización de reportes regulatorios clave. Los procesos automáticos permiten la generación y envío de reportes a la supervisión.



Coopecaja fue galardonada con el Premio Platino, en la categoría de Inclusión Financiera, durante los Premios a los Innovadores Financieros en las Américas 2026, organizados por Fintech Américas. Este es uno de los reconocimientos más relevantes del ecosistema financiero regional.

Este prestigioso certamen reúne a instituciones líderes de 18 países y evalúa cientos de iniciativas mediante un jurado internacional de expertos, con un proceso altamente riguroso respaldado por firmas de prestigio como Deloitte, lo que otorga un alto nivel de credibilidad y exigencia técnica a la evaluación.

El reconocimiento fue otorgado al proyecto “Coopecaja es +: Inclusión Financiera y Educación Cooperativa para Menores”, una iniciativa que refleja el compromiso de la cooperativa con la inclusión financiera temprana, la educación cooperativa y la innovación responsable, pilares fundamentales de su modelo de desarrollo.

Es importante destacar que este Premio Platino, máxima distinción del certamen, posiciona a Coopecaja por encima de iniciativas presentadas por entidades financieras relevantes como BAC y Davivienda, y al mismo nivel de reconocimiento (Platino) que instituciones como el Banco Nacional y el Banco Central, lo que evidencia la solidez, el impacto y la calidad de nuestra propuesta a nivel regional.

Más allá del galardón, este resultado confirma que la estrategia institucional está bien orientada y que los esfuerzos realizados en transformación, innovación y enfoque social están generando resultados concretos y validados por estándares internacionales.

El Premio Platino posiciona a Coopecaja como un referente regional en innovación con propósito, fortaleciendo su reputación y validando el valor de las decisiones estratégicas que se han venido impulsando.





Seguridad y cumplimiento: un modelo integral de protección institucional

Durante 2025, consolidamos un modelo integral de seguridad y cumplimiento que articula ciberseguridad, calidad, cumplimiento regulatorio, cumplimiento legal, gestión de riesgos y auditoría interna bajo un enfoque preventivo y basado en riesgos. Este modelo no solo fortalece el cumplimiento regulatorio, sino que también protege la continuidad del negocio, la confianza de las personas asociadas y la sostenibilidad económica institucional.

Fortalecimos nuestros sistemas de control interno, modernizamos las herramientas tecnológicas, reforzamos nuestras capacidades técnicas y promovimos una cultura institucional orientada a la disciplina regulatoria, la transparencia y la mejora continua. Gestionamos la ciberseguridad de forma preventiva.

Durante 2025, orientamos la gestión de la ciberseguridad al fortalecimiento integral del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), bajo un enfoque preventivo, basado en riesgos y alineado con estándares internacionales y normativa nacional aplicable al sector financiero.

Como parte de este proceso, elaboramos un nuevo portafolio de riesgos alineado a los controles de la ISO

27001. Además, incorporamos riesgos emergentes vinculados a nuevas tendencias tecnológicas, como la inteligencia artificial. Asimismo, ante la entrada en vigor de nuevas disposiciones regulatorias y el aumento sostenido de las amenazas digitales, trabajamos activamente en el cumplimiento de la normativa SUGEF 10-07, la cual está relacionada con el fraude informático. Este proceso incluyó el fortalecimiento de la metodología de gestión de riesgos de seguridad de la información, así como el desarrollo y la actualización de políticas institucionales que contemplan los siguientes aspectos:



**Gestión de
inteligencia de
amenazas**



**Uso seguro de
los activos de
información**



**Cuido de
evidencias
digitales**

Cada política cuenta con sus respectivos procedimientos, lo que nos permite garantizar trazabilidad, integridad y control efectivo sobre los procesos relacionados con la protección de la información institucional.



Adicionalmente, actualizamos la matriz de aplicabilidad del SGSI, en conformidad con el Acuerdo CONASSIF 24-05 y con el Reglamento General de Gobierno y Gestión de Tecnología de Información, para asegurar la integración de los procesos APO13 (gestión de seguridad) y DSS05 (gestión de servicios de seguridad).

Fortalecimiento tecnológico y monitoreo continuo

Implementamos una herramienta de gestión de eventos e información de seguridad (SIEM), con el objetivo de fortalecer el monitoreo continuo de la infraestructura tecnológica y los sistemas de información de la cooperativa. Esta solución nos permite lo siguiente:

- Recolección de eventos de múltiples fuentes
- Correlación automatizada de la información
- Análisis avanzado de eventos de seguridad
- Detección temprana de incidentes

La implementación del SIEM amplió nuestra capacidad de respuesta ante incidentes y consolidó el modelo de monitoreo continuo.

Aunado a esto, mantuvimos el fortalecimiento de los mecanismos de cifrado de dispositivos de la población colaboradora. Así, todo nuevo ingreso recibe la instalación

del agente de encriptación de disco duro, con el fin de resguardar la confidencialidad de la información ante escenarios de pérdida, robo o acceso no autorizado. También conservamos la autenticación multifactor (MFA) en accesos a plataformas y servicios críticos, como parte de la estrategia de protección de identidad y control de accesos.

Asimismo, el equipo del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) consolidó su rol como núcleo de monitoreo y respuesta ante amenazas. Desde este equipo, elaboramos boletines informativos de inteligencia de amenazas que recopilan noticias relevantes y eventos actuales en ciberseguridad, los cuales alertan sobre los

riesgos que podrían afectar la infraestructura tecnológica de la cooperativa y las amenazas frecuentes.

Con base en las alertas técnicas generadas por sistemas de monitoreo de seguridad, ejecutamos bloqueos preventivos de indicadores de compromiso.

Adicionalmente, como parte de la mejora continua, en 2025 realizamos cuatro estudios de pruebas de vulnerabilidad, orientados a evaluar aplicaciones específicas y componentes críticos de la infraestructura tecnológica. Estas pruebas tuvieron como objetivo identificar posibles brechas y debilidades, a fin de implementar medidas correctivas oportunas.





Asimismo, realizamos pruebas de ingeniería social bajo esquemas éticos y controlados, los cuales incluyen spear phishing, vishing y simulaciones presenciales de suplantación. Este enfoque nos permitió evaluar la exposición real frente a las amenazas que explotan el factor humano.

En materia de cumplimiento externo, destaca que el Banco Central de Costa Rica (BCCR), en seguimiento a la Norma Técnica de Requisitos de Ciberseguridad para participar en el SINPE, nos informó que cumplimos con todos los requisitos solicitados.

Dado que el SINPE constituye una de las plataformas tecnológicas más relevantes del país por el volumen de operaciones que tramita, esta certificación anual representa un hito estratégico en términos de confianza y cumplimiento.

¿QUÉ INCLUYERON ESTAS PRUEBAS?





Cultura de seguridad y capacitación

Uno de los ejes más consolidados de nuestra gestión de ciberseguridad es la culturización en seguridad de la información.

Capacitación



- 10 temas de capacitación.
- Capacitamos a 215 personas colaboradoras



Campañas internas por correo

Ejercicios prácticos



Realizamos 10 ejercicios de *phishing* simulado para evaluar el nivel de conciencia y preparación frente a las amenazas reales. Estos ejercicios hicieron evidente una reducción significativa en este tipo de campañas, con respecto al año anterior, al pasar de un 1.40 % a un 0.69 %.

CULTURA DE SEGURIDAD ENTRE PERSONAS ASOCIADAS



Durante 2025, también extendimos las acciones de concientización hacia las personas asociadas, mediante la distribución de infografías sobre ingeniería social en redes sociales. Los temas se centraron en la creación de contraseñas seguras y el perfil del ciberdelincuente y sus víctimas.

Para el próximo período, continuaremos fortaleciendo el enfoque preventivo en materia de ciberseguridad mediante la actualización y el reforzamiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI). Asimismo, continuaremos impulsando el

fortalecimiento integral de los mecanismos de control y supervisión sobre el uso de los sistemas institucionales, con el propósito de reforzar la gestión de identidades y asegurar un uso adecuado y seguro de los recursos tecnológicos.

Además, como parte de la evolución tecnológica y el fortalecimiento continuo del entorno de seguridad, implementaremos una solución para la protección de la información, la cual estará orientada en identificar, monitorear y prevenir la fuga de información.



Calidad y gestión: ampliamos nuestro alcance

Durante 2025, fortalecimos nuestro Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) como herramienta estratégica para ordenar el trabajo institucional, estandarizar procesos y asegurar el cumplimiento de nuestros objetivos. Nuestro enfoque se fundamenta en los principios de la Norma ISO 9001:2015, en concordancia con los requerimientos regulatorios de la superintendencia correspondiente.

Realizamos una actualización constante de nuestra documentación interna, incluidos los reglamentos, las políticas, las guías de trabajo y los formularios. Este esfuerzo, acompañado del compromiso de las personas líderes, permitió que nuestras personas colaboradoras contaran con información clara y vigente sobre qué hacer y cómo hacerlo, facilitando el trabajo diario y haciendo los procesos más ordenados y eficientes.

Gracias a este acompañamiento, consolidamos una cultura organizacional más sólida, orientada al cumplimiento, a la disciplina operativa y a la mejora continua.

Adicionalmente, ampliamos el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad mediante la incorporación del proceso de Gestión de Cumplimiento Legal y Normativo dentro del macroproceso institucional. Esta integración representa un avance significativo, ya que nos permite gestionar el cumplimiento regulatorio de forma más

estructurada, sistemática y preventiva, al asegurar coherencia entre calidad, control interno y obligaciones normativas.

Además, durante este período, reforzamos la capacitación de la población colaboradora, especialmente de quienes se incorporaron recientemente. Estas formaciones estuvieron orientadas a la comprensión de los principios de calidad, los alcances del sistema y la forma correcta de ejecutar los procesos institucionales.

Otro logro importante, fue la recertificación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015. Este reconocimiento valida la eficacia de nuestro sistema, confirma el cumplimiento de estándares internacionales y evidencia la madurez de nuestra gestión por procesos.

Para 2026, nos hemos propuesto profundizar el fortalecimiento del sistema en varias líneas estratégicas. Como primer punto, trabajaremos en la gestión de la información gerencial y el seguimiento del Plan Estratégico, para asegurar una mayor alineación entre los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y los lineamientos emitidos por la superintendencia correspondiente.



CULTURA DE CALIDAD 2025





En línea con el fortalecimiento del macroproceso institucional, gestionaremos el traslado estructurado de la Gestión de Ciberseguridad y Seguridad de la Información al Sistema de Gestión de la Calidad, mediante la definición y documentación formal de procedimientos, instructivos, reglamentos y formularios alineados al SGC.

Asimismo, ejecutaremos un plan de capacitación dirigido a la población colaboradora de nuevo ingreso, con el objetivo de brindarle conocimiento claro sobre los principios, requisitos y alcances de la Norma ISO 9001:2015, así como los cambios de la norma.

También actualizaremos la normativa interna para incorporar recomendaciones derivadas de auditorías de calidad y, finalmente, ejecutaremos el Plan de Auditorías de Calidad con un enfoque basado en procesos, orientado a evaluar integral y sistemáticamente los procesos de negocio para verificar su eficacia, su cumplimiento normativo y su alineación con el sistema.

Cumplimiento: sistema robusto y preventivo

Durante 2025, consolidamos nuestro modelo de cumplimiento como un sistema robusto, preventivo y alineado con las mejores prácticas regulatorias en materia de prevención de legitimación de capitales, financiamiento contra el terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM). Desde la Oficialía de Cumplimiento, trabajamos bajo un enfoque



de mejora continua, fortaleciendo la relación transparente con los entes supervisores y asegurando la actualización constante frente a las exigencias del entorno financiero.

Durante el año, ejecutamos un programa de capacitación especializada obligatorio que alcanzó al 100 % de personas colaboradoras y directoras. Esta iniciativa nos permitió alinear a toda la organización con la normativa vigente en prevención de LC/FT/FPADM y, de esta manera, reforzar nuestras capacidades técnicas y fortalecer la cultura de cumplimiento.

Adicionalmente, nuestras personas directoras completaron un programa de formación especializada, liderado por el CEBS en alianza con ADEN Business School. Dicho programa tiene el objetivo de garantizar un estándar superior de idoneidad en la toma de decisiones estratégicas.

En esta misma línea, desarrollamos campañas informativas para incentivar la actualización de datos y concientizar sobre la importancia de mantener la información correcta en el core bancario.

Como parte del fortalecimiento tecnológico, realizamos ajustes estratégicos en la herramienta de actualización de datos, optimizando la trazabilidad y el seguimiento de solicitudes, así como un control de extremo a extremo.

Implementamos controles robustos de seguridad de la información para salvaguardar la integridad y confidencialidad de los datos recolectados, alineando nuestra operativa con

las mejores prácticas de ciberseguridad y protección de datos sensibles.

Asimismo, ejecutamos ajustes críticos en el sistema de monitoreo, refinando parámetros de detección para mejorar la precisión operativa e identificar patrones de riesgo de forma temprana. Esto nos permitió concentrarnos en casos de alto valor institucional.

En cuanto al monitoreo y control, demostramos una capacidad de respuesta total al atender el 100 % de las alertas generadas en el sistema Sentinel y cumplir con la totalidad de requerimientos de entes externos. Este desempeño evidencia un control integral sobre el monitoreo transaccional y la gestión de alertas.

Además, presentamos y atendimos exitosamente la auditoría externa 2024 y los requerimientos 2025, implementando las recomendaciones derivadas tanto de la auditoría interna como del ente supervisor. Estas acciones consolidaron nuestra disciplina operativa y reforzaron el control preventivo.

Adicionalmente, atendimos de manera exitosa diversos requerimientos del regulador que exigían mejoras integrales en procesos, políticas, procedimientos y sistemas. La culminación satisfactoria de estas gestiones demuestra nuestra capacidad técnica y refuerza nuestro compromiso con la mejora continua. Así, nuestra infraestructura normativa y operativa evoluciona conforme a las exigencias del ente supervisor.



Creemos en cumplimiento legal y regulatorio

El 2025 marcó un hito institucional al convertirse en el primer período de operación formal de la Unidad de Cumplimiento Legal y Regulatorio. Este proceso implicó definir la estructura metodológica, documental y operativa para que permitiera establecer una función sólida, ordenada y sostenible.

Como uno de los ajustes más importantes realizados durante el año en la función de Cumplimiento, ejecutamos la reestructuración integral del inventario normativo, alcanzando un registro de 799 requisitos regulatorios aplicables. Este instrumento se consolidó como un sistema de control preventivo que nos permite identificar, clasificar y asignar cada obligación normativa a las áreas responsables.

Asimismo, el esquema de actualización pasó de una dinámica semestral a un mecanismo de revisión continua, fortaleciendo nuestra capacidad para anticipar riesgos y garantizar la correcta aplicación de disposiciones externas. El inventario permite documentar de forma trazable el ciclo completo de cumplimiento: identificación del requisito, asignación de responsables, definición de plazos, registro del estado y respaldo documental.

Este instrumento se consolida como una herramienta estratégica para la Alta Gerencia, el Consejo de Administración y las personas responsables de procesos,

MODELO DEL SISTEMA DE CUMPLIMIENTO



pues facilita la toma de decisiones fundamentadas y el control efectivo del riesgo normativo.

Adicionalmente, realizamos una revisión exhaustiva del Código de Gobierno Corporativo, asegurando que su contenido se mantuviera plenamente alineado con las buenas prácticas internacionales, los principios de gobernanza moderna y los criterios regulatorios vigentes establecidos en el Reglamento de Gobierno Corporativo (CONASSIF 4-16).

Asimismo, completamos la evaluación de desempeño 2025 de las personas integrantes del órgano de dirección y avanzamos significativamente en la evaluación de idoneidad conforme al Acuerdo CONASSIF 15-22. También actualizamos la normativa interna, elaboramos formularios y realizamos sesiones con el Comité de Nominaciones, dejando el proceso listo para su conclusión conforme a la prórroga otorgada por la supervisión. Estas acciones fortalecieron la integridad, la transparencia y la idoneidad de nuestro órgano de dirección.



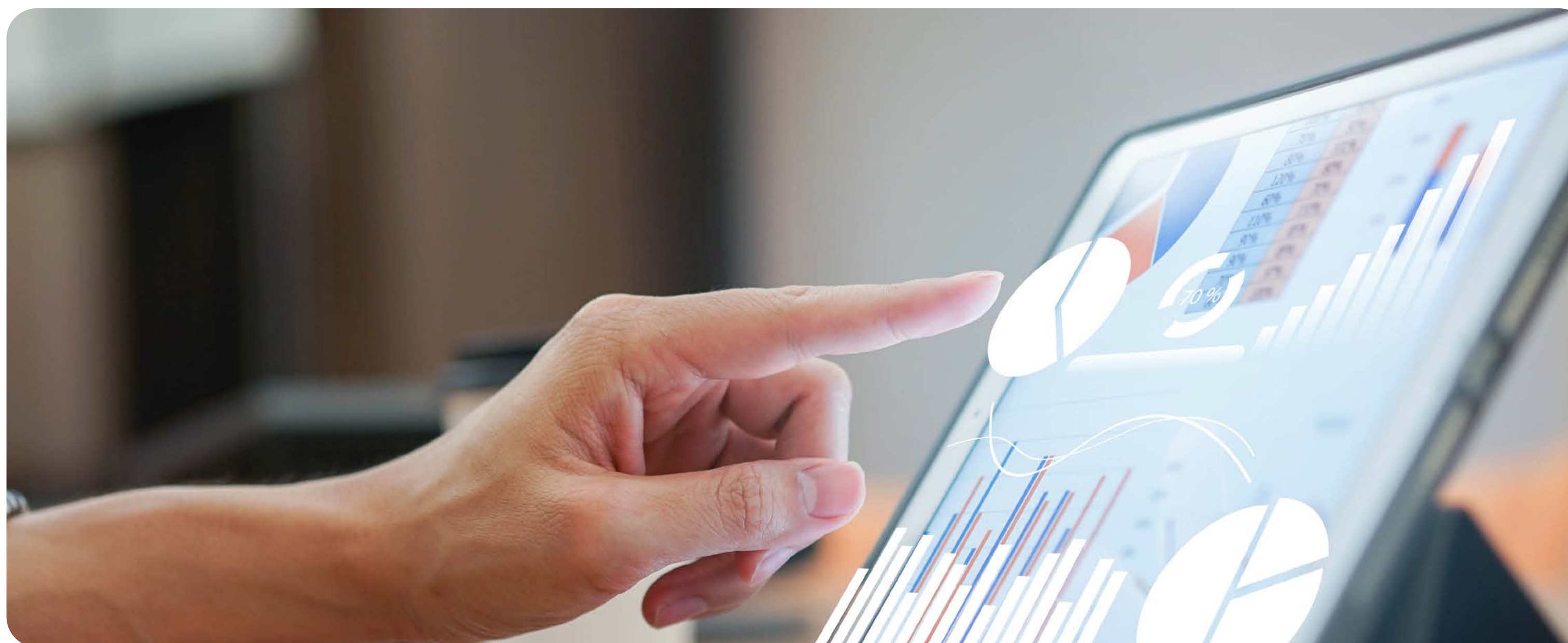
Aunado a lo anterior, otorgamos atención prioritaria al plan de acción derivado de la Supervisión Basada en Riesgos, conscientes de que una calificación adecuada bajo este enfoque es determinante para la estabilidad institucional y para sostener la credibilidad ante los entes reguladores. En este marco, se realizó un seguimiento exhaustivo a los 77 hallazgos emitidos por el supervisor, documentando responsables, plazos, evidencias y acciones de cierre correspondientes.

Al 30 de diciembre de 2025, remitimos la totalidad de las evidencias asociadas a las acciones con plazo vencido, quedando únicamente una acción pendiente, cuyo cierre está programado para febrero de 2026, lo que evidencia un compromiso institucional sólido con la atención oportuna y efectiva de las observaciones regulatorias. Este avance demuestra disciplina regulatoria, mejora continua y un compromiso institucional con la mitigación efectiva de riesgos.

En cuanto a la gestión de archivos XML, implementamos mejoras sustanciales en el proceso de generación, validación y remisión de este tipo de archivos, exigidos por la normativa supervisora. Como resultado, incrementamos la precisión y confiabilidad de la información remitida, lo cual redujo significativamente el riesgo de rechazos e inconsistencias.

Estas acciones consolidaron una imagen de la cooperativa como entidad seria, organizada y comprometida con la normativa, favoreciendo una relación supervisora positiva. Para el próximo período seguiremos afianzando un modelo de cumplimiento más eficiente, preventivo y estratégico.

SUPERVISIÓN BASADA EN RIESGOS



Evolucionamos hacia una auditoría basada en datos

Durante 2025, nuestra auditoría interna evolucionó hacia un modelo basado en riesgos, orientado a la supervisión de procesos críticos y al refuerzo del sistema de control interno. Nuestro enfoque se centró en migrar de las revisiones tradicionales hacia esquemas de análisis apoyados en datos, así como la automatización y la coordinación transversal con las áreas de Riesgos, Tecnología y Administración.

La auditoría basada en riesgos nos permitió priorizar los procesos con mayor exposición, integrar técnicas de análisis de datos en las revisiones y adoptar un enfoque preventivo que contribuya a identificar desviaciones antes de que se materialicen en impactos financieros, operativos o reputacionales.

Uno de los principales avances del año fue la consolidación del uso de herramientas automatizadas y macros especializadas que nos permitieron profundizar las revisiones técnicas. Mediante estas herramientas, logramos detectar, con mayor precisión y oportunidad, patrones inusuales, variaciones en cálculos normativos y posibles riesgos operativos.





La incorporación de análisis automatizados fortaleció el monitoreo continuo y elevó la calidad de nuestras revisiones, permitiéndonos ampliar el alcance sin incrementar proporcionalmente la carga operativa. El impacto de esta evolución fue claro: mayor eficiencia en la supervisión, mayor capacidad de detección temprana y reducción del riesgo de eventos no identificados.

Aunado a esto, invertimos en capacitación especializada para robustecer nuestras capacidades técnicas, particularmente en áreas estratégicas como ciberseguridad, prevención del fraude y análisis avanzado de riesgos.

También ampliamos conocimientos en auditoría forense, especialización en ciberseguridad y gobierno de TI, con lo que fortalecimos nuestra capacidad para auditar entornos tecnológicos complejos y regulados. Además, mantuvimos el 100 % de certificaciones vigentes en riesgos, asegurando un estándar técnico sólido en la ejecución de nuestras funciones. Estas acciones incrementaron nuestra preparación ante escenarios de fraude, incidentes tecnológicos y cambios regulatorios exigentes.

En cuanto a cambios regulatorios, durante este período, comenzaron a regir disposiciones relacionadas con gobierno de TI y ciberseguridad, lo cual elevó los requisitos en materia de madurez tecnológica, gestión de vulnerabilidades y continuidad del negocio.

Otro hito de este año fue la consolidación del sistema automatizado, implementado en 2024, para el seguimiento de las recomendaciones de auditoría. Este sistema nos

permitió generar alertas y recordatorios automáticos, emitir reportes por área, preparar informes dirigidos al ente regulador y visualizar métricas en tiempo real. La automatización mejoró significativamente la visibilidad para la dirigencia institucional, redujo el tiempo operativo manual y fortaleció la comunicación con las áreas auditadas.

Para 2026, proyectamos expandir la automatización a nuevos procesos de auditoría, con el fin de incrementar la eficiencia y cobertura. Incorporaremos análisis predictivo para anticipar riesgos operativos, crediticios y tecnológicos, por lo que evolucionaremos hacia un modelo de supervisión más prospectivo.

También fortaleceremos la auditoría tecnológica avanzada, al incluir revisiones más profundas de ciberseguridad e infraestructura tecnológica. Además, migraremos nuestras herramientas hacia plataformas analíticas más robustas que permitan integrar inteligencia artificial aplicada al análisis de datos.

Finalmente, reforzaremos la cultura de control interno mediante una comunicación efectiva con las áreas auditadas, promoviendo un enfoque preventivo y colaborativo que consolide la tercera línea de defensa.



Enfoque de gestión y madurez institucional: gestión integral de riesgos

Para Coopecaja, la gestión integral de riesgos representa el eje articulador de nuestro sistema de control interno. Dentro de su gestión, la Unidad Administradora Integral de Riesgos (UAIR) juega un papel central en la consolidación de un enfoque preventivo, estructurado y alineado con las mejores prácticas regulatorias. Gracias a esto, fortalecemos nuestra capacidad de anticipar, gestionar y mitigar riesgos de forma transversal en toda la cooperativa.

Durante este período, reforzamos significativamente la cultura de riesgos mediante campañas informativas y un acompañamiento cercano en el cumplimiento del curso de gestión de riesgos. Este esfuerzo no solo buscó el cumplimiento regulatorio, sino que también buscaba desarrollar criterio técnico en las personas colaboradoras, así como consolidar la responsabilidad del propietario del riesgo en cada área.

CULTURA DE RIESGOS

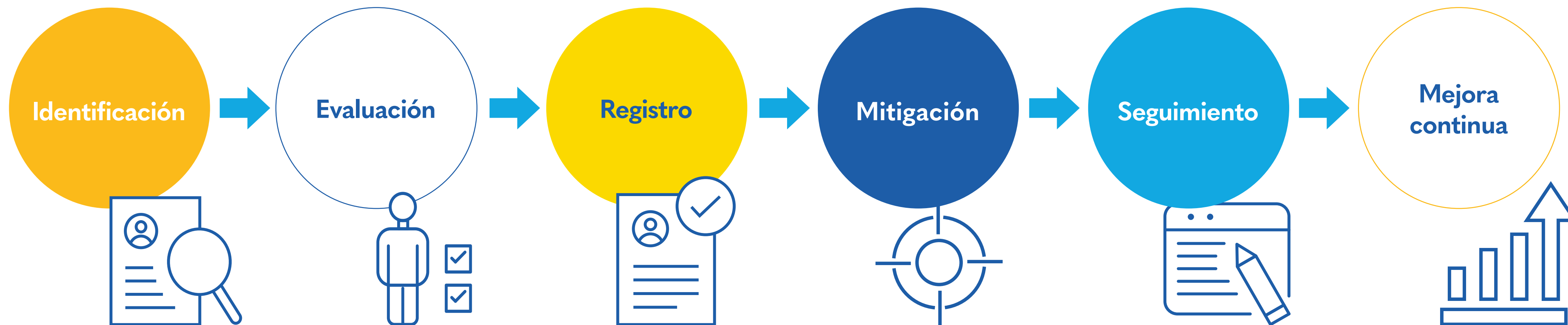




Además, consolidamos un proceso estructurado de identificación y análisis de riesgos potenciales. Gracias a esta mayor claridad sobre la exposición institucional, elevamos la madurez del sistema de control interno y reforzamos la prevención como principio rector de la gestión.



CICLO DE GESTIÓN DE RIESGOS





Aunado a lo anterior, durante 2025, consolidamos avances relevantes con respecto al uso de la herramienta tecnológica para el reporte y seguimiento de incidentes. También introdujimos mejoras en la seguridad de acceso y brindamos acompañamiento permanente a todas las áreas, con el propósito de garantizar reportes más precisos y oportunos.

En consonancia con lo anterior, también dimos seguimiento e implementación a diversos planes de acción orientados a fortalecer la continuidad operativa, la seguridad de la información, la estabilidad tecnológica y los controles en procesos sensibles. Estas acciones elevaron la robustez del sistema de control interno y consolidaron una gestión orientada a la mitigación efectiva y oportuna.

Además de la consolidación de la herramienta de incidentes y la implementación del XML ICL, nos encontramos desarrollando una nueva herramienta de backtesting para el riesgo de crédito, cuyo objetivo es generar análisis más profundos y fortalecer la capacidad técnica y analítica del área. Esta herramienta nos permitirá validar modelos y proyecciones, con el fin de contribuir a una toma de decisiones más robusta y basada en evidencia.

Para 2026, priorizaremos el fortalecimiento de la calidad y consistencia de la información de riesgos mediante la depuración de matrices, la actualización del inventario de controles y la estandarización de criterios de evaluación en todas las áreas. Asimismo, profundizaremos en la cultura de riesgos a través de una estrategia de comunicación continua y capacitaciones focalizadas alineadas con nuevas disposiciones normativas.

ACCIONES DESTACADAS

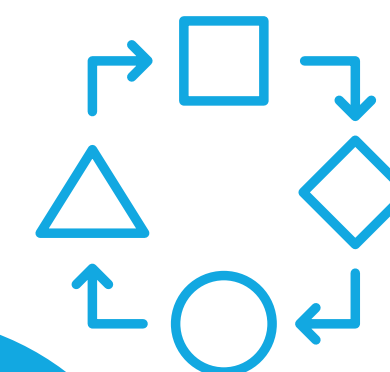


MAYOR DE CONSOLIDACIÓN Y CONSISTENCIA

Registramos 76 incidentes a través de la plataforma. Este año el uso de la herramienta tecnológica para el reporte y seguimiento de incidentes mostró un nivel mayor de consolidación y consistencia, en comparación con 2024 que registramos 93 incidentes.



FORTALECIMOS LA SEGURIDAD DE ACCESO



MEJORAMOS LA TRAZABILIDAD DEL CICLO DE VIDA DEL INCIDENTE



Dimensión
Social



Capital Humano

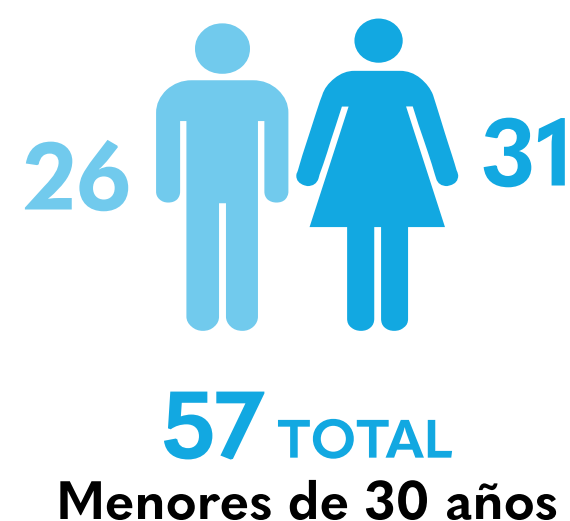
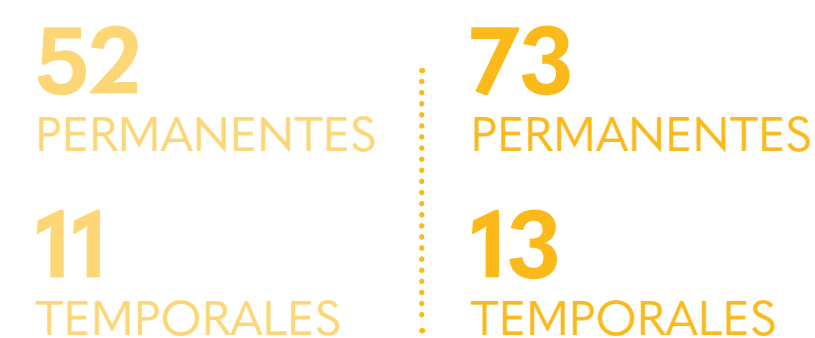
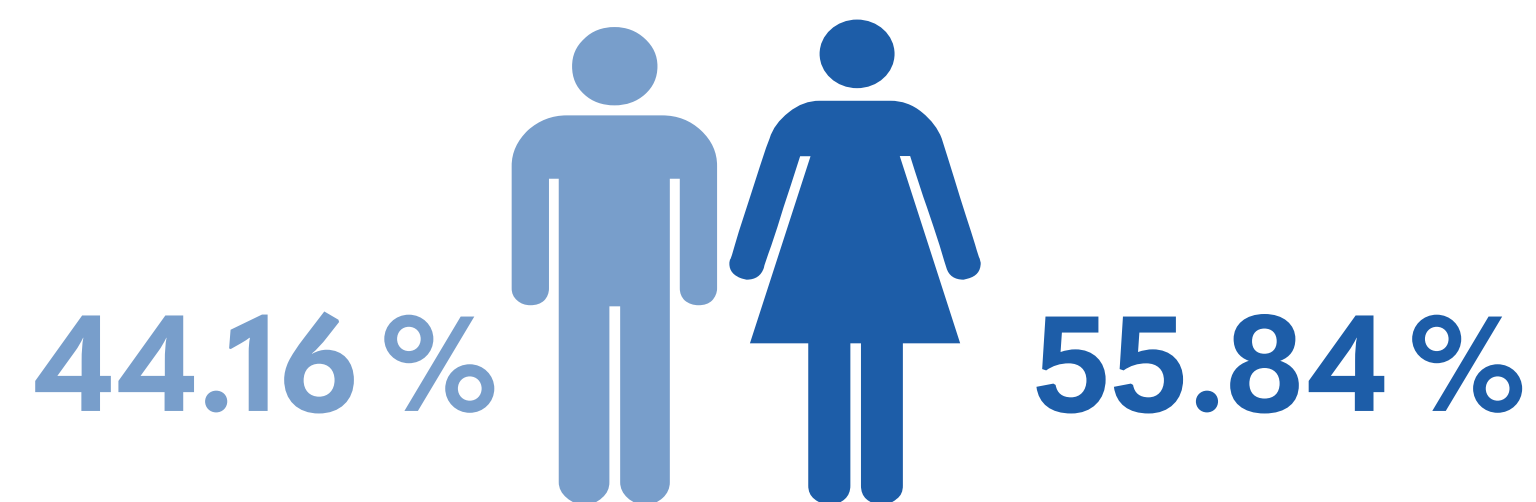
El talento humano constituye uno de los pilares fundamentales para la sostenibilidad y el desempeño de la cooperativa, ya que nuestro equipo no solo ejecuta la estrategia institucional, sino que encarna los valores cooperativos en cada interacción con las personas asociadas y en cada proceso interno.

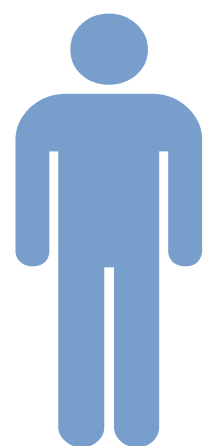
Durante 2025, consolidamos una gestión del talento orientada a la equidad, la estabilidad organizacional y el desarrollo profesional. Promovimos un entorno laboral inclusivo, con oportunidades de crecimiento, movilidad interna y fortalecimiento continuo de capacidades. De esta manera, procuramos que cada persona colaboradora encuentre en la cooperativa un espacio de proyección y bienestar.

Este año la cooperativa estuvo conformada por 233 personas colaboradoras, con una distribución de género que reafirma nuestro compromiso con la equidad y la inclusión.

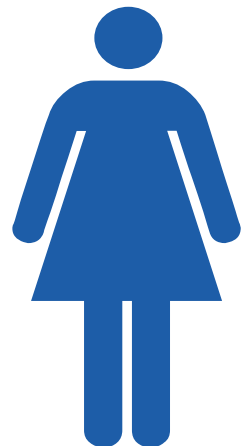
Aunado a la composición demográfica de nuestro equipo, resulta clave analizar cómo gestionamos el talento a lo largo del año. La estabilidad, las nuevas incorporaciones y los movimientos internos reflejan no solo cifras operativas, sino también las decisiones estratégicas orientadas a fortalecer nuestra capacidad institucional.

233 TOTAL
personas colaboradoras





40.28 %



59.72 %

75
contrataciones
(acumulado 2025)

Estos datos reflejan la estabilidad del equipo y nuestro esfuerzo continuo por consolidar un entorno laboral positivo y sostenible.

Asimismo, como parte de nuestra estrategia de gestión de talento, establecimos la movilidad interna como una práctica prioritaria para el desarrollo profesional y la proyección de nuestras personas colaboradoras. Así, para este periodo, cubrimos el 30 % de las plazas vacantes con talento interno, lo cual se tradujo en 17 oportunidades de crecimiento dentro de la cooperativa.





Esta práctica representa una apuesta estratégica por reconocer el desempeño, fortalecer la motivación y generar trayectorias profesionales sostenibles. Al promover el ascenso y la movilidad interna, impulsamos el desarrollo de competencias, reforzamos el sentido de pertenencia y enviamos un mensaje claro de confianza en nuestro equipo. Además, esta dinámica facilita procesos de adaptación más ágiles, preserva el conocimiento institucional y contribuye a la continuidad operativa.

Estas acciones de fortalecimiento interno no solo impactan el crecimiento profesional, sino también la percepción del entorno laboral y la cultura organizacional. Por esta razón, complementamos la gestión del talento con una medición sistemática del clima y, por primera vez, de nuestra cultura institucional.

La medición de clima obtuvo una calificación de **87 puntos, superior en 10 puntos al promedio del mercado según el proveedor del estudio**. A partir de estos resultados, nos encontramos en la fase de planificación de las líneas estratégicas a desarrollar, las cuales incluyen iniciativas vinculadas a capacitación, liderazgo y bienestar integral de nuestras personas colaboradoras.

Estos datos refuerzan la importancia de continuar invirtiendo en el desarrollo de capacidades y en el aprendizaje continuo. Por tanto, consideramos que la capacitación es una herramienta clave para sostener el desempeño y la transformación de nuestra cooperativa.

Desarrollo del talento humano

En coherencia con este enfoque, fortalecimos nuestra estrategia de capacitación y desarrollo como un eje clave para potenciar el talento humano, la sostenibilidad organizacional y la mejora continua. Durante 2025, impartimos 2 130 horas de capacitación a través de distintas acciones formativas, las cuales fueron dirigidas a las 233 personas colaboradoras de la cooperativa.

Este resultado refleja nuestro esfuerzo para promover el aprendizaje y la actualización de competencias a lo largo de toda la organización.

En términos de ejecución, alcanzamos un alto nivel de cumplimiento del Plan Anual de Capacitación, con una aplicación consistente tanto de las acciones programadas como del presupuesto aprobado, lo que evidencia una alta alineación entre la planificación y la implementación, así como una gestión eficiente y responsable de los recursos.





2 130 horas de capacitación

91.4% de ejecución del plan anual

86 acciones formativas

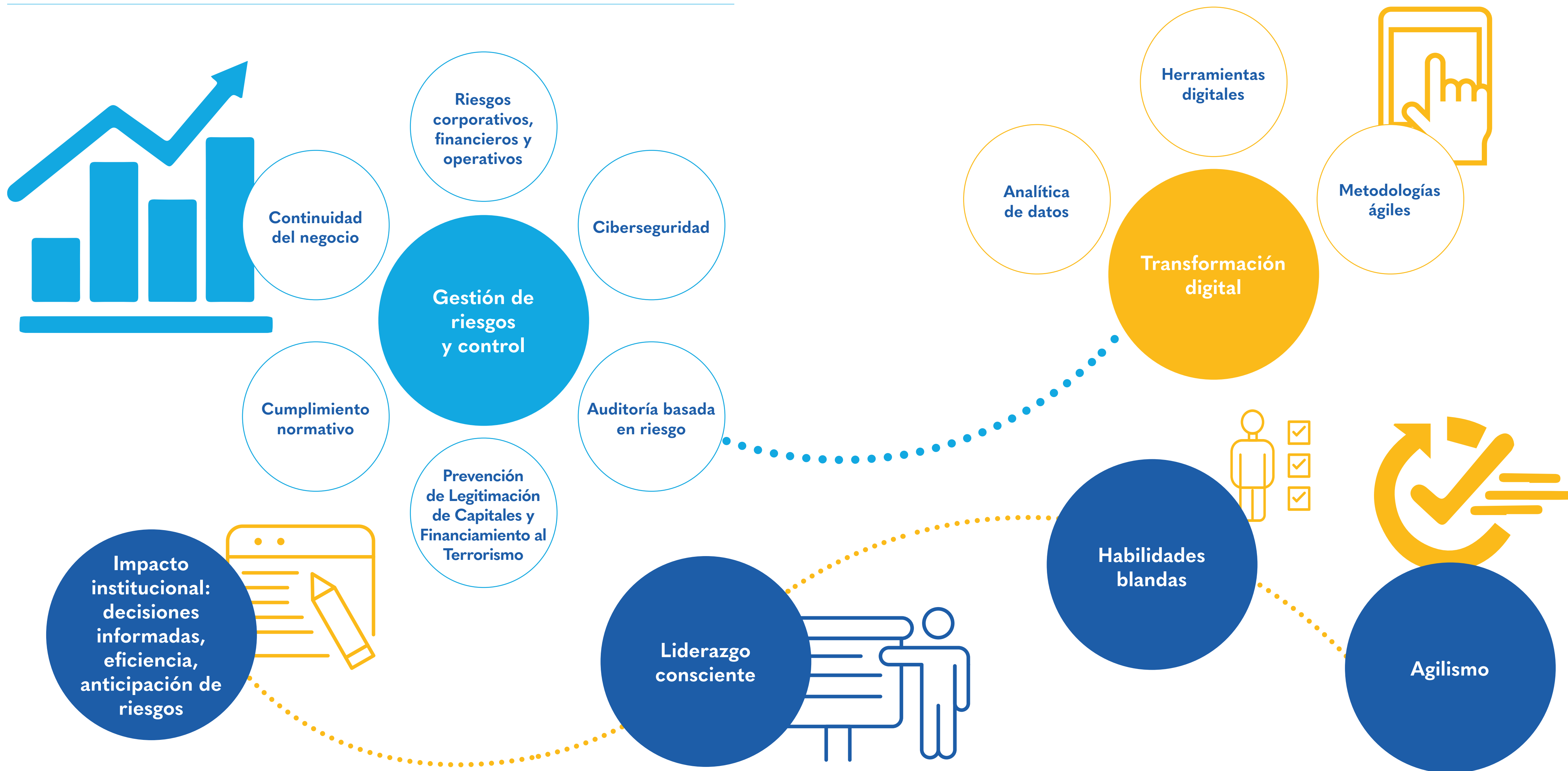
308 experiencias de aprendizaje

100% del personal capacitado





PRINCIPALES ENFOQUES DEL PLAN DE CAPACITACIÓN





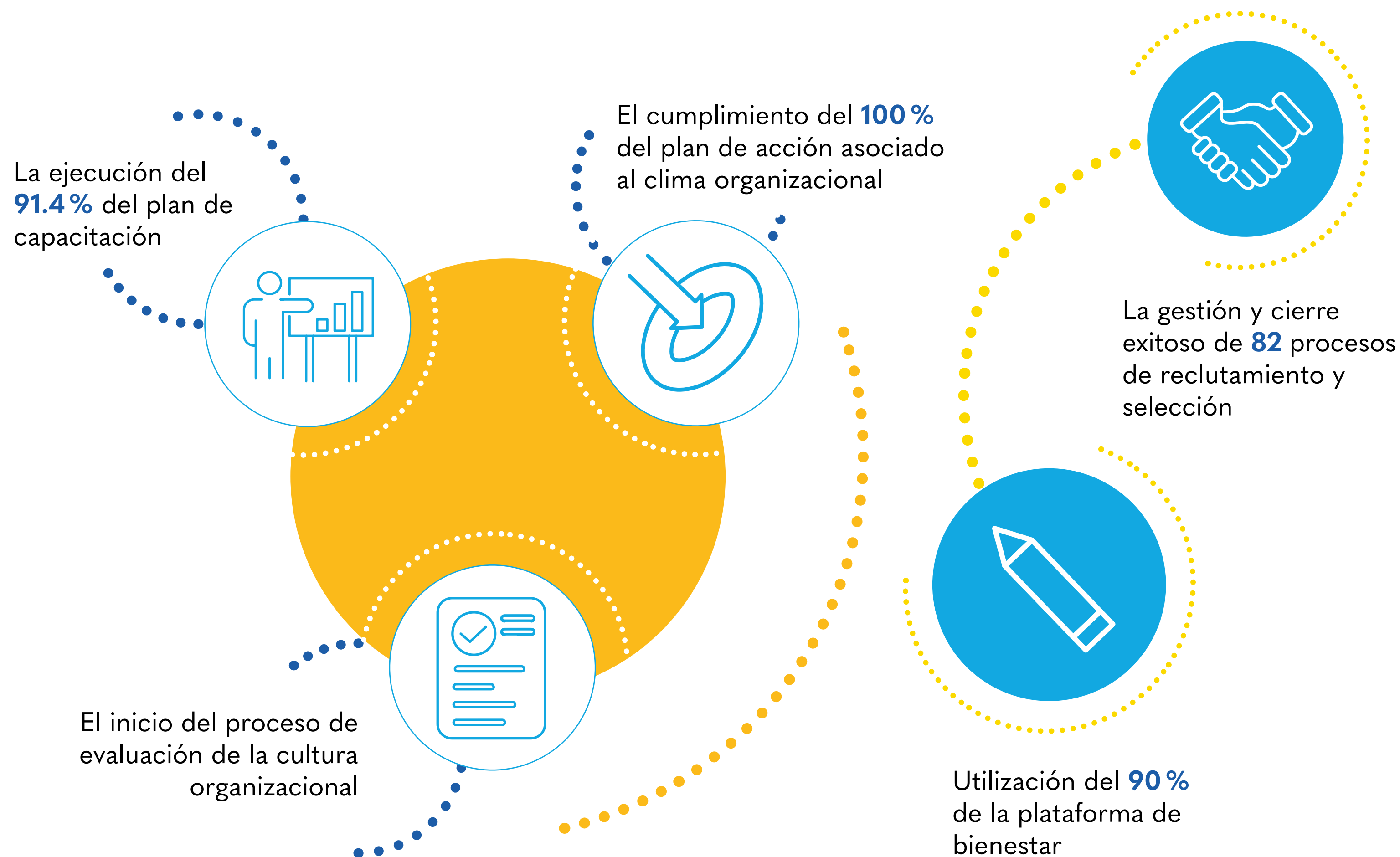
Además, fortalecimos de manera integral las competencias institucionales clave para la sostenibilidad, la gestión del riesgo y la competitividad de Coopecaja, orientando las acciones formativas al fortalecimiento de la cultura de control, prevención y toma de decisiones informada.

