



REPORTES
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 58

Seguridad y cumplimiento: un modelo integral de protección institucional 62



DIMENSIÓN SOCIAL 76



Capital humano 77

Bienestar social 93

Educación 98

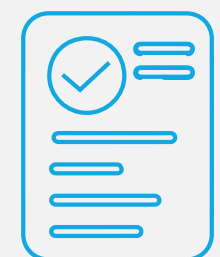
DIMENSIÓN AMBIENTAL 110

Nuestro aporte a la sostenibilidad: gestión ambiental 111

Espacios de sostenibilidad: sensibilización en materia ambiental 118

Acción climática y carbono neutralidad 120

Voluntariado ambiental y social:
Programa Cooperando 121



ANEXOS 127

Estados Financieros Auditados 128

Índice de Contenidos GRI 130



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.



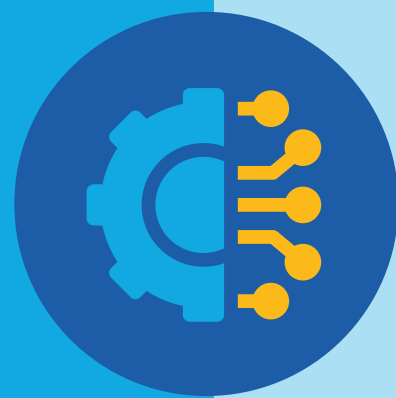


Nuestros valores



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
	<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>FEDEAC Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito</p>	<p>Julia Li Vicepresidenta del Consejo de Administración, representó como vocal IV.</p>
<p>Consejo Nacional de Concesiones (CNC)</p>	<p>Luis Demar Montero Castillo Vocal I del Consejo de Administración representó como director.</p>

Organización	Participación
	<p>Diego Benítez Secretario del Consejo de Administración, representó como presidente.</p>
	<p>Elizabeth Morales Sub Gerente, representó como vocal I.</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.



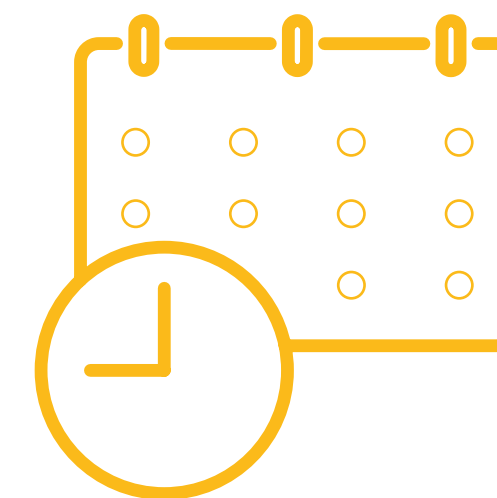
Mitad de período: avances y proyección de nuestra Estrategia ASG 2023-2027

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.

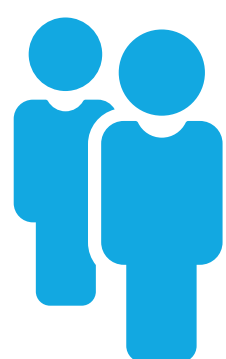
Alcanzamos **363 HORAS de voluntariado ambiental**, superando en 145% la meta anual de 250 horas, con la participación de 46 personas voluntarias entre colaboradoras, asociadas y familiares.

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 LGBTQ+, 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.



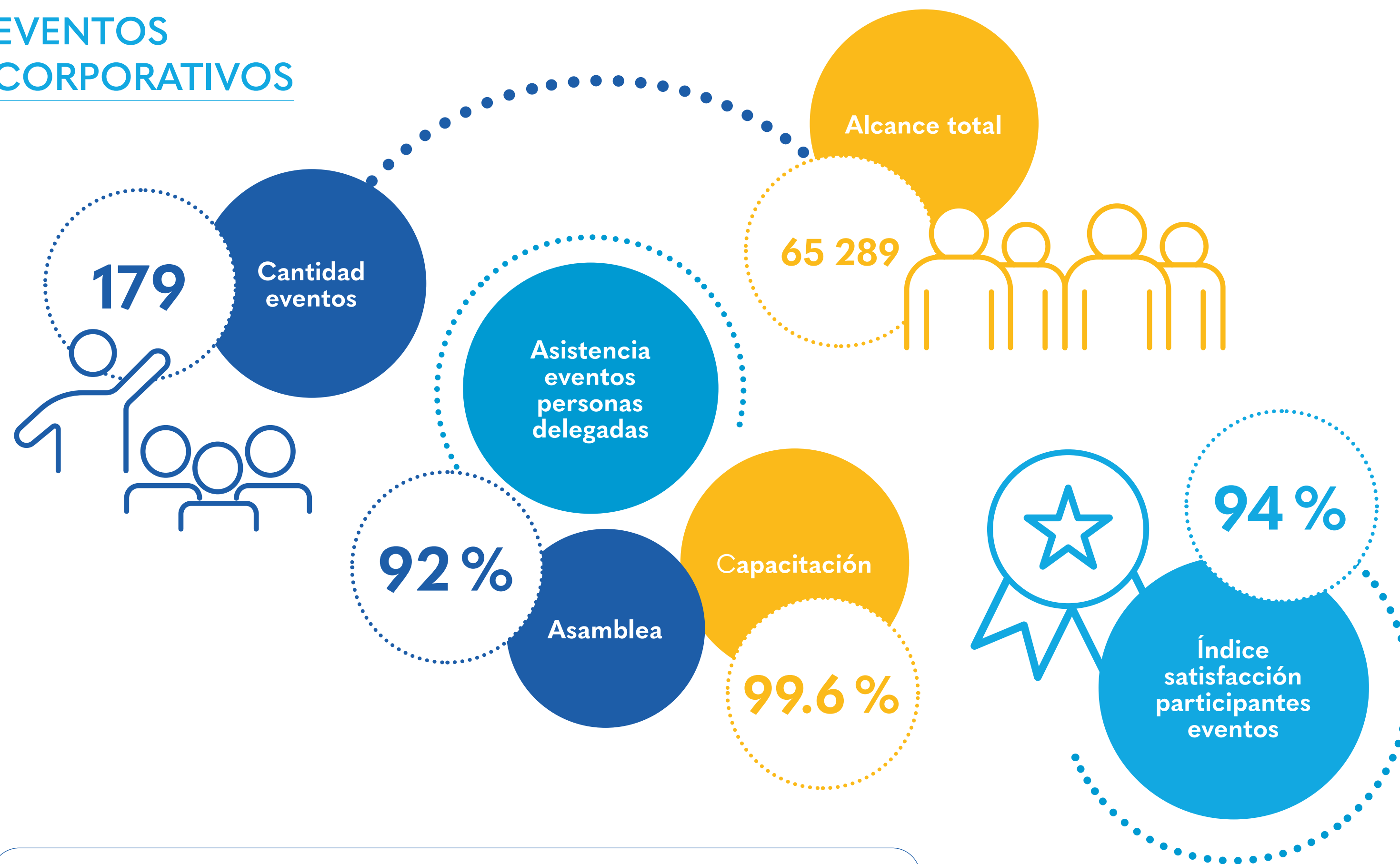


Eventos corporativos

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
-----------------------	---



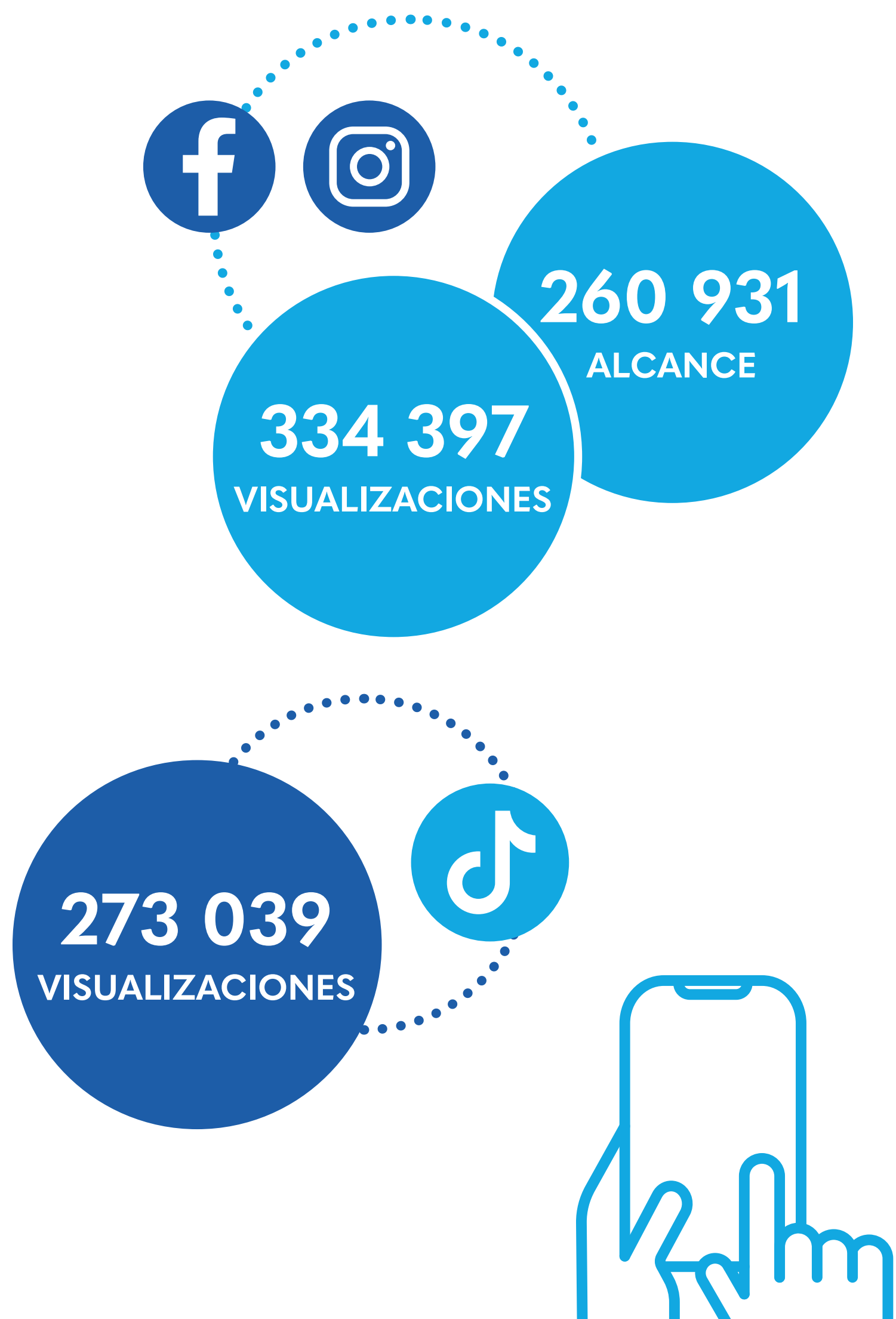
Coopeactivo +

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**.

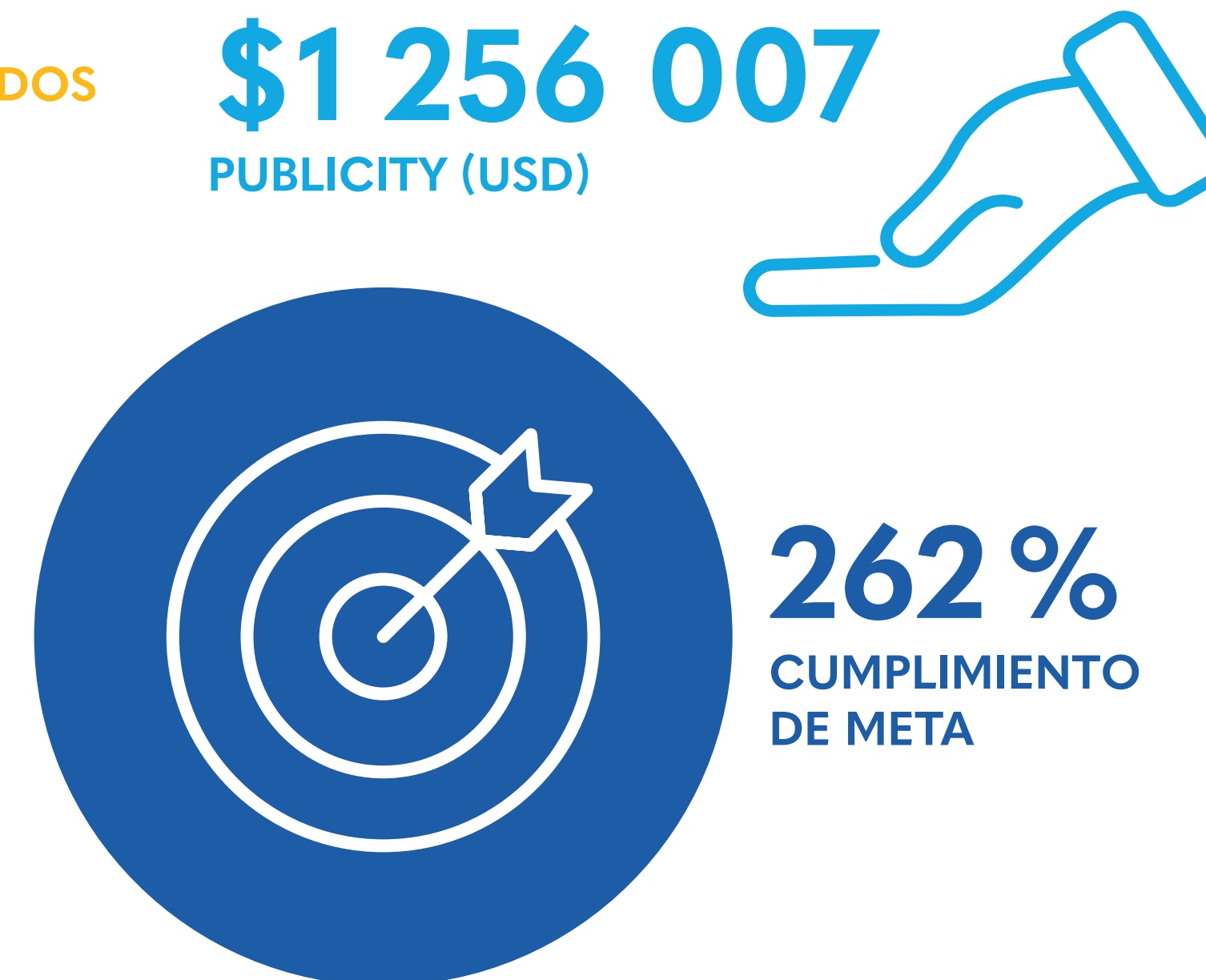
Además, capitalizamos eventos de alto impacto e interés mediático —como ferias sectoriales, campañas

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.

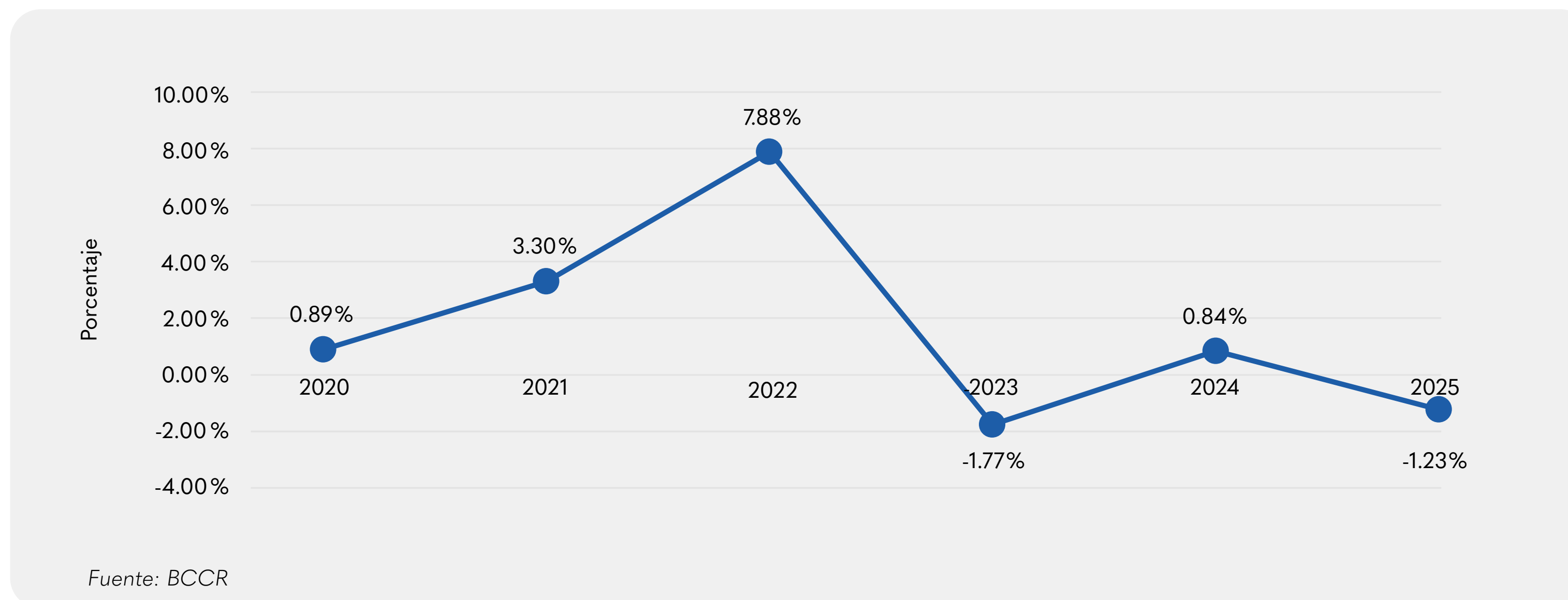
Si bien Costa Rica experimentó una estabilidad económica durante 2025, enfrenta desafíos económicos y fiscales a futuro.

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





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.



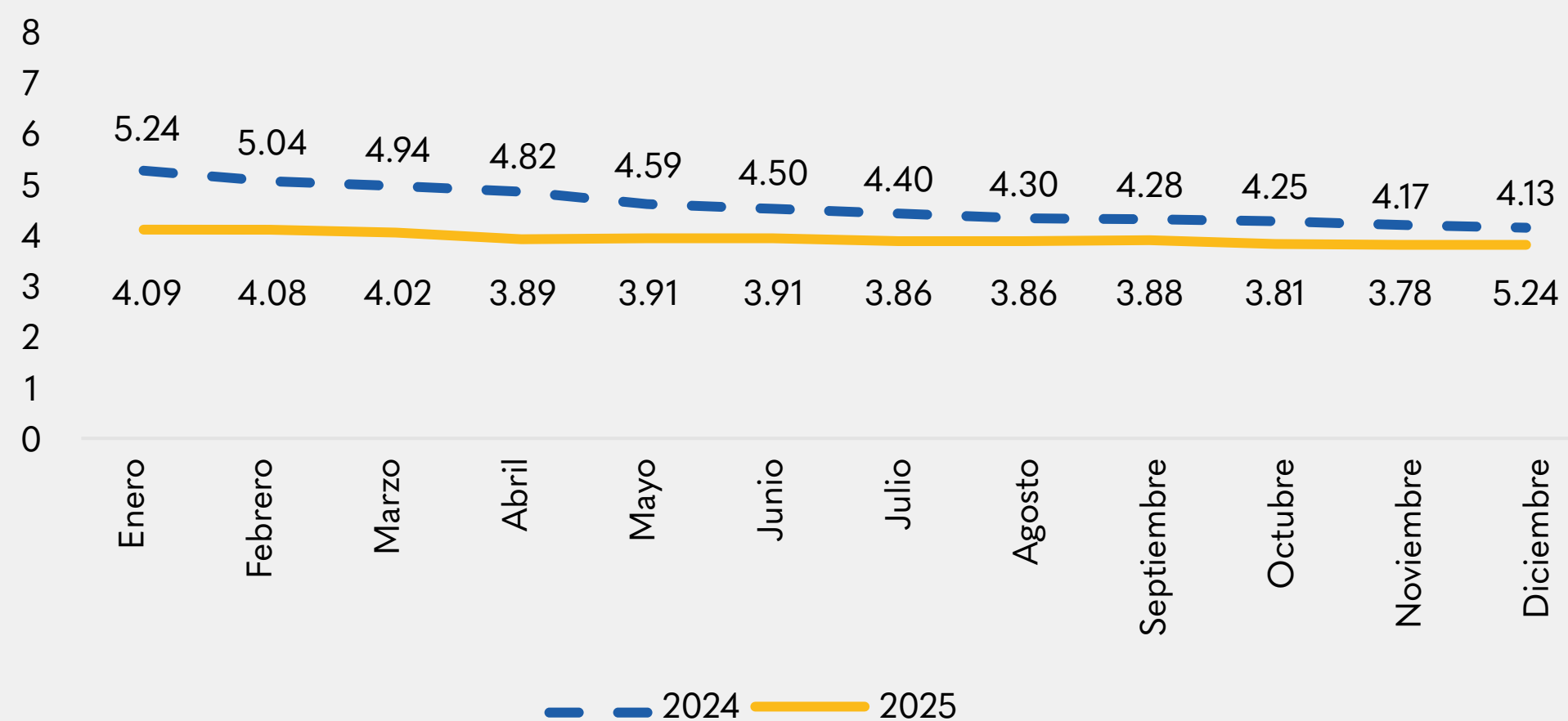
La afiliación de personas asociadas sigue creciendo

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.

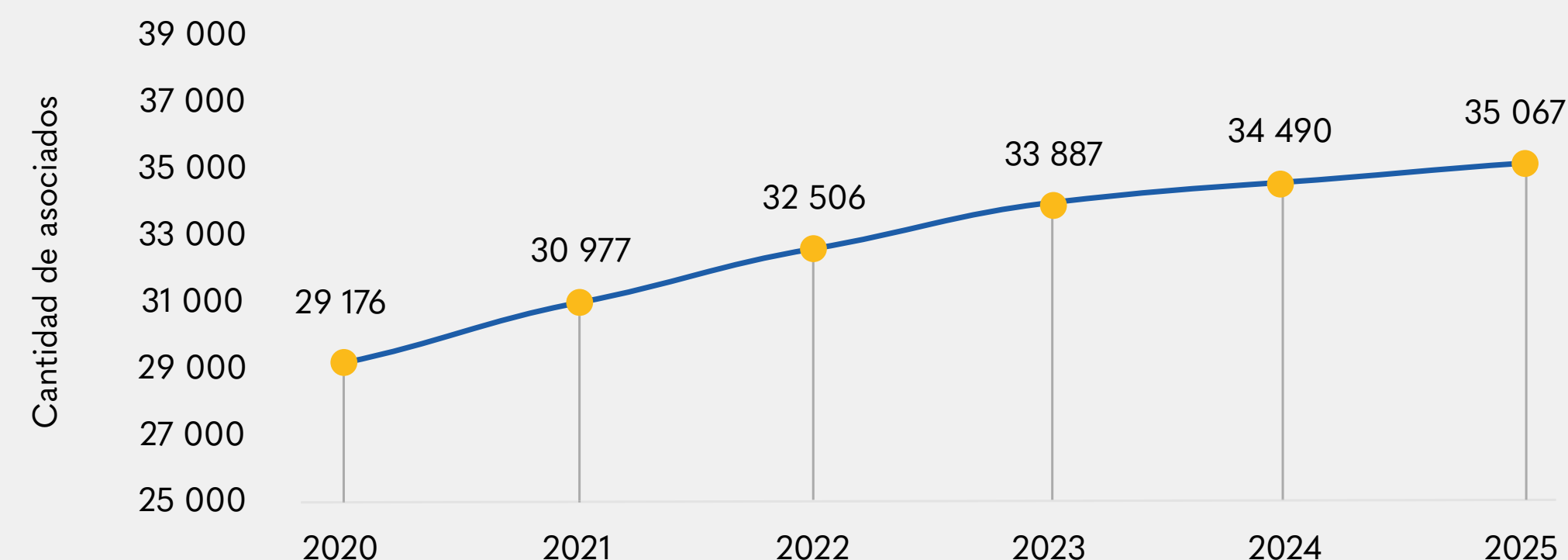
Hemos crecido un **20.19%** en los últimos **6 años**