De forma paralela, el plan impulsó la transformación digital y el uso estratégico de la analítica de datos, incorporando capacitaciones en analítica, herramientas digitales y metodologías ágiles. Estas iniciativas nos permitieron fortalecer la capacidad institucional para analizar información relevante, optimizar procesos, anticipar riesgos, mejorar la eficiencia operativa y responder de manera oportuna a las necesidades del negocio y del nuevo consumidor financiero.

Además de estas acciones formativas presenciales y especializadas, fortalecimos nuestras plataformas digitales de aprendizaje como un complemento estratégico para ampliar el acceso al conocimiento.

Como parte de este proceso, potenciamos el alcance de la Universidad Virtual Cooperativa. Las rutas formativas fueron asignadas al 100% del personal como parte de su programa formal de capacitación, asegurando el acceso a contenidos formativos en todos los niveles de la organización y promoviendo el aprovechamiento de plataformas virtuales como un complemento estratégico para el desarrollo profesional.

LOGROS RELEVANTES EN DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO





Bienestar para nuestro equipo de personas colaboradoras

La gestión del talento no se limita al desarrollo de competencias técnicas y estratégicas. Reconocemos que el desempeño sostenible requiere un enfoque integral que contemple también el bienestar emocional, social y financiero de nuestras personas colaboradoras.

Así, en el marco de nuestra estrategia de bienestar integral, desarrollamos acciones específicas para mejorar la comunicación y divulgación de los beneficios existentes,

con el fin de incrementar su conocimiento y utilización por parte del personal. Dichas acciones permitieron la promoción continua de la plataforma de bienestar de la persona colaboradora y la ejecución de charlas en diversas temáticas, las cuales fueron dirigidas tanto a las personas colaboradoras como a sus familias.

De manera complementaria, continuamos reforzando la plataforma de bienestar de la persona colaboradora, que incluye el acceso a especialistas en psicología, asesoría legal, nutrición y finanzas. Durante 2025, esta plataforma registró 168 visitas, con una retroalimentación positiva por parte de las personas usuarias.



ESFUERZOS PARA EL BIENESTAR DE LAS PERSONAS COLABORADORAS 2025





Programa +Prósperos

En línea con este enfoque integral, desarrollamos iniciativas específicas orientadas a atender situaciones de vulnerabilidad que pueden afectar la estabilidad y calidad de vida de nuestro equipo.

Bajo esta lógica, en 2024, diseñamos el programa +Prósperos, orientado a nuestro público interno. Su objetivo es identificar y atender situaciones de vulnerabilidad que inciden en el bienestar integral de las personas colaboradoras, mediante asesorías internas y referencia a profesionales externos para atender necesidades específicas.

Iniciamos con la medición del Índice de Pobreza Multidimensional Empresarial (IPMe), la cual fue realizada en conjunto con la Asociación Horizonte Positivo y contó con una participación voluntaria del 60% de la planilla. A partir de los resultados obtenidos, en 2025 implementamos un plan de trabajo estructurado en seis áreas de intervención, que combinan acciones preventivas, de acompañamiento especializado y de fortalecimiento de capacidades.

En 2026, continuaremos implementando las acciones relacionadas con estos 6 ejes, siendo nuestra meta la aplicación de un nuevo censo IPMe para evaluar el impacto en la población de las personas colaboradoras a partir de las medidas realizadas.



Mentorías financieras

Sesiones individuales de mentoría financiera para el análisis y ordenamiento de deudas, elaboración de presupuestos familiares, fomento del ahorro y orientación en inversiones.



Salud mental general

Sesiones abiertas sobre salud mental con profesionales capacitados y promoción de espacios de bienestar para el autocuidado y la recreación en Oficinas Centrales.



Asesoría social

Sesiones informativas especializadas sobre acceso a beneficios del Estado, incluyendo Seguro Social para familiares y acompañamiento en la identificación de derechos y opciones disponibles.



Salud mental focalizada

Atención individual, canalización de casos a nuestro programa integral de apoyo al bienestar y derivaciones externas cuando se identifican necesidades específicas de acompañamiento.



Salud financiera

Talleres de Bienestar Financiero orientados al fortalecimiento de competencias para asesorar en el uso adecuado de los productos financieros de la cooperativa y la toma de decisiones informadas.



Vivienda

Evaluación de condiciones de vivienda por parte de trabajo social y articulación con los recursos del programa de inversión social para la atención de casos priorizados.







Diversidad e inclusión

Complementariamente, nuestra estrategia incorpora un enfoque transversal de respeto, equidad y no discriminación, los cuales son elementos esenciales para consolidar una cultura organizacional inclusiva y coherente con nuestros valores.

En cuanto a la participación femenina en la organización, al cierre de 2025 las mujeres representaron el 56% del total de personas colaboradoras, lo que evidenció un incremento con respecto al periodo anterior. La distribución por nivel organizacional nos permite una lectura integral de la participación de las mujeres dentro de nuestra estructura organizativa. Asimismo, constituye un insumo relevante para el seguimiento de los compromisos en materia de equidad de género establecidos en nuestra estrategia ASG.

Además, mantuvimos activos los mecanismos institucionales orientados a la prevención, atención y denuncia de situaciones de acoso, discriminación u otras conductas contrarias a nuestros valores organizacionales. A su vez, contamos con un repositorio documental que incluye la Política de Acoso Laboral, donde se establece el canal institucional correspondiente para la recepción y gestión de denuncias relacionadas con acoso, discriminación y otros temas afines.

PERSONAS COLABORADORAS POR GÉNERO Y NIVEL DE PUESTO					
Nivel	Total de personas trabajadoras		% participación		
	 Hombre	 Mujer	Total	 % Hombre	 % Mujer
Gerencia y Jefaturas	8	9	17	47%	53%
Supervisores	11	5	16	68%	32%
Administrativos	85	116	201	42%	58%
Total	104	129	233	44%	56%



También, para cerrar el mes de marzo, en el marco del Programa de Diversidad, Equidad e Inclusión, realizamos el evento “Rompiendo techos de cristal”, un espacio de reflexión y diálogo orientado a visibilizar las barreras estructurales que aún enfrentan muchas mujeres para acceder a posiciones de liderazgo en el ámbito profesional y personal.

La actividad tuvo como propósito cuestionar estereotipos, analizar los llamados “techos de cristal” y promover una cultura organizacional y social más equitativa. Contamos con la participación de Andrea Segura, consultora experta en temas de género.

Aunado a ello, por cuarto año consecutivo ratificamos nuestra adhesión a la Declaración para erradicar la

discriminación contra personas LGBTIQ+, en conjunto con más de 100 empresas y organizaciones de Costa Rica, en coherencia con nuestros valores institucionales y nuestra gestión de sostenibilidad en la dimensión social.

Mediante la firma anual, asumimos diez principios orientados a la promoción de los Derechos Humanos en toda la cadena de valor, la prevención de la discriminación y la implementación de mecanismos efectivos de denuncia. Estos principios se traducen en acciones afirmativas en capacitación, comunicación, mercadeo, liderazgo inclusivo y visibilidad institucional.

Nuestro compromiso contempla un proceso anual de rendición de cuentas, en el cual revisamos avances, reportamos los logros del periodo y definimos nuevas

metas. Los compromisos correspondientes al periodo junio 2025-junio 2026 serán evaluados y comunicados en el próximo reporte.

La adhesión a estos principios se comunica a través de nuestros canales oficiales y se incorpora en los procesos de reclutamiento y selección.

También formamos parte de la comunidad In Nexum. Esta iniciativa nace de la articulación entre la experiencia de Voces Vitales Costa Rica en liderazgo, equidad de género y trabajo multisectorial y el enfoque de Efecto Boomerang en desarrollo humano, inclusión, transformación organizacional y cultura. Esta se constituye como un espacio de encuentro, diálogo y aprendizaje colectivo que reúne a personas y organizaciones que lideran o impulsan estrategias de diversidad, equidad, inclusión y sostenibilidad (DEI) en Costa Rica, entre ellas Coopecaja.

Nuestra participación en esta comunidad ha enriquecido el intercambio de experiencias y reflexiones, ya que hemos compartido avances, desafíos y aprendizajes en materia de DEI, al tiempo que participamos de forma constante en espacios formativos y de diálogo. Esta vinculación nos ha permitido fortalecer nuestras capacidades técnicas y estratégicas, dar visibilidad a nuestras iniciativas internas y generar alianzas valiosas con organizaciones comprometidas con la construcción de entornos más inclusivos y sostenibles.

De esta manera, reafirmamos nuestro compromiso con la mejora continua y con la consolidación de ecosistemas organizacionales más equitativos y responsables en el país.

COMPROMISOS ASUMIDOS PARA EL PERIODO 2025-2026

COMUNICACIÓN PÚBLICA DE NUESTRA ADHESIÓN EN LOS PROCESOS DE RECLUTAMIENTO



CURSO OBLIGATORIO SOBRE DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN PARA NUEVAS PERSONAS DELEGADAS Y PARA PERSONAS COLABORADORAS





Mujeres On, en alianza con Coca-Cola FEMSA

Este enfoque colaborativo también se traduce en alianzas estratégicas orientadas al empoderamiento económico y social de las mujeres en distintos sectores productivos del país. Por ello, en 2025, establecimos una alianza con Coca-Cola FEMSA para apoyar el programa Mujeres On, la cual es una iniciativa orientada al fortalecimiento del bienestar y el desarrollo empresarial de mujeres micro y pequeñas empresarias del sector de alimentos, bebidas y comercio.

El programa contó con la participación de 184 mujeres de diversas regiones de todo el país. Del total de participantes, el 66% son jefas de hogar y el 64% son dueñas únicas de sus negocios, lo que evidencia la relevancia de este tipo de iniciativas para el fortalecimiento de la autonomía económica y la resiliencia de los hogares.

A partir del diagnóstico realizado, identificamos como principales necesidades la educación financiera y contable (85%) y el acceso a financiamiento (70%) como eje prioritario para el crecimiento empresarial. Como aliado estratégico, Coopecaja brindó sesiones de capacitación en educación financiera y puso a disposición de las participantes opciones de financiamiento a través del crédito PYME, con el objetivo de facilitar el crecimiento de sus negocios. En la primera etapa, se realizaron sesiones de capacitación con 53 participantes y una sesión informativa sobre crédito Pyme con 35 asistentes.

Este tipo de alianzas demuestran el poder de la colaboración para generar oportunidades reales y sostenibles, especialmente para las mujeres que enfrentan múltiples barreras para consolidar y hacer crecer sus emprendimientos. Cuando organizaciones

como Coopecaja y Coca-Cola FEMSA unen capacidades, no solo se amplía el alcance de los programas, sino que también se fortalece la calidad del acompañamiento, al integrar formación, acceso a herramientas financieras y acompañamiento estratégico.





De forma complementaria a nuestras alianzas externas, fortalecimos nuestras propias iniciativas institucionales dirigidas a las mujeres vinculadas a la cooperativa. El programa Mujeres+ Coopecaja se consolidó como una de nuestras prioridades estratégicas en materia de bienestar social, inclusión y desarrollo económico.

Este programa, anteriormente denominado Mujer Coopecaja, evolucionó tanto en su denominación como en su identidad, fortaleciendo su posicionamiento como un espacio de conexión, acompañamiento, capacitación y crecimiento para las mujeres vinculadas a la cooperativa.

A través de Mujeres+ Coopecaja impulsamos una comunidad orientada a la generación de redes de apoyo y al desarrollo de capacidades, con un enfoque relevante, aunque no exclusivo, en la empresarialidad. Este eje se complementa con contenidos en educación financiera, desarrollo de habilidades y bienestar integral, al promover estilos de vida auténticos, plenos y sostenibles.

Asimismo, debido al gran éxito de Mujer Emprendedora Coopecaja desarrollado en el periodo anterior, este año pusimos a disposición de la comunidad el programa de capacitación Acelera Tus Ventas (ATV), cuyo propósito es fortalecer las habilidades comerciales y estratégicas de emprendimientos liderados por mujeres.

+300

Mujeres participantes

Modalidades flexibles

Asincrónica y sincrónica



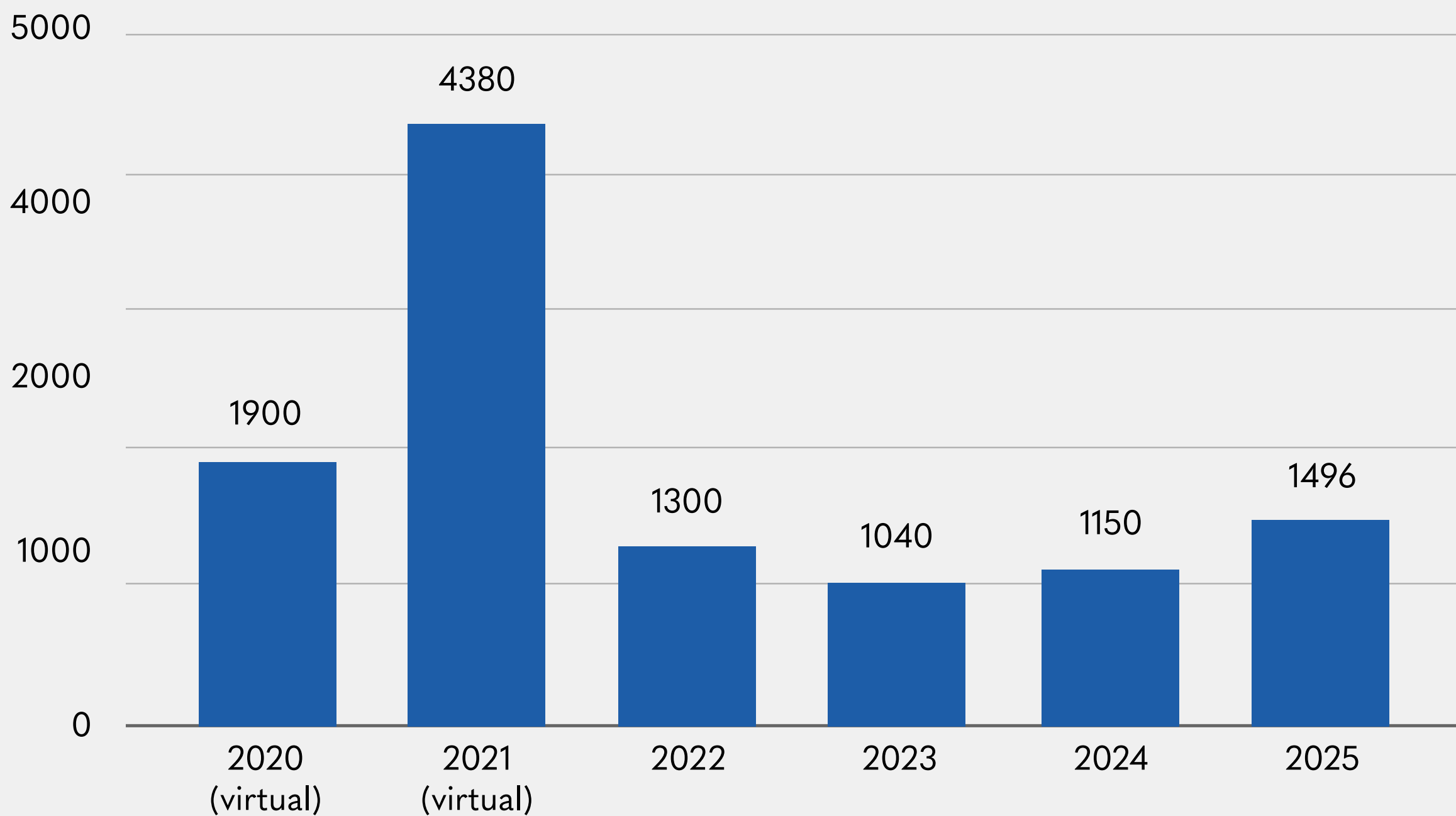
ATV se estructuró en sesiones virtuales, tanto sincrónicas como asincrónicas, y un taller presencial de cierre, impartidos por especialistas de alto nivel. Los contenidos abordaron tanto habilidades técnicas como blandas, con el objetivo de impulsar las ventas y generar nuevas oportunidades de crecimiento empresarial.

De forma complementaria, desarrollamos una agenda amplia de actividades orientadas al fortalecimiento del vínculo, el aprendizaje y el bienestar de la comunidad Mujeres+ Coopecaja. El alcance acumulado evidencia el interés y la participación activa de la comunidad.





ALCANCE DE MUJERES + COOPECAJA DESDE SU CREACIÓN



Durante 2025, ejecutamos **13 eventos** y alcanzamos a **1 496 mujeres**





Mujeres+ Coopecaja representa una apuesta estratégica de alto valor para la cooperativa. Actualmente, el 53% de nuestra base asociativa está conformada por mujeres, lo que posiciona a este segmento como mayoritario y clave para el fortalecimiento de la relación, la lealtad y el crecimiento sostenible de Coopecaja.

Diversos análisis del sector financiero señalan el creciente protagonismo de las mujeres en la administración de activos y en la toma de decisiones económicas, así como una mayor orientación hacia la planificación financiera y la gestión prudente del riesgo. Desde una perspectiva social y de sostenibilidad, impulsar la autonomía económica y la inclusión financiera de las mujeres genera beneficios que trascienden el ámbito individual, fortalecen la resiliencia de los hogares y contribuyen al cierre de brechas.



En este contexto, Mujeres+ Coopecaja no solo responde a la composición real de nuestra base asociativa, sino que también refuerza nuestro compromiso con el desarrollo integral de las mujeres y la generación de oportunidades a largo plazo.

Adicionalmente, mantenemos un vínculo cercano y permanente con la comunidad Mujeres+ Coopecaja, a través de canales que facilitan la comunicación, el acompañamiento y la construcción colectiva.

Los resultados alcanzados durante el periodo evidencian la consolidación progresiva de este canal y la pertinencia de continuar profundizando sus espacios de aprendizaje y conexión.

Para el próximo periodo, nos comprometemos a dar continuidad al fortalecimiento de Mujeres+ Coopecaja mediante una agenda bimensual de sesiones virtuales gratuitas, concebidas como espacios de aprendizaje, intercambio y construcción colectiva de conocimiento. Estas sesiones estarán orientadas al desarrollo de habilidades empresariales, financieras y de bienestar integral, con un enfoque práctico y aplicable.

Asimismo, continuaremos dinamizando la comunidad digital mediante contenido de valor, acompañamiento cercano y espacios formativos accesibles y oportunos, con el fin de consolidar un ecosistema que favorezca el crecimiento sostenido, la conexión entre las participantes y el fortalecimiento de sus proyectos y trayectorias personales.



Bienestar social

Compromiso con el bienestar

Este es uno de los pilares esenciales de nuestro modelo cooperativo. Nuestra gestión en esta materia integra dos dimensiones complementarias: por un lado, el otorgamiento de beneficios sociales que atienden necesidades específicas —como salud, educación, desastres naturales y situaciones de duelo—; y, por otro, la canalización estratégica de recursos hacia iniciativas con impacto social sostenible. Esta articulación nos permite responder tanto a contingencias individuales como a desafíos colectivos, lo que refuerza la solidez del vínculo cooperativo.

Beneficios sociales

Mantuvimos nuestro compromiso con el bienestar integral de las personas asociadas y sus familias, al consolidar nuestro modelo de beneficios sociales como un pilar clave de nuestra gestión social. En este periodo conservamos las cuatro categorías de beneficios definidas por la cooperativa, garantizando la continuidad, la equidad y el acceso oportuno a estos apoyos.



Gastos médicos

Desastres naturales









Defunción

Incentivos estudiantiles





RESULTADOS BENEFICIOS SOCIALES, 2025

	Personas beneficiadas		Inversión (millones)	
			2024	2025
 GASTOS MÉDICOS TOTAL 2457	837	1620	€145.5	€169.0
 DEFUNCIÓN TOTAL 560	228	332	€45.8	€50.9
 DESASTRE NATURAL TOTAL 27	13	14	€10.4	€5.5
 INCENTIVO ESTUDIANTIL TOTAL 2053	673	1380	€119.9	€130.9

INVERSIÓN TOTAL

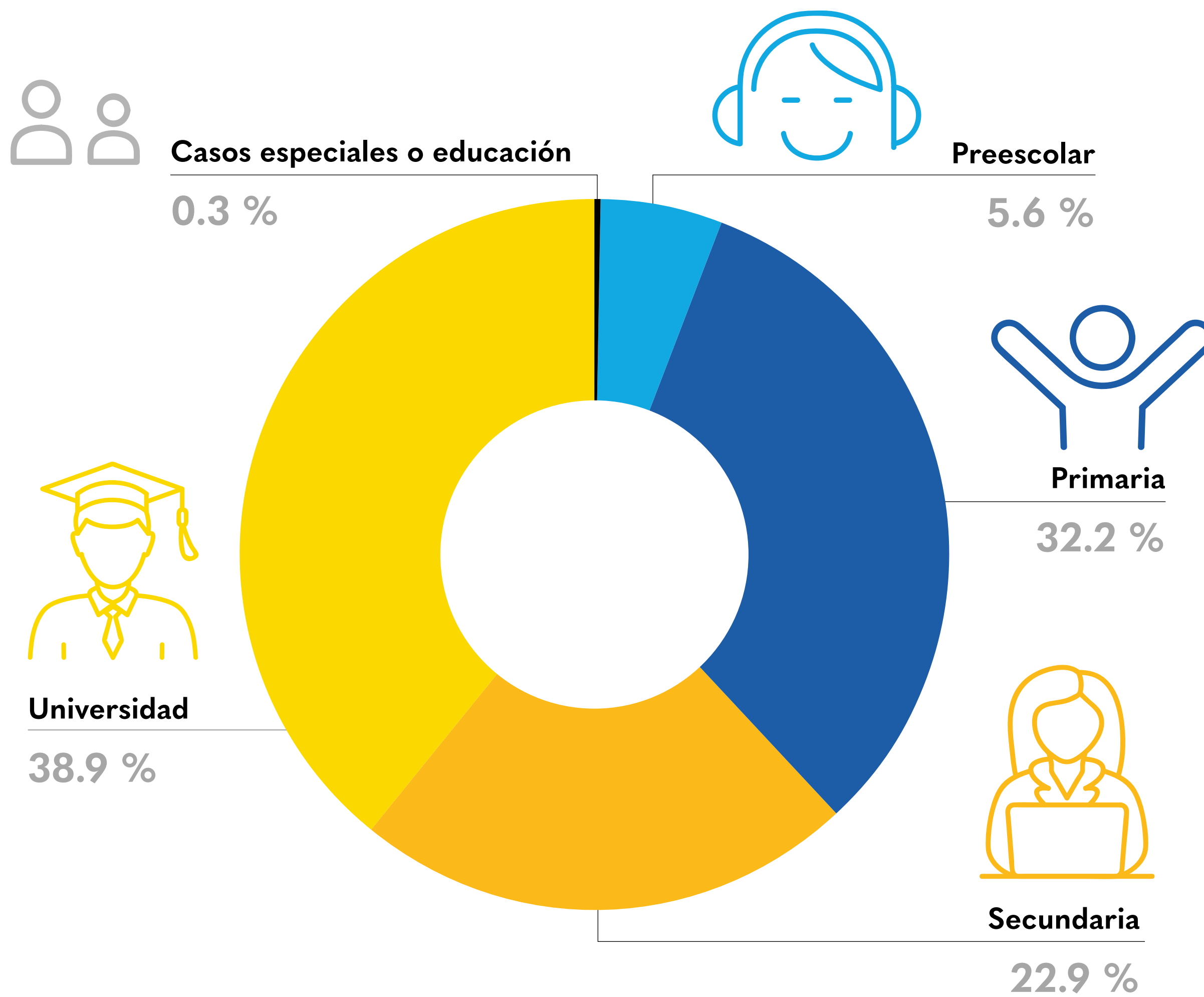
2024
€322 millones

2025
€356 millones





INCENTIVOS EDUCATIVOS OTORGADOS POR NIVEL EDUCATIVO





Como parte de nuestro proceso de mejora continua, implementamos avances significativos en la plataforma digital de beneficios sociales. Estas mejoras estuvieron orientadas a modernizar y simplificar los procesos, al sustituir tareas manuales por flujos digitales y automatizados. Entre los principales avances se destacan la automatización de trámites, la generación automática de la carta de solicitud para los diferentes tipos de beneficios sociales disponibles, la incorporación de inteligencia artificial como apoyo en la revisión de documentos adjuntos, así como la posibilidad de realizar aprobaciones masivas de solicitudes, lo cual reduce los tiempos de gestión y reprocesos.

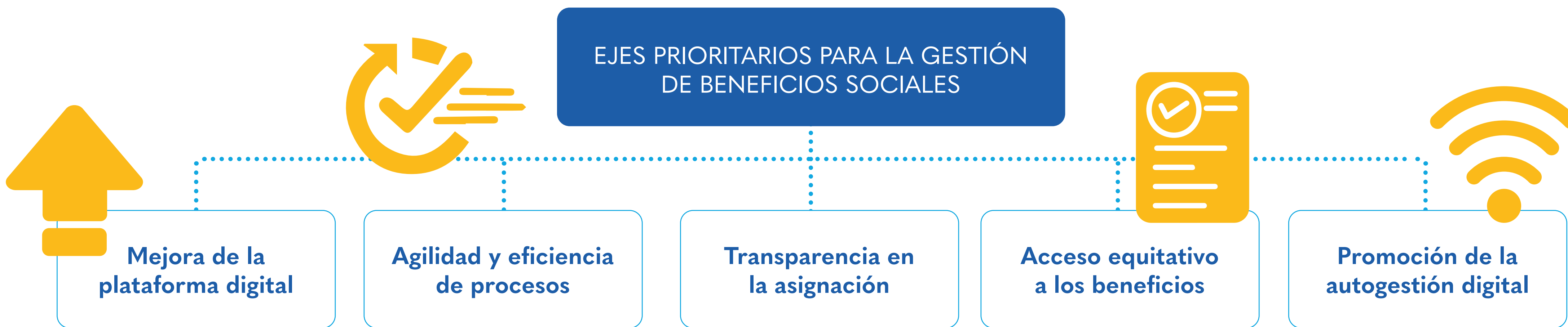
Adicionalmente, fortalecimos el control presupuestario mediante ajustes al módulo correspondiente, incorporamos un sistema de gestión y trazabilidad de

subsidios que permite registrar de forma integral la inversión social realizada e implementamos un módulo de eventos que facilita el control de asistencia y la identificación automática de las personas asociadas. Estas mejoras contribuyeron a una experiencia de usuario más ágil e intuitiva, a una mayor transparencia en el uso de los recursos y a la reducción en el consumo de papel, en coherencia con nuestros objetivos de gestión ambiental como cooperativa.

Para el próximo periodo, nos comprometemos a continuar fortaleciendo y optimizando la gestión de los beneficios sociales mediante la mejora continua de la plataforma digital, para asegurar procesos más ágiles, eficientes y transparentes que garanticen una asignación justa y equitativa de los recursos. En este marco, continuaremos

promoviendo la gestión digital de solicitudes y reforzando la disponibilidad de información clara y accesible, con el fin de que las personas asociadas puedan resolver sus consultas de manera autónoma y oportuna.

Asimismo, priorizaremos el incremento de la participación de personas asociadas que soliciten beneficios por primera vez, el fortalecimiento en la asignación de recursos y la transparencia en la entrega de apoyos por gastos médicos, defunción, incentivos estudiantiles y desastres naturales.





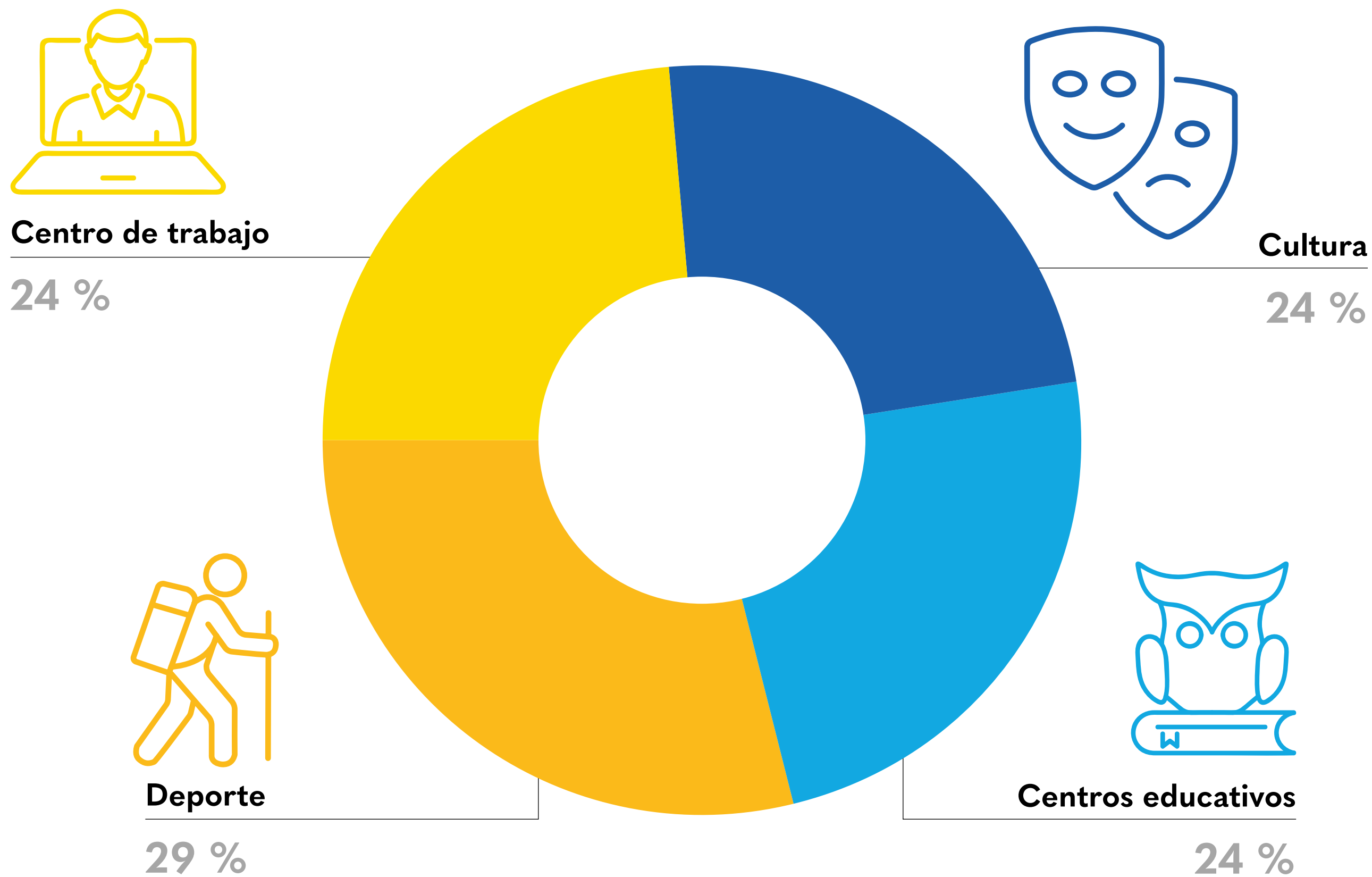
Programa Inversión Social Estratégica

Desde 2024, en conjunto con el Comité de Educación y Bienestar Social (CEBS), implementamos el Programa de Inversión Social Estratégica, mediante el cual canalizamos recursos hacia causas y proyectos alineados con nuestra visión institucional de sostenibilidad, al priorizar pilares como educación, deporte, cultura y centros de trabajo.

Para cada solicitud aplicamos un proceso de debida diligencia, con el acompañamiento de la Oficialía de Cumplimiento, orientado a la prevención de la legitimación de capitales, el financiamiento del terrorismo y a la proliferación de armas de destrucción masiva, con el propósito de identificar oportunamente señales de alerta.

Durante 2025 ejecutamos el 100% del presupuesto asignado (\$5 000 000), cuya distribución por pilar se presenta en el siguiente gráfico.

DISTRIBUCIÓN DE LOS RECURSOS DEL PROGRAMA DE INVERSIÓN SOCIAL ESTRATÉGICA DE COOPECAJA PARA EL AÑO 2025





Educación

En Coopecaja impulsamos un enfoque integral de educación y desarrollo orientado a generar valor real para nuestras personas asociadas y sus familias en todas las etapas de su vida. Nuestra propuesta integra educación financiera, acompañamiento al emprendimiento, formación cooperativa, desarrollo tecnológico y espacios formativos dirigidos a la niñez y juventud, bajo un enfoque aplicado y accesible.

Mediante el Plan de Educación 2025, incorporamos ajustes estratégicos con énfasis en innovación y tecnología, priorizando tres áreas clave: educación financiera, salud mental y habilidades STEAM. Estas líneas responden a necesidades identificadas en la base asociativa y buscan fortalecer la estabilidad económica de los hogares, la toma de decisiones informadas y la preparación ante entornos sociales y económicos cambiantes.

Adicionalmente, reforzamos la democratización del acceso al priorizar, en las convocatorias, a personas que no habían participado previamente durante el año, lo que permitió ampliar la cobertura territorial y el alcance educativo.

La implementación de esta estrategia estuvo respaldada por el fortalecimiento del Campus Virtual, el cual se consolidó como una plataforma estratégica para ampliar el acceso, diversificar los formatos de aprendizaje y asegurar la continuidad formativa en todo el territorio nacional.

Capacitación para órganos sociales

Como parte de nuestro modelo formativo, mantuvimos un enfoque específico en el fortalecimiento de capacidades de nuestros órganos sociales, ya que su rol estratégico en la gobernanza y la toma de decisiones institucionales es central para la cooperativa.

Así, este año desarrollamos el Programa de Actualización en Herramientas Gerenciales y Directivas, dirigido a las personas integrantes de la dirección y ejecutado mediante la plataforma ADEN. Contamos con la participación total de las 29 personas directoras y abordamos temas estratégicos que fortalecen las competencias necesarias para el adecuado ejercicio del gobierno corporativo.



Campus virtual

839 personas registradas

764 personas usuarias activas

96 106 acciones de aprendizaje



Semana del Cooperativismo

Como parte de este mismo modelo formativo, impulsamos espacios orientados al fortalecimiento de la identidad cooperativa y a la apropiación de nuestros principios y valores. En este marco, la Semana del Cooperativismo es un espacio anual de formación y sensibilización que integra componentes educativos, comunitarios y participativos.

En 2025 desarrollamos diversas actividades bajo el lema “Las cooperativas construyen un mundo mejor”, combinando dinámicas presenciales en centros educativos con acciones digitales orientadas a promover el aprendizaje lúdico y la conexión con nuestra base asociativa.

Durante la celebración de esta semana, alcanzamos a 334 personas en las actividades presenciales realizadas.

Adicionalmente, desarrollamos dinámicas digitales a través de Facebook e Instagram, invitando a la audiencia a participar en retos como “Adiviná los valores ocultos”, identificar el significado del emblema cooperativo, completar el rompecabezas de la bandera y descubrir secuencias asociadas a nuestros símbolos institucionales. Además, adaptamos estas acciones en formato HTML para ampliar el alcance y reforzar el aprendizaje interactivo, con el propósito de llegar a distintos públicos y promover la participación activa, el aprendizaje y el sentido de pertenencia hacia el movimiento cooperativo.

ALCANCE PRESENCIAL DE LA SEMANA DEL COOPERATIVISMO



Programas educativos 2025

Finalmente, en el corazón de nuestra propuesta formativa se encuentran los programas educativos dirigidos a las personas asociadas y sus familias, los cuales durante 2025 articularon contenidos, metodologías y diversas modalidades para responder a las necesidades identificadas en cada etapa del ciclo de vida.

En conjunto, estos programas nos permitieron ampliar la cobertura educativa y consolidar un modelo formativo integral y articulado.



PROGRAMAS DESARROLLADOS Y SU ALCANCE



Cobertura:
1 500
Horas: **10**

PROGRAMA EDUCACIÓN INTEGRAL Y COOPERATIVA

Fomentar el acceso a herramientas y conocimientos prácticos en tendencias actuales que promuevan un bienestar integral.



Cobertura:
300
Horas: **8**

PROGRAMA DE EMPRENDIMIENTO

Fomentar la creación y desarrollo de personas emprendedoras y pymes con la generación de espacios y educación financiera.



Cobertura:
850
Horas: **27**

PROGRAMA DE REGIONALIZACIÓN

Brindar educación regional en San José, Alajuela, Heredia, Cartago, Puntarenas, Guanacaste, Limón, Pérez Zeledón y San Carlos.



Cobertura:
1 489
(niñez y juventud)
Horas: **53**

PROGRAMA DE NIÑOS, NIÑAS Y JÓVENES

Promover el cooperativismo y la inclusión generacional de niños, niñas y jóvenes en la base asociativa.



Cobertura:
190
Horas: **12**

PROGRAMA CERTIFICACIÓN PARA PERSONAS DELEGADAS

Fortalecer las competencias de la persona delegada para mejorar la efectividad de su rol.



Cobertura:
6 100
Horas: **10**

PROGRAMA NÚMEROS AZULES (Educación Financiera)

Fomentar la salud financiera en las personas asociadas que enfrentan dificultades económicas, proporcionando educación y recursos prácticos para su estabilidad.



Cobertura:
870
Horas: **10**

SOSTENIBILIDAD

Incentivar y sensibilizar a las personas asociadas a adoptar prácticas sostenibles dentro de su estilo de vida.



Cobertura:
600
Horas: **10**

PROGRAMA MUJERES + COOPECAJA

Fomentar la equidad de género y el empoderamiento de las mujeres en el ámbito cooperativista.



Cobertura:
460
Horas: **8**

PROGRAMA TÉCNICO Y DE HABILIDADES BLANDAS

Desarrollar y potenciar las competencias técnicas de las personas colaboradoras, mediante programas de formación y capacitación continua.



Más de
34 546
Horas: **45**

PROGRAMA DE GESTIONES Y MATERIALES EDUCATIVOS

Crear materiales que impulsen la educación.



Salud financiera

La salud financiera constituye una línea prioritaria dentro de nuestro modelo formativo y se desarrolla a través de una estrategia integral que combina acciones dirigidas a la base asociativa con procesos de fortalecimiento interno. En el ámbito externo, articulamos iniciativas como el Programa Números Azules, el Programa de Regionalización y la capacitación en centros de trabajo. De forma complementaria, impulsamos el Programa Entrenamiento en Salud Financiera, orientado a fortalecer las capacidades de nuestro personal para brindar una asesoría responsable y técnicamente sólida.

A través de estos mecanismos complementarios, buscamos fortalecer las capacidades financieras de nuestras personas asociadas, promover la toma de decisiones informadas y contribuir a la estabilidad económica de sus hogares. Este enfoque combina espacios presenciales y virtuales, herramientas de aprendizaje autónomo, acompañamiento territorial y formación especializada del equipo, lo que nos permite atender distintas realidades y ampliar el acceso a contenidos prácticos sobre el ahorro, el crédito, la planificación, la inversión y la gestión responsable de las finanzas personales.

Alcanzamos a más de **6 000 personas adultas** a través del Programa Números Azules





Regionalización de la educación financiera

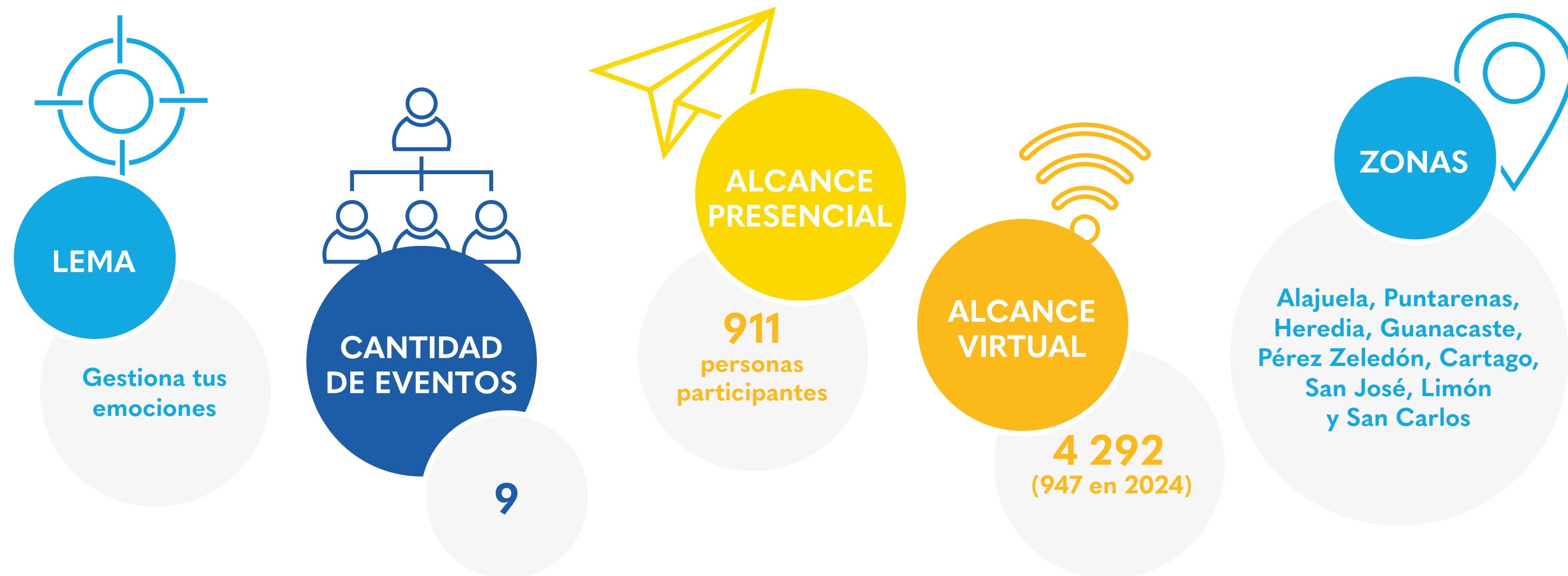
En 2025 reforzamos nuestra estrategia de regionalización como un componente clave de la línea de salud financiera, al acercarnos de manera directa a nuestras personas asociadas en sus propios territorios. Esta estrategia refleja nuestro compromiso de garantizar acceso equitativo a los espacios formativos, independientemente de la ubicación geográfica.