TASA BÁSICA PASIVA 2024 - 2025



EVOLUCIÓN DEL CRECIMIENTO DE PERSONAS ASOCIADAS 2020 - 2025





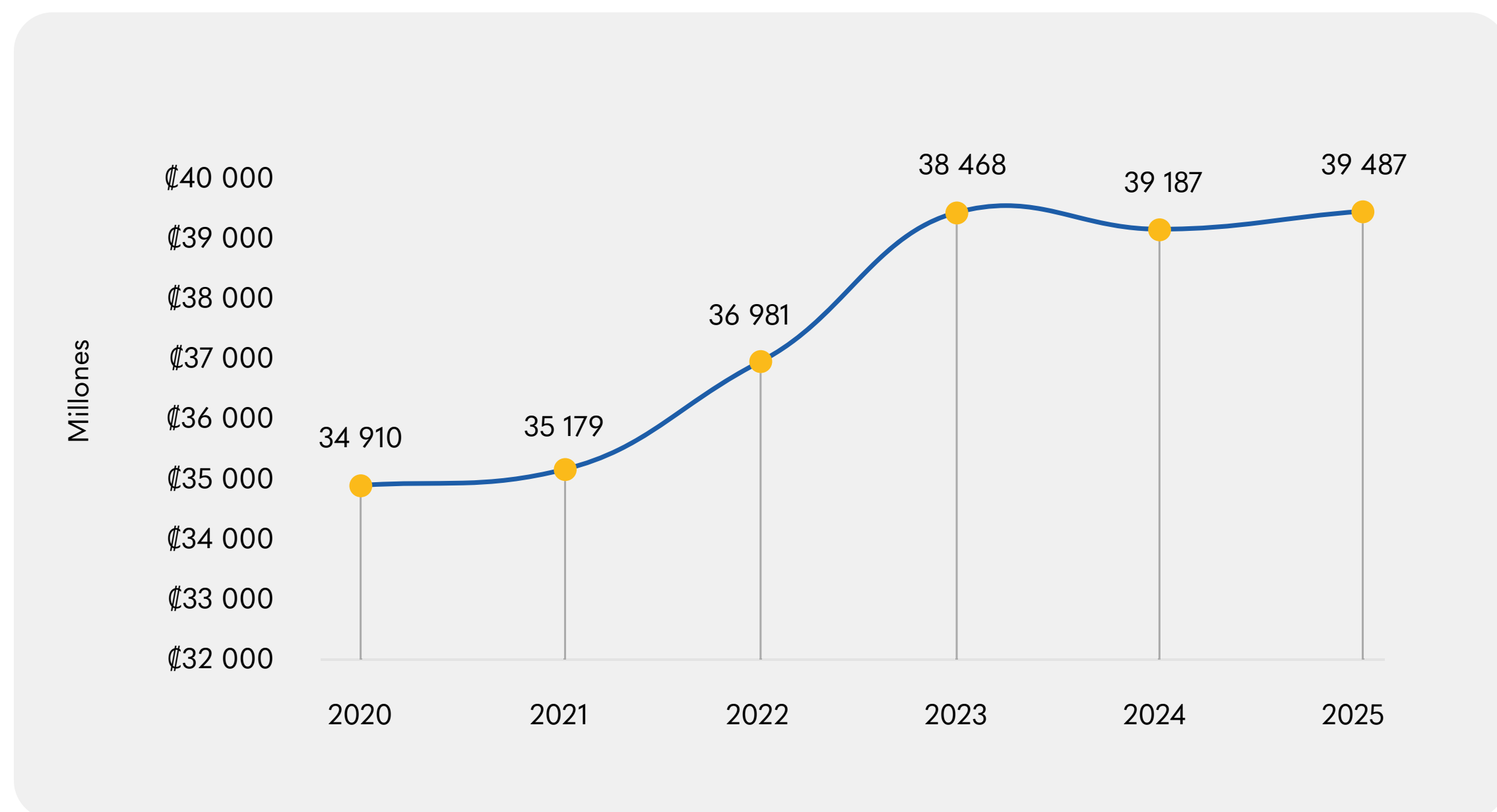
Capital social

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



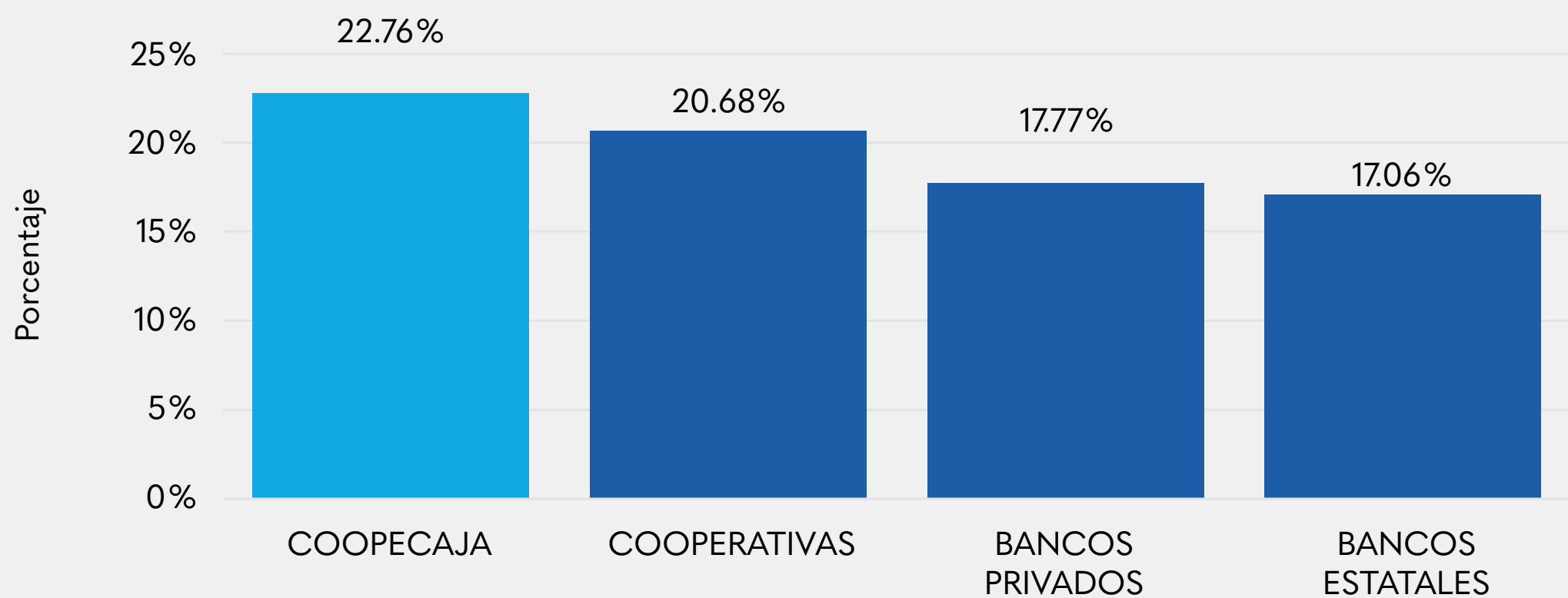


Suficiencia patrimonial

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.

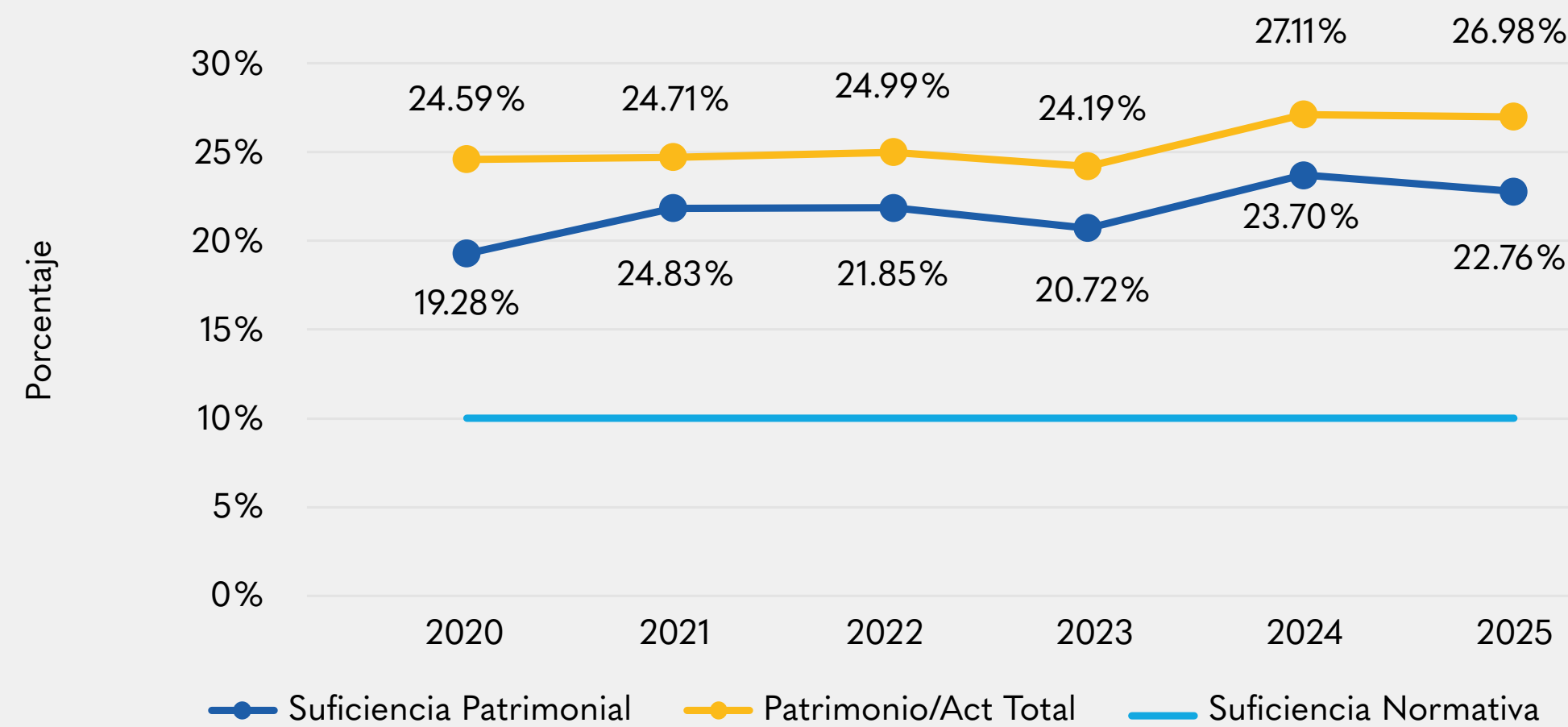


SUFICIENCIA PATRIMONIAL DICIEMBRE 2025



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, en comparación con el promedio de los restantes sectores supervisados, tal como se detalla a continuación.

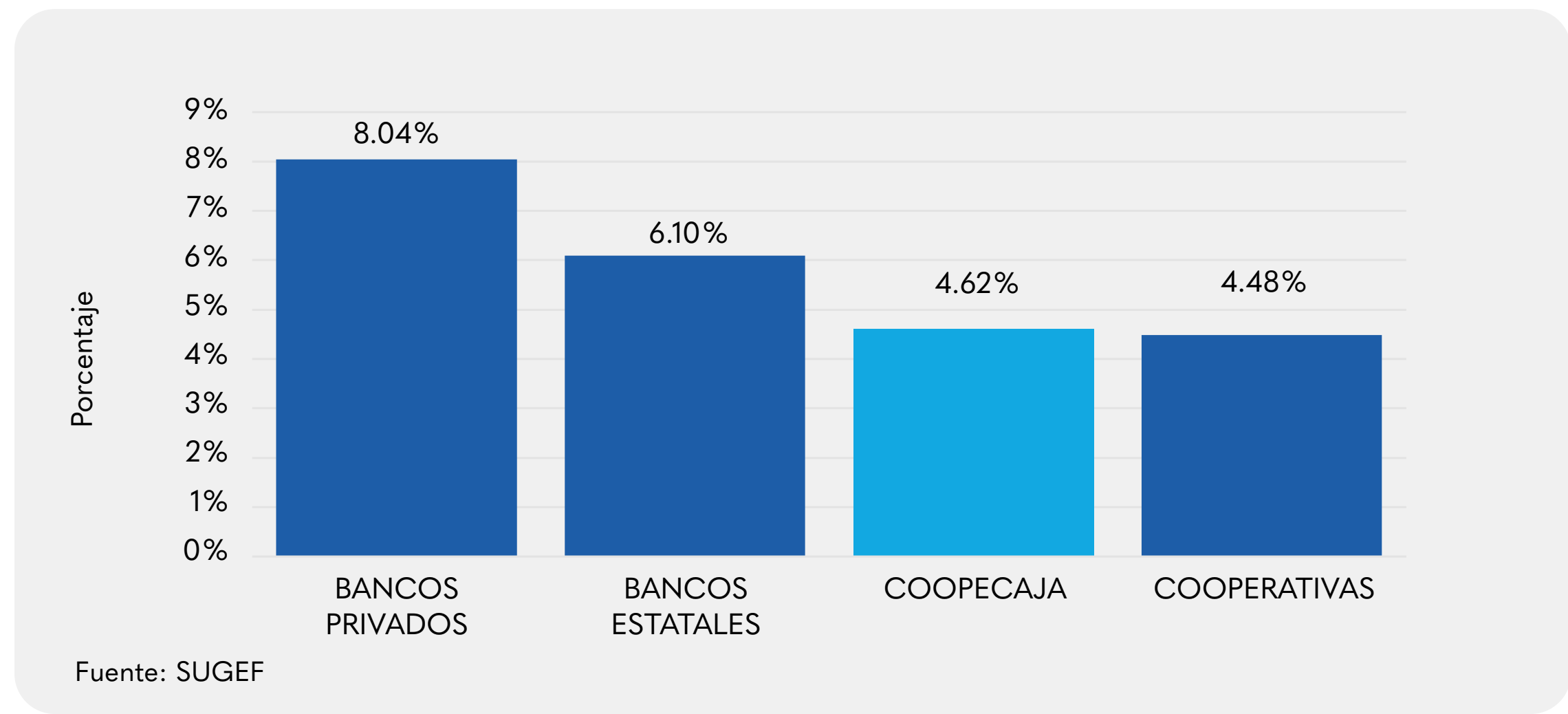


Compromiso patrimonial

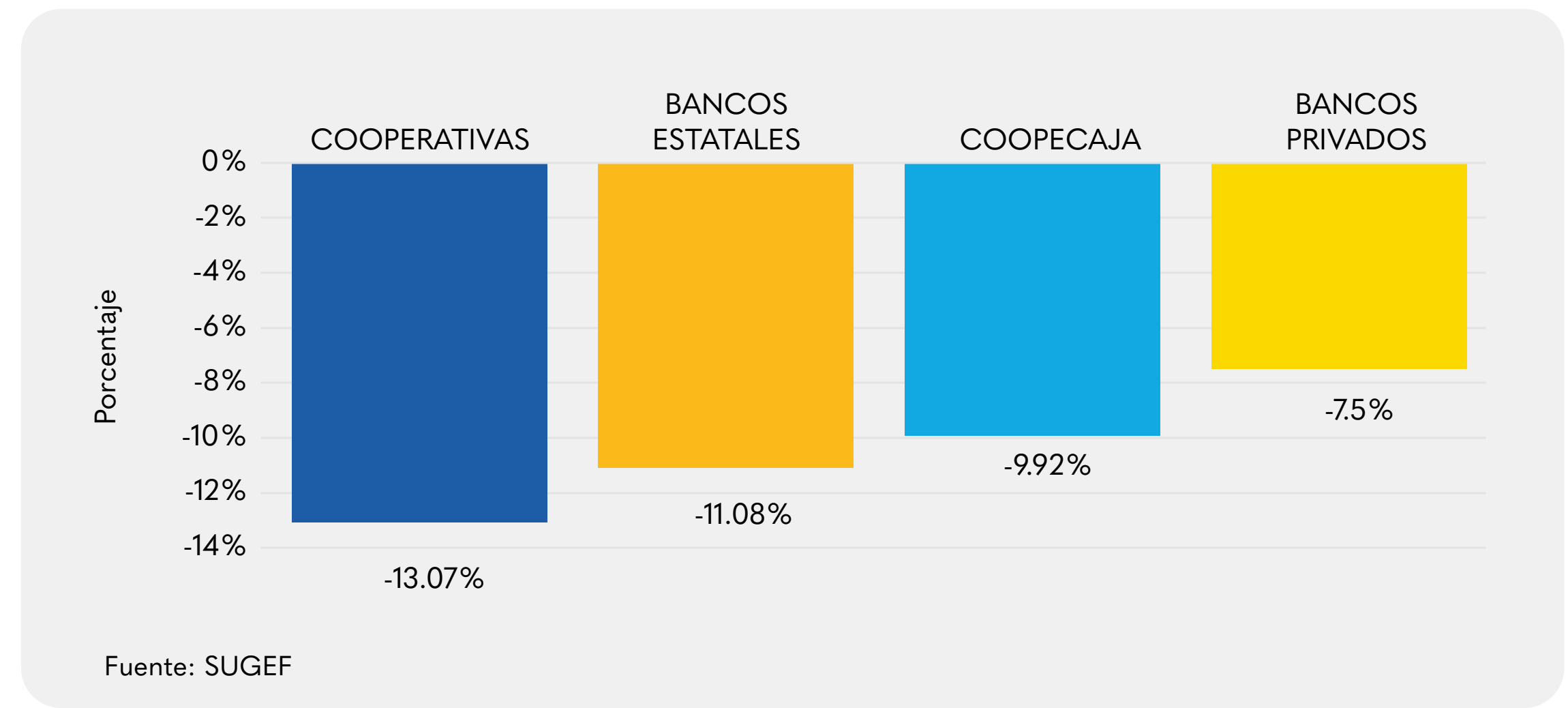
El indicador de compromiso patrimonial alcanzó un excelente resultado de -9.92%, lo que nos ubica en una excelente posición en el rating cooperativo. De acuerdo con la normativa, este indicador no debe superar a 0%; además, cuanto más negativo sea su valor, mejor será el resultado.