Bajo el lema "Gestiona tus emociones", desarrollamos encuentros presenciales orientados a fortalecer

habilidades socioemocionales vinculadas con la toma de decisiones financieras. Cada encuentro combinó contenidos prácticos, espacios de reflexión y herramientas aplicables a la vida cotidiana, ofreciendo una experiencia formativa cercana y contextualizada a la realidad de cada comunidad.

La continuidad de esta estrategia consolidó la regionalización como un eje estructural de nuestra gestión educativa, al permitirnos ampliar la cobertura territorial, fortalecer el vínculo institucional y generar un impacto tangible en las comunidades locales.

DATOS CLAVE DEL PROGRAMA DE REGIONALIZACIÓN





Capacitación en centros de trabajo

El Programa de capacitación en centros de trabajo nos permite responder a las solicitudes de organizaciones del sector público y privado en materia de salud financiera. Así, a través de charlas formativas desarrolladas directamente en los espacios laborales, promovimos el fortalecimiento de las capacidades financieras, la comprensión del modelo cooperativo y las habilidades para la convivencia organizacional.

La sostenibilidad de este programa reafirma su valor como un mecanismo efectivo para democratizar el acceso a la educación financiera y fortalecer las capacidades en espacios cotidianos de aprendizaje.

113 centros de trabajo atendidos en 2025 (100 en 2024)

5 518 personas capacitadas (5 452 en 2024)

100 % de la meta anual cumplida

Promedio de **5 a 6** charlas mensuales





Programa Entrenamiento en Salud Financiera

Como complemento de las acciones dirigidas a la base asociativa, mantenemos activo el Programa de Entrenamiento en Salud Financiera, creado en 2024, con el propósito de fortalecer la capacidad de nuestro equipo para orientar a las personas asociadas en la toma de decisiones financieras informadas.

Durante el 2025, el programa alcanzó el 100 % de cumplimiento de sus metas. Como parte de su implementación, desarrollamos diversas actividades orientadas a fortalecer la educación financiera de las

personas asociadas, entre ellas charlas en centros de trabajo sobre distintos temas financieros, sesiones de actualidad económica dirigidas a inversionistas y el foro “El Poder de estar contigo mismo: tu decisión, tus finanzas, tu bienestar”.

Aunado a esto, como parte de la evolución de nuestra app +Coopecaja, incorporamos un módulo de educación financiera que integra contenidos digitales y test interactivos para el aprendizaje autónomo. Esta herramienta amplió el acceso a la formación financiera y facilitó la gestión responsable, eficiente y segura de las finanzas personales.

EVENTOS CLAVE





Alianzas estratégicas para la educación financiera

Como parte de nuestra estrategia de salud financiera, consolidamos alianzas con entidades especializadas que fortalecen el alcance técnico, la credibilidad y la efectividad de nuestras acciones formativas. Estas colaboraciones nos permiten integrar conocimiento experto, ampliar la cobertura de nuestras iniciativas y abordar temas emergentes con una perspectiva actualizada y preventiva.

La colaboración con la Oficina del Consumidor Financiero nos permitió desarrollar eventos presenciales, contenidos digitales y participar en espacios como el podcast Aprendamos Juntos. Además, en el marco de esta alianza, apoyamos la campaña nacional de ciberseguridad “A mí también me pasó”, la cual tenía el objetivo de educar masivamente a las personas consumidoras financieras sobre la prevención de ciberestafas desde un enfoque empático y accesible.

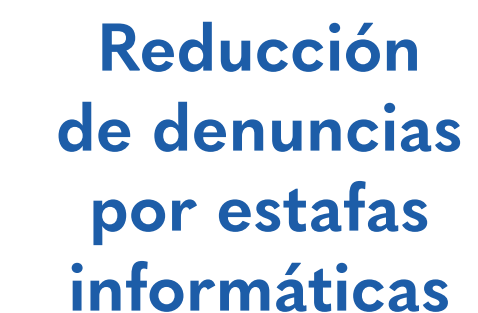
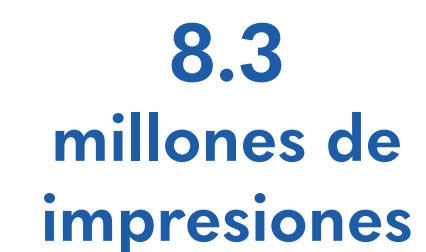
Como resultado adicional, durante el periodo de campaña se reportó una disminución en las denuncias por estafas informáticas, pasando de 388 casos en agosto a 328 en setiembre, según los datos del OIJ incluidos en el informe de resultados.

De igual forma, mantuvimos nuestra alianza con Visa. A través de las plataformas educativas Fútbol Financiero y Finanzas Prácticas, reforzamos el aprendizaje financiero mediante dinámicas lúdicas e interactivas para distintas edades.

Estas alianzas refuerzan la línea de salud financiera al complementar nuestras acciones propias con conocimiento especializado, herramientas tecnológicas y campañas de alcance nacional, lo que nos permite abordar la educación financiera desde una perspectiva integral que combina prevención, formación técnica y sensibilización masiva.



ALIANZA OFICINA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO





Alianza



Fútbol Financiero: juego interactivo dirigido a personas de todas las edades que combina aprendizaje y entretenimiento a través de preguntas financieras.

Finanzas Prácticas: plataforma con contenidos sobre presupuestos, ahorro, crédito, deuda, riesgo financiero, seguridad en línea y herramientas interactivas como calculadoras y guías de planificación.



+900
PERSONAS
BENEFICIADAS

Compromisos 2026 en educación y salud financiera

Para el próximo periodo, profundizaremos un modelo formativo moderno e inclusivo mediante el fortalecimiento de la educación financiera, la salud mental y la educación tecnológica, así como la ampliación de canales virtuales que faciliten el acceso a la formación en distintos territorios.

En materia de salud financiera, se mantendrán las charlas en centros de trabajo, sesiones de análisis económico dirigidas a inversionistas y talleres de finanzas en familia, orientados a mejorar la planificación conjunta, la comunicación sobre el dinero y la toma de decisiones compartida.

Desarrollo generacional y comunidad

El compromiso social de la cooperativa se expresa de manera concreta en el acompañamiento a distintas generaciones de nuestra base asociativa. Bajo el enfoque de bienestar social, promovemos espacios formativos, recreativos y de integración que fortalecen el vínculo cooperativo, fomentan el aprendizaje continuo y generan impacto positivo en cada etapa del ciclo de vida.

Durante 2025, nuestras iniciativas estuvieron dirigidas tanto a personas adultas mayores como a la niñez y juventud.





Personas adultas mayores: Club Momentos Dorados

En coherencia con este enfoque generacional, desarrollamos distintas actividades para la población adulta mayor de nuestra base asociativa, a través del programa Club Momentos Dorados. El enfoque estuvo puesto en promover el bienestar integral, la inclusión social, el aprendizaje continuo y la convivencia.

Ejecutamos ocho actividades principales, alcanzando un total de 992 personas participantes. La alta asistencia y la participación sostenida evidencian la relevancia del programa y su impacto positivo en la calidad de vida de las personas adultas mayores, lo cual fortalece el vínculo

institucional y reafirma nuestro compromiso con el bienestar social de esta población.

Las acciones desarrolladas combinaron modalidades híbridas, espacios recreativos y jornadas educativas, abordando temas como bienestar emocional, alfabetización digital, prevención de fraudes y educación financiera.

La diversidad temática y la combinación de formación, recreación y conmemoración permiten atender integralmente las necesidades emocionales, sociales y financieras de esta población. Por tanto, Club Momentos Dorados se convierte en un espacio estratégico dentro del modelo de bienestar social.



EVENTO

CHARLA LOS MEJORES AÑOS DE TU VIDA

COOPEBINGO

TECNO COOPE 60+ (DOS JORNADAS)

ARTE PARA COMPARTIR

CIBERSEGURIDAD Y DETECCIÓN DE FRAUDES

CELEBRACIÓN DÍA ADULTO MAYOR: UNA VIDA DE PELÍCULA

UN AÑO NUEVO LLENO DE BUENAS DECISIONES FINANCIERAS



PARTICIPACIÓN





Niñez y juventud

De forma complementaria al trabajo con personas adultas mayores, fortalecimos nuestras acciones dirigidas a la niñez y juventud, pues sabemos que la formación temprana en valores cooperativos, habilidades socioemocionales y conciencia ambiental constituye una inversión estratégica en el desarrollo sostenible de nuestro país y en el relevo generacional del modelo cooperativo.

Durante 2025, dimos continuidad a los campamentos y jornadas formativas desarrolladas en años anteriores, al ejecutar ocho programas orientados a esta población, con una participación total de 847 niños, niñas y jóvenes.



PARTICIPACIÓN TOTAL: 847



CAMPAMENTO DE NIÑOS: CONEXIÓN SAGRADA



CAMPAMENTO DE JÓVENES: CONEXIÓN SAGRADA



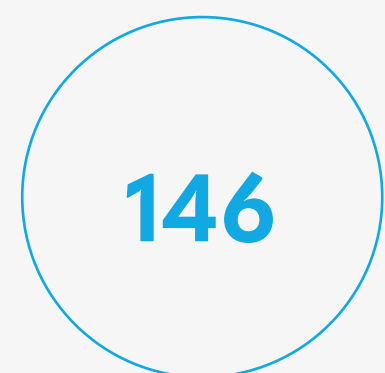
CAMPAMENTO PÉREZ ZELEDÓN: PIXEL CAMP



CAMPAMENTOS DE JÓVENES: RAÍCES DEL FUTURO



CAMPAMENTO DE NIÑOS: RAÍCES DEL FUTURO



PATINADA JUVENTUD EN ACCIÓN



HABILIDADES STEAM - NIÑOS Y NIÑAS



HABILIDADES STEAM - JÓVENES





Estas iniciativas son clave para fortalecer la relación de las nuevas generaciones con el cooperativismo y prepararlas para entornos sociales, ambientales y tecnológicos en constante cambio.

Entre las acciones ejecutadas, combinamos experiencias de aprendizaje vivencial, recreación, educación ambiental y desarrollo de habilidades STEAM (ciencia, tecnología, ingeniería, arte y matemáticas), con la intención de promover el trabajo en equipo, la innovación y el sentido de pertenencia cooperativa.

La participación sostenida y el entusiasmo de las personas asistentes confirman la pertinencia de estos espacios y su contribución al desarrollo integral de las nuevas generaciones vinculadas a la cooperativa.

Finalmente, como parte de la evolución de este enfoque generacional, en 2025 realizamos un análisis jurídico para la conformación de un Comité de Juventud, que iniciará funciones en 2026. Este comité estará integrado por 10 jóvenes de nuestra base asociativa y tendrá como propósito fomentar el liderazgo juvenil, la formación cooperativa, la participación activa y la articulación de iniciativas con el Comité de Educación y Bienestar Social y la administración.

Con ello, buscamos trascender el enfoque exclusivamente recreativo y avanzar hacia una estructura formal de participación juvenil, que fortalezca la gobernanza intergeneracional y la sostenibilidad institucional.





2023



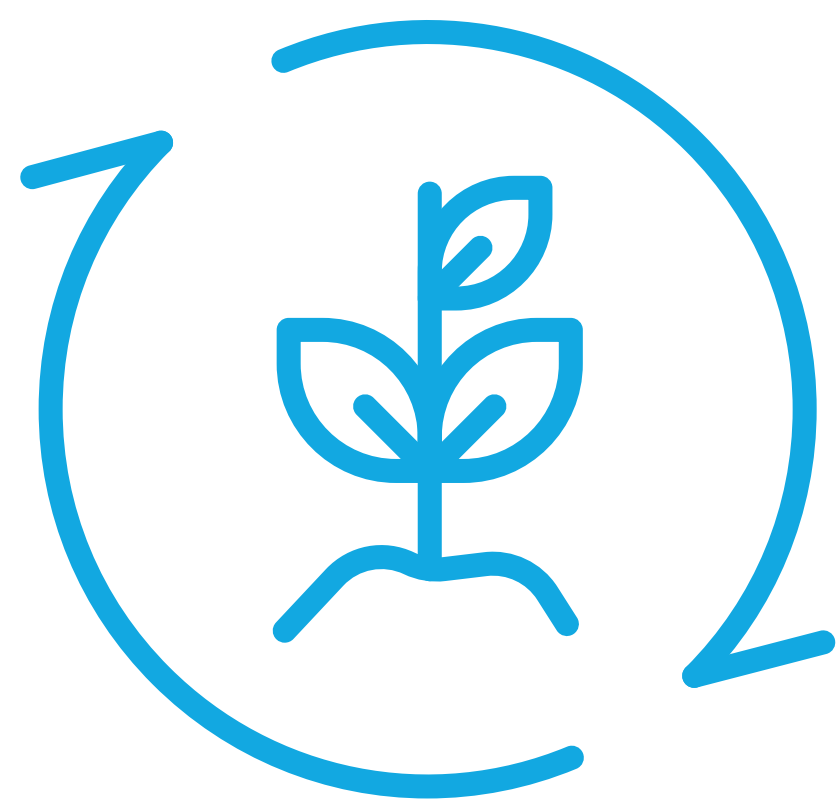
Dimensión

Ambiental



Gestión Ambiental

Nuestra gestión ambiental en 2025 se desarrolló bajo una visión estratégica clara, integrada en la Estrategia ASG 2023-2027, la cual orienta la forma en que gestionamos nuestros impactos económicos, sociales y ambientales. Desde este marco, entendemos que el desempeño ambiental no es un componente aislado de la operación, sino una dimensión transversal que incide en la sostenibilidad financiera, la reputación institucional y el valor que generamos para nuestras personas asociadas.





Programa Bandera Azul Ecológica

Uno de los principales pilares de nuestra gestión ambiental interna es el Programa Bandera Azul Ecológica. En 2025, obtuvimos el galardón por sexto año consecutivo en las oficinas centrales y por quinto año consecutivo en la Asamblea General de personas delegadas.

Este reconocimiento es el resultado de un trabajo sistemático en gestión de residuos, uso eficiente de recursos, educación ambiental y cumplimiento de los criterios técnicos establecidos por el programa.

La continuidad en la obtención del galardón evidencia que nuestra gestión ambiental responde a procesos consolidados y no a esfuerzos aislados. Este logro refuerza nuestra credibilidad ante personas asociadas y otros grupos de interés, al tiempo que demuestra coherencia entre nuestros compromisos institucionales y los resultados sostenidos.

En el marco de este programa, mantenemos un seguimiento sistemático de nuestros principales consumos ambientales y del desempeño asociado a la gestión responsable de los recursos. Como parte de este proceso, registramos y analizamos periódicamente los indicadores vinculados con el uso de energía, el consumo de agua y la gestión de residuos sólidos, lo que nos permite identificar oportunidades de mejora, implementar acciones de reducción y promover

prácticas de sensibilización ambiental entre nuestras personas colaboradoras y asociadas. A continuación, presentamos los resultados correspondientes a estos parámetros, los cuales constituyen la base para la toma de decisiones y el fortalecimiento continuo de nuestra gestión ambiental.



Continuidad del galardón:

- **Oficinas Centrales:**
6° año consecutivo
- **Asamblea General de Personas Delegadas:**
5° año consecutivo





Consumo de energía

El consumo de energía constituye uno de los principales indicadores para evaluar el desempeño ambiental de nuestras operaciones. Por ello, realizamos un seguimiento periódico del uso de electricidad y combustibles en nuestras oficinas centrales y sucursales, con el fin de identificar variaciones en el tiempo y orientar acciones de mejora en eficiencia energética. A continuación, se presentan los datos de consumo correspondientes a los años 2024 y 2025.

En este período, registramos un aumento en el consumo de combustibles fósiles. Este comportamiento se relaciona

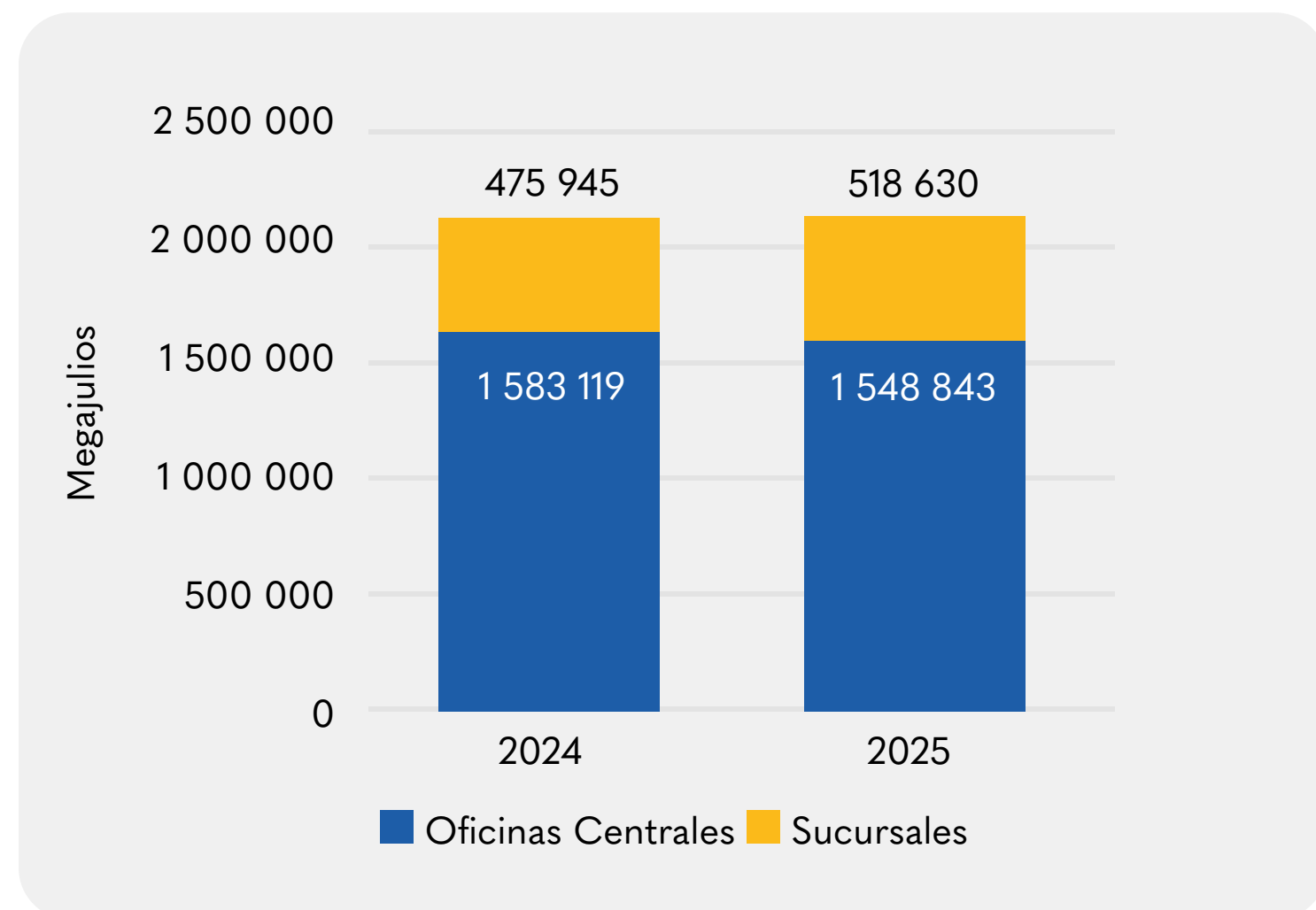
con las limitaciones actuales de la infraestructura de recarga para vehículos eléctricos en el país, la cual aún no permite cubrir con suficiente flexibilidad las necesidades de desplazamiento en distintas regiones.

Aunque contamos con vehículos eléctricos en nuestra flota, la disponibilidad de puntos de carga sigue siendo reducida. Según la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), al cierre de 2024, Costa Rica disponía de 125 estaciones de recarga para más de 17000 vehículos eléctricos, lo que equivale aproximadamente a un cargador por cada 137 vehículos. Además, la expansión de esta red avanzó de forma limitada, con la instalación de únicamente tres nuevos cargadores durante 2024.

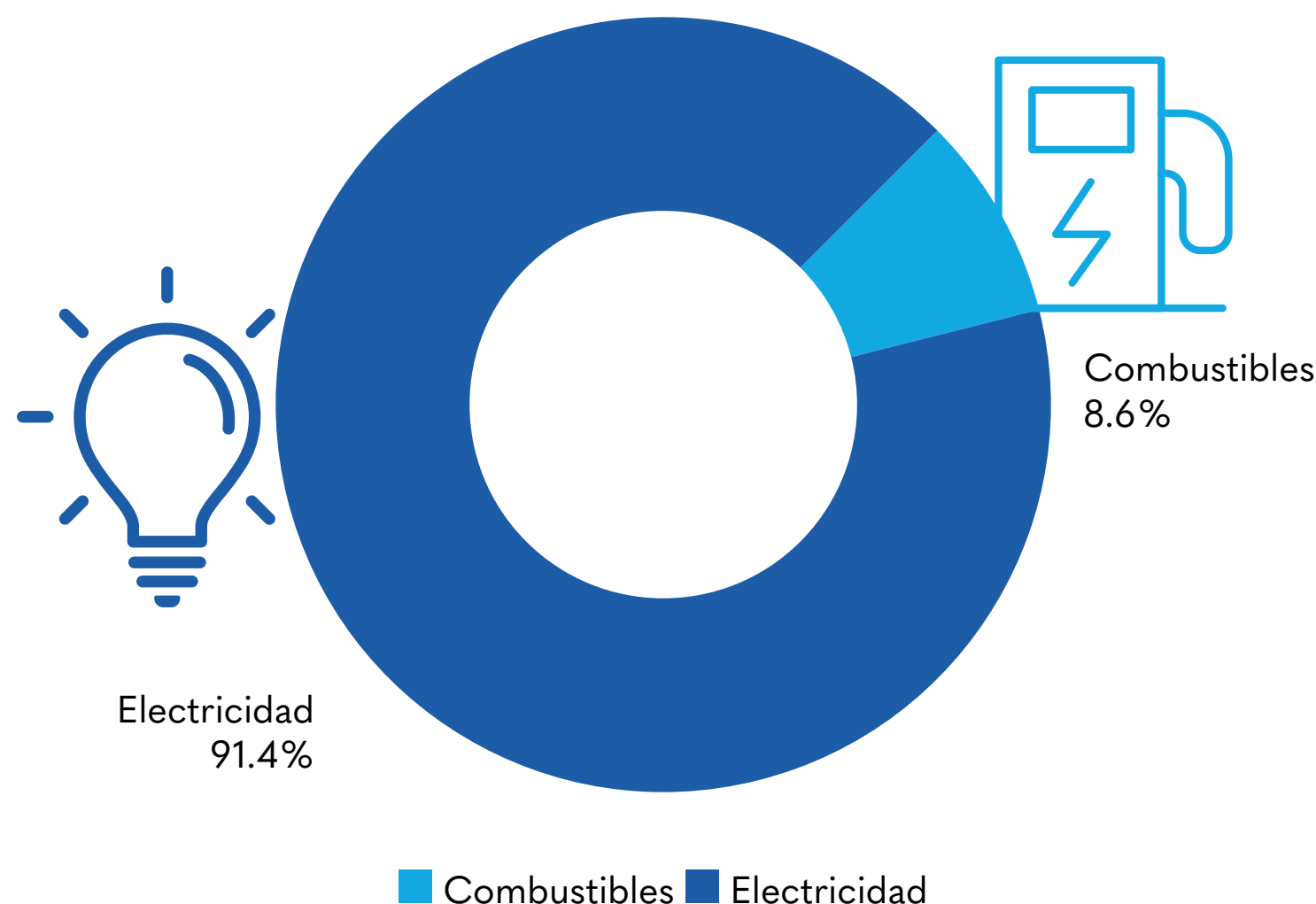
La distribución geográfica de estos puntos también nos representó retos operativos, ya que la mayoría se concentra en el Gran Área Metropolitana. Esta situación dificultó la planificación de rutas y tiempos de desplazamiento cuando debimos atender labores en zonas fuera de esa región. Ante este contexto, en algunos casos recurrimos al uso de vehículos de combustión para asegurar la continuidad del trabajo de campo y el cumplimiento de las agendas de atención a las personas asociadas.

En materia de energía solar, contamos con 96 paneles solares instalados en nuestras oficinas centrales, los cuales permitieron generar 40730 kWh de electricidad en 2025.

CONSUMO DE ENERGÍA



CONSUMO DE ENERGÍA (POR TIPO)



Generamos **40 730 kWh** de energía solar en nuestras oficinas centrales



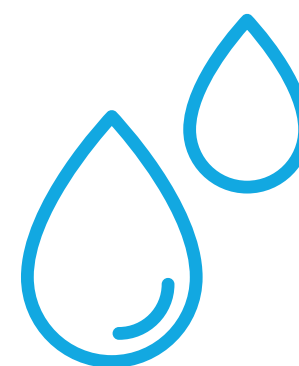


Consumo de agua

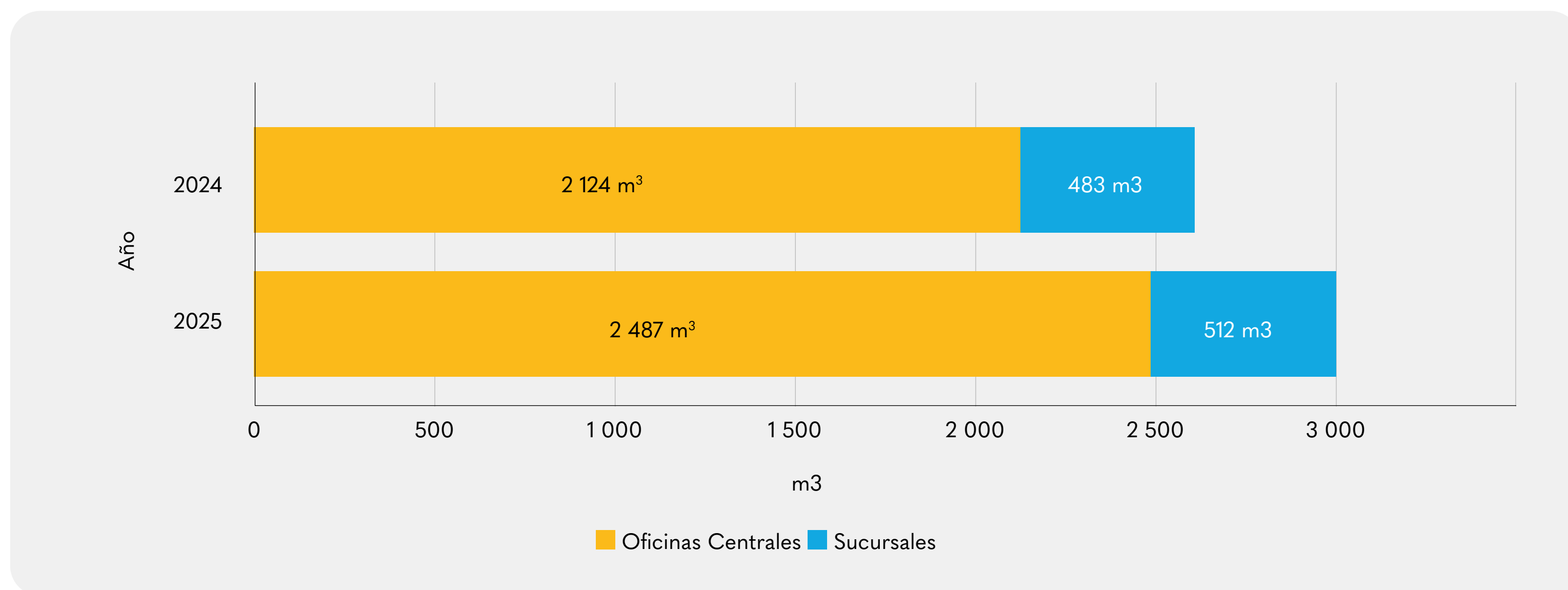
El seguimiento al consumo de agua nos permite evaluar el uso de este recurso en nuestras operaciones y orientar acciones que promuevan su aprovechamiento responsable.

Durante 2025, registramos un aumento en el consumo de agua. Esta variación se explica principalmente por el

crecimiento en la cantidad de personas colaboradoras, que pasó de 208 en 2024 a 233 en 2025; es decir, un incremento del 11.54%. Asimismo, durante el período realizamos una mayor cantidad de actividades y eventos presenciales en las oficinas centrales, lo que incrementó el uso de las instalaciones y, en consecuencia, la demanda de agua asociada a estas operaciones.



CONSUMO DE AGUA 2025
DATOS EN M³



Gestión integral de residuos

La gestión adecuada de los residuos constituye un componente clave de nuestra gestión ambiental, ya que nos permite reducir los impactos asociados a nuestras operaciones y promover prácticas responsables de disposición y valorización. Para ello, realizamos el registro y seguimiento de los residuos generados en nuestras oficinas centrales y sucursales, diferenciando entre residuos valorizables, enviados a relleno sanitario, de manejo especial y bioinfecciosos.

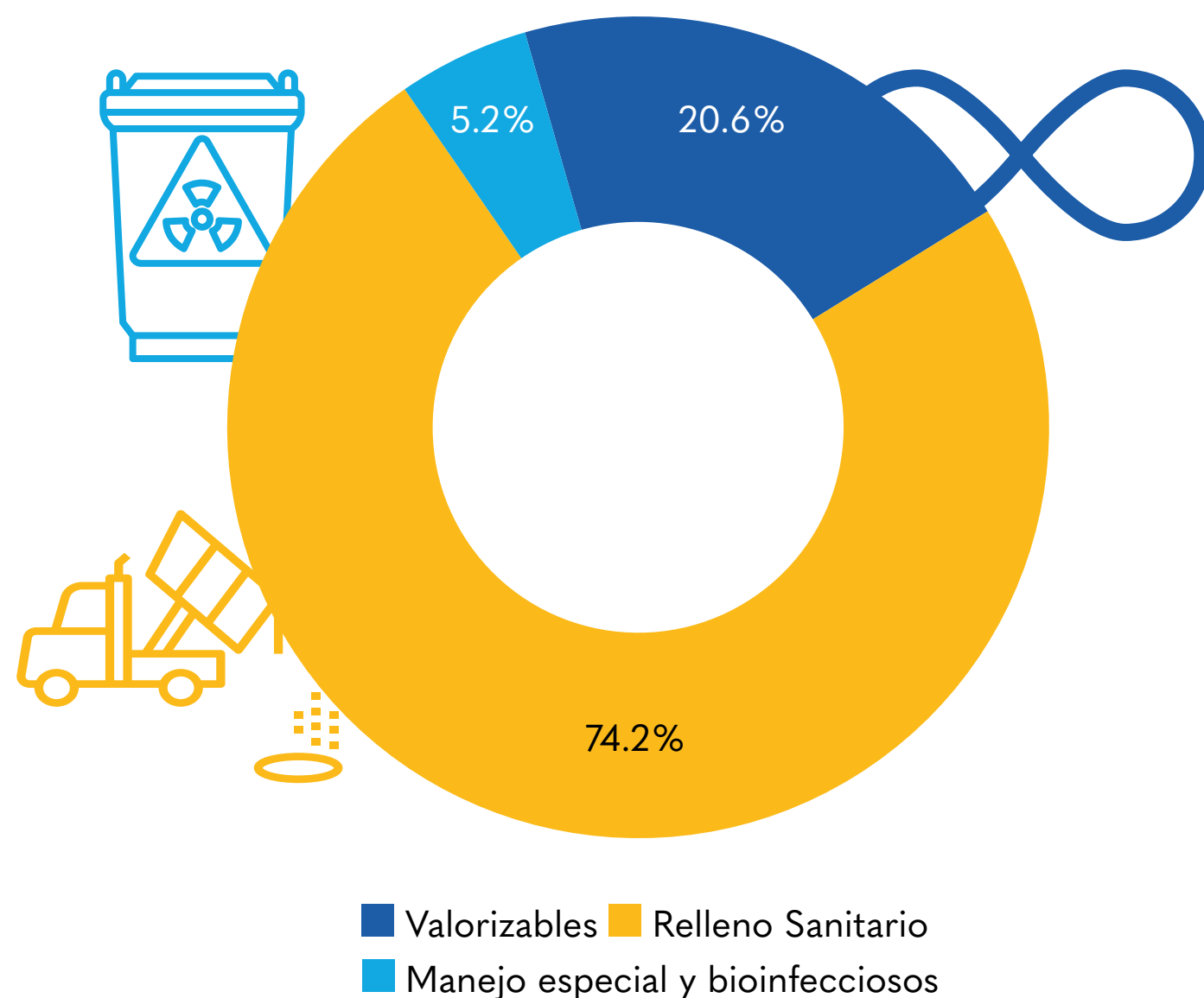
Durante 2025, logramos valorizar el 25.82 % de los residuos generados en nuestras operaciones, lo que representa un avance respecto al 20.94 % que reportamos en 2024. Este resultado refleja los esfuerzos que realizamos para fortalecer la separación adecuada de residuos y promover prácticas de gestión más responsables dentro de nuestras instalaciones.

En este sentido, con el propósito de impulsar la economía circular, se elaboraron artículos promocionales utilizando materiales provenientes de lonas publicitarias, plumas, manteles y toldos en desuso de Coopecaja. Estos productos fueron confeccionados en colaboración con Oda Musa, el cual es un emprendimiento que busca reducir los materiales de un solo uso, dándoles segundas vidas.

Lo que inicialmente se consideraba residuo cobró nueva vida en forma de bolsos, estuches, cartucheras, basureros para automóvil y bolsas, todos elaborados por mujeres



RESIDUOS GENERADOS POR TIPO



Pulse este [enlace](#) para visualización del reporte de trazabilidad de los textiles recuperados



emprendedoras, muchas de ellas jefas de hogar. Cada artículo destaca el valor de la colaboración, la comunidad y la sostenibilidad.

El proyecto consistió en recuperar 20.9 kg de lonas y textiles publicitarios en desuso para transformarlos en 100 nuevos accesorios, al aplicar un modelo de economía circular. Este proceso permitió evitar que estos materiales terminaran en el relleno sanitario y generó importantes beneficios ambientales: 131 kg de CO₂ evitados, 290 kWh de energía ahorrada y 1250 litros de agua preservados en comparación con la producción de materiales nuevos.

Además del impacto ambiental, la iniciativa generó un efecto social significativo. Cinco personas participaron directamente en la confección de los productos y acumularon 200 horas de trabajo remunerado bajo un esquema flexible. El proyecto fortaleció sus habilidades técnicas, promovió la autonomía económica y contribuyó al desarrollo de capacidades vinculadas con la gestión circular.

En 2025 valorizamos el **25.82%** en la valorización de los residuos generados

Hemos transformado **+291 kg** de textiles publicitarios desde 2023





Reciclación Coopecaja

Los esfuerzos que realizamos para mejorar la separación y valorización de residuos dentro de nuestras operaciones se complementan con iniciativas que buscan ampliar el alcance de estas prácticas más allá de ellas. A través del programa Reciclación Coopecaja, hemos consolidado un modelo de economía circular que combina educación, participación comunitaria y medición de impactos ambientales.

Desde su creación en 2023, el Reciclación Coopecaja nació como una iniciativa de concientización sobre la gestión integral de residuos sólidos dirigida a nuestras personas colaboradoras, personas asociadas y comunidades. En 2025, el programa se extendió a todas nuestras sucursales del país, lo que fortaleció su alcance territorial y su impacto ambiental.

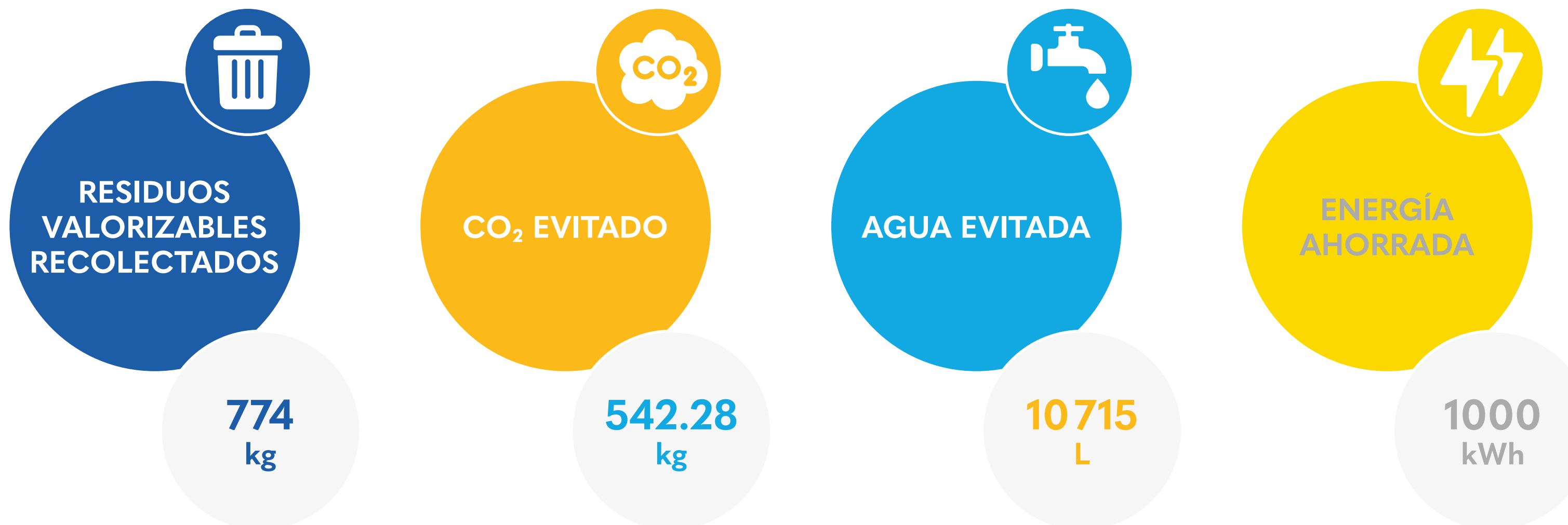
Estos resultados reflejan el impacto directo de la correcta disposición de residuos y su valorización mediante cadenas de reciclaje autorizadas.

Un caso destacado de este 2025 fue el de nuestra sucursal de Limón. Gracias al compromiso de la comunidad y de nuestras personas asociadas, el Reciclación Coopecaja de esta sucursal se convirtió en la campaña con mayor volumen de residuos recolectados desde que inició el programa. Solo en la edición de octubre de 2025 recolectamos 335 kg de residuos valorizables. Este resultado evidencia el potencial de la articulación territorial y el interés creciente por prácticas responsables de consumo y disposición de residuos en nuestra base asociativa y comunidades.

Con el Reciclación Coopecaja, en octubre se recolectaron **335 kg de residuos valorizables** en nuestra sucursal de Limón



LOGROS RECICLATÓN COOPECAJA





IMPACTO ACUMULADO RECICLATÓN COOPECAJA (2023-2025)

Residuos recolectados

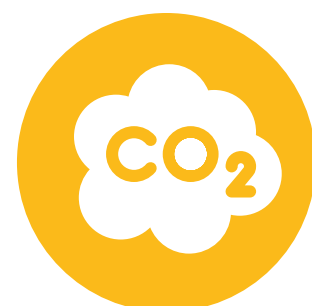
1.5
toneladas



CO₂ evitado

1754 kg

Equivale a no conducir un automóvil por casi 7000 km



Agua ahorrada

27 404
litros

Corresponde a más de 180 duchas de 10 minutos



Energía ahorrada

2275 kWh

Representa el consumo de un refrigerador promedio en aproximadamente 9 meses



Más allá de los resultados anuales, Reciclatón muestra un impacto sostenido en el tiempo. Hemos logrado recolectar 1.5 toneladas de residuos desde que inició el programa.

Estos resultados representan nuestra contribución a la reducción de emisiones y al uso eficiente de recursos naturales.



Espacios de sostenibilidad: sensibilización en materia ambiental



La gestión ambiental no se limita a la implementación de prácticas operativas o al seguimiento de indicadores. También requiere fortalecer la cultura ambiental mediante procesos de información, formación y participación. Por ello, desarrollamos distintos espacios de sensibilización ambiental orientados a promover el consumo responsable, la adecuada gestión de residuos y la comprensión de los desafíos ambientales actuales. Estas iniciativas buscan fortalecer el conocimiento y la participación tanto dentro como fuera de nuestra organización.

Como parte de estos espacios de aprendizaje y participación, en 2025 realizamos la Semana del Ambiente, una iniciativa concebida como un espacio de formación y sensibilización dirigido principalmente a nuestro público interno.

Durante esta semana, realizamos actividades diarias que combinaron contenido técnico y dinámicas participativas.

Entre las actividades realizadas destacó el Trueque, una práctica de economía circular y consumo responsable. Bajo la dinámica “dejar uno y llevar otro”, promovimos la

reutilización de ropa, accesorios y libros en buen estado y evitamos su disposición prematura como residuo. Los artículos sobrantes fueron donados a una organización social.

Asimismo, desarrollamos la charla interna “Evolución sostenible”, en la que profundizamos en el desarrollo de nuestra Estrategia ASG y en su impacto en la operación diaria de la cooperativa. Por su parte, el evento virtual “¿Y esto adónde va?” abordó la correcta disposición de residuos no tradicionales y su impacto ambiental. Finalmente, el Rally Concientizados reforzó conocimientos ambientales mediante una metodología dinámica que promovió el aprendizaje activo. Las actividades culminaron con la realización del Reciclatoón Coopecaja, iniciativa que detallamos en el apartado anterior.

Más allá de la gestión operativa, entendemos que el cambio estructural en materia ambiental requiere información accesible, formación continua y espacios de diálogo con nuestras personas asociadas y con el público en general. Por ello, durante 2025 desarrollamos actividades orientadas a ampliar el conocimiento sobre gestión de residuos,

174 personas
alcanzadas a través de
estas tres actividades

Evolución Sostenible:
65

¿Y esto a donde va?:
67

Rally Concientizados:
42

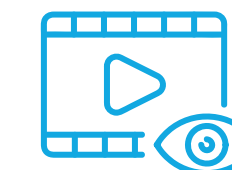


consumo responsable y bienestar animal. De esta manera, fortalecemos una cultura ambiental que trasciende nuestras oficinas y se proyecta hacia la comunidad.

Como parte de la Semana del Ambiente, realizamos el evento virtual “¿Y esto a dónde va?”, en el que contamos con la participación de la Coordinadora de Operaciones de Ecoins Costa Rica, aliado estratégico de la cooperativa desde hace tres años en las campañas del Reciclaje Coopecaja.

Durante esta actividad brindamos información detallada sobre la correcta disposición de residuos que comúnmente no forman parte de los programas de reciclaje convencionales, como colchones, medicamentos vencidos, productos químicos del hogar y residuos electrónicos.

Pulse este [enlace](#) para repasar la charla



Asimismo, en el marco del Día Mundial de los Animales, organizamos un taller especializado en bienestar felino, una temática solicitada con frecuencia por nuestras personas asociadas. En conjunto con una experta en bienestar animal, abordamos temas como el vínculo humano-gato, la identificación de señales de malestar, claves para la felicidad felina y el proceso de adopción responsable.

Esta actividad refuerza nuestra visión integral de sostenibilidad, la cual reconoce la relación entre el bienestar humano, el bienestar animal y el equilibrio ambiental.

ACTIVIDADES DEL 2025

Evento	Temática	Alcance
¿Y esto a dónde va? (Semana del Ambiente)	Educación ambiental	67 participantes
Día Mundial de los Animales: Taller para gatos	Bienestar animal	454 visualizaciones

Acción climática y carbono neutralidad

La acción climática constituye uno de los compromisos centrales de nuestra Estrategia de Sostenibilidad; por ello, en el Reporte de Sostenibilidad 2024 comunicamos la meta de alcanzar la certificación Carbono Neutral en todas nuestras operaciones para el año 2027. Durante 2025, registramos avances relevantes en la consolidación de esta ruta mediante el fortalecimiento de las bases técnicas y organizacionales necesarias para cumplir de manera rigurosa y ordenada con el compromiso asumido.

Alcanzar la carbono neutralidad es un proceso estructurado que exige medición precisa, trazabilidad de datos, coordinación interáreas y definición progresiva de acciones de reducción y compensación. En este período, priorizamos la construcción de una línea base sólida que nos permita tomar decisiones informadas y establecer metas realistas de mitigación.

Uno de los pasos fundamentales en nuestra ruta climática fue la recopilación y depuración de la información correspondiente al año base 2024. Este proceso requirió un trabajo articulado con distintas áreas, como Contabilidad, Administrativo y Seguridad, para garantizar la integridad y consistencia de los datos.

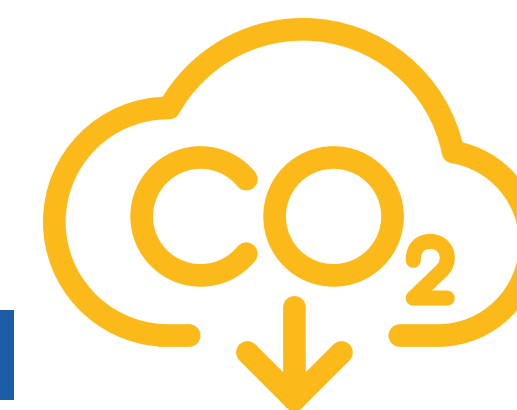
Específicamente, avanzamos en la recopilación de información sobre combustibles fósiles utilizados en viáticos y equipos de la cooperativa para el año base 2024, en la depuración y validación de registros para asegurar la trazabilidad y la coherencia metodológica, y en la consolidación de datos provenientes de las distintas operaciones a nivel nacional.

En paralelo al levantamiento de información, realizamos ajustes y mejoras a la herramienta interna desarrollada para la elaboración de los inventarios de gases de efecto invernadero (GEI). Además, en 2025 avanzamos en el cálculo del inventario de GEI para las ocho operaciones de Coopecaja a nivel nacional, incluyendo las oficinas centrales como las siete sucursales.

Este avance fortalece la trazabilidad, la consistencia y la confiabilidad de la información climática institucional, lo que nos permite contar con una línea base más robusta y una mejor capacidad de gestión. Además del trabajo de medición, avanzamos en la identificación preliminar de proyectos de reducción que permitan disminuir nuestra huella de carbono antes de recurrir a esquemas de compensación.

Los avances que hemos logrado durante el 2025 nos permiten contar con una línea base climática más sólida, con herramientas metodológicas fortalecidas, información trazable y consistente, y mayor capacidad organizacional para la toma de decisiones. Estos elementos son clave para que podamos avanzar de forma ordenada y consistente hacia el cumplimiento del compromiso asumido.

**Avanzamos
el cálculo del
inventario
de GEI para nuestras
ocho operaciones**





Voluntariado ambiental y social: Programa Cooperando

El Programa Cooperando constituye uno de los principales mecanismos de participación activa de personas colaboradoras, personas asociadas y sus familias en la gestión sostenible de la cooperativa. Durante 2025, ampliamos el programa de 4 a 6 actividades. Así, fortalecimos tanto el componente ambiental como el social.

En total, desarrollamos tres voluntariados con enfoque ambiental y tres voluntariados con enfoque social. Ambos componentes forman parte de una misma visión: generar impacto positivo en el entorno ambiental y social de las comunidades donde tenemos presencia.

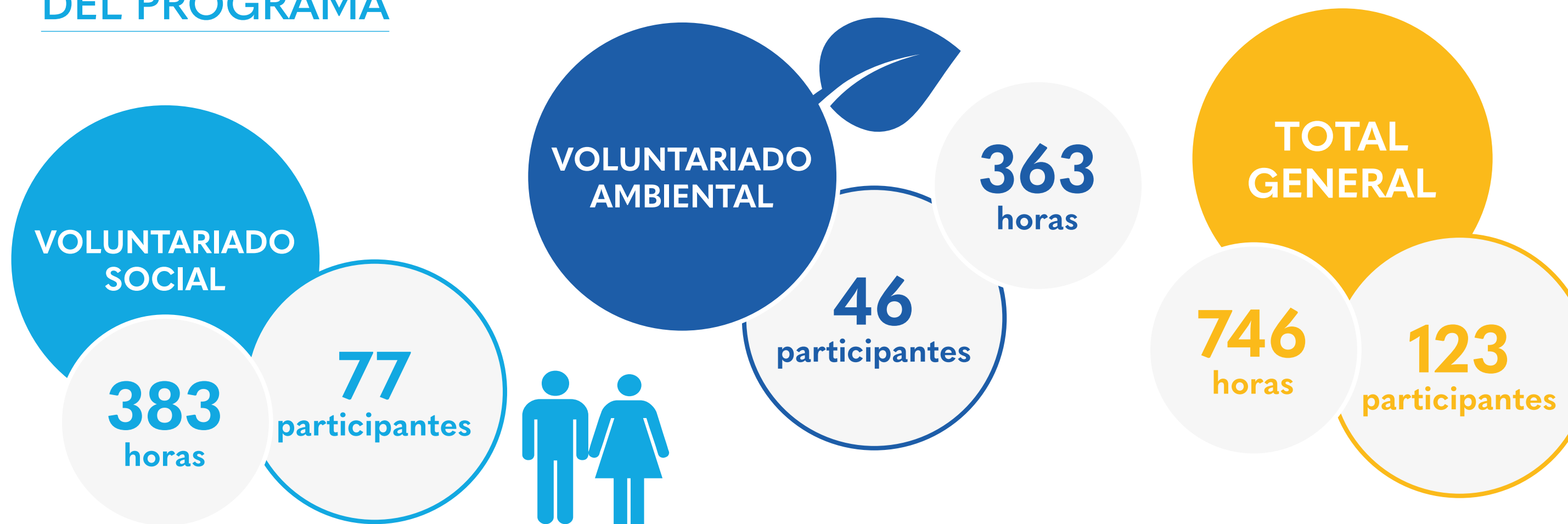
Durante 2025, superamos las 250 horas meta establecidas tanto en el eje ambiental como en el social.

En total, movilizamos 746 horas de voluntariado, lo que evidencia el alto compromiso de nuestra comunidad interna y de nuestras personas asociadas con este tipo de acciones.

Asimismo, Cooperando ha logrado acumular 1792 horas de voluntariado desde 2023, alcanzando un 145% de la meta establecida para 2027 y superando anticipadamente el objetivo propuesto.



RESULTADOS DEL PROGRAMA





Voluntariado ambiental

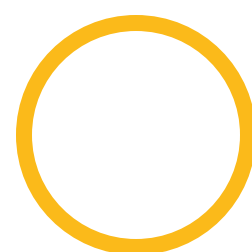
Las actividades ambientales de 2025 combinaron restauración ecológica, biorremediación hídrica y reforestación estratégica.

Festival Esferas de Barro

En alianza con el TEC, Festival Amón Cultural, EM Technologies, los Observatorios Ciudadanos del Agua, la Alianza Nacional Ríos y Cuencas de Costa Rica y la Cruz Roja Costarricense, participamos en la elaboración de esferas de barro con microorganismos depuradores, destinadas a la recuperación de cuerpos hídricos en la Gran Área Metropolitana.

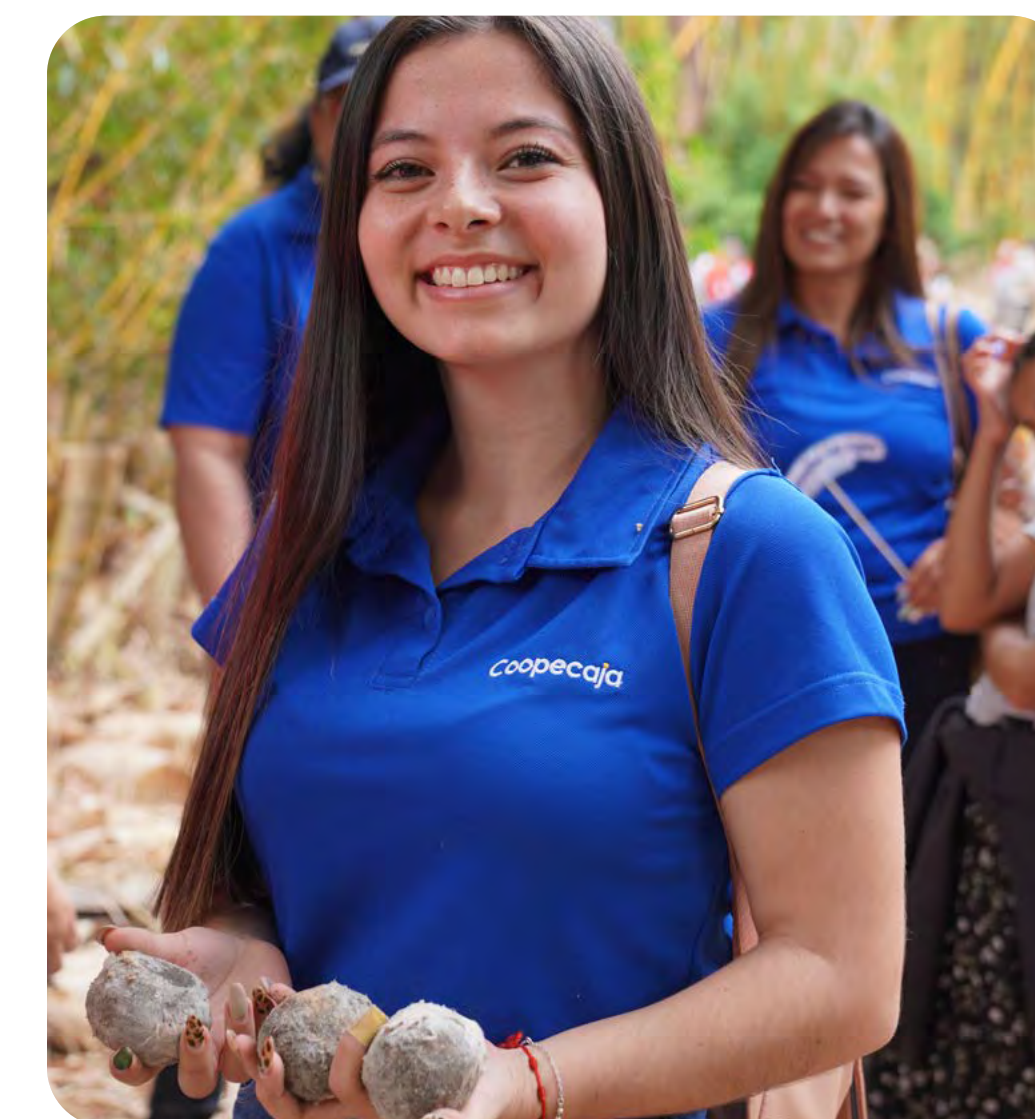
En total, elaboramos 5000 esferas de barro, las cuales fueron liberadas en el marco del Día Mundial del Agua en el Río Torres como acción de biorremediación para mejorar la salud del ecosistema hídrico.

**Creamos 5 000
esferas de barro
para regenerar
nuestro entorno**



FESTIVAL ESFERAS DE BARRO

Actividad	Participantes	Horas
Festival Esferas de Barro I	14	67
Festival Esferas de Barro II	13	68
Total	27	135





Voluntariado regional: Armonía Ambiental

Por segundo año consecutivo realizamos el voluntariado regional, esta vez en la Zona de Los Santos. En esta jornada, reforestamos una zona afectada por la ganadería con el objetivo de contribuir a la conexión ecológica entre el Parque Nacional Los Quetzales, el Parque Internacional La Amistad y la Reserva Biológica Cerro Las Vueltas.

El enfoque estuvo puesto en la siembra de especies nativas. Sembramos espavel, dama de altura, achiote uruca, guayabita del Perú, guaba, cas, mango y guayaba. Este esfuerzo no solo contribuye a la restauración ecológica, sino que también fortalece los corredores biológicos estratégicos del país.



ARMONÍA AMBIENTAL

Participantes	Horas Participantes	Árboles sembrados	Aves monitoreadas
19	228	300	32



Clasificamos y empacamos **100 kg** de alimentos y otros artículos de primera necesidad

Voluntariado social

El componente social del Programa Cooperando busca impactar directamente poblaciones en situación de vulnerabilidad, lo que fortalece el compromiso solidario de la cooperativa.

Banco de Alimentos de Costa Rica

Participamos en dos jornadas de voluntariado con el Banco de Alimentos de Costa Rica, una ONG que distribuye alimentos y productos de primera necesidad a personas en situación de vulnerabilidad y pobreza.

La organización tiene presencia en el 62% y el 76% de los cantones del país. Distribuye productos a través de aproximadamente 361 organizaciones aliadas. Cerca de 41 000 personas reciben apoyo alimentario cada mes, lo que representa aproximadamente el 10% de las personas en pobreza extrema en Costa Rica.

Durante estas jornadas, clasificamos y empacamos aproximadamente 100 kg de alimentos, artículos de primera necesidad y alimento para mascotas, los cuales, posteriormente, fueron distribuidos entre las distintas organizaciones sociales aliadas del Banco de Alimentos.

BANCO DE ALIMENTOS

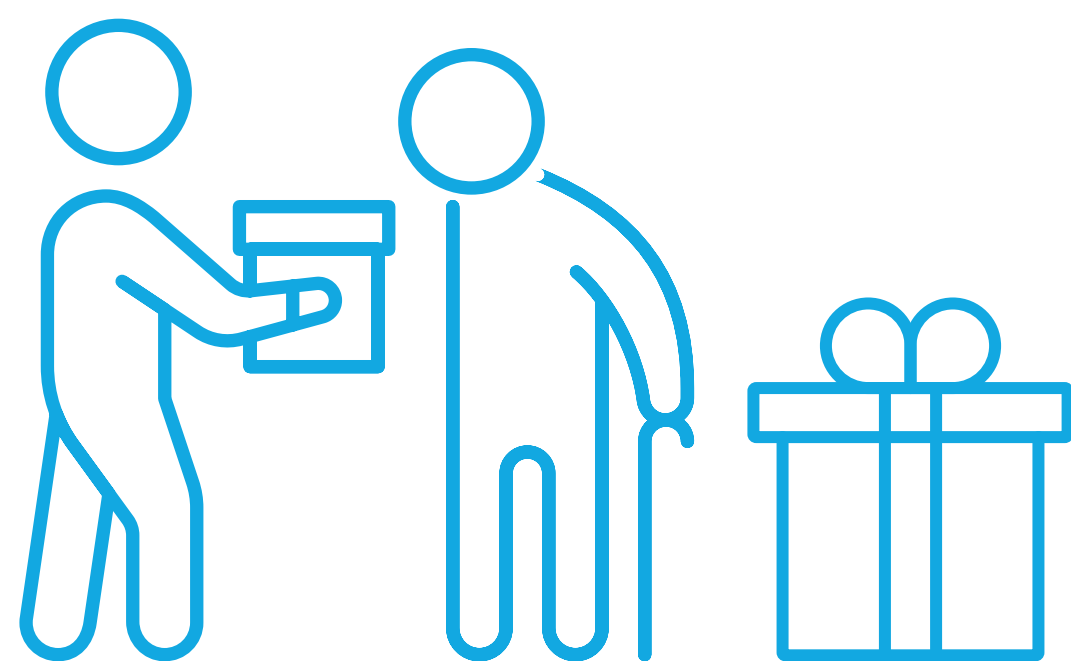
Actividad	Participantes	Horas
Banco de Alimentos I	29	174
Banco de Alimentos II	31	124
Total	60	298



Navidad Azul

Nuestro voluntariado insignia, con cinco años de trayectoria, se desarrolló en 2025 en el Hogar San Miguel Arcángel, ubicado en San Miguel de Desamparados, una institución que alberga personas adultas mayores en situación de abandono, riesgo social y pobreza.

Compartimos una fiesta navideña con regalos, bingo, animación y alimentación, generando un espacio de acompañamiento y alegría para casi 100 personas adultas mayores.





Logros consolidados del Programa Cooperando



Coopecaja



Informes
de los Órganos de Gobierno



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

José Luis Loría Chaves
Presidente

Julia Lisseth Li Vargas
Vicepresidente

Diego Benítez Alfaro
Secretario

Luis Demar Montero Castillo
Vocal I

Francisco Manuel Cerdas Angulo
Vocal II

Lorenzo Chacón Arrieta
Vocal III

Robert Harbottle Quirós
Vocal IV

Álvaro Muñoz Fonseca
Suplente I

Ana Josefina Güel Durán
Suplente II

Randall Pacheco Vásquez
Director Independiente

Jorge Madrigal León
Director Independiente



Atrás: Julia Li Vargas, Jorge Madrigal, Jose Luis Loría, Manuel Cerdas, Diego Benítez, Álvaro Muñoz, Randall Pacheco.
Adelante: Luis Demar Montero, Ana Josefina Guell, Lorenzo Chacón, Robert Harbottle.

Contexto económico y entorno institucional

El año 2025 representó un período particularmente complejo desde el punto de vista económico, social y financiero tanto para Costa Rica como para el sistema financiero nacional. El entorno macroeconómico se caracterizó por niveles elevados de endeudamiento de los hogares, ajustes regulatorios relevantes, presiones sobre la capacidad de pago de las personas trabajadoras del sector público y privado, así como una creciente competencia proveniente de actores financieros formales e informales.

Adicionalmente, las cooperativas de ahorro y crédito han tenido que adaptarse a los cambios regulatorios relevantes como la Ley contra la Usura Crediticia y las implicaciones derivadas de la Ley de Empleo Público. Estos elementos han impactado directamente la dinámica de colocación de crédito, el comportamiento de pago de las personas asociadas y las estrategias de crecimiento del sector.

En este contexto desafiante, orientamos nuestra gestión a garantizar la estabilidad institucional, fortalecer la supervisión financiera y acompañar estratégicamente a la administración en el cumplimiento de los objetivos institucionales establecidos en el Plan Estratégico.

Funcionamiento del Consejo de Administración

Como órgano de dirección, orientamos nuestra gestión bajo un enfoque proactivo, que trasciende la atención de situaciones coyunturales. De manera permanente, impulsamos la identificación y análisis de tendencias, riesgos y oportunidades que pueden incidir en la sostenibilidad de la cooperativa en el mediano y largo plazo.

Durante 2025, mantuvimos una dinámica activa de trabajo y supervisión institucional. En total, realizamos 49 sesiones del Consejo, de las cuales 36 correspondieron a sesiones ordinarias y 13 a sesiones extraordinarias.

En estas sesiones, adoptamos aproximadamente 320 acuerdos orientados al fortalecimiento institucional, al seguimiento de la gestión financiera de la cooperativa y al cumplimiento de los objetivos estratégicos. El nivel de ejecución de estos acuerdos por parte de la Administración alcanzó un 98%, lo cual evidencia una adecuada coordinación entre el órgano de gobierno y el equipo administrativo.

Entre los temas analizados periódicamente por el Consejo destacan la revisión de estados financieros; el seguimiento

de indicadores de riesgo; el análisis de informes de auditoría interna y externa; la revisión de informes de la Oficialía de Cumplimiento y el seguimiento del avance del Plan Estratégico y del Plan Anual Operativo.

Supervisión basada en riesgos

Como institución financiera supervisada, Coopecaja opera bajo un enfoque de supervisión basado en riesgos. Esto implica que debemos velar por la adecuada identificación, medición, monitoreo y control de los principales riesgos que pueden afectar la estabilidad financiera de la cooperativa.

Durante el período 2025, dimos seguimiento a distintos tipos de riesgos financieros y no financieros, entre ellos: el riesgo de crédito, el riesgo de liquidez, el riesgo de mercado, el riesgo de TI, el riesgo de reputación e imagen, el riesgo operativo, el riesgo de legitimación de capitales y el riesgo estratégico.

El riesgo de crédito continuó siendo uno de los principales focos de análisis. Monitoreamos indicadores como morosidad total, mora mayor a 90 días, readecuaciones de crédito y recuperación de cartera. Los resultados evidencian una adecuada gestión del riesgo crediticio.



En materia de riesgo de liquidez, dimos seguimiento permanente a la capacidad de la cooperativa para cumplir con sus obligaciones financieras, revisando indicadores relacionados con disponibilidad de liquidez, la estructura de captaciones y los vencimientos de obligaciones.

En relación con el riesgo operativo, la cooperativa cuenta con sistemas de monitoreo y control orientados a prevenir fraudes y eventos operativos adversos. Durante el año se lograron detectar y detener diversas operaciones fraudulentas, lo que evitó pérdidas económicas relevantes para la institución.

Resultados institucionales relevantes

Durante 2025, la cooperativa mantuvo un desempeño financiero positivo, incluso en un entorno económico desafiante. La colocación de crédito superó los 26 000 millones de colones distribuidos en más de cuatro mil operaciones crediticias.

La calidad de la cartera se mantuvo dentro de parámetros prudentes, con una cartera al día superior al 91% y un nivel de mora mayor a 90 días de 2.58 %.

Asimismo, los sistemas de control institucional permitieron prevenir operaciones fraudulentas por montos significativos, lo cual fortalece la protección de los recursos institucionales y de las personas asociadas.

En términos de resultados financieros, la cooperativa registró utilidades positivas y mantuvo niveles adecuados de rentabilidad, solvencia y liquidez.

Idoneidad del Consejo de Administración

En cumplimiento de la normativa vigente en materia de gobierno corporativo, y en particular del *Acuerdo CONASSIF 15-22 —Reglamento sobre idoneidad y desempeño de los miembros del órgano de dirección y de la alta gerencia de entidades y empresas supervisadas—*, durante 2025 se realizó una evaluación de idoneidad de los integrantes del Consejo de Administración, con el apoyo de una firma auditora externa e independiente. Como resultado, se determinó que los miembros del órgano de dirección presentan niveles de idoneidad altos y adecuados para sus cargos, conforme a las exigencias normativas y a las mejores prácticas del sector financiero.

Fortalecimiento de competencias del Consejo de Administración

Con el objetivo de fortalecer de manera continua las competencias técnicas del órgano de dirección y asegurar una adecuada toma de decisiones, durante el año 2025 las personas integrantes del Consejo de Administración participamos en procesos de capacitación en áreas clave

como análisis financiero, finanzas corporativas, prevención de legitimación de capitales, tendencias en gestión del talento humano, transformación digital y análisis y gestión de riesgos. El 100% de los miembros completó satisfactoriamente estas instancias, evidenciando su compromiso con la actualización permanente.

Seguimiento de procesos judiciales relevantes

En relación con los procesos judiciales en curso, la cooperativa mantiene acciones legales orientadas a resguardar los derechos de las personas asociadas y la correcta aplicación del marco normativo vigente. En el caso del proceso contencioso administrativo interpuesto contra el Ministerio de Hacienda, relacionado con la impugnación de la Circular CIR-TN-017-2022, se obtuvo un fallo favorable en su primera fase. Por su parte, el proceso contra la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), mediante el cual se solicita la nulidad del artículo 7 de la sesión N.º 9294 de su Junta Directiva, se mantiene en trámite, con audiencia prevista para noviembre de 2026.

Sistema de control interno y auditorías

El fortalecimiento del sistema de control interno constituye uno de los pilares fundamentales del gobierno corporativo de Coopecaja.

Durante 2025, se llevaron a cabo diversas auditorías internas y externas, entre ellas: Auditoría Financiera, de Tecnologías de la Información, de Cumplimiento Legal y Regulatorio, de Riesgos, y del Sistema de Gestión de Calidad.

Las auditorías realizadas durante el período reflejaron excelentes resultados, sin hallazgos significativos que comprometieran la estabilidad financiera ni el cumplimiento normativo de la cooperativa. Estos resultados evidencian la solidez del sistema de control interno y el adecuado funcionamiento de los procesos institucionales.

Desde el Consejo de Administración, reconocemos el trabajo técnico-profesional de la auditoría interna, así como la labor realizada por la auditoría externa, cuyo acompañamiento contribuye al fortalecimiento de la transparencia y la rendición de cuentas.

Trabajo de los comités

Contamos con el apoyo técnico de los distintos comités institucionales, entre ellos:

- **Comité de Riesgos**
- **Comité de Auditoría**
- **Comité de Cumplimiento**
- **Comité de Tecnología de Información**
- **Comité de Remuneraciones**

Durante el año, estos comités generaron más de 190 acuerdos orientados al fortalecimiento del control interno, la gestión de riesgos y la supervisión financiera de la cooperativa.



Contexto y decisión estratégica

En el marco del compromiso de Coopecaja con la transparencia, la sostenibilidad y la mejora continua, durante el año 2025 se tomó la decisión estratégica de someter el Gobierno Corporativo de la organización a un proceso independiente de evaluación de su nivel de madurez.

Esta decisión no obedeció a una exigencia regulatoria, sino a intención proactiva de fortalecimiento institucional: las organizaciones que aspiran a mantenerse sólidas en el tiempo deben evaluarse, cuestionarse y evolucionar de manera constante.

En este proceso, Coopecaja participó junto con otras cooperativas del sector supervisado, en un ejercicio conjunto que permitió comparar prácticas, validar enfoques y elevar el estándar del Gobierno Corporativo a nivel sectorial.

Acompañamiento técnico y rigor metodológico

La evaluación de madurez fue realizada con el acompañamiento de la firma internacional Management Solutions, especializada en el sector financiero y reconocida por su experiencia en gobierno corporativo, gestión de riesgos y transformación organizacional.

La participación de esta firma garantiza un enfoque técnico, independiente y alineado con estándares internacionales, aportando objetividad y profundidad al análisis realizado.

Alcance y estándares de la evaluación

La evaluación se desarrolló bajo una metodología de análisis integral (visión 360°), considerando los principales componentes del Gobierno Corporativo y su interacción con la gestión institucional.

Dicha metodología se encuentra alineada con:

- Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE.
- Mejores prácticas internacionales aplicables al sector financiero.
- Normativa vigente emitida por la SUGEF.

El análisis abarcó aspectos clave como la estructura y funcionamiento del Consejo de Administración,

las funciones y responsabilidades de los órganos de dirección, los mecanismos de control y supervisión, los sistemas de información para la toma de decisiones, así como la evaluación del desempeño del propio órgano de gobierno.

Maduro

Máxima calificación en la mayoría de los aspectos evaluados

Marco robusto, procesos formalizados y articulación efectiva entre Consejo, Alta Gerencia y sistemas de control



Principales resultados

Los resultados del diagnóstico evidencian que Coopecaja cuenta con un Gobierno Corporativo sólido y en un nivel de madurez alto, alcanzando en la mayoría de los aspectos evaluados la máxima calificación establecida en la metodología (nivel "maduro"). Este resultado confirma la existencia de un marco de gobierno robusto, con prácticas consistentes, procesos formalizados y una adecuada articulación entre el Consejo de Administración, la Alta Gerencia y los sistemas de control.

Asimismo, refleja la capacidad de la organización para tomar decisiones estratégicas con criterios técnicos, manteniendo un equilibrio adecuado entre crecimiento, control de riesgos y sostenibilidad.

Valor estratégico del proceso

Más allá de los resultados obtenidos, el principal valor de este ejercicio radica en la decisión de someterse a una evaluación externa, lo cual demuestra un alto grado de madurez institucional y un compromiso real con la mejora continua.

En un entorno cada vez más exigente, caracterizado por mayores niveles de regulación, complejidad operativa

y riesgos financieros, el fortalecimiento del Gobierno Corporativo se convierte en un elemento clave para la sostenibilidad de la organización.

Este tipo de procesos permite no solo validar lo que se está haciendo bien, sino también identificar oportunidades para seguir evolucionando y anticiparse a los desafíos futuros.

Compromiso institucional

El Consejo de Administración y la Alta Gerencia de Coopecaja asumen este proceso como un paso más en la consolidación de un modelo de gobierno moderno, transparente y alineado con las mejores prácticas internacionales.

Se reafirma así el compromiso de continuar fortaleciendo las capacidades institucionales, promoviendo una cultura de autocrítica constructiva y asegurando que la toma de decisiones se mantenga orientada al bienestar de las personas asociadas y a la sostenibilidad de la cooperativa.

Coopecaja continuará impulsando iniciativas que fortalezcan su Gobierno Corporativo, convencida de que la solidez institucional es un pilar fundamental para generar confianza, estabilidad y crecimiento sostenible en el largo plazo.

Consejo de Administración

Acuerdos generados por el Consejo de Administración en 2025

Durante el año se generaron 320 acuerdos, reflejo de una dinámica activa de supervisión y control. Destacó el Comité de Riesgos, con 78 acuerdos orientados a fortalecer la supervisión basada en riesgos y la estabilidad financiera.

Nuestra gestión se materializó en acuerdos estratégicos y operativos que marcaron la conducción institucional del año:

- Análisis y aprobación del Presupuesto Anual.
- Aprobación y control del Plan Anual Operativo.
- Reformulación del Plan Estratégico Institucional 2025-2029.
- Definición y acompañamiento al Comité de Nominaciones en el nombramiento de personas delegadas propietarias y suplentes para el periodo 2025-2030.



- Aprobación del Plan de trabajo del Comité de Educación y Bienestar Social.
- Revisión y aprobación del marco normativo interno: políticas y reglamentos.
- Participación en capacitaciones especializadas para el Consejo de Administración.
- Análisis de los informes y datos que se presentan al Consejo de Administración por parte de las coordinaciones de los diferentes comités, comisiones y la administración activa.
- Seguimiento y cumplimiento de las recomendaciones relacionadas con la supervisión basada en riesgos.
- Participación, representación y apoyo a las gestiones en organismos de representación en la economía social solidaria, en la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Costa Rica (FEDEAC), en el Centro de Estudios y Capacitación Cooperativa (CENECOOP), el Consejo Nacional de Cooperativas (CONACOOOP) y la Asamblea de Trabajadores del Banco Popular.
- Seguimiento de la Política de Sostenibilidad de Coopecaja.
- Integración y participación de miembros del Consejo de Administración en comités normativos y establecidos en el Estatuto Social.
- Establecimiento de alianzas estratégicas con organizaciones del sector financiero nacional.
- Reuniones conjuntas con los órganos sociales y dirigencia.
- Sesiones ordinarias y extraordinarias para análisis de estados financieros e informes varios.
- Análisis y toma de decisiones sobre acuerdos del Comité de Vigilancia.
- Conocimiento y análisis de informes de representantes en instituciones externas.
- Análisis y valoración de proyectos e iniciativas.

Innovación y desarrollo institucional

Durante 2025, la cooperativa impulsó diversas iniciativas orientadas a fortalecer la inclusión financiera, la educación cooperativa y el desarrollo institucional.

Entre estas iniciativas destaca el programa Coopecaja es +, orientado a promover la educación financiera de menores y jóvenes, así como a fomentar la cultura del ahorro desde edades tempranas.

Esta iniciativa recibió reconocimiento internacional por parte de Fintech Américas en la categoría de innovación, lo que representa un importante respaldo al trabajo institucional realizado por la cooperativa.

Conclusión del Consejo de Administración

El 2025 fue un año complejo desde el punto de vista económico y social; sin embargo, Coopecaja logró mantener su estabilidad financiera, fortalecer su gobierno corporativo y cumplir con los objetivos establecidos en su planificación estratégica.

Estos resultados reflejan el esfuerzo conjunto del Consejo de Administración, los distintos órganos sociales de la cooperativa y, de manera muy especial, el compromiso y profesionalismo de la Gerencia General y de todo el equipo administrativo.

Expresamos nuestro agradecimiento al Comité de Vigilancia, al Comité de Educación y Bienestar Social, al Comité de Nominaciones y a los demás comités institucionales por su valioso aporte al fortalecimiento del gobierno corporativo.

Finalmente, reafirmamos nuestro compromiso de continuar trabajando con responsabilidad, transparencia y visión estratégica para seguir fortaleciendo la solidez financiera de la cooperativa y generar valor para todas las personas asociadas.



COMITÉ DE VIGILANCIA

Luis Bolaños Guzmán
Presidente

Karen Monge Olivares
Vicepresidente

José Francisco Fonseca Rodríguez
Secretario

Dunia Quesada Cruz
Vocal I

Oscar Arias Agüero
Vocal II

Hazel Martínez Meneses
Suplente



De pie: Hazel Martínez, Dunia Quesada, Luis Bolaños, Karen Monge.
Sentados: Oscar Arias, José Francisco Fonseca

Introducción

Esta memoria representa un esfuerzo sustantivo y técnicamente riguroso del Comité de Vigilancia. Es un documento consolidado y desarrollado por las personas integrantes electas por la Asamblea conforme a la Ley de Asociaciones Cooperativas N° 4179, artículos N° 36 y N° 49. Su objetivo es fiscalizar las cuentas y operaciones de la cooperativa, así como formular las observaciones y recomendaciones correspondientes.

El contenido de este documento abarca el ejercicio económico comprendido entre enero y diciembre de 2025. Las observaciones derivadas del Informe de Auditoría Externa con cierre al 31 de diciembre de 2025 y cuyo análisis se realiza cada febrero, serán desarrolladas en la memoria de 2026.

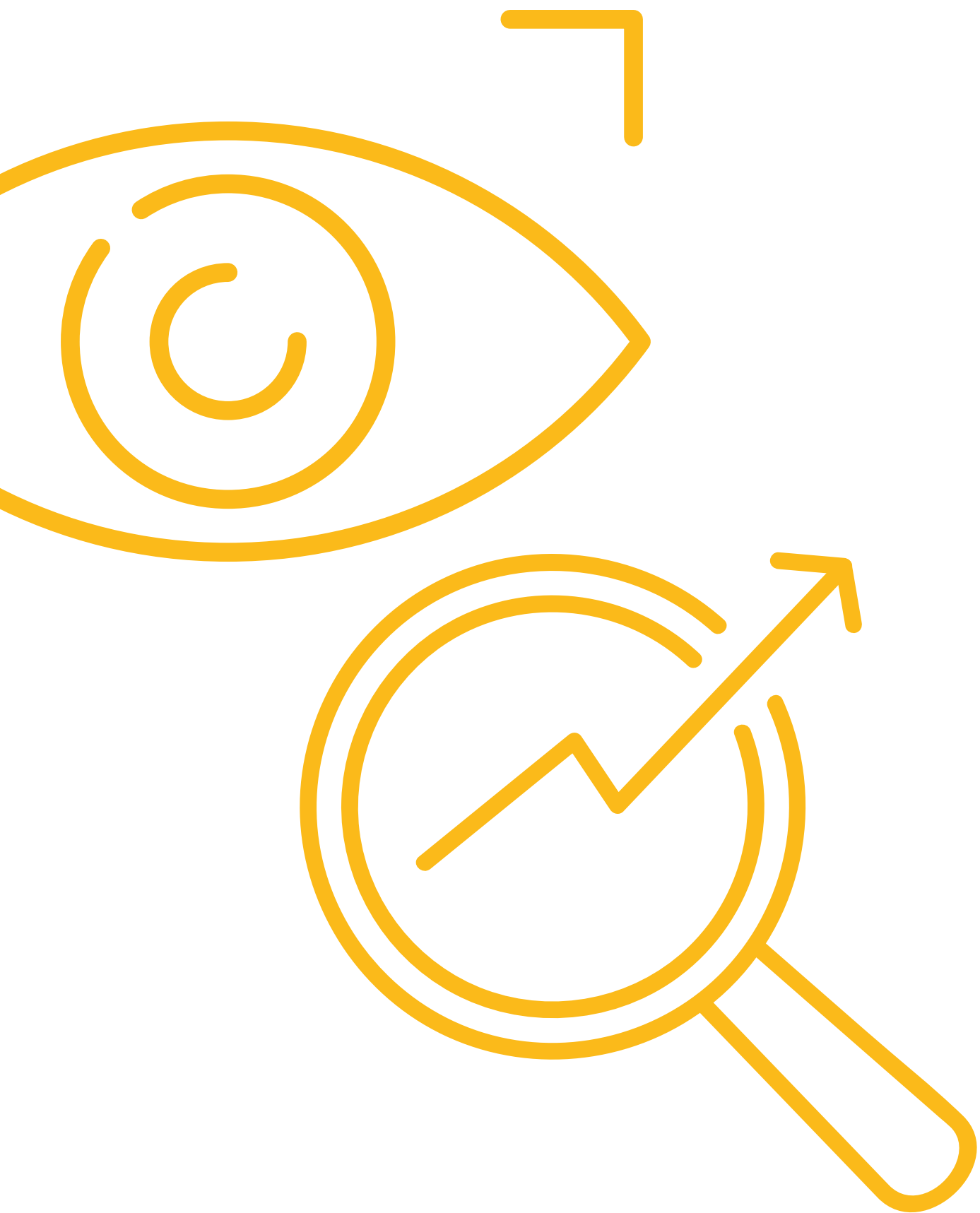
Durante nuestra gestión, el comité alcanzó varios aportes relevantes, entre ellos:

- Propuesta de un planificador anual con seguimiento al Plan de Trabajo 2025-2026, con aplicación de inteligencia artificial app TOKI.

- Recomendación de línea de comunicación hacia las personas asociadas de Coopecaja a través de WhatsApp.
- El comité dio seguimiento a la información presentada por la administración respecto al uso de mecanismos de fideicomiso de garantía y su potencial aplicación dentro de las líneas de crédito.
- Propuesta de actualización de la matriz de riesgos del Comité de Vigilancia como parte del proceso de fortalecimiento continuo de su función de supervisión y del modelo de buen gobierno corporativo.

Finalmente, se expresa un extensivo agradecimiento al personal de la cooperativa involucrado en la dinámica del quehacer diario dentro del marco legal y rol de funciones de este comité, por sus aportes y disposición, su participación en la búsqueda de la mejora continua y la confianza en la ejecución del Plan de Trabajo 2025-2026.

Estamos en la mayor disposición para atender cualquier duda o aclaración.



Capítulo I

Gobierno Corporativo

Se informa de la aprobación del Informe Anual de Gobierno Corporativo, con corte al 31 de diciembre de 2025 y en cumplimiento de la normativa vigente Acuerdo CONASSIF 4-16, para ser remitido a la Superintendencia de Entidades Financieras SUGEF, con el detalle de las sesiones ejecutadas desde enero a diciembre de 2025:

Algunos de los temas más relevantes incluidos en la confección del Orden del Día se pueden visualizar en el siguiente código QR:



Pulse este [enlace](#) para visualización del folleto en formato PDF o escanee el código QR



Se implementó un mecanismo de control para la confección y envío oportuno de los acuerdos por los roles secretariales del comité, el cual establece un indicador de oportunidad de cinco días hábiles para el trámite de los acuerdos. Gracias a ello, el 100. % de estos 230 acuerdos fueron gestionados dentro del plazo establecido en el indicador.

Cuadro N. 1

COMITÉ DE VIGILANCIA	
Gestión del periodo de enero a diciembre de 2025	
Sesiones ordinarias CV-1330 a la CV-1365	36
Sesiones extraordinarias CV-143 a la CV-154	12
Sesiones conjuntas	4
Acuerdos tomados	230

Fuente: Comité de Vigilancia



Seguimiento a los acuerdos pendientes de los años 2024 y 2025

De manera permanente, se realiza seguimiento a los acuerdos pendientes emitidos por este comité, con el control y seguimiento de los años 2024 (01 acuerdo) y 2025 (06 acuerdos) sobre la ejecución de los acuerdos emitidos para la administración y los órganos sociales.

Seguimiento a las recomendaciones del Informe Comité de Vigilancia año 2025

Mediante el acuerdo CV-219-25-EX de este comité, se solicita a la gerencia presentar un informe de las acciones que se han tomado con respecto a las recomendaciones del Informe Comité de Vigilancia del período de 2025, las cuales son recomendaciones de carácter permanente, en su mayoría, por parte de la administración. Después de recibir el informe respectivo, el comité se da por informado y debe mantener un monitoreo y seguimiento dentro del Plan de Trabajo 2025-2026.



Pulse este [enlace](#) para visualización del folleto en formato PDF o escanee el código QR



Seguimiento de acuerdos del Consejo de Administración, Comité de Educación y Bienestar Social y Comité de Nominaciones

Es importante anotar que, como parte de las funciones ordinarias de este comité, se encuentra la revisión, durante las sesiones, de los acuerdos y las actas de los órganos sociales, a saber: Consejo de Administración con 320 acuerdos, Comité de Vigilancia con 230 acuerdos, Comité de Educación y Bienestar Social con 258 acuerdos, y el Comité de Nominaciones con 474 acuerdos, correspondientes al período de enero a diciembre de 2025, fecha de corte de este informe. Lo anterior tiene como finalidad verificar el cumplimiento de las normas en cada uno de los acuerdos tomados por los órganos sociales de Coopecaja.

Seguimiento de minutas y resultados de sesiones conjuntas y otras actividades

Durante el período, se realizaron 3 sesiones conjuntas, con fechas 18 de febrero, 21 de mayo y 18 de agosto de 2025, en las que se analizaron diversos tópicos de interés operativo y estratégico para la dirigencia y la administración. Dentro de la dinámica de las sesiones, se analizaron temas de revisiones y modificaciones normativas, informes financieros, informes económicos, asuntos de asambleas, nombramiento de personas delegadas y mejoramiento del gobierno corporativo. Asimismo, se generaron recomendaciones por parte de este comité en relación con las propuestas de mejora planteadas durante estas sesiones.