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

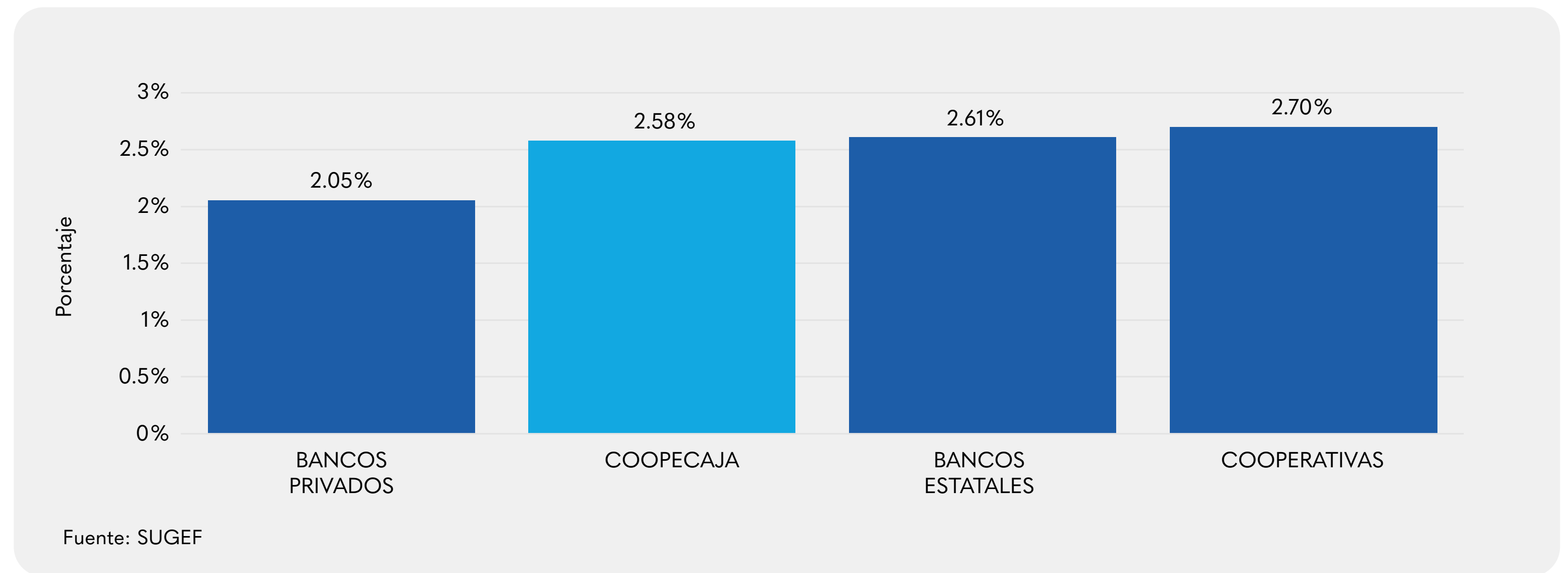
La cooperativa mantiene un nivel controlado de morosidad, con un 2.58 % en cartera mayor a 90 días.

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.

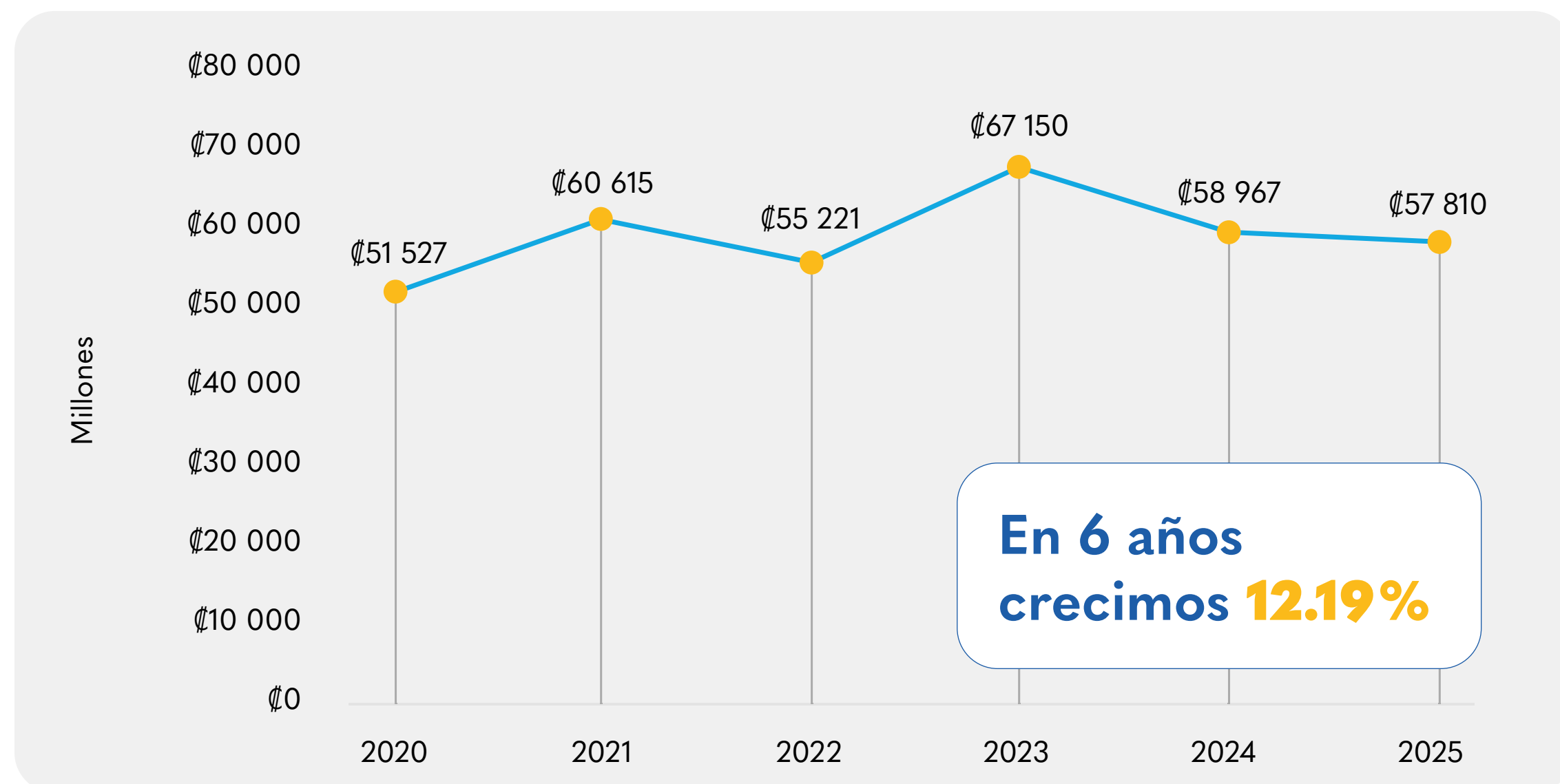
Adicionalmente, la cooperativa, en línea con su apetito de riesgo y estrategia financiera, tomó la decisión de no competir en tasas elevadas del mercado, considerando sus altos niveles de liquidez y la disponibilidad de líneas de crédito con entidades bancarias, lo que permite optimizar el costo de los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

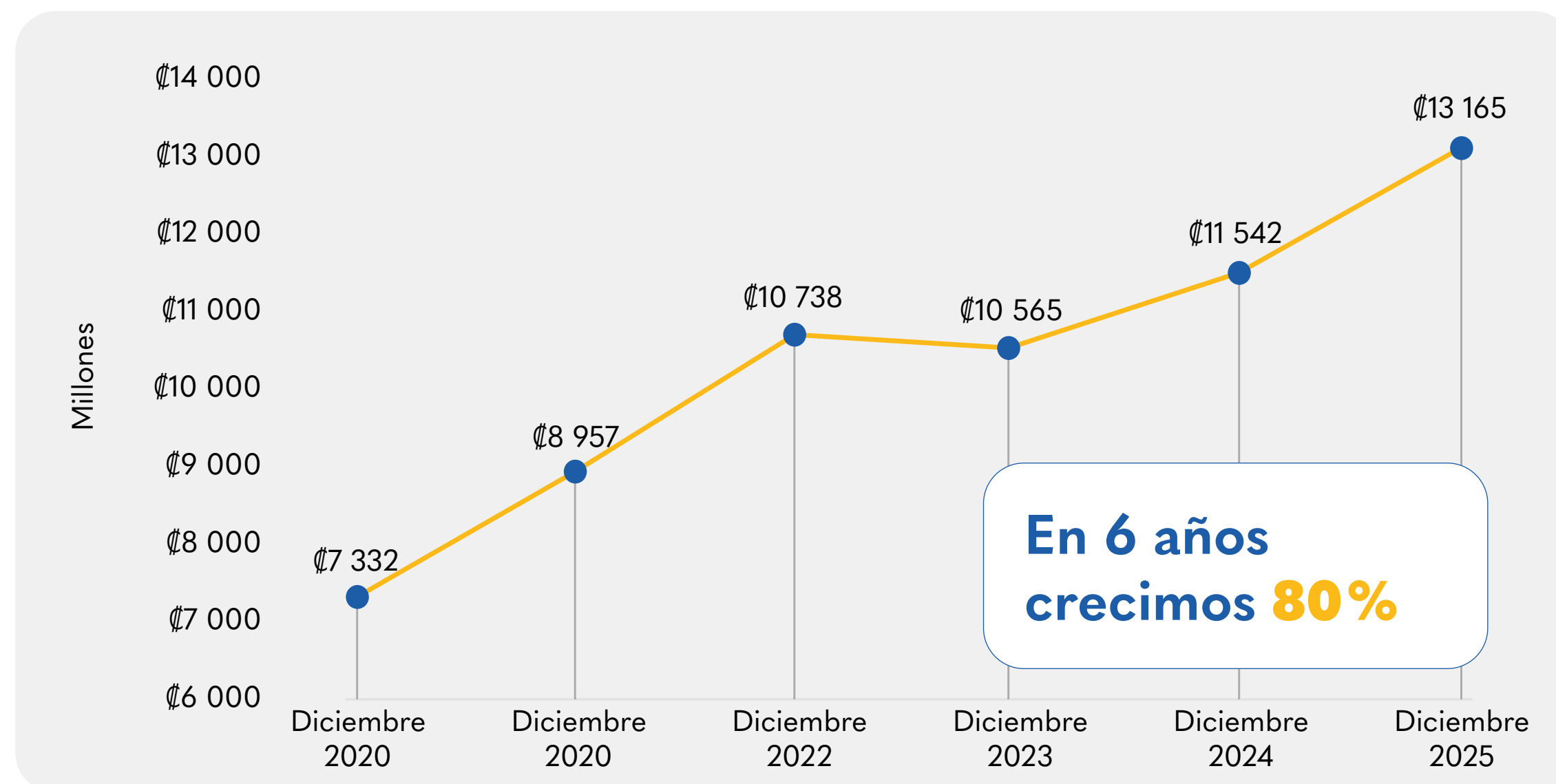
evidencia la lealtad y seguridad que nuestras personas asociadas tienen hacia la cooperativa. A continuación, se presentan los datos correspondientes.

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





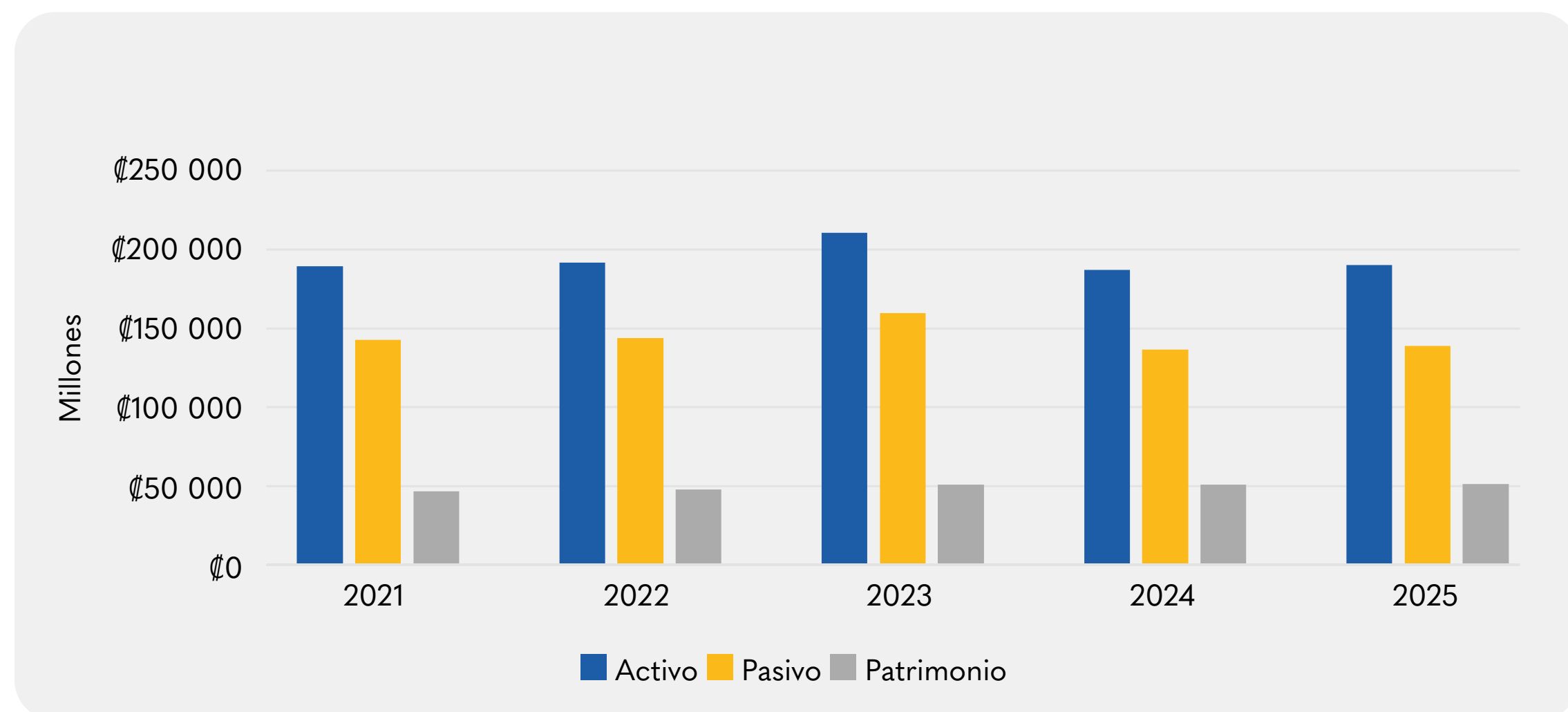
Crecimiento en nuestro activo, pasivo y patrimonio.

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

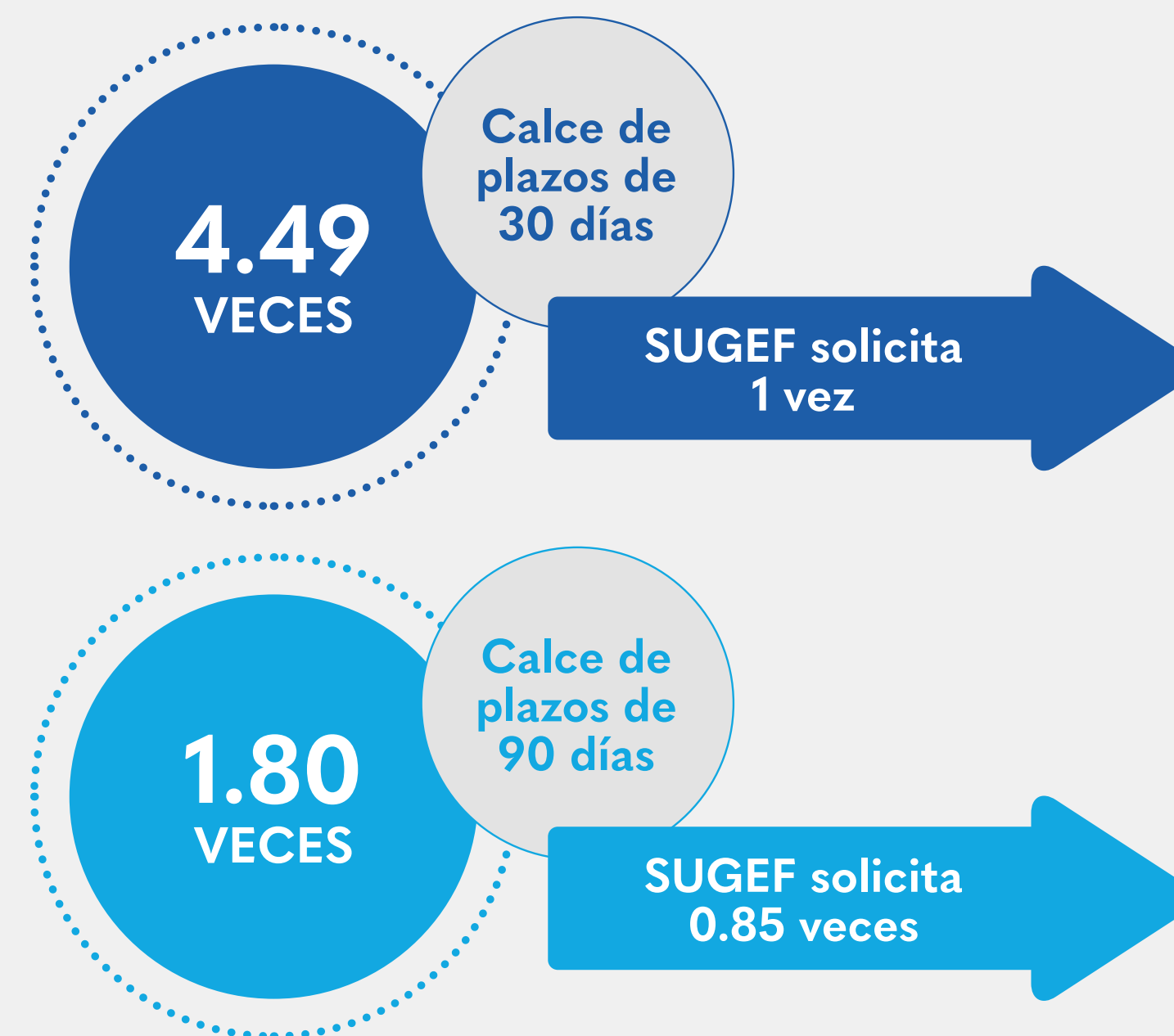


Adecuado calce de plazos

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



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

MORA
+90
DÍAS





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.

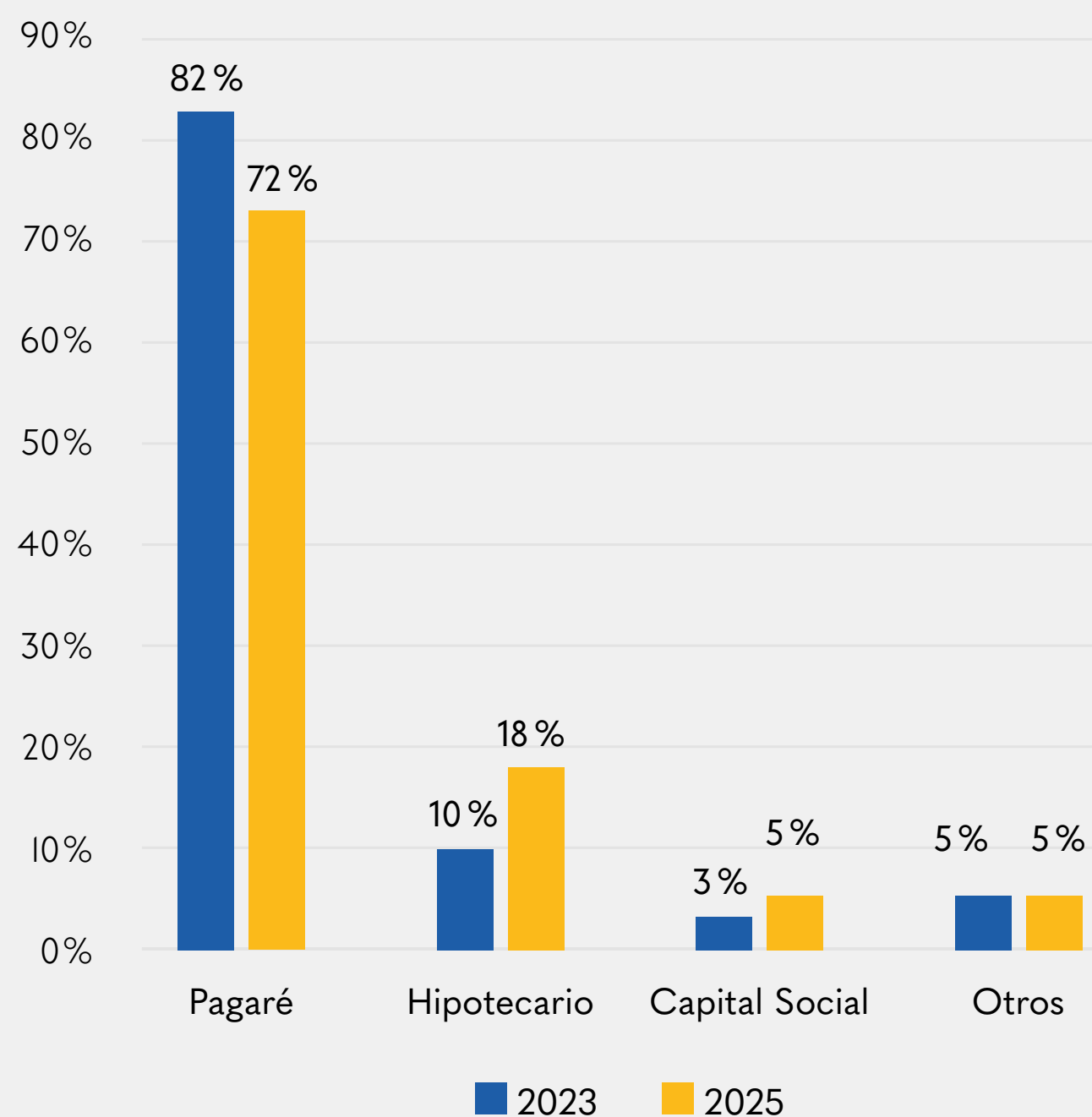
De cara al próximo período, hemos definido dos objetivos claros: continuar con la diversificación, con énfasis en hipotecas, e iniciar el proceso de automatización de formalización de crédito para reducir tiempos de espera de las personas asociadas. Con estos compromisos, buscamos mejorar la experiencia 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%**



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%.

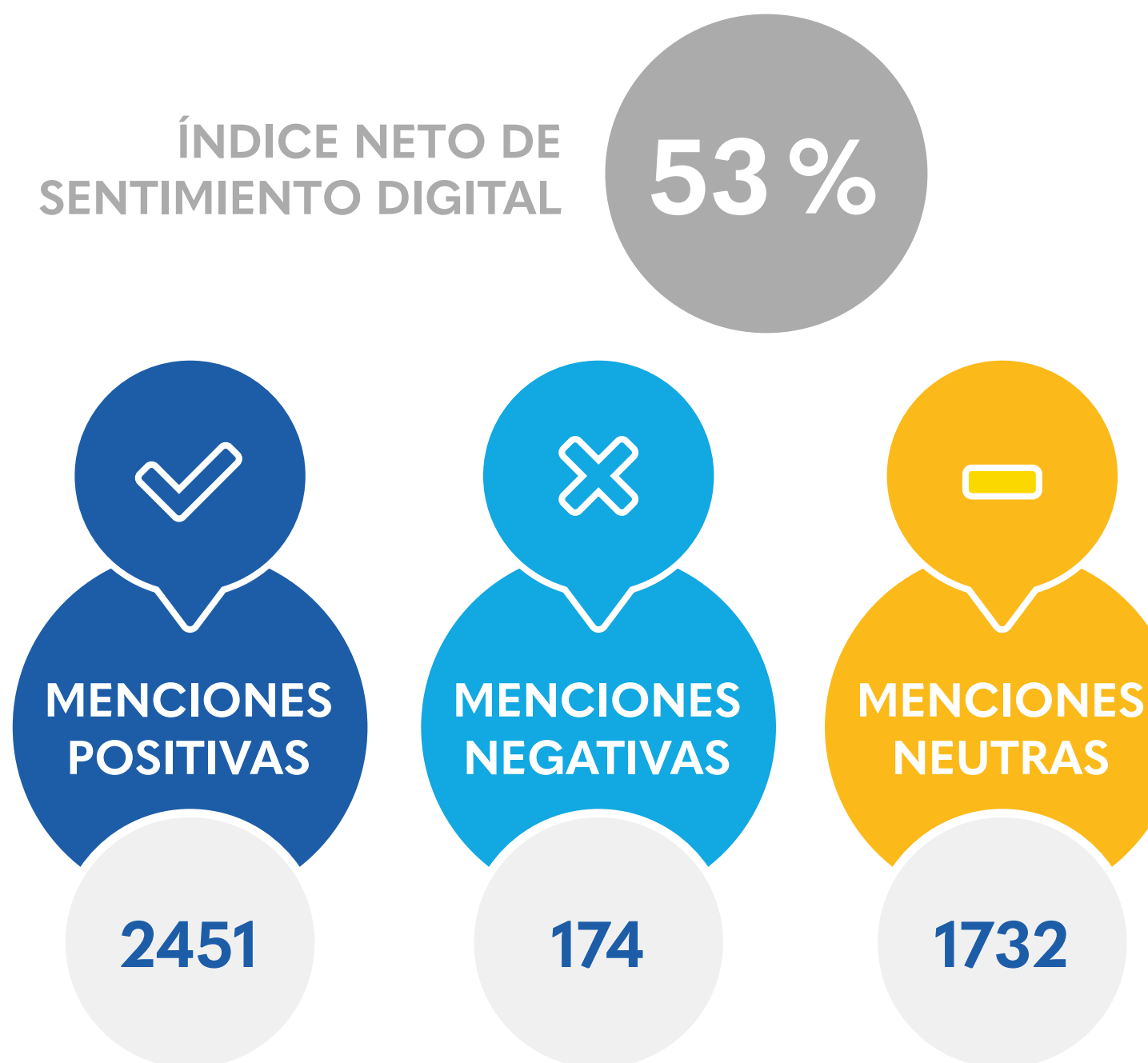
Este avance refleja un progreso sostenido en la recordación, el alcance y la construcción de marca en entornos donde las personas asociadas y el público general interactúan diariamente con servicios financieros disponibles.

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.



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.

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.

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 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.





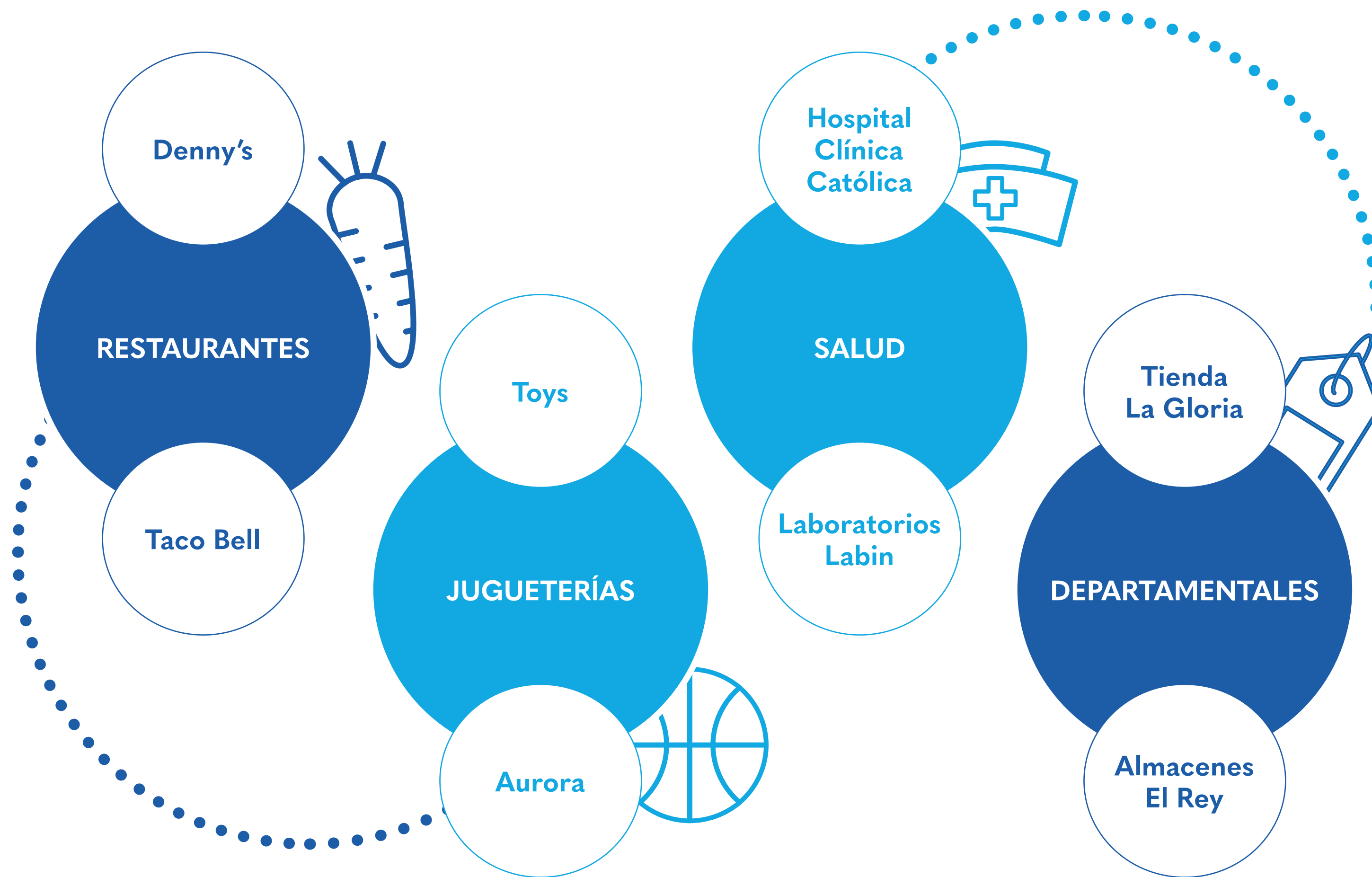
Alianzas comerciales, presencia multicanal, patrocinios y activaciones

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

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 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.