Planificador anual con seguimiento al Plan de Trabajo 2025-2026 con la aplicación de inteligencia artificial

Por acuerdo CV-130-25-OR, se autoriza el uso del planificador anual para el seguimiento de las actividades de manera eficaz, en complemento con el aplicativo APP TOKI AI Asistente Calendario, con el fin de garantizar el cumplimiento del rol de funciones y del marco legal.



Pulse este [enlace](#) para visualización del folleto en formato PDF o escanee el código QR



Conformación de comités normativos por parte del Consejo de Administración:

Se realiza la revisión de la conformación de los comités por parte del Consejo de Administración, el cual acordó la distribución de los siguientes: personas directoras y propietarias, suplentes e independientes como representantes en los comités normativos para el período que comprende entre junio de 2025 y mayo de 2026, según los cuadros que se presentan a continuación:



Pulse este [enlace](#) para visualización del folleto en formato PDF o escanee el código QR





Representantes en las federaciones y otros

Este comité, en el marco de sus funciones, realiza un estricto seguimiento a la representación en federaciones y otras organizaciones. Se considera importante conocer los alcances y beneficios que se obtienen de dicha pertenencia, así como lo que podemos ofrecer a tales organizaciones. Por lo que, mediante el acuerdo CV-219-25-EX, se solicita la remisión del listado de representantes de Coopecaja en los organismos externos, a saber:

Cuadro N. 2

	REPRESENTANTE	ORGANIZACIÓN
1	Diego Benítez Alfaro	Grupo Empresarial Corporativo
2	Julia Li Vargas	FEDEAC
3	Luis Montero Castillo	Consejo Nacional de Concesiones (CNC)
4	Karen Monge Olivares	Junta Crédito Banco Popular Puriscal
5	Hazel Martínez Meneses	Junta Crédito Banco Popular Guadalupe
6	Elizabeth Morales Rivera	Fondo de Fortalecimiento Cooperativo FFC

Fuente: Gerencia



Periodo de enero a diciembre de 2025 para un total de 51 sesiones

Gráfico N. 1
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

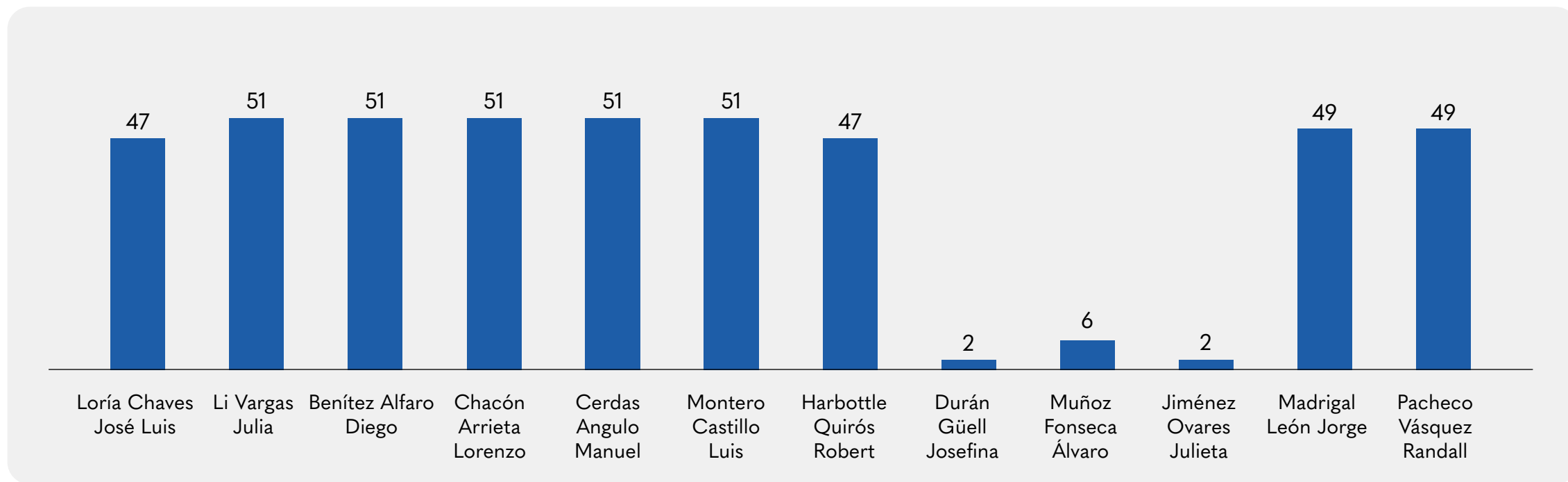


Gráfico N. 2
COMITÉ DE VIGILANCIA

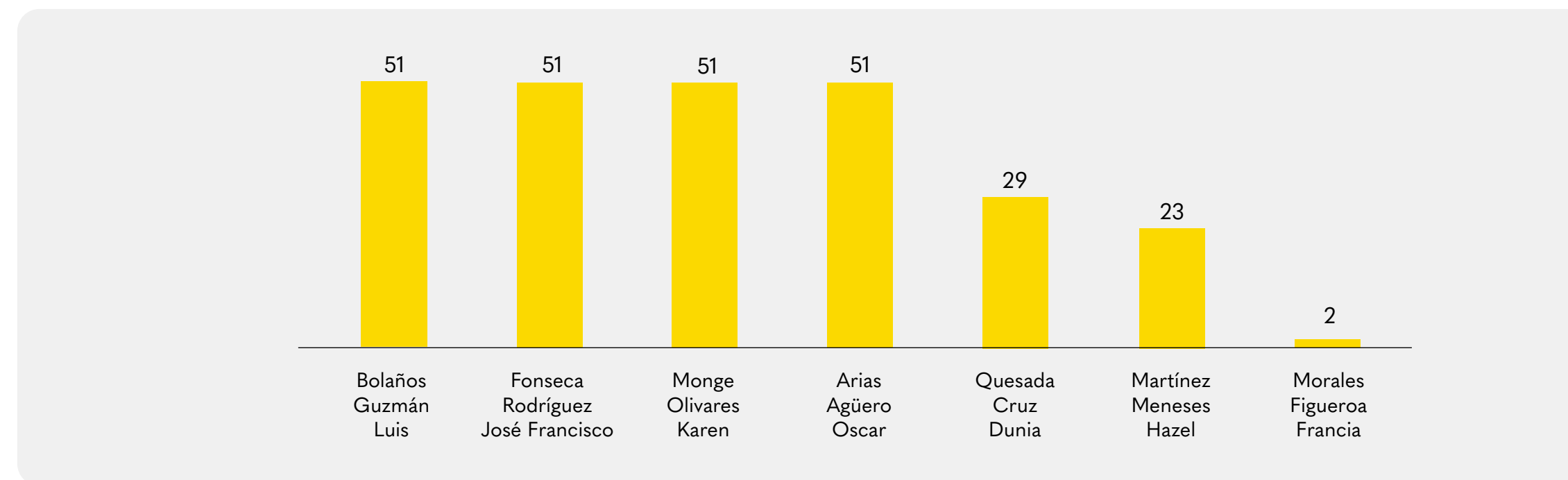


Gráfico N. 3
COMITÉ DE NOMINACIONES

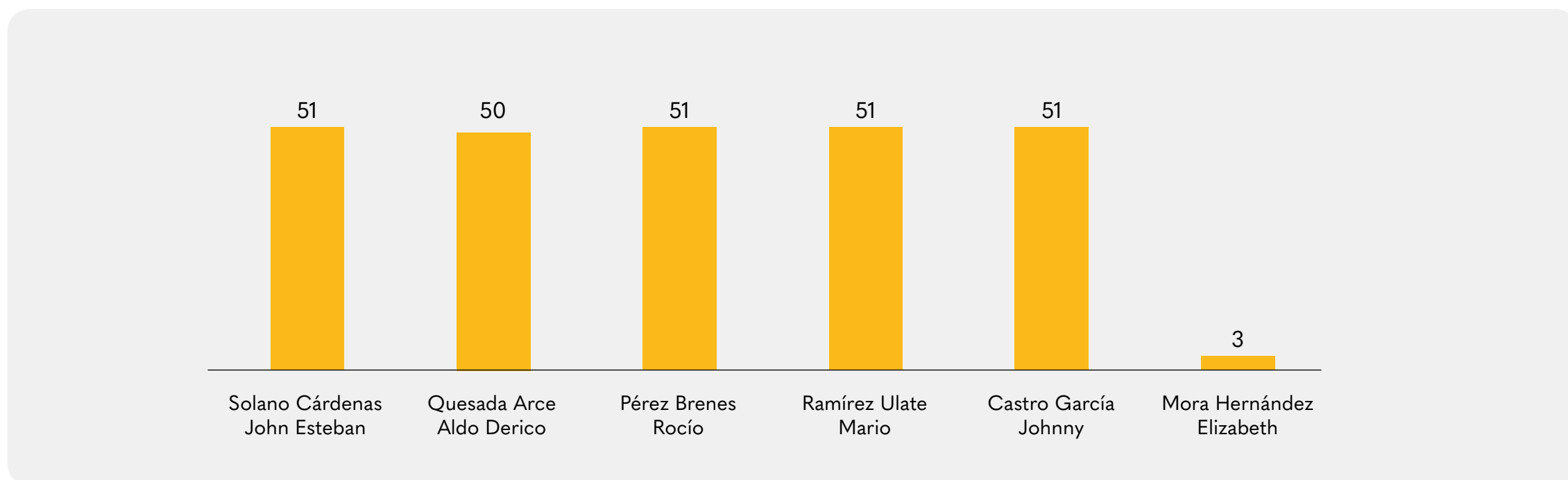
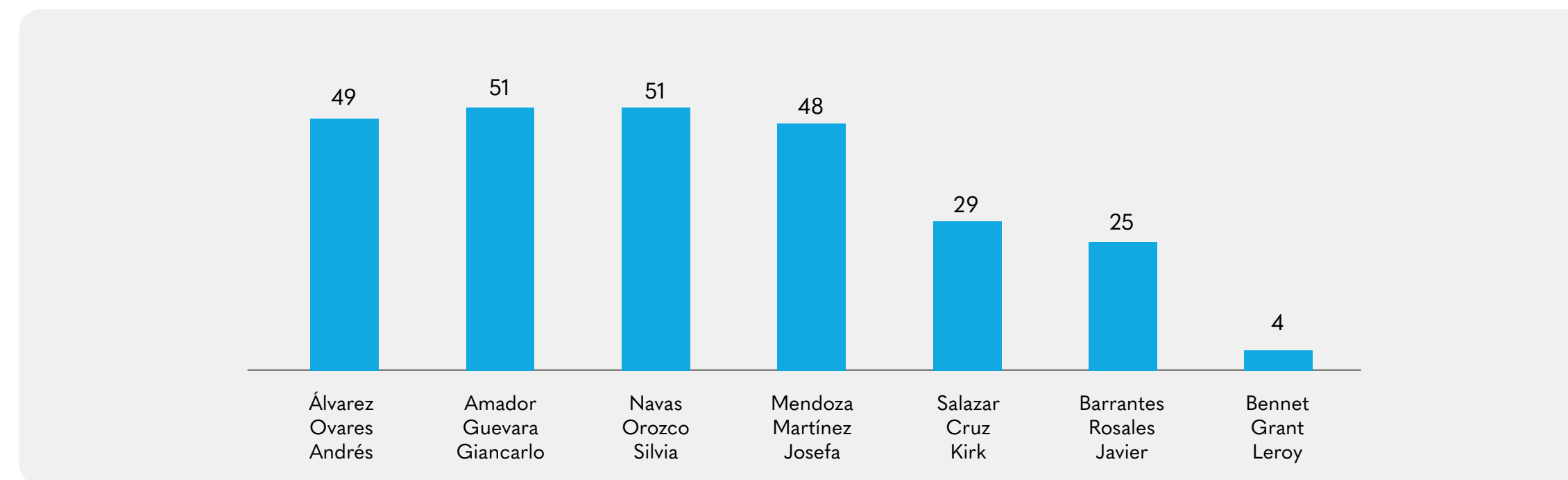


Gráfico N. 4
COMITÉ DE EDUCACIÓN



Fuente: Administración / Cantidad total de sesiones: 51

Asistencia a las sesiones de los órganos sociales

En torno al acuerdo CV-219-25-EX, se solicitó la remisión de la lista de asistencia a las sesiones de los órganos sociales, desde enero a diciembre de 2025.

Consideraciones:

- Durante el período se convocaron en total 51 sesiones (36 ordinarias / 12 extraordinarias, para cada órgano).
- Durante el período, se convocaron a 3 sesiones conjuntas.
- Los suplentes asisten únicamente en caso de ausencia de la persona propietaria.
- Ana Josefina Guell Durán y Álvaro Muñoz Fonseca son miembros suplentes del Consejo de Administración.
- Hazel Martínez Meneses es suplente del Comité de Vigilancia.
- Elizabeth Cedeño Hernández es suplente del Comité de Nominaciones.
- Javier Barrantes Rosales es suplente del Comité de Educación y Bienestar Social.

- Hay que considerar que los suplentes son invitados a las sesiones conjuntas, por lo que han asistido como mínimo a 3 sesiones durante el año.
- A las personas directoras independientes se les tabulan 48 sesiones, dado que a ellos no se les remuneran las sesiones conjuntas.

Pago de dietas y viáticos de personas directoras

Este comité verifica que el pago de dietas a las personas directoras se efectúa según la normativa establecida para los efectos, como lo es la Política de Pago de Dietas a Directores, aprobada en la asamblea del año 2015. A inicios del año 2025, no se aplicó aumento alguno, dado que el Índice Precios al Consumidor (IPC) fue de un -1.23%, según el portal web del Banco Central de Costa Rica. Por otra parte, se realizó la revisión de pagos contra asistencia, incluido el pago de viáticos, el cual asciende a un monto total de ₡641 580 de enero a diciembre de 2025, con un aumento cercano a un 60% respecto al año 2024.

Recomendación

Al Consejo de Administración, se le recomienda, en el marco de sus competencias, analizar la información y verificar el uso racional de los recursos, en apego a lo estipulado en la norma vigente.

Capacitación y formación impartida a personas directoras durante el período 2025

Por acuerdo CV-219-25-EX y con base a la normativa SUGEF 4-16, se solicita el informe de las capacitaciones en las que participaron los miembros de los diferentes órganos sociales, en el período comprendido entre enero a diciembre de 2025. Durante el período evaluado, el Comité de Educación, en coordinación con la administración, ejecutó el Programa de Actualización en Herramientas Gerenciales y Directivas 2025, desarrollado en alianza con la Universidad de Negocios ADEN, el cual contempló cursos obligatorios y opcionales, así como contenidos complementarios, impartidos en modalidad virtual sincrónica o asincrónica.

Recomendación

Al Comité de Educación y Bienestar Social, con base en el acuerdo 4.16 SUGEF dadas por las normas antes señaladas, se le recomienda dar seguimiento a los niveles de participación y aprovechamiento de las capacitaciones por parte de las personas directoras, con el fin de garantizar una gestión eficiente de los recursos en materia de educación, así como la necesaria actualización de conocimientos.

Capítulo II

Componentes Legales

Asambleas y seminario de personas delegadas 2025

Se revisó la convocatoria efectuada a las personas delegadas, como parte del Programa Certificación de Delegados 2025 y su contenido programático, promovido por el Comité de Educación y Bienestar Social. Estas actividades se ejecutaron en tres módulos hasta el día 28 de febrero 2026, a saber:

1. Módulo I

- Construcción de Relaciones Sólidas y Productivas
- Liderazgo Transformador con Identidad Cooperativa

2. Módulo II

- Funciones y Rol Estratégico de la Persona Delegada
- Procesos de Asamblea y Toma de Decisiones
- Gobernanza Cooperativa y Buenas Prácticas

3. Módulo III

- ADN Coopecaja

Se resalta que el proceso de avance de las personas delegadas fue más expedito y denota una mayor madurez en el uso de la herramienta. Se realiza un corte final en la fecha indicada, lo que genera como resultado que 292 personas propietarias y 33 suplentes finalizaron el PCD 2025, alcanzando un 99.66 % de cumplimiento, con igual porcentaje para las personas suplentes.

Recomendación

Al Comité de Nominaciones y al Comité de Educación, se le recomienda, en el marco de sus competencias, analizar la información de la evaluación de las diferentes actividades, el detalle de la asistencia a fin de que se garantice la mayor participación posible en las actividades convocadas.

Por otra parte, se realizó la LII Asamblea Ordinaria el sábado 24 de mayo de 2025. Sobre este particular, en el siguiente cuadro se detalla la participación en las asambleas realizadas desde el año 2013.





Cuadro N. 3

ESTADÍSTICAS ASISTENCIA ASAMBLEAS

Año	Población	Asistencia	%	Lugar	Año	Población	Asistencia	%	Lugar
2013	350	246	70 %	Hotel San José Palacio	2020 Extraordinaria	291	241	83 %	Colegio Ciencias Económicas
2014	363	316	87 %	Hotel Double Tree Puntarenas	2022	261	245	94 %	Hotel Double Tree Puntarenas
2015	393	319	81 %	Hotel Crowne Plaza Corobicí	2023	275	252	92 %	Hotel Crowne Plaza Corobicí
2016	396	339	86 %	Hotel Double Tree Puntarenas	2023 Extraordinaria	271	217	80 %	Hotel Radisson
2017	392	315	80 %	Hotel Crowne Plaza Corobicí	2024	255	230	90 %	Hotel Double Tree Puntarenas
2018	381	330	87 %	Hotel Double Tree Puntarenas	2025	241	221	92 %	Hotel Crowne Plaza Corobicí
2019	296	280	95 %	Hotel Crowne Plaza Corobicí					

Fuente: elaboración propia

Revaluación de edificio y terreno

SEGÚN EL ARTÍCULO N°10 FUNCIONES DEL COMITÉ: “i. Comprobar la efectiva protección de los activos de la empresa y cualquier otra actividad en el marco de sus responsabilidades”.

El detalle de la cuenta propiedad, mobiliario y equipo en uso al cierre de cada periodo es el siguiente:

Cuadro N. 4

PROPIEDAD, MOBILIARIO Y EQUIPO EN USO		
	Diciembre 2025	Diciembre 2024
Costo		
• Terrenos	568 083 887	568 083 887
• Edificios e Instalaciones	4 673 485 112	4 673 485 112
Revaluación		
• Revaluación de Terrenos	236 013 614	200 631 120
• Revaluación de Edificios	73 947 845	0

Notas a los estados financieros / 2.2.7 Inmuebles, mobiliario y equipo

Adicionalmente se tiene como política realizar avalúos a los edificios y terrenos de la cooperativa en períodos de 5 años.

Responsabilidad solidaria de personas directoras independientes:

Mediante el acuerdo CV-210-25, El Comité de Vigilancia, según Acta N° 1567 del 06/05/2025 en el punto del Orden: 4.2 Propuesta de acuerdo: *nombramiento de directores independientes*, solicita criterio legal si a los Directores Independientes les alcanza la responsabilidad solidaria según los artículos N° 63 y N° 81 del Estatuto Social. La asesoría legal determina que, de la revisión del Estatuto Social vigente, se confirma que:

- Los artículos 63 y 81 establecen un régimen de responsabilidad solidaria para las personas que integran el Consejo de Administración, independientemente de la forma en que fueron electas o designadas.
- El Estatuto no distingue entre personas directoras propietarias, suplentes o personas directoras independientes, ni establece exoneraciones de responsabilidad para quienes ocupen una plaza bajo la modalidad de independencia.

Bajo el principio jurídico reconocido de que “donde la norma no distingue, no corresponde al intérprete distinguir”, se concluye que:

Las personas directoras independientes, desde el momento de su nombramiento y juramentación, adquieren plenamente las facultades, deberes y



responsabilidades inherentes a cualquier miembro del Consejo de Administración; en consecuencia, quedan sujetos al régimen de responsabilidad solidaria previsto en los artículos 63 y 81 del Estatuto Social.

Cumplimiento Ley N° 7786 / Política conozca a su director 2025

Con base al acuerdo CV-219-25 EX, se informa que la totalidad de las personas directoras del Consejo de Administración, Comité de Vigilancia, Comité de Educación y Comité de Nominaciones han presentado el formulario "Conozca a su Director" debidamente completo, han recibido la capacitación anual de Cumplimiento de la Ley 7786 y han aprobado la prueba respectiva. Actualmente, la Oficialía de Cumplimiento está en proceso de validar la información aportada.

Personas asociadas excluidas

En cumplimiento del acuerdo N° 11 de la Asamblea General de Personas Delegadas del 2009, el cual establece lo siguiente:

"Los asociados que a la fecha del cierre de cada período económico hayan incumplido con las obligaciones establecidas en el estatuto y posean cuentas incobrables y en cobro judicial, se procederán a excluir según lo establece la normativa".

Por lo anterior, se trasladará un informe al Consejo de Administración de las personas deudoras activas con operaciones en incobrables, que no realizan ningún pago, para aplicar lo establecido en el Código de Conducta e iniciar el proceso de notificación respectivo, para proceder con la exclusión como personas asociadas, para que sea incluido en el Orden del Día de la próxima Asamblea General Ordinaria de Personas Delegadas, programada el día sábado 23 de mayo del año en curso. Asimismo, se gestionará el listado de personas asociadas para que, mediante acuerdo de Asamblea, apruebe la exclusión de conformidad con el artículo 15, inciso a) del Estatuto de Coopecaja R.L. correspondientes a quienes incumplieron sus obligaciones financieras y que han sido trasladados a procesos de cobro judicial o cuentas de orden al 31 de diciembre de 2025. Además, se autoriza a la Administración para publicar el edicto que indica dicho artículo y a aplicar los procedimientos internos que correspondan.

Devoluciones de capital social en el plazo de ley / casos de renunciaciones y el plazo de la devolución del capital social, con el detalle de la cantidad y fechas de pagos

Entre enero y noviembre de 2025 se registraron un total de 2890 renunciaciones, las cuales representarán una liquidación de capital social en 2026 por \$2 729 052 717.

Póliza de fidelidad

La Ley de Asociaciones Cooperativas, en su Capítulo IV De la Administración y Funcionamiento, indica lo siguiente:

ARTÍCULO 53.- La cooperativa deberá pagar una póliza de fidelidad que cubra a los empleados que manejan fondos de la asociación, por la suma que en cada caso señale el consejo de administración.

Mediante el acuerdo CV-219-25-EX, se solicitó la remisión del detalle de las pólizas de fidelidad, en cumplimiento con la Ley. Con referencia a la póliza de seguro bancario (Póliza No. SB-248081-3-0) emitida a favor de Coopecaja R.L. contempla cobertura para todos las personas colaboradoras que prestan servicios a la cooperativa, incluyendo tanto personal interno como personal contratado bajo esquemas de *outsourcing*. Esta cobertura se fundamenta en las definiciones y alcances establecidos en las condiciones particulares de la póliza, donde se extiende expresamente el concepto de 'persona empleada'. Lo que confirma que las personas colaboradoras externas y tercerizadas se encuentran amparados bajo la cobertura de infidelidad y riesgos financieros de la póliza, siempre que se encuentren desempeñando funciones en nombre y bajo supervisión de Coopecaja R.L.

Reservas de Educación y Reserva de Bienestar Social

En atención al acuerdo CV-200-25-EX, mediante el cual este comité solicita un detalle completo y actualizado del

listado de los beneficios sociales que la cooperativa ofrece a las personas asociadas, con base en el Reglamento de la Reserva de Bienestar Social (6R006), el Instructivo de la Reserva de Bienestar Social (6I006) y la información vigente publicada en el sitio web, se valida el contenido del aplicativo de bienestar social.

1. Reserva de Educación

Según la Ley N° 4179 de Asociaciones Cooperativas y al Reglamento para el Uso de la Reserva de Educación aprobado en septiembre 2016, conforme al Estatuto de Coopecaja y el artículo N° 10 del Reglamento del Comité de Vigilancia y Plan de Trabajo 2025-2026.

En ese sentido, el Consejo de Administración en la sesión N° 402 celebrada el 22 de diciembre del 2025 aprobó el acuerdo CA-307-25 EX, de la propuesta del Plan de Educación 2026, presentado por Giancarlo Amador, presidente del Comité de Educación y Bienestar Social, se acuerda dar por conocido la propuesta del plan y asignar el presupuesto de *₡302200000* (Trescientos dos millones doscientos mil colones), a cargo de la Reserva de Educación.

2. Reserva de Bienestar Social

Por otra parte, la Ley de Asociaciones Cooperativas, en su artículo N° 83, establece como imperativo para la cooperativa que de su Reserva de Bienestar Social se destinará para las personas asociadas y sus familiares inmediatos, ayuda económica y programas de asistencia social. Asimismo, el Estatuto de Coopecaja R.L., faculta al Comité de Educación y Bienestar Social a gestionar la

Reserva de Bienestar Social en el inciso a) del artículo 73, en el artículo 74 y 75.

Por consiguiente, el Consejo de Administración en la sesión N° 402 celebrada el 22 de diciembre del 2025 aprobó el acuerdo CA-308-25 EX, de la propuesta del Plan de Bienestar Social 2026, presentado por Giancarlo Amador, presidente del Comité de Educación y Bienestar Social se acuerda dar por conocido la propuesta del Plan y asignar el presupuesto de *₡401 500 000* (Cuatrocientos un millones quinientos mil colones), a cargo de la Reserva de Bienestar Social.

Recomendación

Al Comité de Educación y Bienestar Social, en virtud de las responsabilidades dadas por las normas, se recomienda velar por el seguimiento de los saldos en la ejecución de las citadas reservas, con el involucramiento de la Gerencia General, con el fin de garantizar una gestión eficiente de los recursos en materia de educación y bienestar social.



Capítulo III

Auditorías

Auditoría interna

Con base en el Plan de Trabajo 2025-2026, se generó el listado con el detalle de los informes efectuados por la Auditoría Interna de Coopecaja R.L, entre enero a diciembre de 2025, presentado en el desarrollo de las sesiones programadas durante la primera sesión de cada mes del comité. Se analizaron un total de treinta y cinco (35) informes con una cantidad de 128 hallazgos que incluyen la nomenclatura, la descripción del informe y el objetivo general.



Pulse este [enlace](#) para visualización del folleto en formato PDF o escanee el código QR



Auditoría externa

Este Comité en el marco de sus funciones y basado en la Ley Reguladora de la Actividad de Intermediación Financiera de las Organizaciones Cooperativas, que señala:

(...) **ARTÍCULO 30.- FUNCIONES DEL COMITE**
El auditor presentará su informe al consejo de administración de la cooperativa y remitirá copia al comité de vigilancia, al organismo al cual esté afiliada la cooperativa y a la Auditoría General de Entidades Financieras (...).

La auditoría externa es una labor que requiere de permanente actualización para evidenciar el trabajo transparente y sano que se lleva a cabo por parte de la empresa auditada. Por consiguiente, según el acuerdo CV-219-24-EX, el Comité de Vigilancia, en apego a las funciones que detalla el artículo N° 10 inciso h del Reglamento de este comité, artículos 14, 15 y 16 del Estatuto Social de Coopecaja, y en concordancia con las actividades planificadas en el Plan de Trabajo 2025-2026, se informa sobre el seguimiento y los resultados.



Pulse este [enlace](#) para visualización del folleto en formato PDF o escanee el código QR



Capítulo IV

Análisis financiero

Posición financiera y solidez patrimonial en el sistema cooperativo (cierre dic-2025)

Al 31 de diciembre de 2025, Coopecaja R.L. registra activos cercanos a \$190 103 millones, pasivos de aproximadamente \$138 807 millones y un patrimonio superior a \$51 296 millones. Esta estructura la sitúa entre las cooperativas con mayor capitalización relativa del sistema supervisado por SUGEF, con una relación patrimonio/activos cercana al 27%. Esta fortaleza patrimonial es un activo estratégico que reduce la probabilidad de insolvencia, incrementa la resiliencia ante choques macroeconómicos y crediticios, y sostiene la confianza de las personas asociadas y del regulador.

La suficiencia patrimonial de Coopecaja supera ampliamente el mínimo regulatorio del 10%, lo cual refleja una política deliberada de conservación de capital orientada al largo plazo. Este colchón permite absorber pérdidas inesperadas y financiar inversiones estratégicas, por ejemplo, la transformación digital y fortalecimiento de sistemas de riesgo.

Desde el deber fiduciario del Comité de Vigilancia, se considera importante dar seguimiento al uso eficiente del capital, procurando que la fortaleza patrimonial contribuya

al desarrollo sostenible de la cooperativa. La posición patrimonial de la cooperativa representa una fortaleza que debe monitorearse para asegurar su utilización eficiente en el desarrollo sostenible de la institución y en beneficio de las personas asociadas, siempre que se traduzca en crecimiento rentable o mejores servicios. En consecuencia, la solidez patrimonial debe ser plataforma para la expansión disciplinada, la diversificación de ingresos y la generación de valor sostenible. En el contexto sectorial, mientras varias cooperativas de gran tamaño contrajeron activos en 2025, Coopecaja mantuvo crecimiento moderado y estabilidad de balance, lo cual confirma la resiliencia operativa y la coherencia con prácticas prudentiales que privilegian capital fuerte en entornos de alta incertidumbre.

Referencia de solidez (suficiencia patrimonial):

- **Mínimo SUGEF:** 10 %
- **Estándar prudencial internacional (aprox. Basilea III):** 12 %-14 %
- **Promedio estimado cooperativas financieras CR:** 15 %-18 %
- **Coopecaja 2025:** 22.76 %

Conclusión

La posición financiera de Coopecaja es sólida. El Comité considera oportuno dar seguimiento a la evolución futura del uso del capital y su contribución al desarrollo sostenible de la Cooperativa. Esta innovación sostenible genera un mayor impacto para las personas asociadas, sin comprometer el perfil de riesgo que hoy distingue positivamente a la cooperativa.

Estado de resultados 2025: ingresos, gastos, márgenes y sostenibilidad

Al cierre de diciembre de 2025, Coopecaja mantuvo una operación rentable, disciplinada y alineada con un enfoque prudencial de control de riesgos, aunque con márgenes afectados por el entorno financiero. Los ingresos totales fueron \$30 023 millones: \$25 375 millones por intermediación financiera y \$4 647 millones por otros ingresos operativos y no financieros. Esto significa que más del 84 % de los ingresos fueron generados por el negocio crediticio core, lo cual reduce la dependencia de partidas extraordinarias, un factor positivo para la sostenibilidad de los resultados.

En costos y gastos, el mismo corte registra \$27 613 millones, distribuidos así:

- **Gastos por intermediación financiera:** \$9 522 393.6 millones
- **Gastos administrativos:** \$10 550 498.2 millones
- **Otros gastos operativos:** \$7 540 101.1 millones

De esta estructura se derivan dos lecturas clave:

- **Margen de intermediación**

El costo financiero es relevante dentro del gasto total, por lo que el margen debe monitorearse de forma constante. En 2025 el margen de intermediación se ubicó cerca de 5.66%, por encima de la meta estratégica. Esto refleja una gestión activa de tasas, fondeo y estructura de pasivos. No obstante, en escenarios de presión por captaciones y tasas elevadas, el margen podría comprimirse si no se sostienen políticas robustas de precios por riesgo y segmentación.

- **Eficiencia operativa**

El gasto administrativo fue cercano al 35% del ingreso, consistente con una operación eficiente; el indicador de eficiencia se situó alrededor del 45.8%. Es importante diferenciar gasto "reducido" de gasto "estratégico": sub-invertir en tecnología, seguridad, controles o talento crítico puede generar riesgos estructurales a mediano plazo.

Como resultado, la utilidad bruta acumulada alcanzó \$2 409 756.0 millones, lo cual confirma rentabilidad incluso en un año de prudencia crediticia y reducido crecimiento de cartera, con uso de recursos para depurar cartera de mayor riesgo. Por tanto, se sostuvo el resultado sin expansión agresiva del crédito ni relajación de estándares en calidad de esta.

Conclusión

El estado de resultados de 2025 refleja una cooperativa sana, rentable y disciplinada, que priorizó la estabilidad antes que el crecimiento apresurado. El reto de 2026 y años posteriores será sostener la rentabilidad al reactivar el crecimiento de cartera, sin comprometer el margen, la eficiencia ni la calidad crediticia. Para ello, será determinante la vigilancia activa sobre precios, costos, provisiones y composición de ingresos.

Rentabilidad institucional y calidad del uso del capital (ROE, eficiencia patrimonial y sostenibilidad)

La rentabilidad al cierre de diciembre de 2025 debe evaluarse no solo por el monto de la utilidad, sino también por la eficiencia con la que se usa el patrimonio para generar valor sostenible a las personas asociadas. El indicador clave es el retorno sobre patrimonio (ROE), que se ubicó alrededor de 4.68%. Este nivel es moderado, sobre todo considerando que Coopecaja posee una de

las estructuras patrimoniales más robustas del sistema cooperativo (patrimonio > \$51 000 millones). Dicho ROE debe leerse en su contexto estratégico 2025: política explícita de control del riesgo crediticio, fortalecimiento de capital y contención del crecimiento de cartera.

Técnicamente, una entidad altamente capitalizada tiende a mostrar ROE más bajos en el corto plazo, porque opera con colchones de capital mayores. Esto no es negativo per se: mejora la resiliencia y reduce la volatilidad de resultados. El reto es evitar que el exceso de capital se traduzca en baja eficiencia estructural.

Por eso es útil complementar con el retorno sobre activos (ROA). En 2025, Coopecaja registró un ROA cercano a 1.27%, alto dentro del sistema cooperativo comparable. Esto evidencia que la cooperativa opera eficientemente: gestiona bien el balance, cuida el margen financiero y controla gastos. En términos simples: con los activos que posee genera una utilidad más eficiente que muchas entidades de tamaño similar.

La combinación de ROA alto y ROE moderado sugiere que la limitante no está en la operación, sino en la política deliberada de alta capitalización. Este comportamiento invita a dar seguimiento a la evolución de los indicadores de rentabilidad y capitalización en los próximos períodos, según el perfil de riesgo, las metas de crecimiento y el entorno. Mantener el capital excesivo reduce el retorno a las personas asociadas mientras que reducirlo imprudentemente debilita la resiliencia.

Para asegurar una rentabilidad sostenible, el comité recomienda valorar periódicamente de dónde proviene la utilidad: (i) margen financiero estructural vs. eventos extraordinarios; (ii) recuperaciones vs. generación de cartera nueva y sana; (iii) eficiencia real vs. postergación de inversiones. En síntesis, Coopecaja cerró 2025 con rentabilidad positiva, estable y técnicamente sana, soportada en operación eficiente y excelente calidad de activos. El desafío es transformar parte de esa fortaleza patrimonial en crecimiento rentable bien administrado, elevando gradualmente el ROE sin sacrificar solvencia ni prudencia. El comité velará porque las decisiones de expansión consideren retorno ajustado por riesgo y controles robustos.

Calidad de la cartera y gestión del riesgo de crédito (morosidad, provisiones y sostenibilidad)

La calidad de la cartera es el principal factor en la estabilidad financiera, dado que alrededor del 85% de los ingresos proviene de la intermediación. Al cierre de 2025, la mora >90 días se ubicó cerca de 2.58%, entre las más bajas del sistema comparable. Este nivel protege rentabilidad, capital, liquidez y reputación.

Las estimaciones por deterioro equivalen al 8.02% de la cartera total y su cobertura sobre la mora >90 días ronda el 315%, lo que refleja una postura prudencial y reduce significativamente la probabilidad de afectar el patrimonio

ante pérdidas adicionales. Importante: no se observan señales de subprovisión para mejorar artificialmente el resultado; por el contrario, se privilegia la estabilidad estructural sobre utilidades de corto plazo.

Hacia adelante, los escenarios internos de riesgo sugieren que una desaceleración o mayor desempleo podrían presionar la mora en 2026–2027. No es una debilidad propia de Coopecaja, sino un riesgo endógeno. En consecuencia, la fortaleza actual debe usarse como escudo preventivo, no como motivo de complacencia.

Durante 2025, la cartera tuvo una leve contracción (-0.31%), decisión deliberada para priorizar calidad sobre volumen. El comité considera sano este enfoque porque protege la mora, reduce provisiones y estabiliza resultados. El cuidado es que no derive en pérdida de dinamismo o excesiva concentración en segmentos tradicionales.

Para sostener la calidad de cartera en el crecimiento futuro, el comité resalta tres factores críticos:

1. Modelos de evaluación más profundos, con mayor uso de datos y segmentación por riesgo.
2. Alertas tempranas que detecten deterioros antes de que escalen a mora >90.
3. Precios/tasas por riesgo que compensen el costo de capital y el deterioro esperado.

Conclusión

Coopecaja cerró 2025 con una de las carteras más sanas del sistema cooperativo, respaldada por provisiones robustas y gestión de riesgo madura. El desafío es mantener esa calidad mientras retorna al crecimiento de la cartera, evitando relajar estándares por ganar volumen. El Consejo de Administración, con el seguimiento del comité, deberá asegurar que cualquier expansión se ejecute con disciplina técnica, métricas claras y control permanente sobre la evolución de la mora y las estimaciones.



Evolución de activos, cartera y pasivos: lectura estratégica del balance (cierre 2025)

El desempeño del balance 2025 confirma una estrategia orientada a la estabilidad financiera, la protección del capital y la contención controlado del riesgo crediticio, en un contexto de mayor volatilidad de tasas y presión sobre la capacidad de pago de los hogares.

Activos: al 31 de diciembre de 2025 alcanzaron ₡190103 millones (+1.5% interanual), evolución positiva que destaca frente a otras cooperativas de tamaño comparable que enfrentaron contracción de activos. Esto respalda la resiliencia operativa y la confianza de las personas asociadas.

Cartera de crédito: registró una leve contracción de aproximadamente ₡481 millones (-0.31%). No obedece a pérdida de mercado, sino a una decisión estratégica de privilegiar calidad sobre volumen, al depurar operaciones de mayor riesgo y segmentos más volátiles. Este enfoque protege la mora, reduce presión sobre provisiones y estabiliza los resultados, aunque sacrifica crecimiento de corto plazo.

Pasivos: crecieron cerca de +1.67%, en línea con los activos, con un fondeo basado principalmente en captaciones de personas asociadas. Esta estructura preserva la liquidez, resguarda el margen financiero y disminuye la sensibilidad ante ajustes en las tasas, al evitar endeudamiento externo más costoso.

Desde una visión de gestión financiera estratégica, Coopecaja transita una fase de consolidación: fortaleció capital, estabilizó la cartera y preservó liquidez en lugar de expandirse agresivamente en un entorno de riesgo elevado. Este ciclo es propio de entidades prudentes que preparan el terreno para un crecimiento posterior más rentable y controlado.

El comité considera importante dar seguimiento a la evolución del crecimiento institucional en los próximos períodos, lo que podría erosionar la participación de mercado, reducir el dinamismo comercial y limitar la diversificación de ingresos. La solidez actual del balance brinda el espacio para diseñar una expansión gradual, selectiva y ajustada por riesgo en los próximos períodos, en línea con el Plan Estratégico 2025–2029, que plantea metas de cartera cercanas a ₡185 mil millones.

Conclusión

El crecimiento moderado de activos y pasivos en 2025 refleja una gestión responsable centrada en la calidad del balance. La leve contracción de la cartera es evidencia de disciplina en control de riesgos, no de debilidad estructural. El reto es traducir esta fortaleza en crecimiento rentable y sostenido, al utilizar capital y liquidez como palancas de expansión prudente. El Comité de Vigilancia dará seguimiento para que toda expansión se ejecute con métricas claras de retorno ajustado por riesgo y sin comprometer los sólidos indicadores prudenciales alcanzados.

Solvencia institucional, suficiencia patrimonial y fortaleza prudencial

Al 31 de diciembre de 2025, Coopecaja presenta una suficiencia patrimonial del 22.76 %, más del doble del mínimo regulatorio del 10 % exigido por SUGEF. Este desempeño la ubica entre las cooperativas con mayor holgura patrimonial del sistema financiero costarricense. La suficiencia no debe verse como un cumplimiento normativo, sino como una señal de fortaleza estructural y de capacidad para absorber pérdidas en escenarios adversos y cambios normativos.

A ello se suma que Coopecaja mantiene estimaciones y provisiones que cubren aproximadamente el 315% de la cartera en mora mayor a 90 días, constituyendo un colchón significativo frente al deterioro crediticio. Esta cobertura indica que, incluso ante un escenario extremo de incumplimiento total del segmento en mora, la cooperativa tendría capacidad suficiente para absorber las pérdidas sin afectar el patrimonio.

El análisis sectorial confirma que muchas cooperativas operan con suficiencias entre 13% y 18%. Esto evidencia que Coopecaja mantiene una fortaleza superior gracias a una combinación de decisiones disciplinadas: retención de excedentes, crecimiento prudente del balance, provisiones robustas y gestión conservadora del riesgo crediticio.

En materia de liquidez, los reportes regulatorios y las pruebas de estrés muestran niveles adecuados para cumplir obligaciones a corto plazo incluso bajo escenarios

de presión moderada. Esto es especialmente relevante, considerando que históricamente muchas crisis financieras se originan por tensiones de liquidez antes que por insolvencia estructural. Desde una perspectiva estratégica, la gestión del capital debe mantener un equilibrio. Si bien el capital protege, también representa recursos de las personas asociadas que deben utilizarse de manera eficiente. Una capitalización elevada de forma sostenida, sin una estrategia clara de inversión o despliegue, podría reducir el retorno sobre patrimonio y limitar la capacidad competitiva. Por ello, es necesario administrar este capital de manera activa, destinándolo a proyectos que generen valor y fortalezcan la sostenibilidad institucional.

Un capital adecuadamente dimensionado permite crecer sin comprometer solvencia, por lo que resulta relevante monitorear periódicamente la relación entre capital, crecimiento y eficiencia institucional.

Conclusión

Al cierre de 2025, Coopecaja presenta una solvencia sólida, un marco prudencial robusto y una cobertura de provisiones amplia, lo que constituye una base firme para ejecutar proyectos estratégicos. El desafío no es acumular más capital, sino gestionar estratégicamente su utilización para impulsar un crecimiento rentable, innovar y diversificar, sin comprometer la resiliencia que hoy distingue a la cooperativa.

Gestión integral de riesgos: disciplina, sostenibilidad y protección del capital reputacional

Al cierre de 2025, Coopecaja cuenta con una gestión integral de riesgos consolidada, que abarca riesgos financieros (crédito, liquidez, mercado) y no financieros (operativo, tecnológico, legal, de cumplimiento y reputacional).

- **Riesgo crediticio**

Sigue siendo la principal exposición institucional. La mora >90 días se mantuvo alrededor del 2.58 %, dentro de niveles técnicamente manejables y mejores que el promedio sectorial. Con provisiones equivalentes a \$12.648 millones, la cobertura (~315 %) muestra una postura prudente que protege el patrimonio.

La entrada en vigor de la Ley 9859 contra la Usura Crediticia ha modificado dinámicas de cobro, especialmente en retenciones en fuente, lo que aumenta el componente conductual del riesgo. Esto exige reforzar la originación, la segmentación y el seguimiento temprano.