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





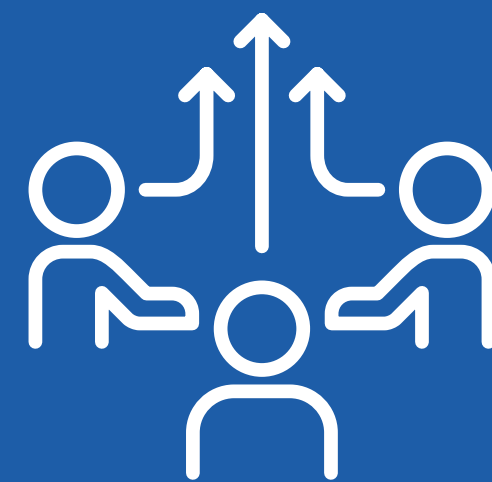
Exposición digital permanente

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

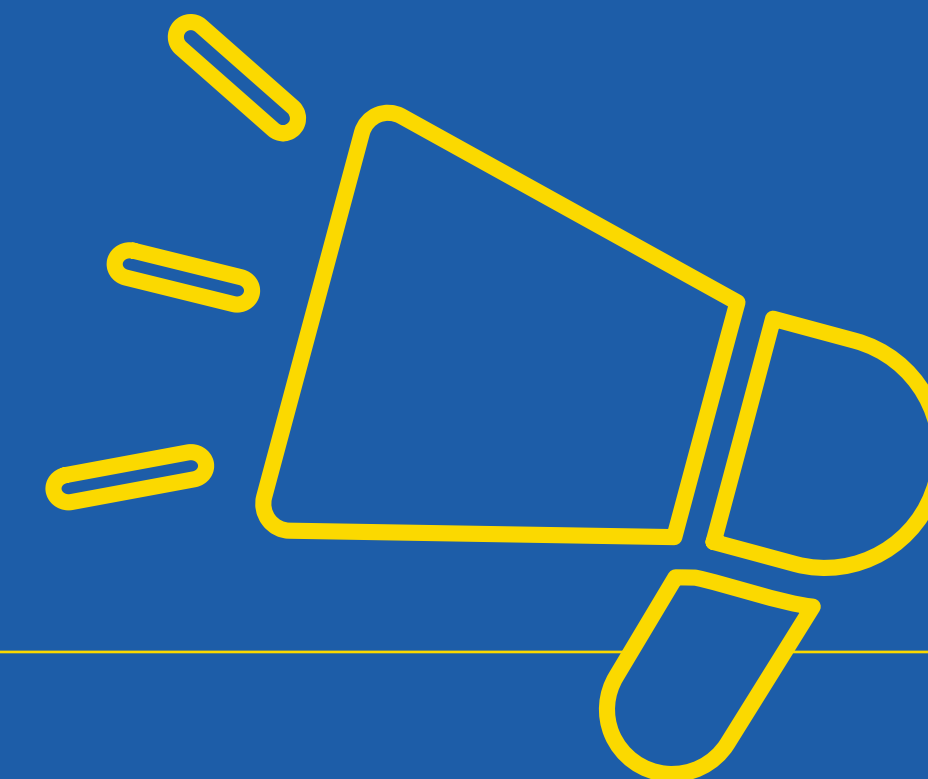
AFILIACIONES DE POBLACIÓN ADULTA

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.

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.

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.

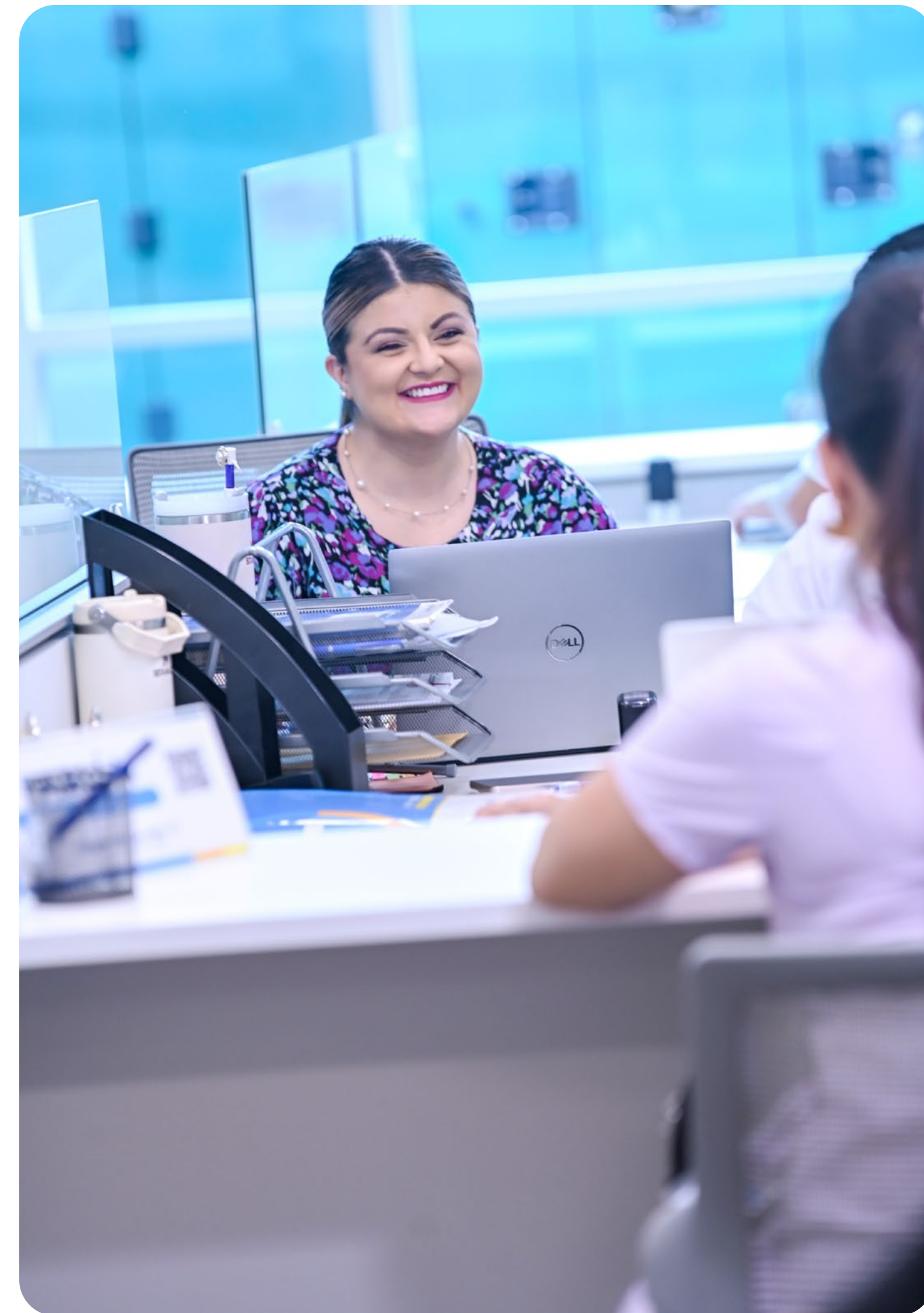
Consolidación de la Sucursal Virtual

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.

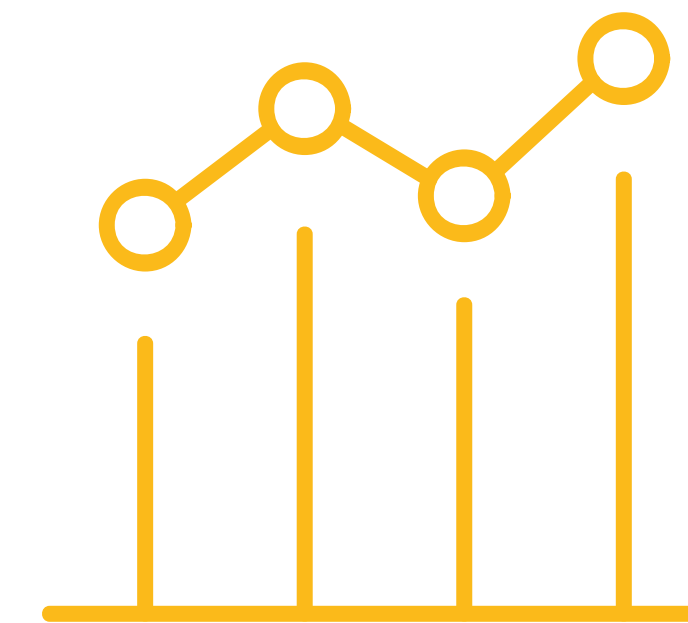




También se implementó, el servicio Crédito en Línea, el cual permitió a potenciales y a personas asociadas solicitar y formalizar créditos desde cualquier dispositivo con acceso a internet, sin desplazamientos físicos. Este hito redefine la agilidad en la colocación y fortalece la experiencia de autogestión.

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.

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



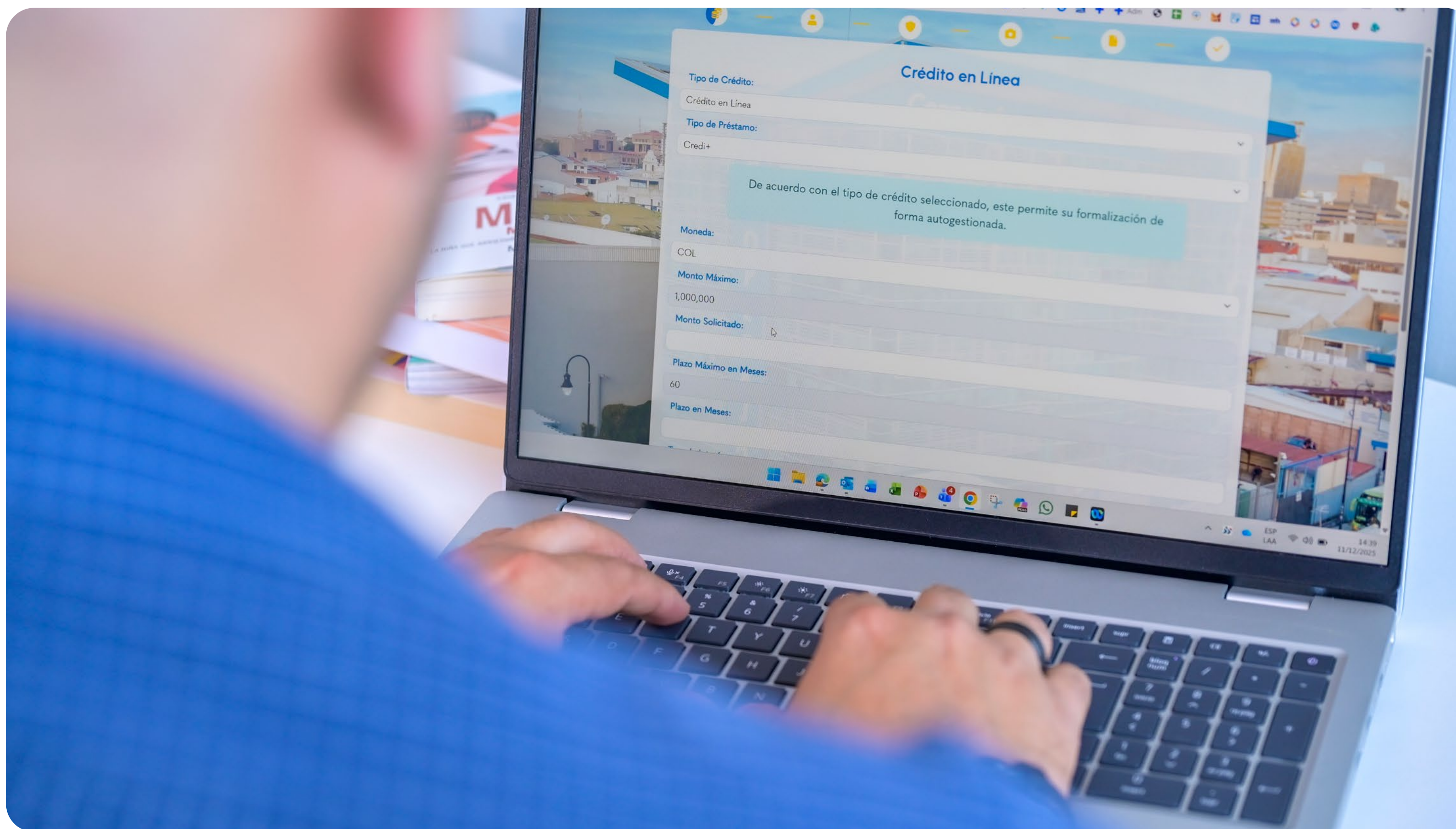
Como resultado, los créditos formalizados mostraron un crecimiento del 24.1 %, evidenciando que el enfoque en calidad no limita el crecimiento, sino que lo fortalece de manera sostenible.

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.

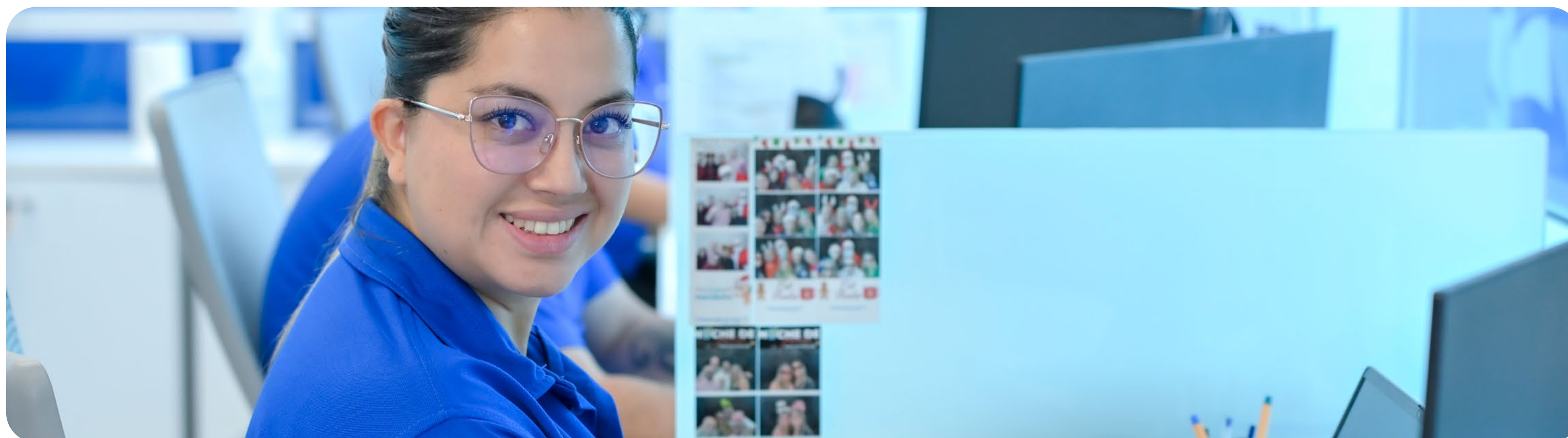
Un dato relevante del período fue la identificación de un pico crítico en mayo, asociado a la estacionalidad de productos financieros. Para responder a este comportamiento estacional, implementamos las siguientes acciones:

- 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.

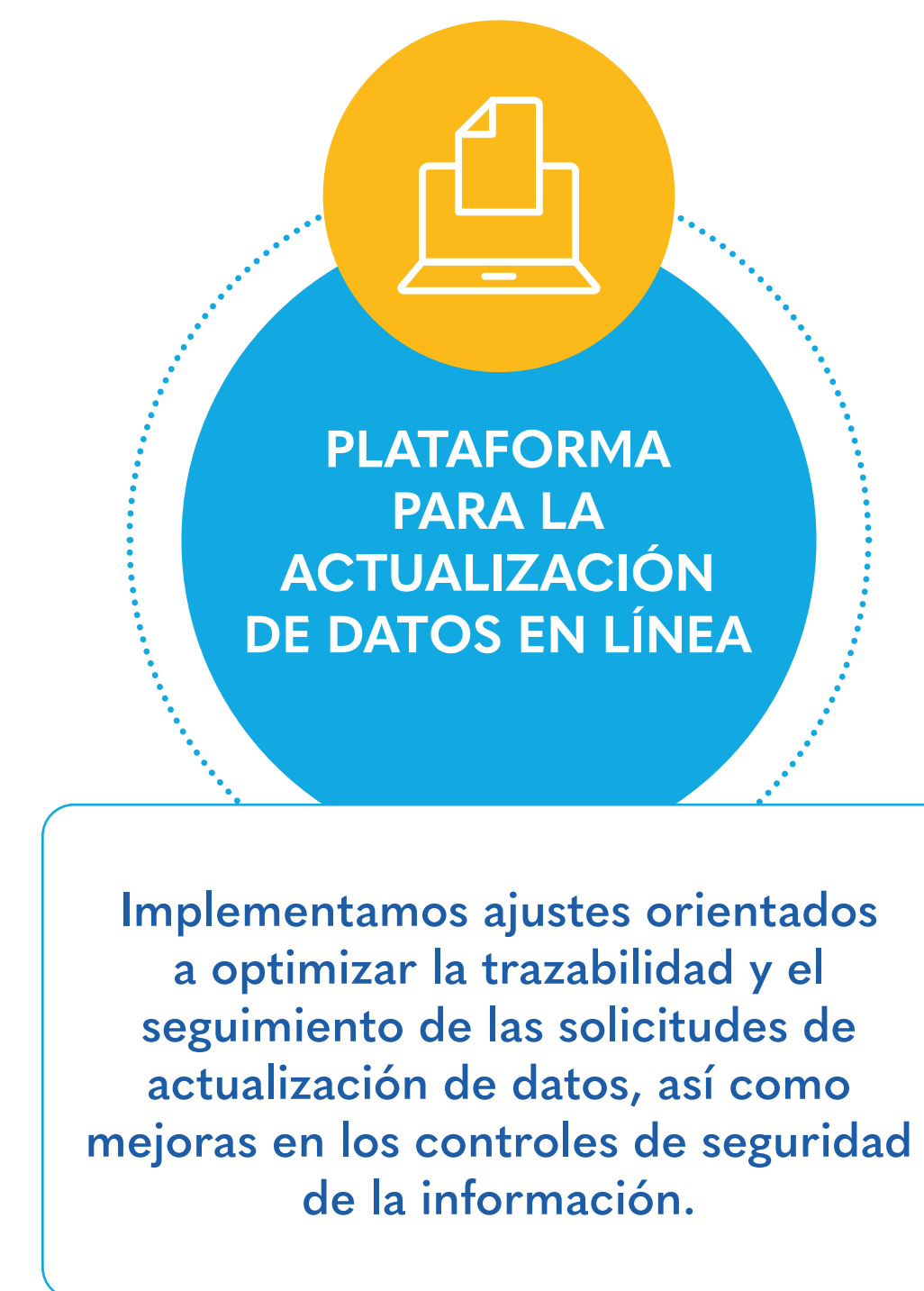
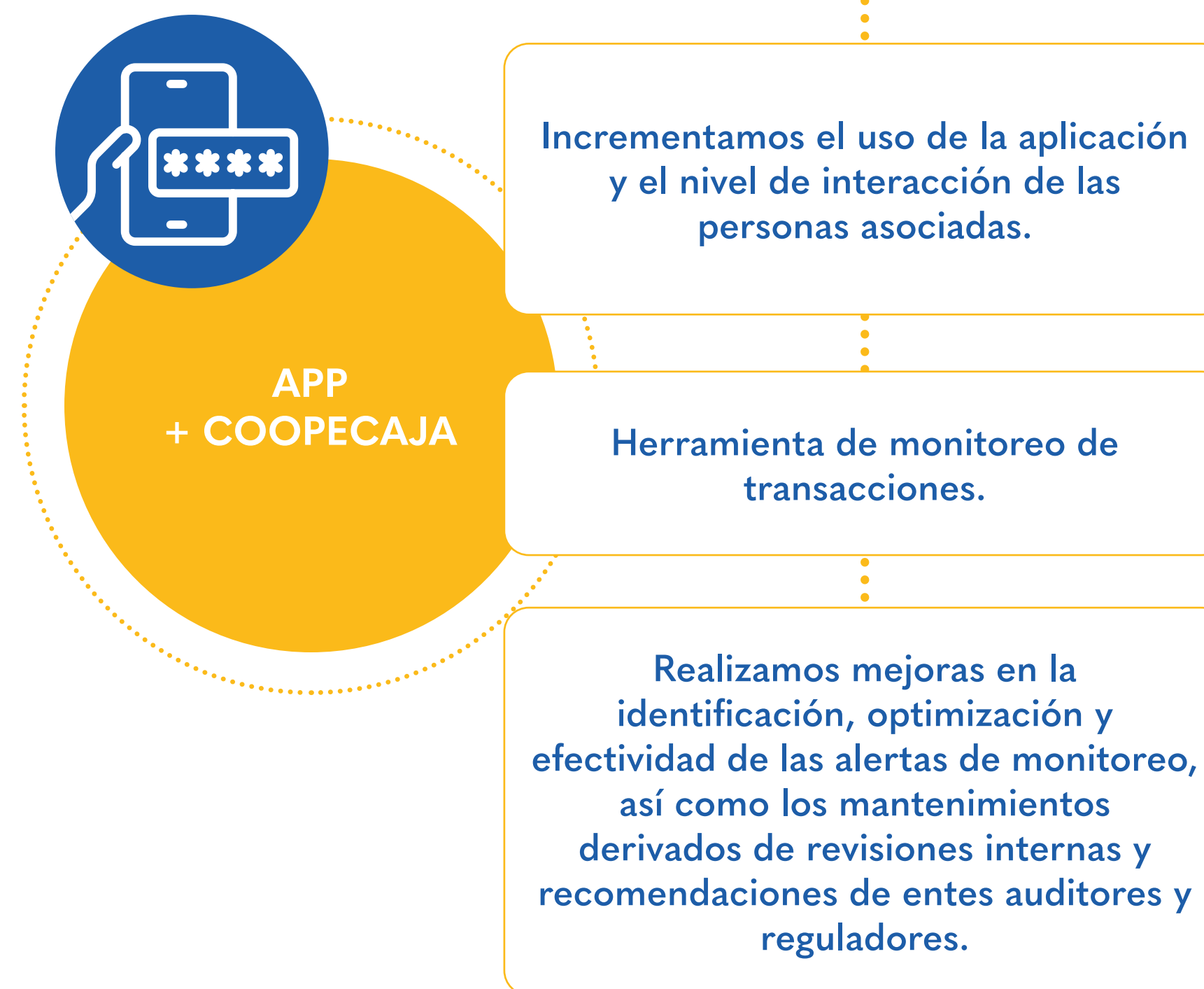
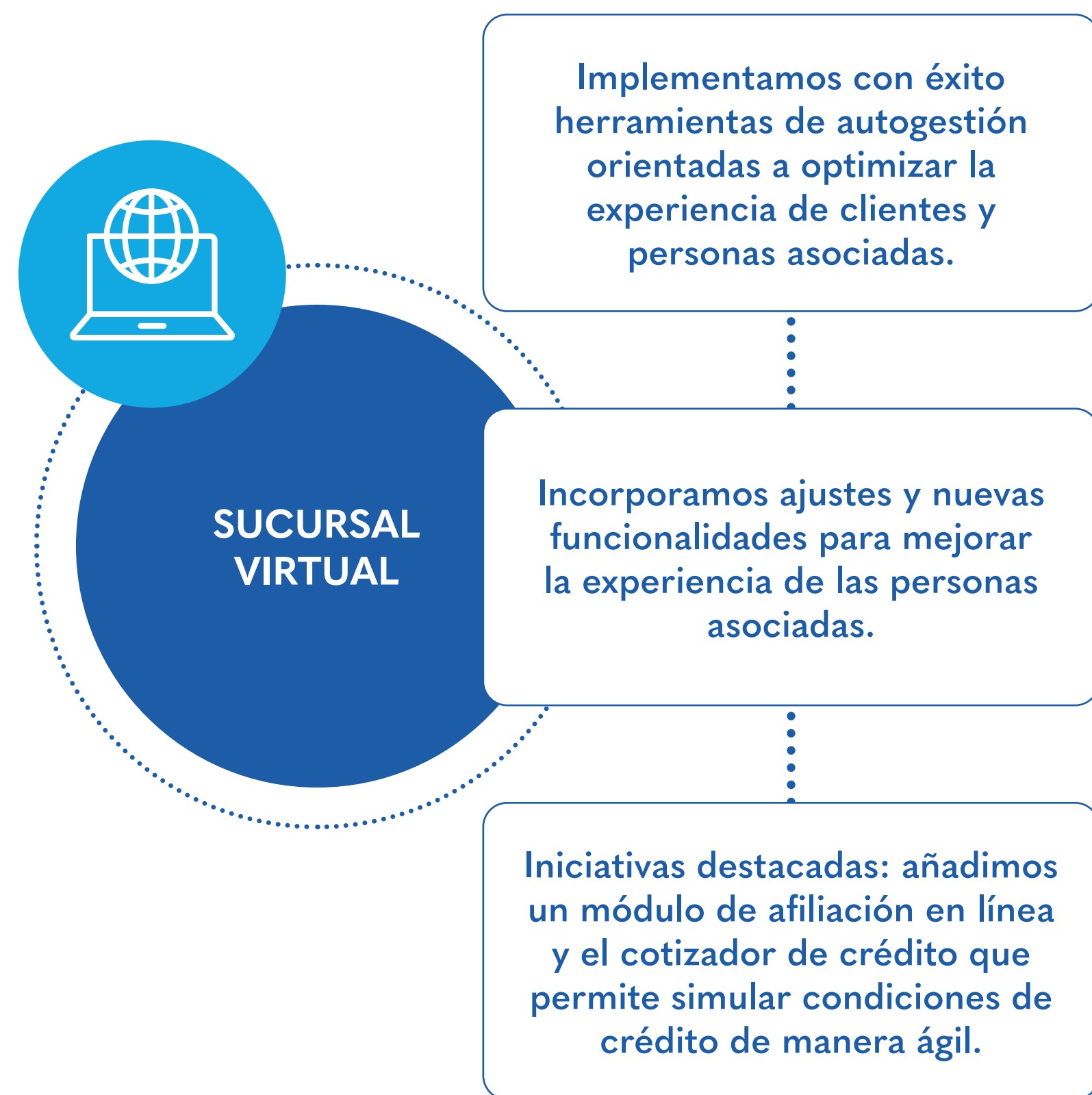
Adicionalmente, durante 2025, fortalecimos la forma en que gestionamos la transformación digital. Pusimos un mayor énfasis en el gobierno de TI, dimos seguimiento a iniciativas y atendimos de forma oportuna los requerimientos regulatorios y de auditoría. Asimismo, hemos robustecido progresivamente las 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