- **Riesgo de liquidez**

Los ejercicios de estrés indican cumplimiento adecuado bajo escenarios moderados. Sin embargo, en casos extremos de retiros masivos pueden

presentarse tensiones. En este ámbito, la confianza es el principal amortiguador, por lo que la comunicación oportuna con las personas asociadas es clave.

- **Riesgo de mercado**

La exposición es moderada, pero la competencia por fondeo y la sensibilidad a tasas de interés requieren monitoreo continuo del margen de intermediación.

- **Riesgos no financieros y reputacionales**

Estos riesgos adquieren relevancia creciente. La modernización tecnológica incrementa la superficie de riesgo: ciberseguridad, continuidad operativa, gobernanza de TI y seguridad de la información se convierten en elementos críticos.

El riesgo reputacional atraviesa todos los demás: una falla tecnológica, un incidente de cumplimiento o un deterioro crediticio significativo puede amplificarse rápidamente.

- **Síntesis**

La gestión de riesgos de Coopecaja es técnicamente sólida, con una posición prudencial amplia y cumplimiento adecuado de liquidez. El reto para los próximos años no es solo mantener estabilidad, sino integrar plenamente el riesgo en la toma de decisiones estratégicas, garantizando que el crecimiento futuro se ejecute con disciplina, monitoreo continuo y protección del capital financiero y reputacional.

Transformación digital y modernización tecnológica: eje de eficiencia, control y servicio

La transformación digital en Coopecaja no es solo un proyecto de TI; es una decisión estratégica que impacta cómo operamos, cómo gestionamos los riesgos, cómo servimos a las personas asociadas y cómo competimos hacia 2029. En este camino, la actualización del core bancario es probablemente la inversión estructural más importante de la década. Con un core moderno, la cooperativa centraliza la información, automatiza procesos, mejora tiempos de respuesta y fortalece los reportes regulatorios. Además, habilita analítica avanzada para decidir con mejores datos.

¿Por qué es necesario? Los sistemas heredados obligan a hacer reprocesos, conciliaciones manuales y a depender de controles “compensatorios” que integran poco entre sí y limitan el análisis oportuno del riesgo de crédito y de liquidez. Eso eleva el riesgo operativo y puede afectar la experiencia de la persona asociada.

Este tipo de modernización requiere inversión plurianual (licencias, implementación, migración de datos, capacitación, consultoría y soporte). Según la información presentada por la administración, el proceso de modernización tecnológica busca generar beneficios, sin poner en riesgo su solvencia; el desafío no es el monto, es la ejecución. Una migración mal gestionada puede causar errores contables, saldos inconsistentes y afectar la experiencia de la persona asociada. Asimismo, la

dependencia de personas proveedoras añade exposición contractual y operativa.

¿Qué asegura el éxito?

- Gobernanza formal del proyecto: cronograma auditable, responsables definidos y control de cambios.
- Gestión de riesgos documentada y pruebas integrales antes de salir a producción (funcionales, de datos y de seguridad).
- Ciberseguridad reforzada y planes de contingencia probados.
- Seguimiento presupuestario y reportes independientes a los órganos de gobierno.

Beneficios que buscamos: menos costos operativos en el mediano plazo, mejor originación y seguimiento del crédito, segmentación más fina, productos digitales más pertinentes y mejor experiencia para el asociado.

Continuidad del negocio, control interno y resiliencia operativa

En entidades financieras, la continuidad operativa es tan importante como la solvencia. Coopecaja cuenta con un marco formal (políticas, gobernanza, análisis de impacto y evaluación de riesgos de continuidad). El paso siguiente —y

donde el Comité pone el foco— es demostrar la capacidad real y medible para operar durante eventos adversos (fallas tecnológicas, ciberataques, caídas de infraestructura o eventos externos). La solvencia solo protege si la operación se mantiene estable en crisis. Por eso, se insiste en probar, medir y mejorar de forma continua.

Cumplimiento regulatorio, relación con el supervisor y gobernanza

Coopecaja cerró 2025 con un cumplimiento prudencial sólido en solvencia, liquidez, gestión de riesgos, provisiones, gobierno y prevención de legitimación de capitales. Se fortalecieron las segundas líneas (Cumplimiento, Riesgos y Control Interno), se incrementó la capacitación del personal y disminuyeron los incidentes menores, lo que refleja mayor disciplina operativa.

La relación con SUGEF es cada vez más preventiva: las observaciones de la persona supervisora se usan como insumos de mejora (en línea con la supervisión basada en riesgos). No obstante, quedan tareas por acelerar:

- Cerrar con mayor rapidez las recomendaciones críticas.
- Automatizar controles regulatorios y mejorar la trazabilidad de evidencias.
- Integrar los riesgos regulatorios en la planificación estratégica.

Objetivo final: consolidar un ciclo de mejora continua, donde cada observación se traduzca rápidamente en controles efectivos y en reducción medible del riesgo (financiero y reputacional).

Recomendaciones al Consejo de Administración y Gerencia General:

1. Revisar la actual o bien definir una renovada política de utilización estratégica del capital, orientada a maximizar el valor para las personas asociadas sin comprometer la prudencia financiera. Esta política debe priorizar inversiones que fortalezcan el negocio crediticio, la eficiencia operativa y la transformación tecnológica.
2. Continuar avanzando con planificación gradual, gobernanza sólida y seguimiento permanente, asegurando que cada etapa del proceso —selección tecnológica, preparación organizacional, migración y pruebas— se ejecute con rigor técnico y control adecuado de riesgos.
3. Fortalecer los planes de continuidad del negocio, la gestión de crisis y la resiliencia operativa, donde se asegure que se mantengan actualizados, probados periódicamente y alineados con las mejores prácticas del sector financiero.
4. Mantener altos estándares de transparencia y comunicación institucional

Datos sobre fuentes de fondeo y costo financiero

Este tema es estratégico en la gestión anual de la cooperativa, por ello, se incluye, respecto al período 2025, un resumen acompañado de un análisis de variaciones importantes.

Fondeo por créditos bancarios

Como se observa en el cuadro N°5, desde 2019 se experimenta una disminución de la cartera de crédito bancaria (deuda bancaria) hasta 2021. Durante 2022, se presentó un incremento de 9.50 %, sin embargo, posteriormente hubo una nueva disminución hasta 2024. Para 2025, se mantuvo estable, con un aumento del 1.52 %, lo que se refleja en la colocación sobre crédito en +9.70 % más que la del año anterior.

Colocación con público

Este rubro experimentó un crecimiento en 2025 cercano al +1.22 %, ya que pasó de ₡69 900 millones de colones a ₡70 800 millones de colones, lo que representan un 45.5 % del total de la cartera de crédito. Esto permite controlar, monitorear y garantizar el cumplimiento del calce de plazo, ya que prácticamente la totalidad de estos fondos representa un pasivo a corto plazo, el cual es muy distante al promedio del plazo en que se otorgan los créditos.





Cuadro N. 5

AÑO	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Cartera de Crédito	155 621 632	158 069 609	161 451 894	163 072 899	169 161 603	171 170 879	156 244 845	155 763 140
Crecimiento anual cartera de crédito	7.5 %	1.6 %	2.1 %	1.0 %	3.7 %	1.2 %	-8.7 %	-0.3 %
Colocación crédito Anual	49 160 573	39 371 243	40 097 786	46 323 845	49 731 274	38 103 198	23 268 055	25 525 658
Crecimiento anual colocación	-30.29 %	-19.91 %	1.85 %	15.53 %	7.36 %	-23.38 %	-38.93 %	9.70 %
Colocación Público	40 429 095	45 637 397	58 582 897	69 100 631	65 413 754	77 212 783	69 983 297	70 834 013
Crecimiento anual	18.75 %	12.88 %	28.37 %	17.95 %	-5.34 %	18.04 %	-9.36 %	1.22 %
Crédito Bancario	95 236 084	85 704 049	75 397 034	61 366 994	67 196 992	63 472 324	56 094 483	56 944 325
Crecimiento anual	8.17 %	-10.01 %	-12.03 %	-18.61 %	9.50 %	-5.54 %	-11.62 %	1.52 %
Capital Social	31 569 512	33 961 055	34 909 692	35 178 981	36 981 499	38 467 872	39 186 700	39 487 015
Crecimiento Capital Social	8.36 %	7.58 %	2.79 %	0.77 %	5.12 %	4.02 %	1.87 %	0.77 %
Número de personas asociadas	26 881	27 960	29 176	30 977	32 506	33 887	34 490	35 067
Crecimiento número de personas asociadas	5.23 %	4.01 %	4.35 %	6.17 %	4.94 %	4.25 %	1.78 %	1.67 %

Fuente: elaboración propia

Cartera de crédito

Para 2025, la cartera de crédito bruta decreció -¢482 millones de colones, lo que representa un -0.31%, originado principalmente por el impacto que tuvo la Ley de Usura, el cierre de la Cooperativa CS y la Financiera Desyfin. Por lo anterior, es necesario que se busquen nuevos nichos de personas clientas con buena capacidad de pago, principalmente del sector privado o personas funcionarias públicas con altos niveles de salario neto.

Capital social

El capital social presenta un crecimiento de 0.77% con respecto a 2024, alcanzando un monto de ¢39.5 mil millones de colones, lo que fortalece el indicador de la suficiencia patrimonial y contribuye al cumplimiento de la estrategia de la cooperativa.

Total de personas asociadas

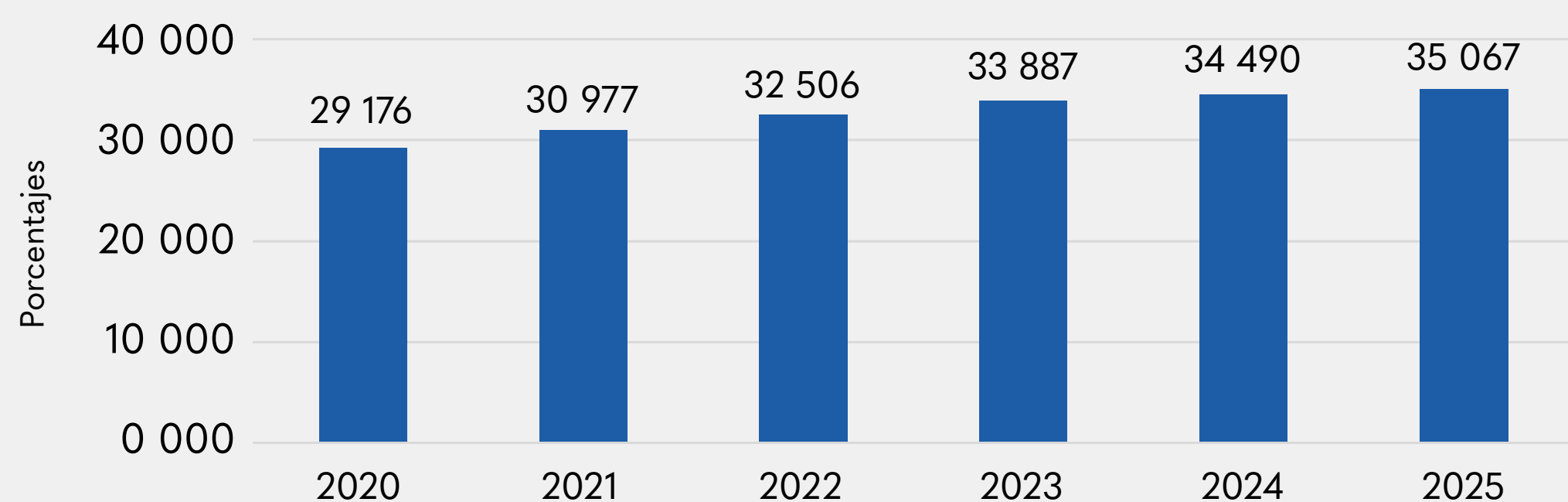
El 2025 cerró con 35067 personas asociadas activas con un crecimiento de 1.67%. Sin embargo, al tomar en cuenta el total de personas funcionarias de la CCSS e

instituciones públicas y el sector privado, hay suficiente mercado para aumentar ese número. Por esta razón, se deben redoblar esfuerzos para que, a pesar de la fuerte competencia, se incremente esa cantidad.

Distribución de excedentes

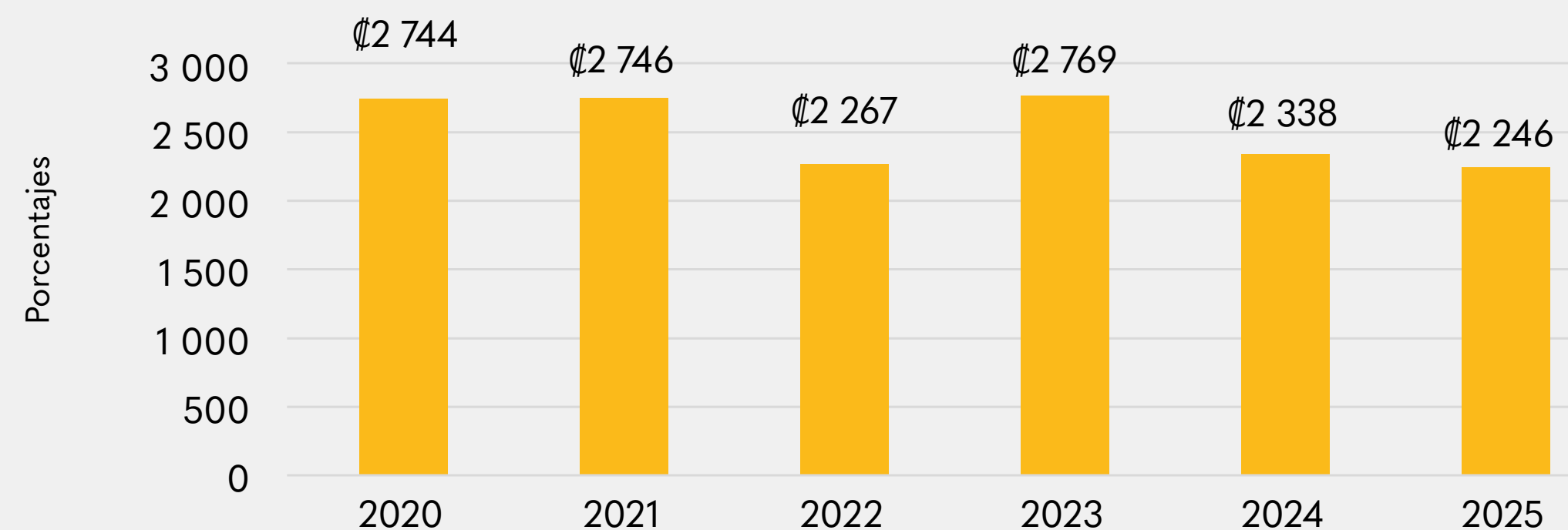
Con base en los resultados de los estados financieros debidamente auditados, en lo que respecta a la distribución de excedente, se visualiza la evolución que ha presentado Coopecaja en los últimos años y principalmente la situación al cierre del año 2025.

Gráfico N. 5
CANTIDAD DE PERSONAS ASOCIADAS



Fuente: elaboración propia

Gráfico N. 6
DISTRIBUCIÓN DE EXCEDENTES



Fuente: elaboración propia

Capítulo V Varios

Visión estratégica de largo plazo y alineación con el Plan Estratégico 2025–2029: creación de valor sostenible con disciplina prudencial

Por el acuerdo CV-070-25-EX, se solicitó conocer lo referente al Plan Estratégico, sus etapas y su grado de avance; y el planteamiento de los proyectos y sus expectativas. Por otra parte, mediante el acuerdo CV-154-25-OR, se consultó sobre la actualización del presupuesto referente a la entrada en vigencia del Plan Estratégico 2025-2029.

Desde la óptica del Comité de Vigilancia, el punto central del Plan Estratégico 2025–2029 no es su narrativa, sino su capacidad de traducirse en una ejecución medible, con controles que protejan la solvencia, la liquidez, la reputación y la continuidad operativa. Con base en la información financiera al 31 de diciembre de 2025, Coopecaja llega a este nuevo ciclo estratégico con una plataforma sólida: activos \$190 103 millones, pasivos \$138 807 millones y patrimonio \$51 296 millones; ingresos 2025 \$30 022 748.8 millones y utilidad bruta \$2 409 756.0 millones. Además, opera con una postura prudencial robusta: suficiencia patrimonial por sobre el 23% y cartera con morosidad mayor a 90 días alrededor de 2.58%, con cobertura de provisiones >100%.

Esta combinación de capital holgado, cartera sana y rentabilidad positiva es una ventaja competitiva real, y también un compromiso fiduciario: el Plan 2025–2029 debe demostrar cómo convertirá esa fortaleza en crecimiento rentable sin diluir estándares de riesgo.

Es ahí donde el Consejo de Administración y la Gerencia General deben poner foco, desde el inicio de cada período, en un enfoque de “estrategia basada en riesgo” donde cada objetivo estratégico tenga asociado:

- i. Indicador de retorno
- ii. Consumo de capital
- iii. Riesgos principales
- iv. Controles clave
- v. Umbrales de apetito de riesgo

Este principio no es opcional en entidades financieras: la supervisión moderna espera que el gobierno corporativo asegure decisiones robustas, transparentes y con gestión integral del riesgo.



El Acuerdo SUGEF 2-10 establece elementos mínimos para la administración integral de riesgos y en la práctica obliga a que el riesgo no sea un “anexo”, sino un componente del sistema de gestión y decisión. Por ello, el Plan Estratégico debe articularse con el marco de riesgos (crédito, liquidez, mercado, operativo, tecnológico, cumplimiento, reputacional) y con procesos de medición, control y revisión periódica.

Un aspecto crítico y cuantificable es la coherencia entre la ambición de crecimiento y la capacidad de ejecución. Si Coopecaja decide acelerar la colocación (tras un 2025 de contención), requiere escenarios base y estrés que demuestren:

- Impacto en morosidad (incrementos, magnitud y segmentos afectados).
- Impacto en provisiones y resultados
- Consumo de capital (suficiencia patrimonial)
- Comportamiento de liquidez ante expansión y volatilidad de captaciones

Este enfoque es plenamente consistente con los marcos de ERM modernos, que integran el riesgo con la estrategia y el desempeño, y también demandan revisiones y ajustes continuos.

Una buena práctica para considerar: solicitar que el Plan 2025–2029 se gobierne con un tablero trimestral de indicadores “no negociables”, con metas y límites (y responsables), al menos en:

1. Crecimiento de cartera y margen de intermediación
2. Morosidad (>30 y >90) y cobertura. +
3. Eficiencia (gasto/ingreso)
4. ROA y ROE
5. Suficiencia patrimonial y liquidez
6. Avance del core bancario (hitos, desviación de cronograma y presupuesto)
7. Ciber/incidentes operativos (frecuencia e impacto)
8. Cumplimiento (porcentaje de recomendaciones cerradas y reincidencia)

En conclusión, Coopecaja entra al ciclo 2025–2029 con una base financiera y prudencial fuerte (hecho verificable a diciembre 2025). El desafío estratégico y la principal tarea es asegurar que esta fortaleza se convierta en resultados sostenibles mediante la ejecución disciplinada con

gobierno corporativo activo, gestión integral de riesgos y medición rigurosa.

Esto permitirá ser positivos con fundamento: la institución está bien posicionada, sin embargo, el éxito del plan dependerá de la calidad de implementación y del control de riesgos emergentes (digitalización, ciberseguridad, continuidad, y presión competitiva), tal como hoy exigen los estándares internacionales de gobernanza bancaria.

Recomendación

Consolidar la integración entre la gestión de riesgos y la estrategia institucional, de manera que el crecimiento crediticio, la asignación de capital y las inversiones relevantes se ejecuten dentro de parámetros definidos en el apetito de riesgo aprobado por el Consejo de Administración.



Fiscalización a las gestiones realizadas y recursos de la Administración implementados en el proceso de nombramiento de personas delegadas 2025-2030

En cumplimiento del artículo 49 de la Ley de Asociaciones Cooperativas y del Estatuto de COOPECAJA, el Comité de Vigilancia dio seguimiento al proceso de nombramiento de personas delegadas para el período 2025–2030. En atención al acuerdo CV-219-24-EX, se analizó el informe presentado por la Gerencia General sobre las gestiones realizadas y los recursos institucionales implementados, los cuales se valoraron desde la perspectiva de control y cumplimiento normativo.

El comité verificó que el proceso requirió de una coordinación interáreas amplia, con participación de Relaciones Corporativas, Tecnologías de Información, Área Legal, Sucursales, Call Center y equipos de soporte operativo, así como el uso de un software diseñado específicamente para este fin. Se constató también la estrategia de acompañamiento brindada a las personas postulantes, mediante una comunicación multicanal, materiales formativos y asesoría personalizada.

Asimismo, se revisó la asesoría técnica ofrecida por la Administración al Consejo de Administración y al Comité de Nominaciones, la cual facilitó decisiones informadas

y la correcta ejecución de las etapas del proceso. El reporte administrativo detalla los tiempos, los recursos y las actividades relevantes para asegurar la trazabilidad institucional.

Desde su rol fiscalizador, el comité comprobó que las actuaciones administrativas se ajustaron a las competencias que le corresponden y el proceso se desarrolló conforme a la normativa vigente.

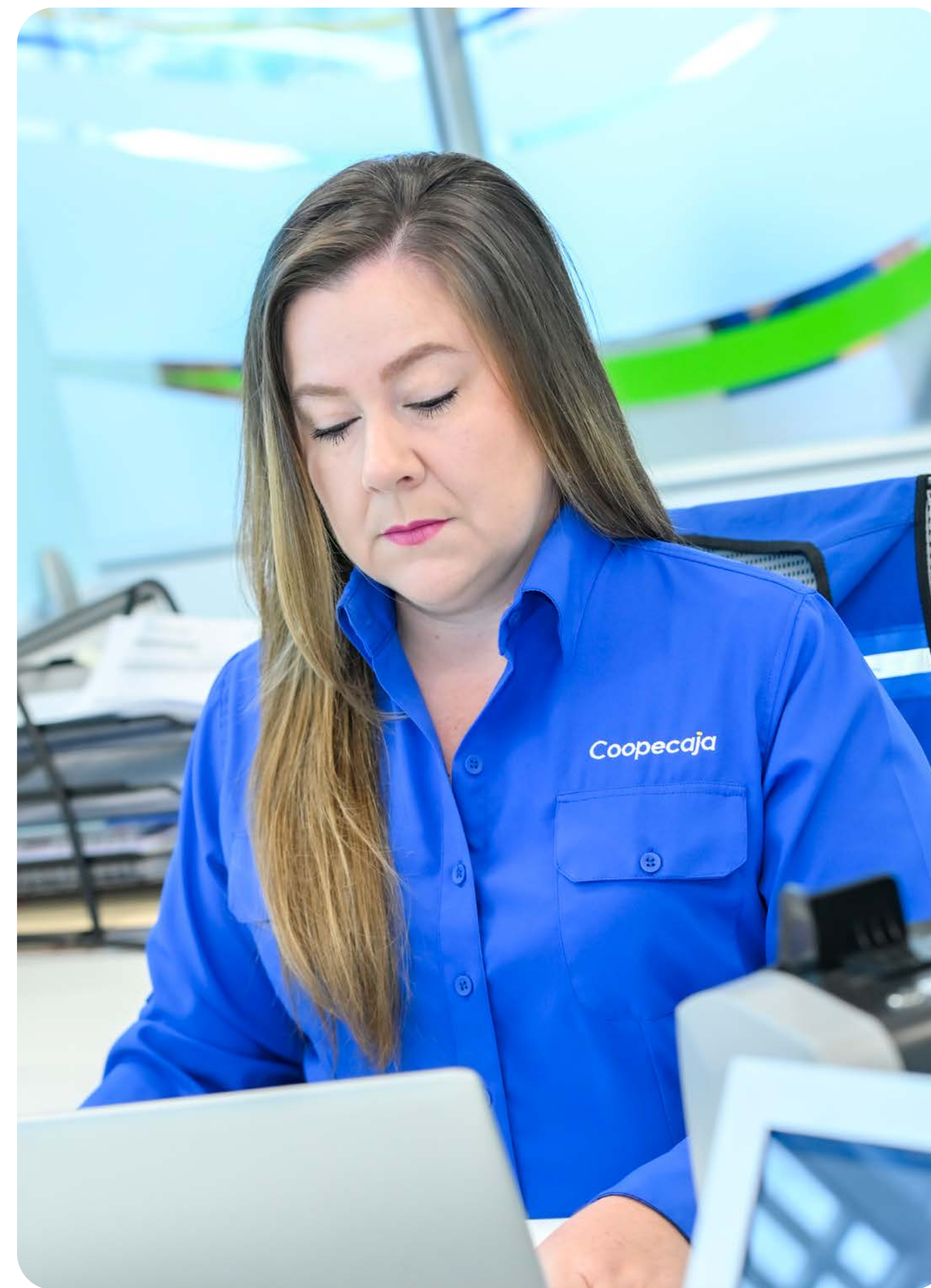


Pulse este [enlace](#) para visualización del folleto en formato PDF o escanee el código QR



Herramienta matriz de riesgos del Comité de Vigilancia

Mediante el acuerdo CV-026-26-OR, se solicitó la coordinación en conjunto con la Unidad Integral de Riesgos, que se enmarca exclusivamente dentro del ejercicio del rol de supervisión preventiva y seguimiento estratégico que le corresponde al Comité de Vigilancia, la actualización de la herramienta de matriz de riesgos como parte del proceso de fortalecimiento continuo de su función de supervisión y del modelo de buen gobierno corporativo de la cooperativa. Esta actualización responde a la necesidad de contar con un instrumento





más robusto, alineado con un enfoque de supervisión basado en riesgo. La herramienta refuerza el carácter técnico, preventivo y analítico del comité, facilita la toma de decisiones informadas y consolida una cultura de control y transparencia, lo cual permite mantener la separación entre las funciones de supervisión y la gestión administrativa de la organización.



Pulse este [enlace](#) para visualización del folleto en formato PDF o escanee el código QR



Situación cartera de crédito

Mediante el acuerdo CV-219-25-EX, se solicita la gestión de la cartera total, con un consolidado de la morosidad de la cartera de créditos de enero a diciembre de 2025. La morosidad en el año 2025 ha sido un desafío y se ha realizado un gran esfuerzo, debido a la protección del salario mínimo.



Pulse este [enlace](#) para visualización del folleto en formato PDF o escanee el código QR



Por acuerdo CV-129-25-EX, con base en el catálogo de productos, se solicita que se informe la distribución porcentual por categoría de producto en las líneas de crédito que se desarrollan a nivel de la cooperativa.

Cuadro N. 6

DATOS DE CARTERA COOPECAJA POR GARANTÍA A DICIEMBRE 2025

Garantía	Saldo Principal	Operaciones	Peso
Pagaré	¢120 872 119 177.79	16 914	77.60 %
Hipotecas	¢22 959 125 146.87	648	14.74 %
Fiduciario	¢4 365 698 306.02	792	2.80 %
Capital Social	¢3 571 733 071.90	3 570	2.29 %
TC Contrato Crédito	¢1 720 116 298.36	1 722	1.10 %
Mipymes	¢1 657 315 526.59	174	1.07 %
Back to Back	¢273 454 444.42	73	0.18 %
Empresarial	¢209 658 338.62	2	0.13 %
Prendario	¢133 919 299.70	13	0.09 %
Total General	¢155 763 139 610.27	23 908	100.00 %

Fuente: Gerencia de Crédito

Contratación de empresas de cobranza y colocación de crédito

Contratación de empresas de cobranza y colocación de crédito

Con base en los acuerdos CV-219-25-EX y CV-019-26-OR, el comité solicitó un informe sobre los resultados generados por la contratación de equipos externos de colocación de crédito, y por la empresa Resuelva S.A. en la gestión de recuperación durante 2025.

1. Gestión externa de colocación de crédito

Los equipos externos tuvieron un desempeño sobresaliente durante 2025. Al mes de noviembre, lograron una colocación acumulada de \$3 352.2 millones, ubicándose en el tercer lugar entre todas las unidades de colocación.

Comparado con 2024, la colocación creció aproximadamente 88.33%, lo que evidencia la efectividad del modelo y su aporte al fortalecimiento del portafolio. Además, estos equipos contribuyeron al crecimiento de la base asociativa con un promedio de 69 nuevas afiliaciones mensuales.

La tercerización también permitió optimizar costos, al evitar gastos asociados a personal

interno, infraestructura, tecnología, cargas sociales, equipamiento, reclutamiento, capacitación y otros costos administrativos recurrentes. En conjunto, los resultados demuestran que la gestión externa contribuyó tanto al crecimiento comercial como a la eficiencia operativa y financiera de la cooperativa.

2. Gestión cobratoria por empresa externa: Resuelva S.A.

La empresa Resuelva S.A. inició operaciones en abril de 2025 para fortalecer la recuperación de la cartera. Su esquema de pago se basa en comisiones por montos efectivamente recuperados. La gestión ha sido satisfactoria, con una dinámica constante de retroalimentación y mejora. Entre abril y diciembre de 2025, Resuelva S.A recuperó por ventanilla un total de:

Total recuperado: \$842 485 734.07

Créditos hipotecarios

Por el acuerdo CV-219-25-EX, se solicitó el detalle de las propiedades (bienes inmuebles) que han sido adjudicadas con la información del plano catastrado-número de finca, con el fin de brindar el debido seguimiento. Actualmente, se mantienen dos bienes y se realizó la verificación en el Registro de la Propiedad.

Sistema de Gestión de la Calidad Norma INTE ISO 9001:2015

Mediante el acuerdo CV-219-25-EX, se solicitó un informe emitido por la coordinadora de Calidad para informar sobre el avance del sistema de Gestión de Calidad de la cooperativa. Asimismo, se señalan los aspectos más importantes en los cambios y las gestiones realizadas durante 2025.

El informe presenta los hallazgos y aspectos que requieren análisis para mejorar el Sistema de Gestión (SG). Aunque las auditorías no identifican todas las inconsistencias u oportunidades de mejora, sus resultados constituyen el principal insumo para activar los mecanismos de mejora continua, fortalecer el Sistema de Gestión de Coopecaja y asegurar su alineación con la norma ISO 9001. El proceso se ejecuta conforme al Plan de Auditorías. En el resumen de hallazgos se determinaron: "7 no conformidades" y se determinaron 67 "observaciones".



Fortalezas del Sistema de Gestión

1. Actualización continua de la documentación

La práctica de mantener actualizados los reglamentos, políticas, instructivos y formularios ha generado una oportunidad significativa para optimizar los procesos, al asegurar su pertinencia y eficiencia.

2. Compromiso del liderazgo

Se evidencia un alto compromiso por parte de las personas líderes, quienes promueven que su personal ejecute las labores conforme a lo establecido en el Sistema de Gestión Gerencial, lo cual fortalece la cultura organizacional.

3. Capacitación en la norma ISO 9001:2015

La formación del personal en la norma ISO 9001:2015 ha permitido sensibilizar y preparar a las personas colaboradoras, especialmente a las de nuevo ingreso, para desempeñar sus funciones bajo los lineamientos de calidad establecidos.

4. Incorporación de nuevas políticas y reglamentos

La inclusión de políticas y reglamentos orientados a la medición y control de indicadores, así como la adopción de una política que facilita la alineación de objetivos ante cambios e incertidumbres, representa una oportunidad estratégica para la mejora continua de la cooperativa.

Informe del estado de las quejas, felicitaciones y sugerencias de la Red de Sucursales y los planes de acción vinculados al sistema de gestión de calidad

Durante 2025, conforme a la normativa SUGEF 10-07, que exige atender y resolver quejas en un plazo máximo de 10 días hábiles, la cooperativa aprobó en noviembre la Política 9R001 de Atención de Quejas y Reclamos.

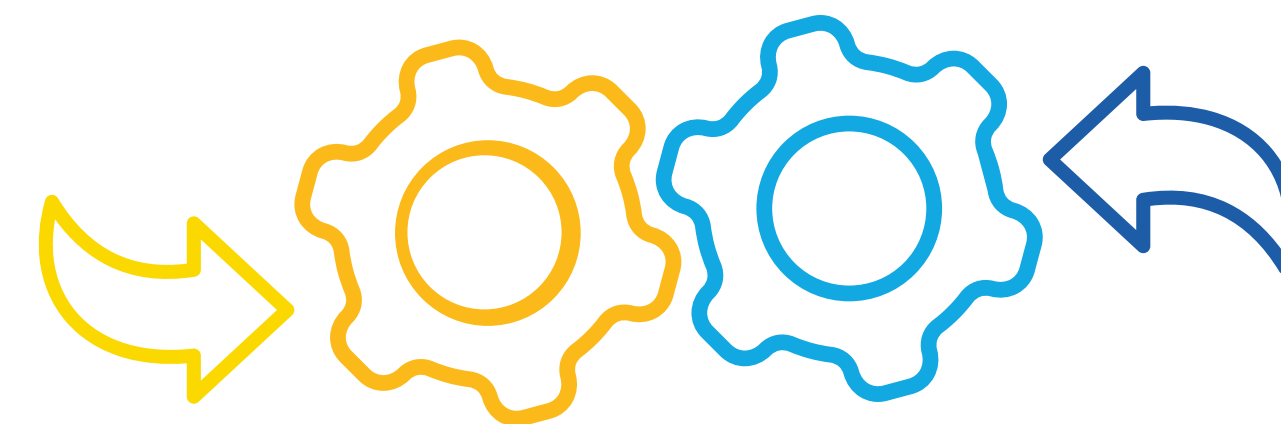
Al corte de noviembre de 2025, se registraron 122 gestiones, distribuidas en 66 quejas (54 %), 51 felicitaciones (42 %), 5 sugerencias (4 %). Entre las quejas, destacan:

- 14 por trámites de crédito
- 12 por deducciones o cobros
- 8 por no conformidades en el servicio

Aunque estas cifras muestran áreas de mejora, el volumen de felicitaciones evidencia una percepción positiva del servicio. Todas las gestiones fueron atendidas dentro de los plazos internos gracias al fortalecimiento de procesos aplicados durante el año. Como parte del seguimiento, se establecieron planes de acción orientados a mejorar la experiencia de la persona asociada:

- Modelo de Scoring para recomendar el siguiente mejor producto.
- Implementación de un CRM para gestionar la relación con las personas asociadas desde el primer contacto.
- Webinars de bienvenida para nuevas personas asociadas, con el fin de fortalecer su experiencia inicial.
- Campañas comerciales masivas para incentivar el uso de productos y servicios.

Adicionalmente, se realizó una reforma integral al proceso de Contraloría de Servicios y a la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones, en donde se incorporaron plenamente las disposiciones de SUGEF 10-07, con el fin de mejorar la calidad del servicio y la atención a la persona asociada.





Sucursales y puntos de servicio

Como parte del seguimiento a la gestión de las sucursales y puntos de servicio, acorde con el Plan de Trabajo 2025-2026, se enviaron acuerdos para la solicitud y presentación de los Informes de Gestión, asimismo se solicitó a la Gerencia Financiera la inclusión de cada trimestre de un reporte de la situación financiera de las 8 Sucursales, con el siguiente detalle:

Recomendación

Que el Consejo de Administración y la Gerencia General analicen integralmente la gestión de cada sucursal y punto de servicio, evaluando de forma continua su rentabilidad, eficiencia operativa, aporte comercial, calidad del servicio y cumplimiento de metas, con el fin de asegurar que cada unidad genere valor sostenible para la cooperativa y para la población asociada que atiende.

Cuadro N. 7

INFORMES DE GESTIÓN RED DE SUCURSALES PERÍODO 2025		
Sucursal	Fecha	Acuerdo
Oficinas Centrales	09 de junio de 2025	CV-095-25-OR
Heredia	07 de julio de 2025	CV-110-25-OR
Desamparados	21 de julio de 2025	CV-118-25-OR
Alajuela	25 de agosto de 2025	CV-148-25-EX
Pérez Zeledón	29 de septiembre de 2025	CV-173-25-EX
Puntarenas	20 de octubre de 2025	CV-192-25-OR
Liberia	18 de octubre de 2025	CV-193-25-OR
Limón	03 de diciembre de 2025	CV-224-25-OR

Fuente: elaboración propia

Asesorías legales externas

Con base en el acuerdo CV-219-25-EX, se solicitó un informe a la gerencia, correspondiente a los servicios de asesoría legal externa incurridos durante el año 2025, debidamente tramitados conforme a los procedimientos internos de contratación, aprobación y registro contable vigentes en la cooperativa.

Los servicios profesionales contratados correspondieron a asesorías especializadas en las áreas de derecho penal, civil, comercial, cooperativo, administrativo, así como apoyo en procesos institucionales relevantes, incluyendo asambleas, proyectos específicos, análisis contables con implicaciones legales y asuntos relacionados con personas delegadas, cuya naturaleza y complejidad requerían acompañamiento externo. Durante el período indicado, los montos totales cancelados fueron los siguientes:

1. MAGNALEX

Monto total en colones: ₡33 131 312.02

2. LIC.ERICK RAMOS

Monto total en colones: ₡12 589 245.00

Las erogaciones señaladas responden a servicios efectivamente brindados, debidamente respaldados y vinculados a las necesidades concretas de la gestión institucional, sin perjuicio de las funciones ordinarias de la Asesoría Legal Interna. Cabe destacar que las demás asesorías jurídicas requeridas por las distintas áreas de la

organización, durante el año 2025, fueron atendidas en su totalidad por la Asesoría Legal Interna, en apego a sus competencias y funciones regulares.

Edificio actual

Desde el inicio de este proyecto, el comité planificó y ejecutó un seguimiento permanente con el fin de cumplir, en tiempo y forma, con su responsabilidad de informar a las personas delegadas. En ese marco, y manteniendo una vigilancia constante sobre cada fase del proceso, se solicitó mediante el acuerdo CV-219-25-EX el detalle de los costos de mantenimiento del edificio principal de Coopecaja R.L.

Para dicho análisis se utilizaron las facturas pagadas, las órdenes de compra y la información financiera y administrativa del sistema NetSuite, lo cual garantiza la trazabilidad y confiabilidad de los datos. Con esta información se elaboró el desglose del gasto asociado al mantenimiento del edificio nuevo, durante el año 2025, el cual incluye tanto el mantenimiento general de la infraestructura como la operación del sistema de paneles solares.

En síntesis, durante el 2025 se registró un gasto total de ₡92 463 236.46 y USD \$73 956.46 por concepto de mantenimiento del edificio central. Este monto se encuentra debidamente justificado, documentado y procesado conforme a los controles y flujos establecidos en la herramienta de compras NetSuite.

Ciberseguridad

En atención a la solicitud de información del acuerdo CV-172-25 EX, una vez revisado el siguiente enlace <https://www.coopecaja.fi.cr/terminosycondiciones>, sobre los elementos básicos de ciberseguridad para garantizar transacciones seguras a las personas asociadas, se resumen los controles desarrollados.

- Las plataformas transaccionales oficiales cuentan con controles de seguridad que abarcan desde los accesos seguros, contraseñas robustas, uso del OTP (contraseña de un solo uso) e ingreso por medio de firma digital.
- Se complementa con la campaña para las personas asociadas y colaboradoras sobre ingeniería social.
- Protección de la Infraestructura de la cooperativa.

De igual forma, ante vulnerabilidades, se han aplicado acciones correctivas y preventivas, como filtro *antiphishing* y política de *antimalware*, así como el bloqueo de dominios maliciosos.



1. Capacitación y concientización a personas asociadas y colaboradoras:

Es importante que las personas asociadas cuenten con información y orientación constante sobre fraudes informáticos y ciberseguridad, ya que la prevención y el conocimiento son claves para reducir el riesgo de ser víctimas de engaños o suplantación de identidad. Por esta razón, el Departamento Comercial ha impulsado diversas acciones de comunicación dirigidas a las personas asociadas, las cuales están enfocadas en ayudarles a reconocer comportamientos sospechosos en mensajes, correos electrónicos y llamadas no legítimas.

2. Uso de plataformas oficiales

La página informativa oficial de la cooperativa: <https://coopecaja.fi.cr>, página transaccional las apps cuentan con certificado de seguridad, lo que permite que la comunicación sea transmitida de forma cifrada. Esto impide que terceros puedan ver o modificar los datos que se envían. El certificado de seguridad aparece al inicio del enlace y tiene un candado cerrado.

3. Envío de notificaciones y SMS

Las notificaciones y mensajes SMS serán enviados al correo electrónico y número telefónico que la

persona asociada tenga registrados y autorizados en nuestros sistemas, por lo que es importante mantener esta información actualizada. Toda notificación por correo llegará de la cuenta oficial:

notificaciones@coopecaja.fi.cr

4. Configuración de OTP o contraseña de un solo uso y firma digital

Por medio de la plataforma Safe Token, las personas asociadas cuentan con la activación del OTP (One-Time Password), la cual es una contraseña de un solo uso. El uso del OTP evita los accesos no autorizados, reduce el riesgo de fraude, ya que funcionan una vez y expiran rápidamente. Esta herramienta dificulta la suplantación de identidad y evita que posibles atacantes lo puedan reutilizar.

5. Acciones preventivas y correctivas (antiphishing, antimalware y spamming)

En cumplimiento con las disposiciones establecidas por la normativa vigente, se han desarrollado diversas acciones preventivas y correctivas orientadas a minimizar riesgos tecnológicos, reforzar los mecanismos de defensa y promover una cultura de seguridad. Estas acciones buscan mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Gestión de talento humano

Evolución del gasto de personal y dotación: análisis de sostenibilidad, gobernanza y riesgo reputacional

El análisis de la cuenta de gastos de personal debe realizarse desde dos perspectivas:

La capacidad financiera de la cooperativa para sostenerla sin afectar resultados, así como la legitimidad de gobernanza, es decir, la capacidad de justificar y vincular dicho gasto con el desempeño y las necesidades institucionales.

Con base en el informe financiero al 31 de diciembre de 2025 y en el análisis de los listados de puestos 2021–2025, se observa que el gasto de personal ha aumentado en términos absolutos; sin embargo, su peso relativo dentro del gasto administrativo ha disminuido, lo cual cambia el enfoque del análisis. Más que la cifra aislada, el riesgo relevante es la calidad de las decisiones y la percepción que generan.

En el período 2023–2025, el subtotal de gastos de personal pasó de \$4 603.3 millones en 2023 a \$4 539.5 millones en 2024, y a \$4 794.2 millones en 2025, con un repunte del 5.61% respecto al año anterior. No obstante, su participación dentro del total de gastos administrativos bajó de 51.4% en 2023, a 49.7% en 2024, y luego a 45.4% en 2025, lo cual evidencia que otros gastos administrativos crecieron a un ritmo mayor.

En materia de dotación, la cooperativa cerró el 2025 con 233 personas colaboradoras, de las cuales 15 corresponden a puestos temporales de análisis crediticio. Esto constituye un refuerzo táctico para gestionar presiones en mora, cosechas y recuperación. La evolución 2021–2025 muestra un incremento sostenido tanto en personal total como en personal temporal, coherente con un contexto más exigente en riesgo crediticio y transformación tecnológica.

La pregunta clave no es únicamente si la planilla aumentó, sino qué retornos genera ese gasto. Si los refuerzos contribuyen a mejorar indicadores de riesgo, tiempos de

respuesta, eficiencia y control, el gasto se valida como inversión; de lo contrario, se convierte en un costo estructural sin retorno institucional.

El riesgo más sensible no es financiero, sino reputacional y de gobernanza: cómo perciben las personas asociadas y los órganos de control las decisiones sobre remuneración y dotación. En una cooperativa financiera, la legitimidad depende de criterios transparentes, comparabilidad, razonabilidad y un vínculo directo con resultados verificables. Los aumentos puntuales, especialmente en puestos estratégicos, deben contar con criterios claros y evidencia de impacto.

Cuadro N. 8

EVOLUCIÓN DE DOTACIÓN DE PERSONAL (2021–2025)		
Año	Personas colaboradoras totales	% temporales
2021	181	8.30 %
2022	183	12.00 %
2023	207	5.30 %
2024	208	17.30 %
2025	233	19.70 %

Fuente: elaboración propia

Con la información disponible al cierre de 2025, la cuenta de gastos de personal no presenta señales de descontrol ni compromete solvencia, suficiencia patrimonial o estabilidad operativa. Sin embargo, requiere seguimiento sistemático, evaluación periódica de productividad y comunicación transparente hacia el Consejo de Administración, el Comité de Vigilancia y la Asamblea de Personas Delegadas.

En síntesis, la dotación actual no representa un riesgo inmediato, pero sí un elemento estratégico que debe gestionarse con disciplina técnica y prudencia institucional, asegurando que continúe siendo una inversión que fortalezca la capacidad operativa y no una carga estructural futura.

Recomendación

Se recomienda a la Gerencia General y al Consejo de Administración que la evolución de la planilla continúe gestionándose bajo criterios estratégicos, en donde se privilegie la productividad institucional, la eficiencia operativa y su alineación con los objetivos corporativos. Si bien el crecimiento reciente de la dotación —incluyendo el uso de personal temporal para atender coyunturas operativas— no representa actualmente un riesgo financiero relevante, es fundamental asegurar que todo incremento en el gasto de personal se traduzca en mayor capacidad operativa, mejoras verificables en desempeño y resultados tangibles para la cooperativa y sus personas asociadas.

Plan de Compras

La ejecución del Plan de Compras, correspondiente a enero–diciembre de 2025, fue analizada considerando todas las adquisiciones realizadas en moneda nacional y extranjera, clasificadas según los umbrales de autorización establecidos en la normativa interna vigente.

Las compras tramitadas en colones (CRC) se clasificaron directamente con base en su monto registrado, identificando en cada caso el órgano aprobador correspondiente. Para las compras efectuadas en dólares (USD), los montos se mantuvieron en su moneda original. Sin embargo, con el fin exclusivo de determinar el nivel de aprobación aplicable, se utilizó el tipo de cambio promedio

del año 2025 (¢505) para ubicar cada transacción dentro del rango de autorización establecido.

El análisis concluye que la ejecución del Plan de Compras 2025 se realizó conforme a los niveles de aprobación definidos, tanto para compras en colones como en dólares, sin identificarse desviaciones respecto a los umbrales establecidos, ni incumplimientos en la cadena de aprobación interna.

Alcance del análisis

De conformidad con el 7R001 Reglamento de Compras, los niveles de aprobación se determinan según los siguientes rangos:

Cuadro N. 9

RESPONSABLE	RANGO
Gerencia General y Subgerencia	Podrán adjudicar compras hasta por ¢7 500 000.00
Comisión Administrativa de Compras	Podrán adjudicar compras de ¢7 500 001.00 y hasta por un monto de ¢25 000 000.00
Comité de Compras	Podrán adjudicar compras de ¢25 000 001.00 a ¢75 000 000.00
Consejo de Administración	Podrá adjudicar las compras superiores a ¢75 000 001.00

Fuente: Reglamento de Compras

Cuadro N. 10

COMPRAS EN COLONES (CRC)		
Órgano aprobador	Cantidad total de compras	Monto total ejecutado (₡)
Gerencia	285	₡513 204 038.08
Comisión Administrativa de Compras	37	₡662 808 585.38
Comité de Compras	6	₡426 538 976.68
Consejo de Administración	5	₡1 682 663 684.24
Total, general	333	₡3 285 215 284.38

COMPRAS EN DÓLARES (USD)		
Órgano aprobador	Cantidad total de compras	Monto total ejecutado (\$)
Gerencia	300	\$1 025 615.71
Comisión Administrativa de Compras	56	\$1 568 769.49
Comité de Compras	14	\$1 161 871.07
Consejo de Administración	4	\$708 252.06
Total, general	374	\$4 464 508.33

RESUMEN GENERAL DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE COMPRAS 2025

Órgano aprobador	Cantidad total de compras	Monto total ejecutado (₡)
Colones (CRC)	333	₡3 285 215 284.38
Dólares (USD)	374	\$4 464 508.33
Total, operaciones	707	—

Fuente: Gerencia

Recomendación

Que el Consejo de Administración actualice el Reglamento de Compras para adecuarlo al entorno operativo actual, optimizar la gestión y prevenir la fragmentación de las adquisiciones, fortaleciendo así la transparencia y la eficiencia del proceso.

Capítulo VI

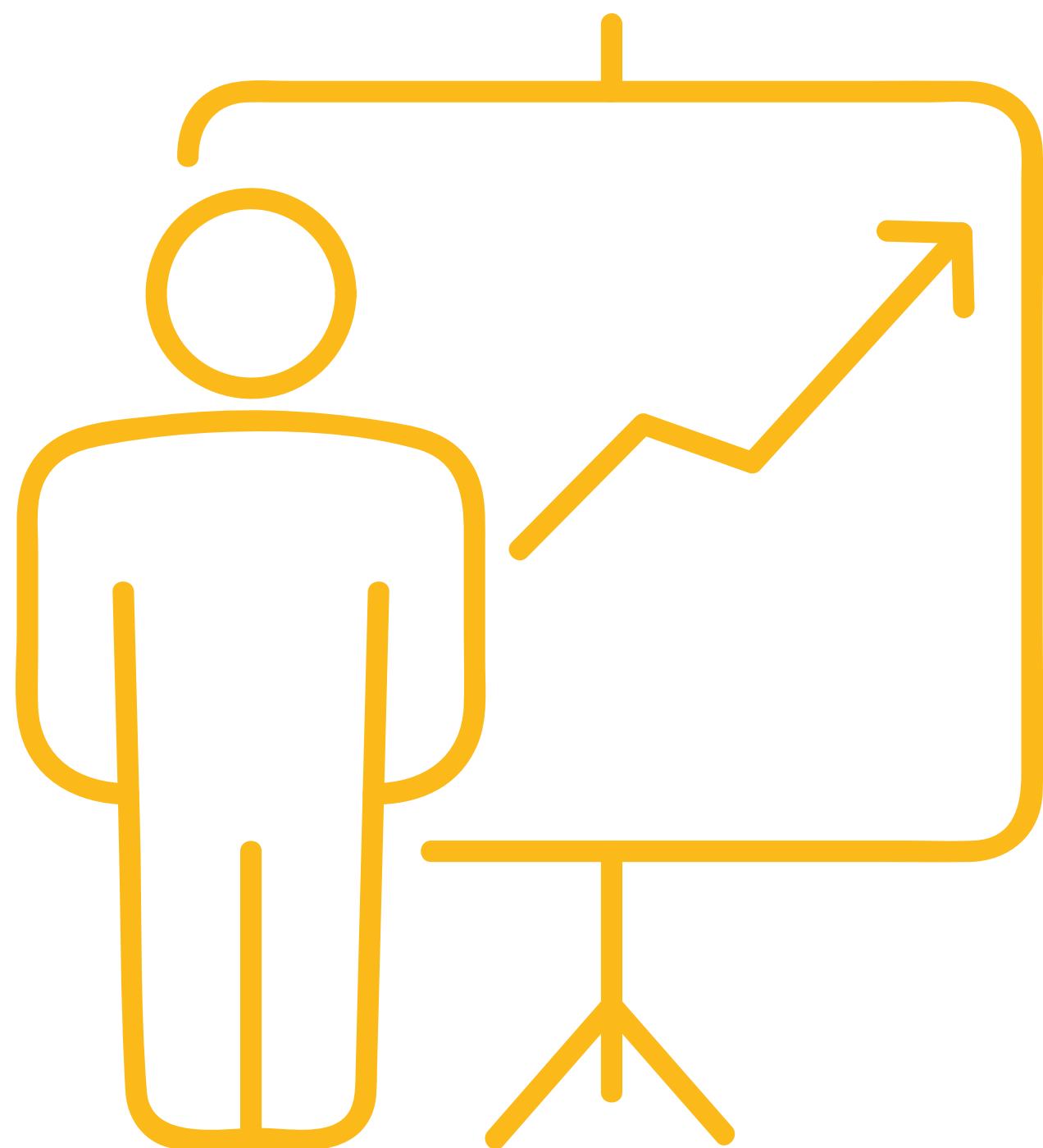
Seguimientos

Seguimiento de proyectos e iniciativas

Por el acuerdo CV-194-25 OR, se solicitó un informe consolidado de la cartera de 15 proyectos e iniciativas con un grado de avance del 93%, los cuales han sido revisados por este comité.

Recomendaciones

1. Con el proyecto de servicios funerarios, se recomienda a la gerencia realizar un análisis permanente, valorando los riesgos y las posibles mejoras para impulsar la iniciativa y garantizar que se alcancen las proyecciones planteadas.
2. Se recomienda al Consejo de Administración y a la gerencia informar a la asamblea los proyectos que se han implementado y el grado de avance de los que están en desarrollo. Asimismo, priorizar los proyectos a fin de procurar una correcta ejecución, con un uso eficiente de los recursos disponibles, que permita lograr las mejores condiciones para la cooperativa.

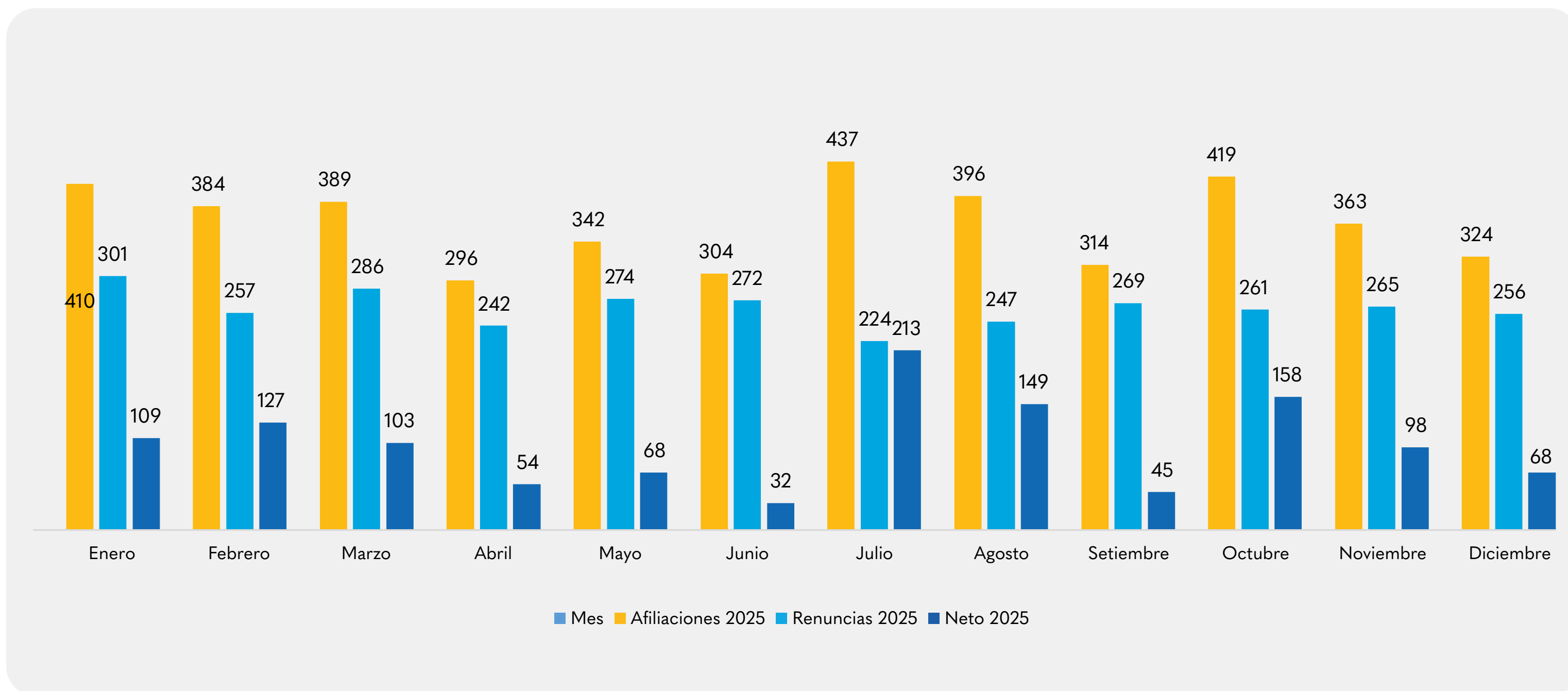


Comercialización - Situación del sector privado

Mediante el acuerdo CV-254-24-EX, se solicita la información sobre las afiliaciones, el impacto, las acciones, la planificación y el crecimiento con respecto a la apertura al sector privado a diciembre de 2025.

A diciembre de 2025, la cooperativa registra un total de 4378 afiliaciones. De este total, el sector privado representa aproximadamente el 44.75% de las afiliaciones acumuladas durante el año 2025, lo cual evidencia un crecimiento significativo y sostenido en este segmento. Este resultado responde al esfuerzo estratégico de posicionamiento que ha desarrollado la cooperativa, mediante la implementación de campañas de mercadeo y diversas acciones de marketing orientadas a fortalecer su presencia y atractivo dentro del sector privado. Durante 2025, las afiliaciones provenientes del sector privado han mostrado un desempeño notable, consolidándose como una de las principales fuentes de crecimiento para la cooperativa. Entre los resultados más significativos se encuentran:

Gráfico N. 7
NÚMERO DE PERSONAS ASOCIADAS DEL SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO POR MES
COOPECAJA 2025



Fuente: Gerencia Comercial, Report Manager



Gerencia comercial / Tendencias, innovaciones y desafíos del sector financiero y la inteligencia artificial

Con base en el acuerdo CV-147-25-EX, se solicita sí se han valorado las acciones de índole estratégico en la gestión de la cooperativa, las cuales están orientadas a ofrecer propuestas de valor en los servicios que presta la cooperativa, con respecto a la intensificación en el uso de la IA para mejorar los servicios, la ampliación y la comercialización de los productos.

Coopecaja ha avanzado en su transformación digital, la cual resulta necesaria para mantener la competitividad y ofrecer mejores servicios. Durante 2025, se implementaron varias herramientas que mejoran la experiencia de la persona asociada, fortalecen la analítica de datos y apoyan la toma de decisiones.

Principales avances de 2025

- Nueva app +Coopecaja, la cual cuenta con herramientas de finanzas personales y servicios más interactivos.
- Página web renovada, la cual es más rápida y fácil de usar.
- Analítica de datos para identificar zonas de oportunidad, mejorar la gestión de morosidad y personalizar ofertas.

- Modelos predictivos que anticipan los comportamientos de las personas asociadas y previenen riesgos.
- IA aplicada, la cual incluye monitoreo de competencia en tiempo real y creación del avatar “La Profe” para educación financiera.

Iniciativas en evaluación para 2026

- Asistente virtual con IA para atender prospectos y mejorar la conversión de personas clientas.
- Procesamiento masivo de datos para segmentar mejor a las personas asociadas y fortalecer la colocación de crédito.

Coopecaja está dando pasos firmes hacia una cooperativa más digital, moderna y cercana a sus personas asociadas. Los avances ya implementados mejoran la eficiencia y el servicio. Asimismo, las iniciativas en estudio para 2026 fortalecerán aún más la competitividad y la toma de decisiones.

Recomendaciones

1. Que el Consejo de Administración y la gerencia valoren potenciar las iniciativas de transformación digital como un eje estratégico para ofrecer servicios más ágiles, seguros y alineados con las tendencias tecnológicas.

2. Continuar promoviendo el uso de nuestra app por medio de reconocimiento facial o uso de la firma digital, de manera que las personas asociadas puedan usar los mecanismos disponibles y evitar posibles riesgos de estafas.
3. Que la administración analice y adopte tecnologías emergentes que mejoren los servicios a las personas asociadas y fortalezcan la agilidad y calidez como ventaja competitiva.

Patrocinios

En atención al acuerdo CV-219-25-EX, se solicitó el desglose de los patrocinios ejecutados entre enero y diciembre de 2025. Durante este período, los patrocinios se consolidaron como una herramienta estratégica para fortalecer el posicionamiento de marca de Coopecaja, lo cual permite una presencia relevante en eventos deportivos, culturales y de alto flujo comercial.

La inversión total ascendió a \$23786504, logrando más de 12.6 millones de impactos acumulados y una asistencia estimada de 733750 personas. Estos resultados evidencian un uso eficiente de los recursos destinados a visibilidad institucional y un acercamiento a distintos segmentos de interés.

El desempeño alcanzado confirma que los patrocinios constituyen un pilar importante para incrementar tanto el conocimiento global de marca como el conocimiento

espontáneo de Coopecaja. La presencia continua en espacios de alta exposición genera recordación, familiaridad y confianza, factores esenciales para avanzar en los objetivos de crecimiento, posicionamiento y consolidación dentro del sistema cooperativo y financiero nacional.

Recomendación

Que la administración realice un seguimiento periódico y sistemático de los resultados generados por los patrocinios aprobados, al definir plazos, prioridades de inversión y criterios claros de eficiencia en el uso de los recursos, con el fin de garantizar que cada patrocinio contribuya efectivamente al posicionamiento y a los objetivos estratégicos de la cooperativa.



Tecnologías de Información

En atención al acuerdo CV-230-25-EX, la Gerencia de TI presentó su Informe de Gestión correspondiente a enero-diciembre de 2025, destacando los siguientes puntos:

1. Gobierno de TI

TI presentó informes mensuales al Comité Estratégico de TI y al Consejo de Administración, con el estado de proyectos, iniciativas y acuerdos.

2. Proyectos estratégicos y operativos

Se dio seguimiento constante a los proyectos institucionales con participación de TI, documentando los avances, las actividades y las coordinaciones con áreas usuarias y personas proveedoras.

3. Infraestructura tecnológica

Se ejecutaron mejoras para garantizar estabilidad y capacidad operativa: ampliación de servidores y almacenamiento, optimización de recursos y preparación de ambientes productivos, incluyendo revisiones y pruebas antes de su implementación.

4. Continuidad operativa de TI

Se avanzó en la habilitación del sitio alternativo y en las configuraciones necesarias para reforzar la atención ante contingencias, en coordinación con las personas proveedoras.

5. Plan de Acción de la Revisión 360°

El plan presenta un avance general del 26%, priorizando acciones asociadas a riesgos críticos y altos.

6. Cumplimiento normativo y auditorías

Se atendieron auditorías internas, externas y de SUGEF, para avanzar en el cumplimiento de los acuerdos CONASSIF 5-17 y 5-24. Se incluyeron análisis de brechas y definición del marco de Gobierno de TI.

7. Presupuesto y desempeño del área

La ejecución presupuestaria alcanzó un 72% y se trabajó en la formulación del presupuesto 2026. El área gestionó en promedio 982 requerimientos mensuales entre soporte, operación e iniciativas.

Recomendación

Que la Gerencia de Tecnologías de Información presente un plan integral para 2026 que acelere la ejecución del Plan de Acción de la Revisión 360°, fortalezca la continuidad operativa, consolide el cumplimiento normativo (CONASSIF 5-17 y 5-24) y asegure una priorización presupuestaria alineada con los riesgos y necesidades estratégicas de la cooperativa.

Inventario de activos de bienes muebles e inmuebles

En cumplimiento del Acuerdo CV-219-25-EX, y para efectos de fiscalización, se realizó una revisión integral de la base de datos de activos de la cooperativa bajo modalidades de leasing y renting. La información fue analizada y sistematizada para facilitar su comprensión, al aplicar una categorización según naturaleza, uso y grado de vinculación con la infraestructura.

Criterios de categorización

• Bienes inmuebles

Bienes unidos de forma permanente al terreno o a la edificación, cuya separación causaría daño o afectaría su funcionalidad. Para este análisis se incluyen, además, mobiliario y equipamiento fijado o anclado al edificio, por ejemplo, mobiliario de oficina de uso permanente y equipos de seguridad instalados.

• Bienes muebles

Bienes que pueden trasladarse sin afectar su integridad ni la del inmueble asociado. Se clasifican aquí vehículos, motocicletas, unidad móvil y equipo de cómputo asignado (laptops, docking portátil, tabletas), cuyo movimiento no impacta la infraestructura del edificio.

Conclusión del inventario

La revisión confirma que la cooperativa cuenta con:

863 activos clasificados como bienes inmuebles (517 mobiliario oficina/346 equipo de seguridad), y 562 activos clasificados como bienes muebles (558 equipo de cómputo-docking-tabletas/3 vehículos/1 camión – unidad móvil), todos debidamente identificados y registrados conforme a los criterios de categorización establecidos.

Reflexión final

Coopecaja se encuentra financieramente sólida, bien capitalizada y con una gestión prudencial madura al cierre de 2025. Esta fortaleza es producto de decisiones responsables, disciplina financiera y un manejo adecuado del riesgo en un entorno económico retador. La cooperativa está bien posicionada para seguir creciendo, innovando y generando valor para sus personas asociadas.

El reto hacia adelante no consiste únicamente en preservar esta solidez, sino en transformarla en valor sostenible a largo plazo, manteniendo un perfil de riesgo equilibrado. El éxito del Plan Estratégico 2025–2029 dependerá de la calidad de su ejecución, de la integración efectiva del riesgo en la toma de decisiones y de la capacidad de la gobernanza para anticipar y gestionar los desafíos tecnológicos, operativos y competitivos que enfrentará la institución.

El Comité de Vigilancia concluye que la cooperativa avanza por la senda correcta; no obstante, considera fundamental profundizar en gobernanza estratégica, resiliencia operativa y uso eficiente del capital, con el fin de asegurar que Coopecaja no solo sea sólida en el presente, sino también una entidad moderna, sostenible y competitiva en la próxima década.

El presente informe es resultado de un proceso riguroso de investigación y consulta, con la participación de personas representantes de todas las unidades de la cooperativa. Su

colaboración mediante la asistencia a sesiones, el envío de información, la resolución de consultas y la revisión crítica de documentos permitió fortalecer el cumplimiento del Plan de Trabajo 2025-2026.

El comité agradece a la gerencia y a los órganos sociales por las facilidades brindadas durante la gestión, incluyendo la infraestructura tecnológica, los servicios administrativos y el soporte técnico, elementos esenciales para el desarrollo de los análisis presentados y para la actualización del Informe de Sostenibilidad.

Finalmente, reiteramos nuestra total disposición para ampliar, aclarar o atender cualquier consulta relacionada con este informe. Instamos a continuar por la ruta de la mejora continua y a impulsar acciones que fortalezcan la gestión operativa y estratégica de Coopecaja R.L., siempre en beneficio de sus personas asociadas y de la estabilidad organizacional.

Para cualquier consulta relacionada con este informe, las personas delegadas pueden comunicarse a través del correo o visitar el histórico de los informes en el sitio web www.coopecaja.fi.cr en la sección “Reportes de Sostenibilidad”.



COMITÉ DE EDUCACIÓN

Giancarlo Amador Guevara
Presidente

Andrés Álvarez Ovares
Vicepresidente

Silvia Navas Orozco
Secretaria

Josefa Mendoza Martínez
Vocal I

Kirk Salazar Cruz
Vocal II

Javier Barrantes Rosales
Suplente



De pie: Andrés Álvarez, Silvia Navas, Josefa Mendoza, Kirk Salazar
Sentados: Javier Barrantes, Giancarlo Amador

Informe Comité de Educación y Bienestar Social

Panorama general de la gestión 2025

Durante el 2025, transformamos nuestra gestión de bienestar en un motor de impacto tangible. No solo ejecutamos recursos; nos aseguramos de que cada inversión en educación y bienestar social llegara a donde más se necesitaba, gracias a lo cual logramos una distribución territorial equitativa.

Nuestra gestión se resume en tres hitos clave:

- Inversión social histórica: superamos nuestros récords previos de apoyo a la comunidad.
- Ejecución de alto rendimiento: logramos un cumplimiento excepcional de nuestros planes estratégicos.
- Innovación en salud: lanzamos un nuevo beneficio diseñado específicamente para las necesidades médicas actuales de nuestras personas asociadas.

Todo esto, bajo una administración rigurosa y transparente de nuestras reservas.

Eficiencia, cobertura territorial e inversión social: gestión de los beneficios sociales

Durante el periodo ejecutamos una inversión total en beneficios sociales de \$441 782 877, atendiendo 5 097 solicitudes. Este volumen de atención confirma el alcance estructural de nuestro modelo solidario y la capacidad operativa para gestionar un número significativo de trámites con trazabilidad y eficiencia, con lo cual impactamos de forma positiva en la calidad de vida nuestras personas asociadas.

Un dato especialmente relevante es que 1 116 personas asociadas solicitaron por primera vez un beneficio social. Este resultado evidencia mayor conocimiento de los mecanismos disponibles, fortalecimiento de la difusión

institucional y una mayor confianza en los procesos de la cooperativa.

Además, logramos un cumplimiento del 98.75 % del Plan de Bienestar Social refleja un alto nivel de gestión, compromiso y seguimiento efectivo de las acciones programadas. El porcentaje no alcanzado al 100 % se asocia a un aspecto puntual del proyecto de Carbono Neutralidad, el cual requiere la integración de información proveniente de distintas áreas.

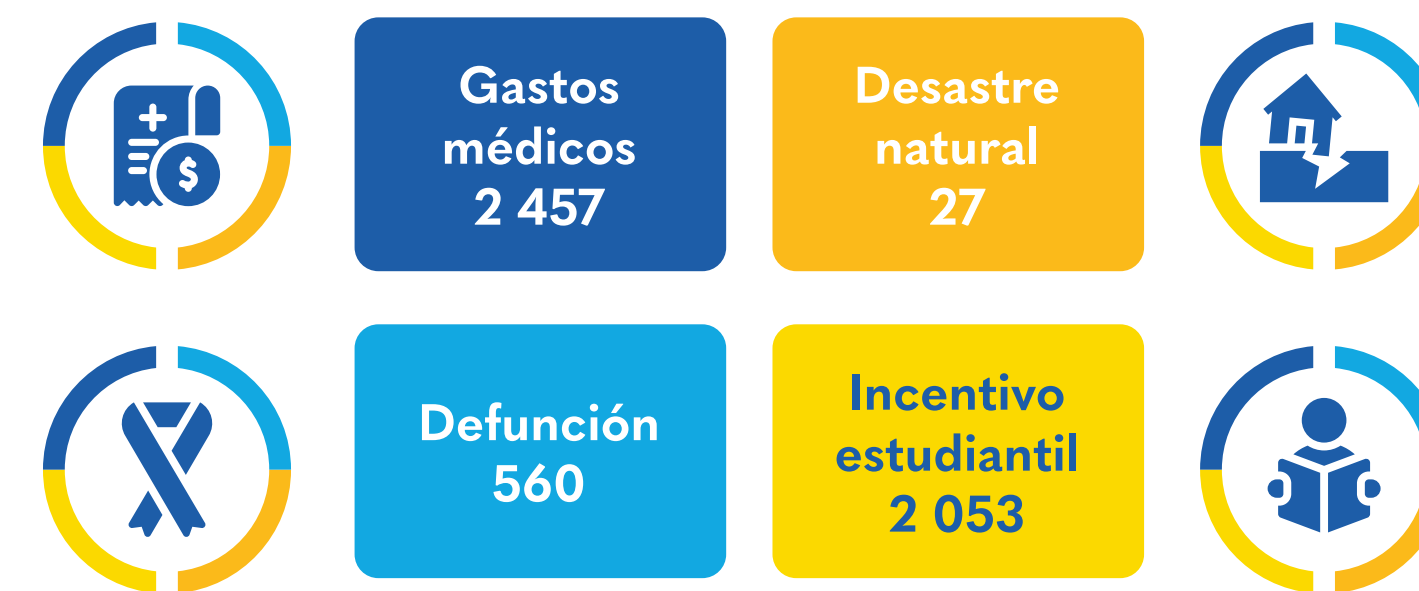


DISTRIBUCIÓN DE LAS SOLICITUDES POR PROVINCIA, 2025



Esta distribución evidencia una fuerte concentración en el Gran Área Metropolitana, especialmente San José, lo cual podría estar alineado con una mayor densidad de la base asociativa y una mayor cercanía a los canales de atención. Sin embargo, la menor participación relativa en provincias como Guanacaste y Limón sugiere oportunidades para fortalecer la presencia institucional, mejorar la divulgación de servicios y ampliar el alcance territorial.

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE BENEFICIO, 2025



Como parte de nuestra evolución constante, este año incorporamos estratégicamente el Beneficio por Cirugías dentro de la Reserva de Bienestar Social, fortaleciendo así nuestro portafolio de ayudas y asegurando un respaldo solidario más robusto. Esta medida responde a una realidad ineludible: la saturación de los servicios de salud públicos. Para evitar que nuestras personas asociadas asuman en solitario el costo de intervenciones quirúrgicas urgentes en el sector privado, hemos creado este mecanismo de apoyo financiero directo y solidario.

Con este nuevo beneficio, cumplimos un triple compromiso: aliviar el impacto económico de las cirugías privadas, garantizar un acceso rápido a una medicina digna y de calidad, y reafirmar nuestra razón de ser: velar por la salud y la plenitud de vida de cada una de nuestras personas asociadas.

Con respecto al alcance obtenido en este 2025 tenemos que la ejecución del beneficio de cirugías durante el periodo comprendido entre abril y diciembre de 2025, se logró beneficiar a un total de 48 personas asociadas, con una inversión acumulada de ₡11 219 000, lo que representa una inversión promedio de ₡233 730 por persona.

A partir de estos resultados, es posible proyectar el comportamiento del beneficio para el año 2026. Considerando que en 2025 el programa se ejecutó durante nueve meses, se obtiene un promedio mensual aproximado de 5.3 beneficiarios. Al extrapolar este comportamiento a un periodo completo de doce meses, se estima que entre 60 y 65 personas asociadas podrían acceder al beneficio en 2026, siempre que se mantengan condiciones similares de demanda y capacidad operativa.

En cuanto a los criterios de priorización, se plantea la necesidad de establecer lineamientos claros que permitan una asignación equitativa y eficiente de los recursos. En este sentido, se propone considerar factores como la urgencia médica del procedimiento, el parámetro antigüedad de nuestras personas asociadas y el presupuesto institucional asignado para el 2026. Estos elementos contribuirán a orientar la toma de decisiones hacia los casos de mayor necesidad, garantizando además transparencia en el proceso.

La estimación presupuestaria para el 2026, tomando como referencia el costo promedio por asociado y la

Aprobamos un **nuevo beneficio social** para la atención de **cirugías**



proyección de beneficiarios, oscilaría entre ₡14 000 000 y ₡15 200 000. En consecuencia, preveremos un presupuesto dentro de este rango, considerando además la posibilidad de incorporar un margen adicional ante eventuales incrementos en los costos médicos o en la demanda del beneficio.

Con estos resultados, el 2025 se consolida como un año de ejecución sólida, expansión del alcance territorial y adaptación a necesidades emergentes en salud.

Formamos con propósito: educación financiera, cooperativa y de bienestar social

Durante el 2025, consolidamos una gestión educativa integral, entendida como un ecosistema articulado que conecta educación financiera, formación cooperativa, bienestar social, liderazgo institucional, prevención de riesgos, habilidades blandas y competencias individuales. Coordinamos esta gestión junto con las áreas Comercial, Relaciones Corporativas, Sostenibilidad y Recursos Humanos, con el propósito de ampliar el acceso a oportunidades formativas para nuestras personas asociadas, órganos sociales y personas colaboradoras.

El enfoque de este año combinó presencialidad y virtualidad, lo que nos permitió fortalecer el vínculo con nuestras personas asociadas y posicionar la educación como un eje estratégico del impacto social. Bajo este modelo, consolidamos un esquema de aprendizaje cooperativo que integra a personas asociadas, delegados, directores y personas colaboradoras, quienes participan en el plan de educación a través de distintas modalidades formativas —presenciales, virtuales e híbridas— y con contenidos adaptados a sus necesidades y roles dentro de la cooperativa.

En este contexto, estructuramos nuestra gestión educativa a partir de diferentes líneas de acción que permiten ordenar y dar trazabilidad al alcance de las actividades desarrolladas durante el año.

En primer lugar, desarrollamos eventos de educación en general dirigidos a personas asociadas, liderados principalmente desde el área Comercial. A lo largo del año realizamos más de 45 eventos, con una participación total de 3 877 personas en modalidades presenciales y virtuales. Estas actividades incluyeron talleres financieros, foros de bienestar emocional y financiero, eventos regionales bajo el enfoque “gestiona tus emociones”, campamentos para niñas, niños y jóvenes, así como encuentros dirigidos a personas adultas mayores y familias, lo que permitió generar impacto en los distintos segmentos que componen nuestra base asociativa.

Asimismo, impulsamos la capacitación de delegados, mediante espacios formativos orientados al fortalecimiento del liderazgo cooperativo y el ejercicio de sus funciones dentro de la estructura de gobernanza. En paralelo, desarrollamos la capacitación de directores, mediante programas especializados enfocados en el fortalecimiento de habilidades gerenciales, financieras y estratégicas, contribuyendo a una toma de decisiones más informada y alineada con los objetivos institucionales.

Por su parte, desde Relaciones Corporativas, llevamos a cabo eventos institucionales estratégicos, entre los que destacan el Encuentro Anual de Delegados y las actividades del programa Mujeres+ Coopecaja (anteriormente Mujer Coopecaja), espacios orientados a fortalecer la

participación, el liderazgo y la vinculación con los órganos sociales.

En complemento, desarrollamos campañas y acciones de sensibilización desde el enfoque de sostenibilidad, abordando temáticas como ambiente, equidad de género y responsabilidad social, incluyendo la conmemoración del Día del Ambiente y otras iniciativas que integran la educación como un eje transversal para promover una cultura cooperativa más consciente.

También, incorporamos eventos específicos dirigidos a inversionistas, orientados a fortalecer sus capacidades financieras y acompañar la toma de decisiones informadas.

Adicionalmente, como parte de nuestra estrategia de vinculación temprana, realizamos en diciembre 6 eventos estratégicos enfocados en niñas, niños y jóvenes, con una participación superior a 420 menores, lo que consolida nuestra apuesta por la alfabetización financiera desde edades tempranas y la vinculación progresiva de nuevas generaciones con la cooperativa.

En el ámbito interno, brindamos apoyo a los procesos de capacitación impulsados por Recursos Humanos, fortaleciendo el desarrollo profesional del personal de la cooperativa. A través de la Universidad Corporativa y la plataforma ACROPOLIS LAB de la Universidad ADEN, facilitamos rutas de aprendizaje alineadas al plan anual de capacitación y a las necesidades específicas de cada puesto, complementadas con formación técnica en herramientas clave para la gestión operativa.



Finalmente, fortalecimos el programa de regionalización como un eje de cercanía institucional. Realizamos 9 eventos presenciales en Alajuela, Puntarenas, Heredia, Guanacaste, Pérez Zeledón, Cartago, San José, Limón y San Carlos (incorporada por primera vez), con lo que alcanzamos a más de 800 personas asociadas. Asimismo, incorporamos la transmisión en redes sociales del evento regional de San José, consolidando un modelo híbrido que amplía el acceso, fomenta la participación y refuerza la inclusión.

Gracias a este enfoque, cumplimos con el 100 % del Plan de Educación, lo que refleja rigor en la planificación, seguimiento técnico y alineación con los objetivos estratégicos definidos para el periodo.



Campaña nacional de educación: "A mí también me pasó"

En alianza con la Oficina del Consumidor Financiero (OCF) y otras entidades del sistema financiero, impulsamos la campaña nacional de ciberseguridad "A mí también me pasó", con el objetivo sensibilizar a la población sobre la prevención de ciberestafas mediante un abordaje empático y de alto impacto.

La campaña alcanzó el 100 % de ejecución del plan de medios, con presencia en televisión, radio, redes sociales, influencers y plataformas web.

Nuestro aporte tuvo un impacto importante en la confección del material educativo requerido. Esta iniciativa fortaleció la cultura preventiva a nivel país y demostró nuestro rol activo en la educación financiera masiva.



Fortalecimiento de capacidades en órganos sociales

Entendemos que la sostenibilidad institucional depende también del fortalecimiento de quienes ejercen funciones de representación y dirección. Por ello, durante el 2025, impulsamos el Programa de Actualización de Herramientas Gerenciales y Directivas, desarrollado mediante la plataforma ADEN.

En este, participaron 29 directores, quienes completaron procesos formativos en diversos temas, como lo siguientes:

- Prevención y legitimación de capitales
- Transformación digital
- Finanzas para no financieros y finanzas corporativas
- Tendencias en recursos humanos

Los resultados evidenciaron un alto nivel de aprovechamiento, con calificaciones superiores al 90 %; es decir, fortalecimos las competencias estratégicas y las capacidades de gobernanza para la toma de decisiones informadas.



DIRECTORES QUE COMPLETARON LOS CURSOS 2025

Consejo de Administración	Comité de Vigilancia	Comité de Educación y Bienestar Social	Comité de Nominaciones
Álvaro Muñoz Fonseca	Dunia Quesada Cruz	Andrés Álvarez Ovares	Aldo Derico Quesada Arce
Ana Josefina Güell Durán	José Francisco Fonseca Rodríguez	Giancarlo Amador Guevara	Elizabeth Mora Hernández
Diego Benítez Alfaro	Karen Monge Olivares	Josefa Mendoza Martínez	John Esteban Solano Cárdenas
Francisco Manuel Cerdas Angulo	Luis Bolaños Guzmán	Kirk Salazar Cruz	Johnny Jesús Castro García
Jorge Madrigal León	Óscar Eduardo Arias Agüero	Silvia Navas Orozco	Mario Alberto Ramírez Ulate
José Luis Loría Chaves			Rocío Liliana Pérez Brenes
Julia Lisseth Li Vargas			
Lorenzo Chacón Arrieta			
Luis Demar Montero Castillo			
Randall Pacheco Vásquez			
Robert Harbottle Quirós			

Sumado a esto, el Programa de Capacitación y Certificación de Delegados se ejecutó conforme a lo previsto. A través de este programa, garantizamos tomadores de decisiones capacitados y comprometidos con los principios cooperativos, lo que contribuye al fortalecimiento del gobierno corporativo. Asimismo, es importante destacar que este programa de capacitación dirigido a los órganos sociales responde a la necesidad de cumplir con los parámetros de idoneidad de los directores, de acuerdo con la normativa de la SUGEF.

Transformación digital y fortalecimiento de plataformas

Este periodo avanzamos de manera decidida en la consolidación de nuestra transformación digital, entendida no solo como la incorporación de herramientas tecnológicas, sino como un proceso integral para mejorar la experiencia de las personas asociadas, fortalecer la eficiencia operativa y garantizar mayor trazabilidad en la gestión de los recursos de la cooperativa.

Nuestra apuesta tecnológica se concentró en tres frentes estratégicos: el fortalecimiento metodológico y técnico del Campus Virtual Aprendemos Juntos, la evolución de la plataforma de Trámites de Beneficios Sociales y el desarrollo de la aplicación móvil +Coopecaja.



En el caso de la plataforma de Trámites de Beneficios Sociales, continuamos impulsando mejoras orientadas a la digitalización y simplificación de los procesos para las personas asociadas. Como parte de estos avances, se implementó la generación automática de la carta de solicitud a partir de la información ingresada en la plataforma, eliminando la necesidad de presentar este documento de forma física. Asimismo, se optimizaron procesos internos asociados a la gestión de trámites, lo que ha permitido ofrecer una experiencia más ágil, cómoda y eficiente, fortaleciendo la accesibilidad y el servicio brindado.

El Campus Virtual continuó siendo una herramienta fundamental para la formación institucional, especialmente para el cumplimiento del requisito formativo para personas candidatas al rol de representación y para la capacitación de nuevas personas delegadas.

Durante el 2024, la plataforma presentaba oportunidades de mejora en la estandarización pedagógica y en los controles de calidad, debido a la ausencia de criterios estructurados para el desarrollo de los cursos. Esta situación generaba diferencias en su organización, falta de lineamientos metodológicos claros y limitaciones en la validación de recursos, evaluaciones y en el seguimiento de la secuencia de aprendizaje.

En respuesta a este contexto, durante el 2025 implementamos un rediseño integral del Campus Virtual, con el acompañamiento de asesoría técnico-pedagógica

especializada. Este proceso permitió estructurar cada curso bajo un esquema estandarizado que incluye descripción, objetivos definidos, contenidos organizados, metodología, recursos didácticos, evaluación y asignación de personas tutoras.

De forma complementaria, fortalecimos los controles de calidad mediante la verificación sistemática de los recursos utilizados. Validamos la correspondencia de imágenes de portada con cada temática, aseguramos el correcto funcionamiento de los videos y revisamos los certificados para garantizar su adecuada emisión y descarga. Asimismo, optimizamos las evaluaciones incorporando condiciones de avance, de manera que las personas usuarias deben visualizar previamente los contenidos antes de resolver los cuestionarios.

Los cuestionarios también fueron sometidos a un proceso integral de revisión, con el fin de asegurar coherencia en las preguntas, calidad en la redacción, aleatoriedad en la presentación, correcta parametrización de respuestas, retroalimentación visible al finalizar, un tiempo límite de 60 minutos y la posibilidad de realizar dos intentos, seleccionando automáticamente la nota más alta.

Como resultado de estas mejoras, no solo se fortaleció la calidad pedagógica y la consistencia metodológica de la plataforma, sino que también se mejoró la experiencia de aprendizaje, la trazabilidad del proceso formativo y el cumplimiento efectivo de los objetivos de capacitación. Adicionalmente, se amplió la oferta formativa mediante la incorporación de 17 nuevos cursos, lo que permitió robustecer el alcance y la cobertura del Campus Virtual.

CAMPUS VIRTUAL EN CIFRAS



Estos resultados evidencian no solo un crecimiento en la cantidad de personas usuarias, sino también una mayor profundidad en el uso de la plataforma, reflejada en el incremento de interacciones, la mejora en la calidad del aprendizaje y la consolidación del Campus Virtual como un sistema formativo estructurado, estandarizado y alineado con las necesidades de la cooperativa.

Aunado a esto, como parte de la evolución de nuestra app +Coopecaja, incorporamos un módulo de educación financiera que integra contenidos digitales y test interactivos para el aprendizaje autónomo. Esta herramienta amplió el acceso a la formación financiera y facilitó la gestión responsable, eficiente y segura de las finanzas personales.

Con estos avances consolidamos una infraestructura tecnológica alineada con nuestros objetivos de eficiencia, sostenibilidad y servicio. Al mismo tiempo, fortalecimos la experiencia digital de las personas asociadas y nos aseguramos de que la transformación digital de la cooperativa avance con criterios técnicos, pedagógicos y estratégicos claramente definidos.

Gobernanza y decisiones estratégicas

Durante el 2025, ejercimos nuestras funciones como Comité de Educación y Bienestar Social con un enfoque de responsabilidad, disciplina en el seguimiento y alineación normativa. La gestión del periodo no solo se reflejó en la ejecución de programas y beneficios, sino también en la calidad de la toma de decisiones, el cumplimiento de acuerdos y la participación activa de sus integrantes.

A lo largo del año, adoptamos un total de 258 acuerdos, de los cuales 256 fueron ejecutados, lo que representa un 99 % de cumplimiento, mientras que 2 acuerdos (1 %) se mantuvieron en trámite al cierre del periodo.

Es importante destacar que algunos de ellos tuvieron un impacto estratégico significativo en el fortalecimiento institucional, la modernización de procesos y el bienestar de las personas asociadas.

Entre los acuerdos de mayor relevancia, sobresalen aquellos orientados a la transformación digital, como la coordinación con el Departamento de TI y la Asesoría Legal para impulsar desarrollos tecnológicos clave, incluyendo mejoras en los trámites de solicitudes, la implementación de módulos de gestión de eventos, capacitaciones y educación financiera en plataformas institucionales. Estas iniciativas contribuyen directamente a la eficiencia operativa y a una mejor experiencia para las personas usuarias.

Asimismo, destaca la reforma al instructivo de la Reserva de Bienestar Social para incorporar la categoría de "Cirugías", la cual amplía el alcance de los beneficios ofrecidos, estableciendo montos, requisitos claros y criterios de asignación, lo que representa un avance importante en la atención de necesidades prioritarias de la población asociada.

En materia de inclusión, la modificación del instructivo de la Reserva de Educación para garantizar la participación de personas con discapacidad constituye un hito relevante,

al incorporar principios de accesibilidad, equidad y transparencia en los procesos institucionales.

Adicionalmente, la aprobación de recursos para la campaña nacional de prevención de estafas digitales refleja un impacto en el ámbito educativo y de protección financiera, extendiendo el alcance de la cooperativa más allá de sus personas asociadas. Por su parte, la actualización obligatoria de datos como requisito para el acceso a beneficios fortalece la confiabilidad de la información y la eficiencia administrativa.

En conjunto, estos acuerdos destacan por su impacto en la sostenibilidad institucional, la inclusión, la innovación y la mejora continua de los servicios, consolidando una gobernanza más sólida y orientada a resultados.

ESTADO DE LOS ACUERDOS





Este nivel de cierre evidencia una gestión activa, con seguimiento sistemático y capacidad de implementación efectiva.

Además, celebramos 48 sesiones ordinarias y extraordinarias con una participación sostenida. El promedio general de asistencia fue del 99 %, lo que refleja compromiso y continuidad en la toma de decisiones por parte de nuestros directores.

Gracias a esta asistencia sostenida, que fortalece la gobernanza institucional y asegura continuidad en los procesos estratégicos, aprobamos acuerdos que impactan directamente la transformación digital, la inclusión, la eficiencia administrativa, la educación financiera y la planificación futura.

A continuación, detallamos los acuerdos estratégicos más relevantes:

Sesión 1143-Acuerdo EDU-031-25 OR

Solicitamos el apoyo del Departamento de TI y la Asesoría Legal para la revisión de los contratos correspondientes a proyectos tecnológicos incluidos en el Plan de Educación y Bienestar Social trasladados al Plan 2025, específicamente para lo siguiente:

- Desarrollo de mejoras en los trámites de solicitudes.
- Desarrollo del módulo de gestión de eventos y capacitaciones en la plataforma de beneficios sociales.
- Desarrollo del módulo de educación financiera en la aplicación +Coopecaja.
- Solicitamos el inicio de estos proyectos en la segunda quincena de febrero para evitar retrasos.

ASISTENCIA A LAS SESIONES DEL COMITÉ

Persona directora	Total de sesiones convocadas	Asistencia	Porcentaje de asistencia
Giancarlo Amador Guevara	48	48	100 %
Silvia Navas Orozco	48	48	100 %
Josefa Mendoza Martínez	48	45	94 %
Andrés Álvarez	48	46	96 %
Kirk Salazar Cruz	28	28	100 %
Javier Barrantes Rosales	22	22	100 %
Leroy Bennet	3	3	100 %

Nota: Las ausencias registradas de Josefa Mendoza Martínez obedecen a motivos de salud, mientras que las de Andrés Álvarez corresponden a compromisos laborales.

Sesión 1145- Acuerdo EDU-037-25 OR

Acordamos solicitar a la administración la reforma del Instructivo 6I006 de la Reserva de Bienestar Social para incorporar la nueva categoría de “Cirugías”, estableciendo:

- Monto máximo hasta ₡300.000.
- Aplicación de requisitos generales del punto 2.3 del instructivo.
- Requisitos específicos: carta de solicitud, cédula, constancia salarial, epicrisis, dictámenes médicos o comprobante de urgencia, factura cancelada o proforma detallada.
- Escala de montos según antigüedad del asociado.
- Solicitamos la presentación de la propuesta formal en la segunda sesión de marzo 2025.

Sesión 132 -Acuerdo EDU-066-25 EX

Examinamos la propuesta para reformar el Instructivo 6R058 de la Reserva de Educación, mediante la incorporación de una disposición que garantice la participación plena de personas con discapacidad. Para ello, se les consultará sobre requerimientos de apoyo adicional durante el proceso de inscripción a eventos.

El acuerdo establece que esta reforma cumple con principios de buena fe, transparencia, veracidad y exactitud, alineados con normativa interna y vigente.

Sesión 1161-Acuerdo EDU-152-25 OR

Aprobamos el aporte de ₡3 955 000 para apoyar la confección del material educativo de la campaña nacional de prevención de estafas digitales, con cargo a la Reserva de Educación. Solicitamos un informe posterior del alcance obtenido.

Sesión 1168 – Acuerdo EDU-206-25 OR

Acordamos solicitar a la administración confirmar la actualización de datos de las personas asociadas como requisito previo para el otorgamiento de beneficios, incorporando esta disposición en el reglamento e instructivo correspondientes.

Esta medida fortalece la eficiencia administrativa y la veracidad de la información institucional.

Sesión 139-Acuerdo EDU-210-25 EX

Acordamos que, tras las presentaciones realizadas en octubre, los cuatro programas expuestos serán incluidos dentro del plan de trabajo 2026.

Este año nuestra gestión se caracterizó por un alto nivel de cumplimiento, participación activa y decisiones estratégicas alineadas con la sostenibilidad institucional, la inclusión y la modernización de procesos, gracias a lo cual fortalecimos la gobernanza y el impacto social de la cooperativa.

Proyección estratégica 2026

La gestión desarrollada durante el 2025 nos permitió consolidar avances en educación, bienestar social, transformación digital y gobernanza, además sentó las bases para una planificación estratégica hacia el 2026.

Nuestra visión para el próximo periodo se centra en consolidar una gestión educativa y social integral que acompañe a las personas asociadas a lo largo de todo su ciclo de vida y que fortalezca su bienestar, participación y desarrollo económico, apostando por una mayor cobertura y presencia territorial, el uso constante de herramientas tecnológicas, fomentando el emprendimiento y la participación activa de mujeres, niños y jóvenes en los eventos desarrollados por la cooperativa.

Esta proyección se articula en tres ejes estratégicos: formación, inclusión y sostenibilidad, los cuales guían los programas de trabajo para el 2026.

Como resultado de las presentaciones realizadas por las personas directoras en octubre y conforme al acuerdo adoptado en la sesión correspondiente, solicitamos la inclusión de cuatro proyectos dentro del plan de trabajo 2026.



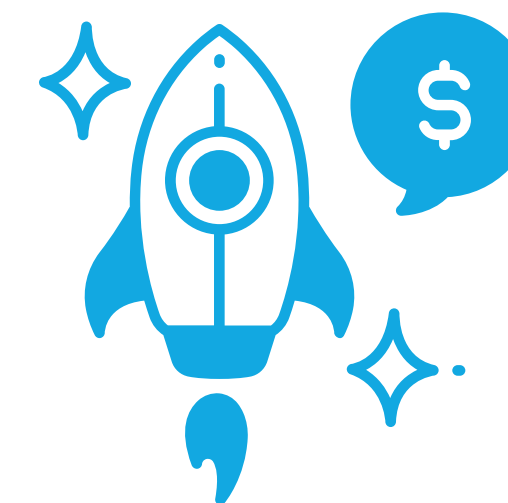
JUBILARTE CON SENTIDO



Este programa nace para acompañar a quienes están próximos a jubilarse o han iniciado recientemente esta etapa. Queremos transformar la transición al retiro en un proceso de reinención personal. A través de un enfoque formativo integral, brindamos las herramientas necesarias para que este nuevo capítulo de vida sea vivido con propósito, plenitud y entusiasmo.

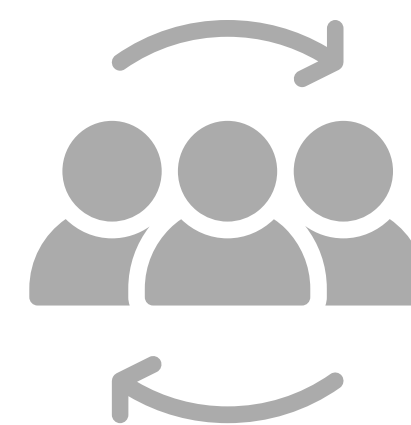
EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS

Tiene como objetivo fortalecer y acompañar a personas emprendedoras en el desarrollo y consolidación de sus iniciativas empresariales. A través del programa, se brindarán asesorías especializadas, talleres prácticos, capacitaciones y acompañamiento continuo.



COMISIÓN DE JUVENTUD DE COOPECAJA

Esta comisión se concibe como un órgano de apoyo permanente para el Comité y la administración, integrado por población asociada joven. Esta comisión contribuirá al relevo generacional y a la sostenibilidad institucional de la cooperativa.



Enfocado en vincular tempranamente a la población joven con la cooperativa, mediante la promoción de una cultura de ahorro responsable y a través de metodologías dinámicas y participativas.

CONECTA + JÓVENES

Además de los programas anteriores, definimos dos hitos clave que fortalecerán la estructura formativa y la gobernanza: el fortalecimiento del Campus Virtual con enfoque lúdico y un programa de capacitación para delegados y directores

Invertiremos en la evolución del Campus Virtual para convertirlo en un espacio más atractivo, interactivo y lúdico, especialmente para públicos jóvenes. Se incorporarán herramientas digitales, así como contenidos dinámicos y metodologías gamificadas que faciliten la educación financiera y cooperativa y el aprendizaje de nuevas habilidades blandas y gruesas.

También, estableceremos acuerdos para implementar un nuevo programa para directores y delegados, enfocado en cooperativismo, liderazgo, gobernanza, educación financiera y gestión estratégica.

Así, nuestra visión para el 2026 se fundamenta en consolidar una cooperativa inclusiva, moderna y sostenible, donde la educación y el bienestar social continúen siendo pilares estratégicos.

EJES ORIENTADORES



FORMACIÓN

Consolidar el Campus Virtual como plataforma principal y ampliar oferta educativa integral



INCLUSIÓN

Atender distintas etapas de vida: juventud, emprendimiento, jubilación



SOSTENIBILIDAD

Innovar en productos y servicios desde la Reserva de Bienestar Social

Bajo estos ejes, continuaremos innovando en el uso responsable de las reservas, desarrollando productos y servicios que respondan a necesidades emergentes, especialmente en áreas de cuidado, educación, protección ante riesgos y apoyo social.

Con esta proyección estratégica, reafirmamos nuestro compromiso de acompañar a las personas asociadas y sus familias en cada etapa de su vida, al fortalecer su desarrollo personal, económico y social. Al mismo tiempo, consolidamos el impacto educativo y solidario de la cooperativa frente a los retos y oportunidades del 2026.



COMITÉ DE NOMINACIONES

John Esteban Solano Cárdenas
Presidente

Aldo Derico Quesada Arce
Vicepresidente

Rocío Liliana Pérez Brenes
Secretaria

Mario Alberto Ramírez Ulate
Vocal I

Johnny Jesús Castro García
Vocal II

Elizabeth Mora Hernández
Suplente



John Solano, Elizabeth Cedeño, Johnny Castro, Mario Ramírez, Rocío Pérez, Aldo Quesada

En el marco del modelo cooperativista, nuestra labor como Comité de Nominaciones constituye una función sustantiva para resguardar la esencia democrática de la organización. Asumimos la responsabilidad de garantizar que las personas asociadas, a través de sus representantes, puedan ejercer su derecho a participar en los procesos electorales de forma libre, informada, equitativa y transparente. Esta tarea no se limita a la organización técnica de elecciones, sino que se inscribe en una visión más amplia de fortalecimiento del buen gobierno, la legitimidad institucional y la confianza colectiva.

Actuamos con estricto apego a los principios y valores cooperativos para asegurar que cada decisión, procedimiento y protocolo electoral se encuentre alineado con la normativa vigente y con las mejores prácticas en materia de gobernanza. En ese sentido, nuestro rol se traduce en la construcción de condiciones que permitan a las personas delegadas y candidatas participar en un entorno caracterizado por la imparcialidad, la claridad en las reglas y la certeza jurídica.

Asimismo, entendemos que la democracia cooperativa requiere mecanismos que evolucionen junto con el entorno institucional y tecnológico. Por ello, durante 2025 consolidamos un enfoque orientado a la modernización de los procesos electorales, mediante herramientas digitales y mejoras metodológicas que fortalecen la eficiencia operativa. Esta transformación no responde únicamente a criterios de innovación, sino también a la necesidad de garantizar transparencia y control en cada etapa del proceso.



Así, nuestra actuación durante 2025 se caracterizó por una gestión oportuna, técnicamente fundamentada y orientada a anticipar riesgos. Adoptamos decisiones que priorizaron la continuidad operativa, la seguridad de los procesos y la incorporación de soluciones digitales, siempre bajo el principio de resguardar la integridad del sistema democrático interno.

A lo largo del período, articulamos esfuerzos con áreas técnicas, legales y de comunicación, con el fin de asegurar una ejecución ordenada y alineada con los principios institucionales. Esta coordinación permitió consolidar un modelo electoral robusto, inclusivo y progresivamente digitalizado.

Proceso electoral 2025: modernización y rigurosidad

La modernización tecnológica fue uno de los ejes centrales de nuestra gestión 2025. Esta transformación se expresó en dos grandes componentes: el sistema digital de votación y el módulo digital de inscripción de candidaturas.

Con respecto al sistema de votación digital, este fue el segundo año consecutivo de su implementación durante la Asamblea General de Personas Delegadas 2025. Con esta herramienta buscamos fortalecer la agilidad, la seguridad y la trazabilidad del proceso electoral.



La Asamblea contó con la participación de más de 216 personas delegadas y el sistema operó con el acompañamiento técnico del proveedor ATOM, cuya intervención garantizó la correcta ejecución durante la jornada.

Aunque el proceso concluyó satisfactoriamente y dentro de los parámetros previstos, se identificaron incidencias logísticas y técnicas que serán objeto de análisis integral, con el propósito de perfeccionar el modelo en futuras implementaciones.

En términos generales, la herramienta permitió reducir de manera significativa los tiempos de votación, asegurar mayor trazabilidad de cada sufragio emitido, ofrecer un entorno accesible, confiable y seguro para las personas participantes, así como fortalecer la legitimidad de los resultados.

En el reporte anterior informamos un 80% de avance en el desarrollo del módulo digital para la inscripción

de las candidaturas. Durante 2025, este módulo entró en funcionamiento en marzo y cumplió plenamente su objetivo durante el proceso electoral.

Al tratarse del primer año de implementación, identificamos oportunidades de mejora orientadas a optimizar su usabilidad. Estas mejoras fueron incorporadas oportunamente en los procesos de postulación de personas delegadas y suplentes.

De esta forma, consolidamos un modelo híbrido que combina accesibilidad tecnológica con cumplimiento normativo.

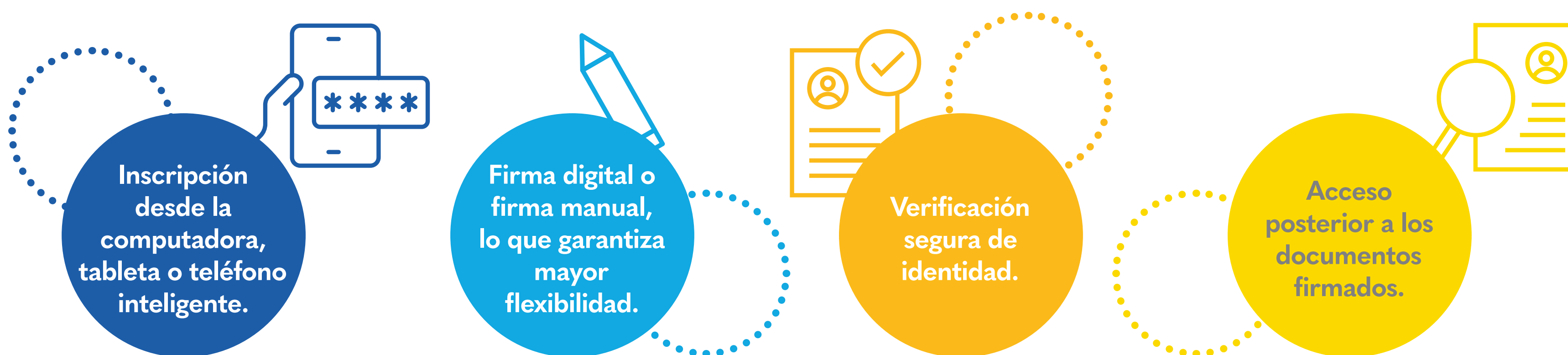
Adicionalmente, la modernización de nuestros procesos electorales estuvo acompañada, de manera coherente, por una revisión profunda del marco normativo que los regula. Entendemos que la transformación digital y la mejora operativa solo pueden consolidarse si cuentan con

un sustento reglamentario claro, actualizado y alineado con las disposiciones regulatorias vigentes.

Por esta razón, durante 2025 desarrollamos una revisión integral de la normativa electoral, ejercicio que realizamos de forma dinámica y recurrente cada año. Esta revisión incluyó ajustes tanto de forma como de fondo, con el objetivo de adecuar los procedimientos a la evolución tecnológica implementada y reforzar la claridad de los protocolos aplicables.

Adicionalmente, uno de los avances más relevantes fue la elaboración de un reglamento exclusivo para el proceso de nombramiento de personas delegadas, identificado como 7R027 Reglamento para nombramiento de personas delegadas, acompañado de su instructivo correspondiente.

CARACTERÍSTICAS CLAVE DEL MÓDULO DIGITAL





Elecciones y nombramientos 2025

En el marco del proceso electoral 2025, realizamos la elección y nombramiento de integrantes en los distintos órganos sociales de la cooperativa, con lo cual aseguramos el cumplimiento de los períodos estatutarios y la renovación institucional.

NOMBRAMIENTOS DE LOS ÓRGANOS SOCIALES



CONSEJO
Administración
Coopecaja

4 integrantes propietarios
1 suplente



COMITÉ
Educación & Bienestar Social
Coopecaja

2 integrantes propietarios
1 integrante suplente



COMITÉ
Vigilancia
Coopecaja

3 integrantes propietarios
1 integrante suplente

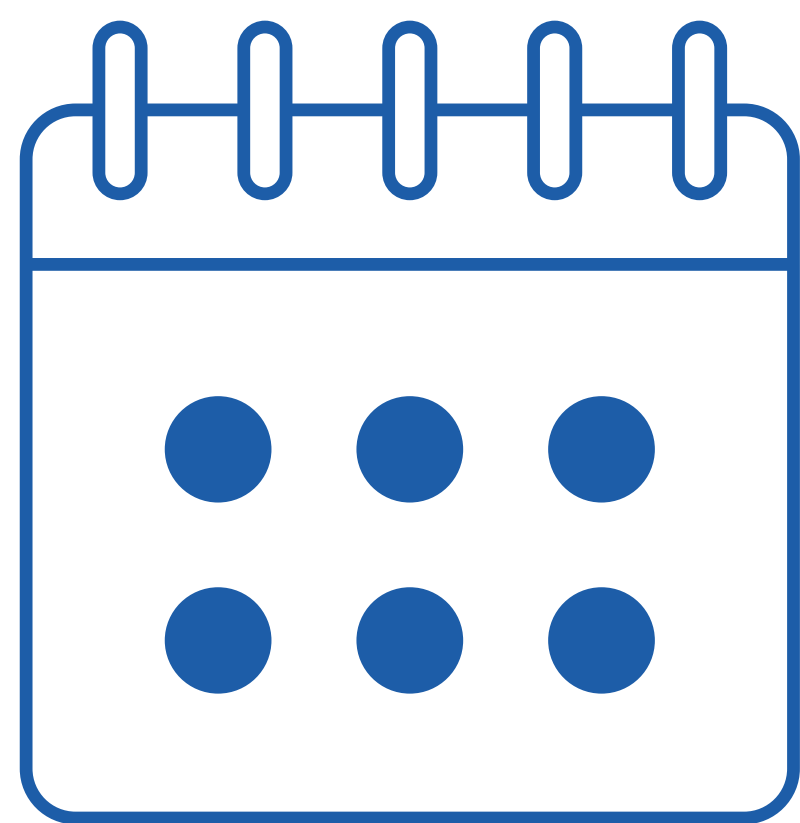


COMITÉ
Nominaciones
Coopecaja

2 integrantes propietarios



El período de nombramiento es de octubre de **2025** a septiembre de **2030**



Adicionalmente, en la Asamblea de Personas Delegadas se ratificaron los nombramientos de las personas directoras independientes designadas por el Consejo de Administración, quienes ejercerán su cargo hasta mayo de 2028.

Cabe destacar que en este período, la participación de las personas delegadas superó las expectativas inicialmente proyectadas, lo que reafirma la solidez de la cultura democrática de la cooperativa.

Aunado a este proceso, la conformación de la Asamblea de Personas Delegadas representó uno de los hitos más relevantes del año, pues debíamos nombrar 300 personas delegadas. Logramos designar 297 personas, lo que equivale a un 99 % de cumplimiento.

Además, este proceso implicó un cambio estructural significativo: pasamos de un modelo de representación por centros de trabajo a un esquema de representación nacional. Asimismo, el período estatutario se amplió de 3 a 5 años.

Las personas postulantes debieron completar previamente un proceso de capacitación mediante la plataforma virtual de educación, la cual asegura el cumplimiento de la normativa vigente de SUGEF y la idoneidad requerida para el ejercicio del cargo.

El proceso se desarrolló íntegramente en modalidad virtual. Dio inicio en agosto con la postulación y concluyó en setiembre con el nombramiento, ratificación y juramentación.

RESULTADOS DEL NOMBRAMIENTO DE PERSONAS DELEGADAS Y SUPLENTES







Diseñamos este proceso bajo un enfoque inclusivo y no discriminatorio, para garantizar igualdad de condiciones tanto para nuevas personas postulantes como para quienes ya ejercían como delegadas.

Sumado a lo anterior, en cumplimiento del Estatuto, debíamos conformar un grupo de hasta 75 personas suplentes para asegurar la continuidad ante eventuales ausencias de delegaciones propietarias. Por ello, realizamos un proceso extraordinario de postulación.

El resultado de este proceso fue el registro de 38 candidaturas. Dado que la cantidad de postulaciones

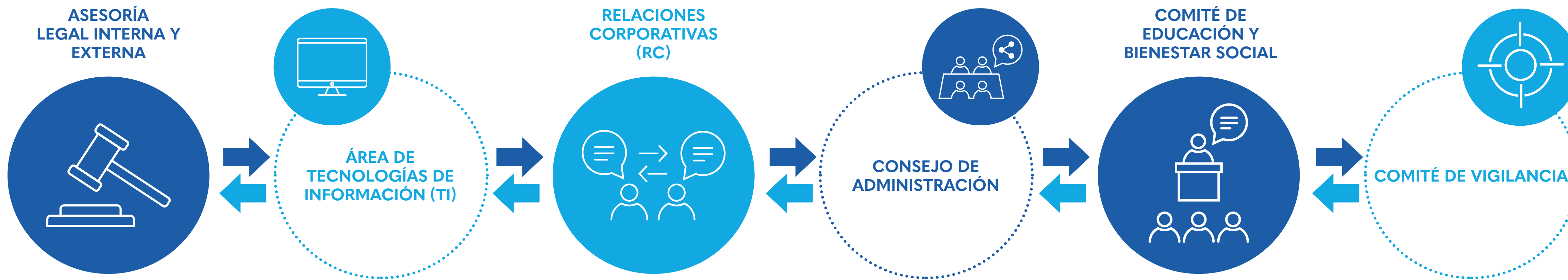
recibidas fue inferior al número de puestos disponibles para nombramiento, no fue necesario realizar votación. El proceso se desarrolló entre noviembre y el 17 de diciembre, fecha en la que efectuamos la sesión de ratificación y juramentación.

Finalmente, nos gustaría destacar el componente de gestión interna y coordinación que fue la clave para el éxito del proceso electoral 2025. Más allá de la organización técnica de cada etapa, nuestra labor requirió planificación estratégica, coordinación interáreas y una ejecución rigurosa que garantizara coherencia normativa, solidez operativa y resguardo institucional.

Desde el inicio del período, trabajamos de manera estrecha con distintas instancias de la cooperativa, en el entendido que un proceso electoral robusto solo es posible cuando existe alineación técnica, jurídica y administrativa. Esta dinámica colaborativa permitió integrar capacidades especializadas y fortalecer los mecanismos de control en cada fase.

Esta coordinación no fue meramente operativa, sino estratégica. Cada actor aportó desde su ámbito de competencia para asegurar que las decisiones adoptadas tuvieran respaldo técnico, viabilidad tecnológica y coherencia jurídica.

ARTICULACIÓN ENTRE ÁREAS



Indicadores de gestión 2025

La gestión del Comité de Nominaciones durante 2025 se caracterizó por una agenda intensa, una alta disciplina en el seguimiento de acuerdos y un compromiso sostenido con la asistencia y la participación activa de sus integrantes.

A lo largo del año celebramos un total de 57 sesiones, distribuidas de la siguiente manera:

- **36** sesiones ordinarias
- **12** sesiones extraordinarias
- **9** sesiones de trabajo estratégicas

Las sesiones estratégicas estuvieron orientadas al análisis integral del proceso electoral, revisión normativa, evaluación de riesgos y toma de decisiones relacionadas con la modernización digital.

Gracias al trabajo realizado en estos espacios, adoptamos un total de 474 acuerdos, lo que refleja la amplitud del trabajo técnico, normativo y estratégico desarrollado. Del total de acuerdos, 463 fueron ejecutados, lo que

ESTADOS DE LOS ACUERDOS

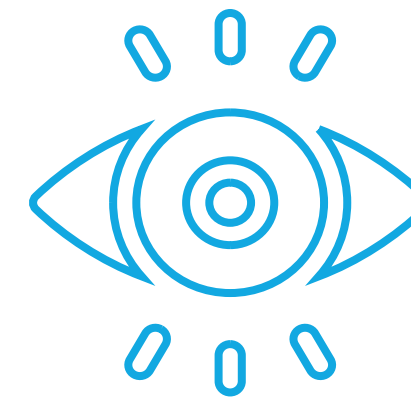
Total de acuerdos	Ejecutados	Porcentaje ejecutados	En trámite	Porcentaje en trámite
474	463	97.7%	11	2.3%

representa un 97.7% de cumplimiento. Además, 11 acuerdos se encuentran en trámite, equivalentes al 2.3%. Este nivel de ejecución evidencia una gestión eficaz, con seguimiento sistemático y cierre oportuno de los compromisos adoptados.

La asistencia a sesiones alcanzó un promedio general de 99.7%, lo que demuestra el alto compromiso de las personas integrantes del comité con sus responsabilidades.

En conjunto, estos indicadores reflejan una gestión caracterizada por la disciplina institucional, el control efectivo y la capacidad de respuesta ante los desafíos operativos y normativos del período. El alto porcentaje de cumplimiento, sumado a la casi totalidad de asistencia, consolida la solidez del comité como órgano técnico clave dentro del sistema de gobernanza de la cooperativa.





Nuestra visión 2026

Concluido el ciclo electoral 2025 y consolidados los avances en modernización y actualización normativa, proyectamos nuestra gestión 2026 con una visión estratégica que trasciende la organización de eventos electorales puntuales. Nos proponemos fortalecer aún más el sistema democrático interno de la cooperativa, con el fin de asegurar que cada proceso se desarrolle bajo estándares elevados de idoneidad, control y transparencia.

El primer hito del año 2026 será la elección de personas directoras para los órganos sociales. Este proceso lo concebimos no solo como una renovación de cargos, sino como un ejercicio integral de buena gobernanza.

Asimismo, la visión 2026 incorpora una perspectiva preventiva y estructural. Más allá de la organización de procesos, buscamos consolidar una base delegada representativa, capacitada y alineada con los principios cooperativos.

Finalmente, buscamos posicionarnos no únicamente como instancia organizadora de elecciones, sino como referente técnico y estratégico en materia de gobernanza electoral dentro de la cooperativa. Esta visión supone continuar fortaleciendo la articulación interinstitucional, profundizar la modernización tecnológica y mantener una cultura de mejora continua.

ASISTENCIA A LAS SESIONES

Persona integrante	Total de sesiones convocadas	Asistencia	Porcentaje de asistencia
John Solano Cárdenas	57	57	100 %
Aldo Dérico Quesada Arce	57	56	98 %
Rocío Pérez Brenes	57	57	100 %
Mario Ramírez Ulate	57	57	100 %
Johnny Castro García	57	57	100 %
Randall Pacheco Vásquez	13	13	100 %
Elizabeth Cedeño Hernández	-	-	-
Promedio general	-	-	99.7%



Annexos



Estados Financieros

ESTADOS FINANCIEROS AUDITADOS DICIEMBRE 2025

Cooperativa de Ahorro y Crédito de las Personas Físicas y Jurídicas, RL
(Coopecaja, R.L.)
Balance General
Por el periodo terminado al 31 diciembre del 2025 y 2024
(En colones sin céntimos)

	Nota	Diciembre, 2025	Diciembre, 2024
ACTIVOS			
Disponibilidades	11.1	10 242 853 247	5 426 239 204
Efectivo		224 736 751	207 180 119
Banco Central de Costa Rica		5 537 449 010	4 187 102 574
Entidades financieras del país		1 984 637 960	1 031 956 511
Disponibilidades restringidas		2 496 029 527	-
Inversiones en instrumentos financieros		29 803 634 785	31 715 042 561
Al valor razonable con cambios en otro resultado integral	11.2	29 751 907 944	31 471 795 535
Productos por cobrar	11.2	124 972 374	243 247 026
(Estimación por deterioro)		(73 245 533)	-
Cartera de Créditos	11.3	143 451 941 093	143 360 145 636
Créditos vigentes		136 263 972 387	143 397 988 540
Créditos vencidos		18 884 330 116	12 768 062 482
Créditos en Cobro Judicial		614 837 108	78 794 274
(Ingresos diferidos cartera de crédito)		(1 682 866 564)	(1 671 307 556)
Productos por cobrar		2 019 791 965	1 715 868 657
(Estimación por deterioro)	6.2	(12 648 123 919)	(12 929 260 761)
Cuentas y comisiones por cobrar		142 113 427	103 539 547
Cuentas por cobrar por operaciones con partes relacionadas		70 163 813	7 830 487
Impuesto diferido e impuesto por cobrar		28 497 183	39 324 741
Otras cuentas por cobrar		92 400 782	56 384 319
Estimación por Deterioro		(48 948 351)	-
Bienes mantenidos para la venta		90 442 627	249 708 412
Bienes y valores adquiridos en recuperación de créditos		90 442 627	249 708 412
Participaciones en el capital de otras empresas	17	541 084	-
Propiedades, mobiliario y equipo (neto)	11.4	5 659 693 999	5 700 601 501
Otros activos	11.6	711 674 974	735 378 748
Cargos diferidos		-	46 386 395
Activos Intangibles		275 382 094	549 110 201
Otros activos		436 292 880	139 882 153
TOTAL DE ACTIVOS		190 102 895 237	187 290 655 609

...Viene

Cooperativa de Ahorro y Crédito de las Personas Físicas y Jurídicas, RL
(Coopecaja, R.L.)
Balance General
Por el periodo terminado al 31 diciembre del 2025 y 2024
(En colones sin céntimos)

PASIVO Y PATRIMONIO			
PASIVO			
Obligaciones con el público	11.7	73 031 465 776	73 492 536 570
A la vista		4 123 101 004	3 398 629 406
A Plazo		66 852 024 341	67 110 653 134
Cargos financieros por pagar		2 056 340 431	2 983 254 030
Obligaciones con entidades		56 955 964 095	56 157 717 717
A plazo	11.8	49 203 779 965	48 459 531 684
Otras obligaciones con entidades	11.8	7 740 545 218	7 634 951 403
Intereses Adelantados		(157 825 784)	(116 455 906)
Cargos financieros por pagar	11.8	169 464 696	179 690 536
Cuentas por pagar y provisiones	11.10	8 267 811 417	6 854 159 187
Provisiones		1 024 145 096	937 190 134
Otras Cuentas por pagar		7 243 666 321	5 916 969 053
Otros pasivos	11.11	551 975 917	55 191 529
Ingresos diferidos		529 081 757	-
Otros pasivos		22 894 160	55 191 529
TOTAL DE PASIVOS		138 807 217 205	136 559 605 003
PATRIMONIO			
Capital social	16	39 487 015 230	39 186 699 954
Capital pagado		39 487 015 230	39 186 699 954
Aportes patrimoniales no capitalizados		217 392	217 392
Ajustes al patrimonio-Otros resultados integrales		484 641 725	344 833 198
Reservas	11.12	9 076 824 132	8 860 992 344
Resultado del periodo	11.13	2 246 979 553	2 338 307 718
TOTAL DEL PATRIMONIO		51 295 678 032	50 731 050 605
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO		190 102 895 237	187 290 655 609
Cuentas CONTINGENTES DEUDORAS		2 919 128 164	2 410 969 567
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	11.14	200 357 486 701	198 167 241 703
Cuenta de orden por cuenta propia deudoras		163 920 661 746	165 791 280 384
Cuenta de orden por cuenta terceros deudoras		36 436 824 955	32 375 961 319

Cooperativa de Ahorro y Crédito de las Personas Físicas y Jurídicas R.L.
(Coopecaja R.L.)
Estado de Resultados
Por el periodo terminado al 31 diciembre del 2025 y 2024
(En colones sin céntimos)

	Nota	Diciembre, 2025	Diciembre, 2024
Ingresos Financieros			
Por disponibilidades		2 729 498	4 211 805
Por inversiones en instrumentos financieros		1 275 018 420	2 196 376 597
Por cartera de créditos		22 227 999 642	23 813 404 378
Por otros ingresos financieros		1 869 188 238	2 164 327 165
Total de Ingresos Financieros	11.15	25 374 935 799	28 178 319 945
Gastos Financieros			
Por Obligaciones con el Público		5 411 856 152	6 792 729 215
Por Obligaciones con Entidades Financieras y no financieras	11.16	3 982 973 084	4 605 837 149
Por pérdidas por diferencias de cambio y UD		28 689 932	1 085 630
Por otros gastos financieros		127 564 383	131 090 155
Total de Gastos Financieros		9 551 083 551	11 530 742 149
Por estimación de deterioro de activos		2 716 465 785	14 373 580 373
Por recuperación de activos y disminución de estimaciones		2 054 069 717	11 572 351 552
RESULTADO FINANCIERO		15 161 456 180	13 846 348 975
Otros Ingresos de Operación			
Por comisiones por servicios		546 340 330	406 470 634
Por bienes mantenidos para la venta		-	530 708 978
Por ganancia por participaciones en el capital de otras empresas		100 000	9 151 938
Por cambio y arbitraje de divisas		37 510 677	30 070 985
Por otros ingresos operativos		263 009 124	437 340 125
Total Otros Ingresos de Operación		846 960 130	1 413 742 660
Otros Gastos de Operación			
Por comisiones por servicios		18 334 108	22 451 311
Por bienes mantenidos para la venta		19 797 910	8 343 897
Gastos por participaciones de capital en otras empresas		2 653 757	-
Gasto por provisiones		-	558 260 477
Por otros gastos operativos		2 893 827 689	2 758 259 127
Total Otros Gastos de Operación		2 934 613 464	3 347 314 812
RESULTADO OPERACIONAL BRUTO		13 073 802 846	11 912 776 823
Gastos Administrativos			
Por gastos de personal	11.17	4 794 224 133	4 539 581 781
Por otros gastos de Administración		5 756 274 037	4 596 794 085
Total Gastos Administrativos		10 550 498 170	9 136 375 866
RESULTADO OPERACIONAL NETO ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES SOBRE LA UTILIDAD		2 523 304 676	2 776 400 957
Impuesto de Renta		-	36 866 308
Participaciones legales sobre la Utilidad		113 548 710	126 342 414
Disminución de participaciones sobre la utilidad		-	31 214 002
RESULTADO DEL PERIODO		2 409 755 966	2 644 406 239
OTROS RESULTADOS INTEGRALES NETO DE IMPUESTO			
Superávit por revaluación de propiedades inmobiliarias		139 808 528	-901 213 655
Ajuste por valuación inversiones al valor razonable con cambios en otro resultado integral		99 739 273	(753 098 162)
Ajuste por valuación de inversiones en respaldo de la reserva de liquidez		109 053 790	-
		(68 984 535)	(148 115 493)
RESULTADOS INTEGRALES TOTALES DEL PERIODO		2 549 564 493	1 743 192 584



Cooperativa de Ahorro y Crédito de las Personas físicas y jurídicas R.L.
(COOPECAJA R.L.)
ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO
Por el periodo terminado al 31 diciembre del 2025 y diciembre 2024
(En colones sin céntimos)

	Nota	Diciembre, 2025	Diciembre, 2024
Flujo de efectivo de las actividades de operación			
Resultados del periodo		2 246 979 553	2 338 307 718
Parridas aplicadas a resultados que no requieren uso de fondos			
Aumento / (Disminución) por			
Depreciaciones y amortizaciones	548 616 062		692 792 684
Ganancia o pérdida por venta activos no financieros	-		530 708 978
Estimaciones por cartera de créditos	(281 136 840)		(295 781 367)
Provisiones por prestaciones sociales	166 229 460		173 982 387
Flujos de efectivo por actividades de operación		2 680 688 236	3 440 010 400
Aumento / (Disminución) por			
Instrumentos Financieros Al valor Razonable con cambios en resultados	40 069 256		(282 703 839)
Superávit por revaluación inmuebles, mobiliario	99 739 274		(618 509 816)
Cartera de Crédito	493 264 693		14 747 744 985
Productos por cobrar por cartera de crédito	(303 923 308)		500 356 416
Cuentas y comisiones por cobrar	(38 573 880)		122 305 274
Bienes disponibles para la venta	159 265 785		(249 708 412)
Otros activos	(250 024 332)		(25 059 141)
Obligaciones con el público	465 842 805		(7 204 948 193)
Obligaciones por cuentas por pagar comisiones por pagar y provisiones	1 247 422 769		157 632 984
Productos por pagar por Obligaciones	(937 139 439)		(672 272 307)
Otros pasivos	496 784 388		(8 244 532 442)
Flujos de efectivo por actividades de inversión		1 472 728 011	-1 769 694 491
Aumento / (Disminución) por			
Participaciones en el capital de otras empresas	(541 084)		-
Inmuebles mobiliario equipo	(93 350 610)		227 097 328
Intangibles	(140 629 848)		(327 785 174)
Efectivo neto proveniente de actividades de inversión		(234 521 542)	(100 687 847)
Flujos de efectivo de actividades de financiación		3 918 894 704	1 569 628 062
Aumento / (Disminución) por			
Obligaciones Financieras	808 472 218		(7 359 846 793)
Capital Social	300 315 276		718 827 489
Dividendos	(2 338 307 718)		(2 769 958 293)
Aumento o disminución de Reservas	215 831 788		389 143 304
Efectivo neto proveniente de actividades de financiación		(1 013 688 437)	(9 021 834 293)
Incremento (Disminución) neto de efectivo y equivalentes de efectivo		2 905 206 268	(7 452 206 231)
Efectivo y equivalentes de efectivo al principio del periodo		37 141 281 765	44 593 487 995
Efectivo y equivalentes de efectivo al final del periodo	4	40 046 488 033	37 141 281 765

Cooperativa de Ahorro y Crédito de las Personas físicas y jurídicas, R.L.
(Coopecaja, R.L.)
Estado de Cambios en el Patrimonio Neto
Por el periodo terminado al 31 de diciembre del 2025 y 2024
(En colones sin céntimos)

Descripción	Capital Social	Aportes patrimoniales no capitalizados	Ajustes al Patrimonio - Otros resultados Integrales	Reservas	Resultados acumulados periodos anteriores	TOTAL
Saldo al 1 de enero del 2024	38 467 872 465	217 392	1 246 046 852	8 471 849 040	2 769 958 293	50 955 944 042
Renuncias registradas Periodo 2024	(3 348 158 061)	-	-	-	-	(3 348 158 061)
Otros resultados integrales del 2024	-	-	-	-	2 644 406 237	2 644 406 237
Reservas legales y otras reservas estatutarias	-	-	-	1 010 739 311	(1 010 739 311)	-
Excedentes distribuidos	-	-	-	-	(2 769 958 293)	(2 769 958 293)
Otros	-	-	(901 213 654)	(621 596 007)	704 640 791	(818 168 870)
Capital pagado adicional	4 066 985 550	-	-	-	-	4 066 985 550
Saldo al 1 de enero del periodo 2025	39 186 699 954	217 392	344 833 198	8 860 992 344	2 338 307 717	50 731 050 605
Renuncias registradas Periodo 2025	(3 452 213 326)	-	-	-	-	(3 452 213 326)
Resultado Periodo 2025	-	-	-	-	2 409 755 966	2 409 755 966
Reservas legales y otras reservas estatutarias	-	-	-	162 776 413	(162 776 413)	-
Dividendos del periodo 2024	-	-	-	-	(2 338 307 717)	(2 338 307 717)
Otros	-	-	139 808 527	53 055 375	-	192 863 902
Capital pagado adicional	3 752 528 602	-	-	-	-	3 752 528 602
Saldo al 31 de diciembre del 2025	39 487 015 230	217 392	484 641 725	9 076 824 132	2 246 979 553	51 295 678 032



Índice de contenidos GRI

Declaración de uso

Coopecaja R.L. ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del 2025, utilizando como referencia los Estándares GRI.

GRI 1 usado

GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI	Contenido	Ubicación (número de página)
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles organizacionales	7
	2-2 Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	7
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	5
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	8
	2-7 Empleados	81
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	3
	2-23 Compromisos y políticas	14
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	14-16
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	
	2-28 Afiliación a asociaciones	13
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	20

Estándar GRI	Contenido	Ubicación (número de página)
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	14
	3-2 Lista de temas materiales	18
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	117
GRI 303: Agua y efluentes	303-5 Consumo de agua	118
	306-3 Residuos generados	119
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	119
GRI 306: Residuos 2020	306-5 Residuos destinados a eliminación	119
	401-1 Contrataciones de nuevos empleados	82
GRI 401: Empleo 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	84
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	85
GRI 404: Formación y educación 2016		
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	89
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	97

Más futuro

Web: coopecaja.fi.cr
Tel: 2542-1000
Email: info@coopecaja.fi.cr

 **Coopecaja** **55**
Siempre cerca **Aniversario**