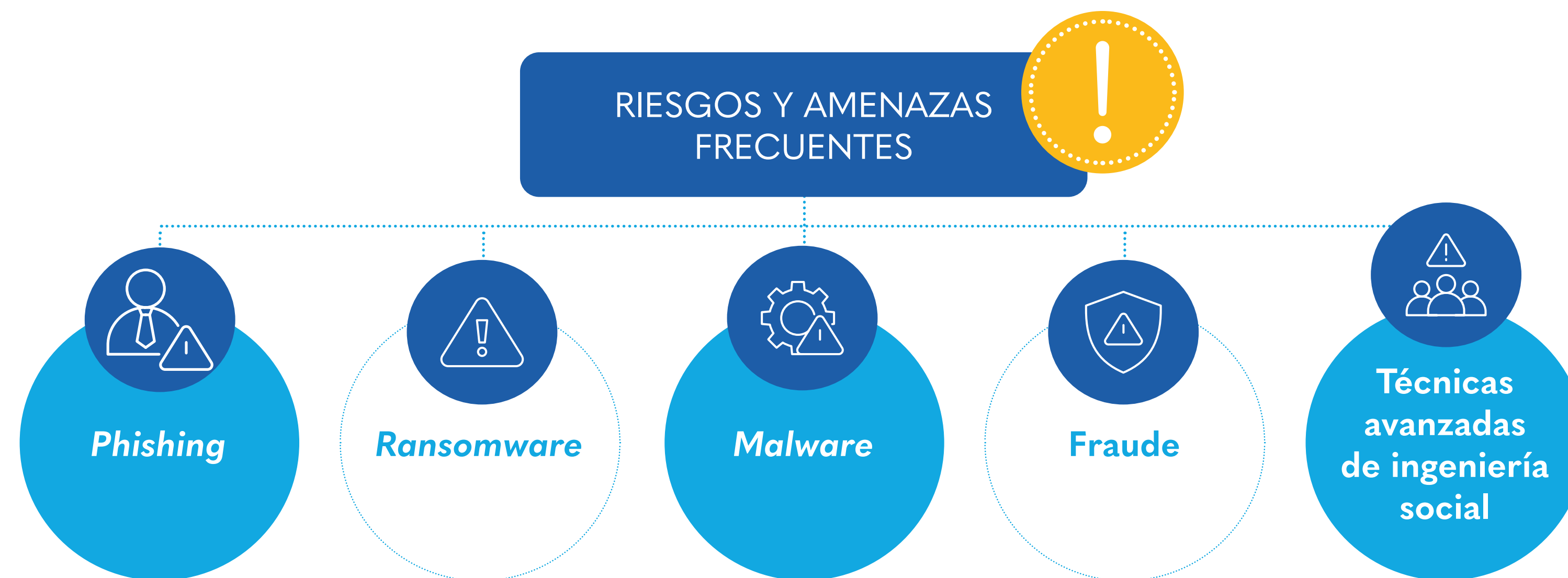
del agente de encriptación de disco duro, con el fin de resguardar la confidencialidad de la información ante escenarios de pérdida, robo o acceso no autorizado. También conservamos la autenticación multifactor (MFA) en accesos a plataformas y servicios críticos, como parte de la estrategia de protección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

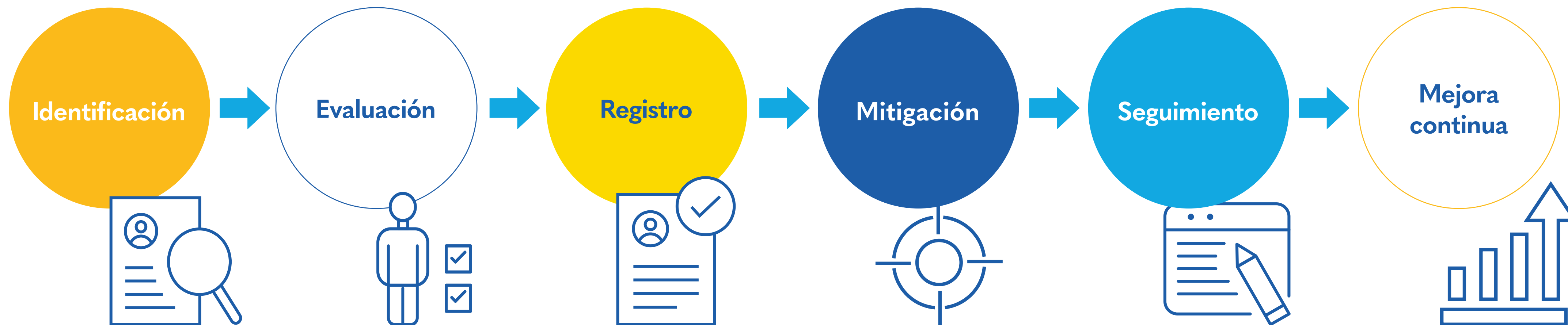




Además, consolidamos un proceso estructurado de identificación y análisis de riesgos potenciales. Gracias a esta mayor claridad sobre la exposición institucional, elevamos la madurez del sistema de control interno y reforzamos la prevención como principio rector de la gestión.



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

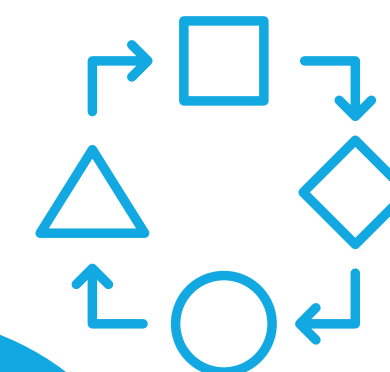


MAYOR DE CONSOLIDACIÓN Y CONSISTENCIA

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

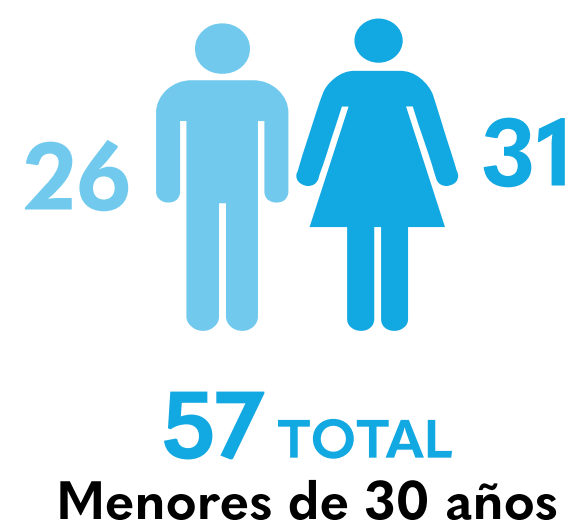
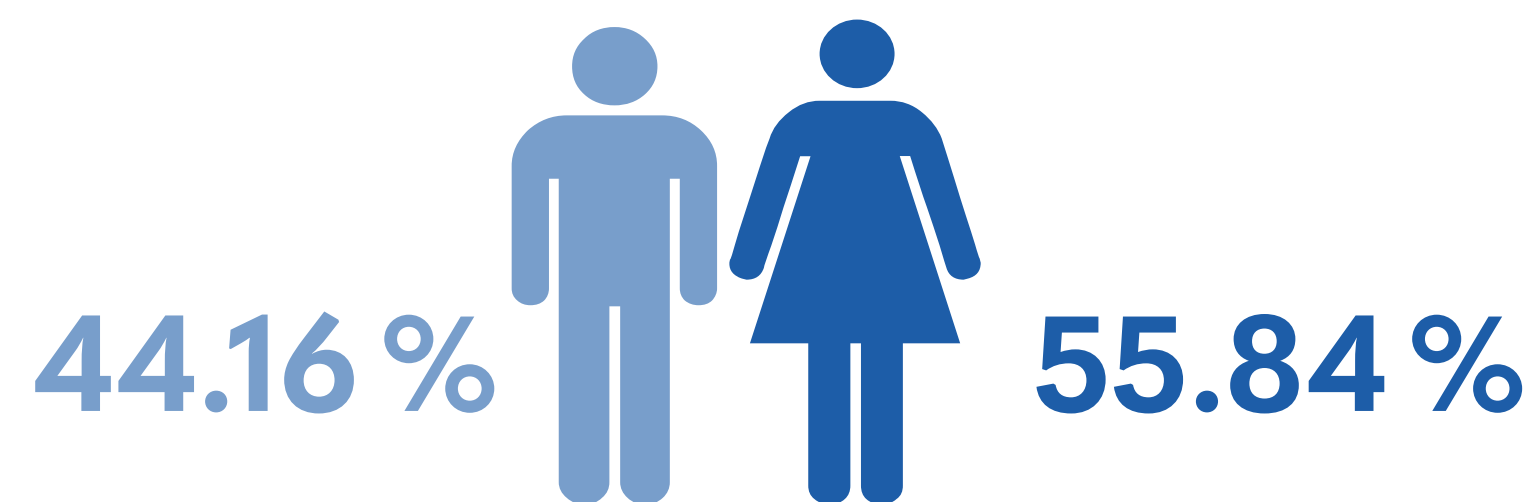
El talento humano constituye uno de los pilares fundamentales para la sostenibilidad y el desempeño de la cooperativa, ya que nuestro equipo no solo ejecuta la estrategia institucional, sino que encarna los valores cooperativos en cada interacción con las personas asociadas y en cada proceso interno.

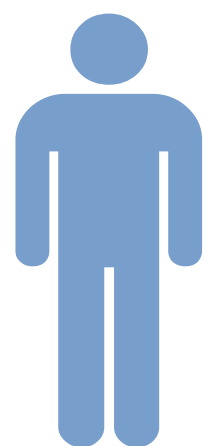
Durante 2025, consolidamos una gestión del talento orientada a la equidad, la estabilidad organizacional y el desarrollo profesional. Promovimos un entorno laboral inclusivo, con oportunidades de crecimiento, movilidad interna y fortalecimiento continuo de capacidades. De esta manera, procuramos que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

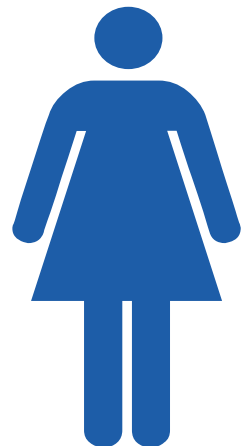
Aunado a la composición demográfica de nuestro equipo, resulta clave analizar cómo gestionamos el talento a lo largo del año. La estabilidad, las nuevas incorporaciones y los movimientos internos reflejan no solo cifras operativas, sino también las decisiones estratégicas orientadas a fortalecer nuestra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

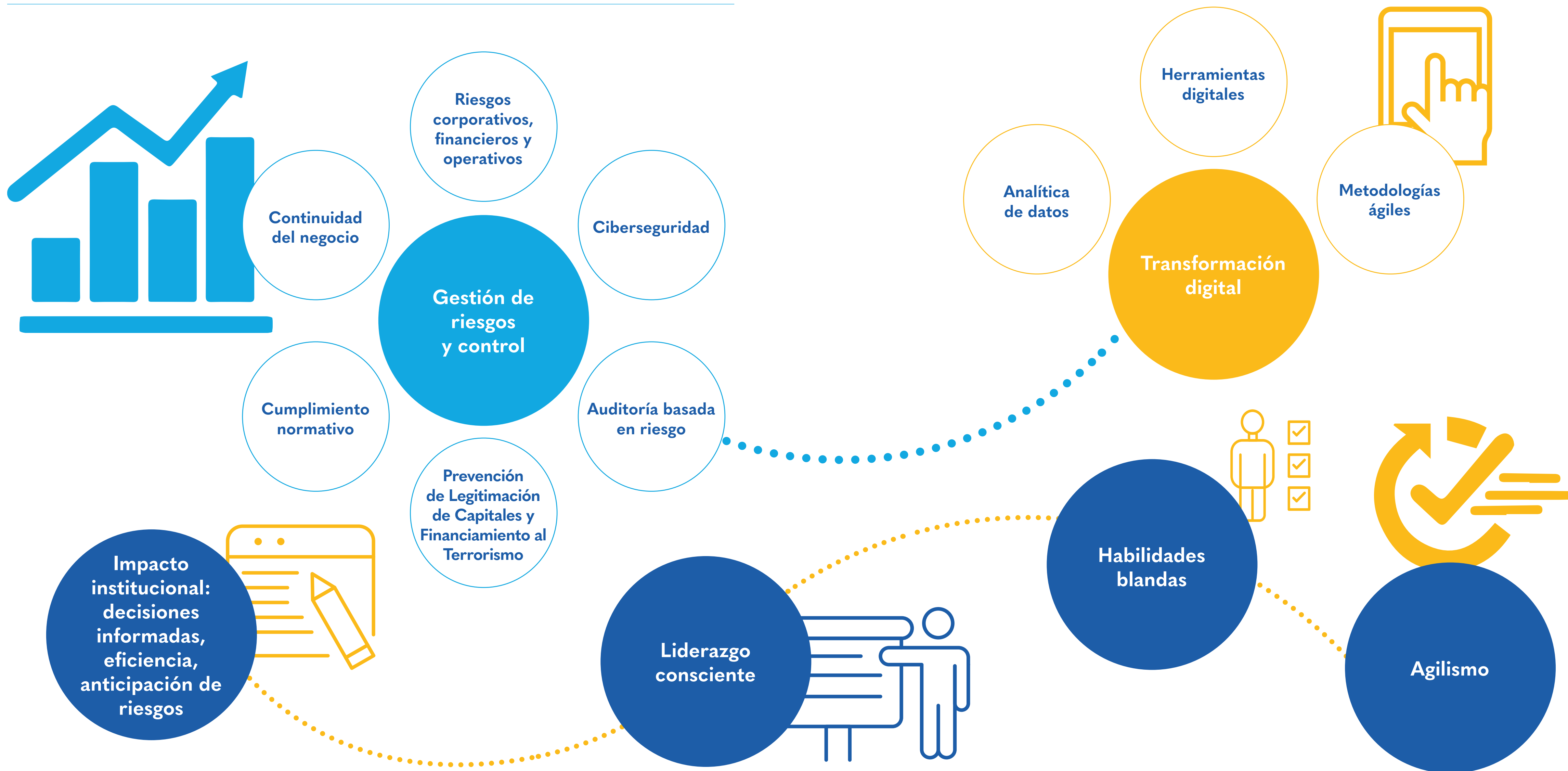
308 experiencias de aprendizaje

100% del personal capacitado





PRINCIPALES ENFOQUES DEL PLAN DE CAPACITACIÓN





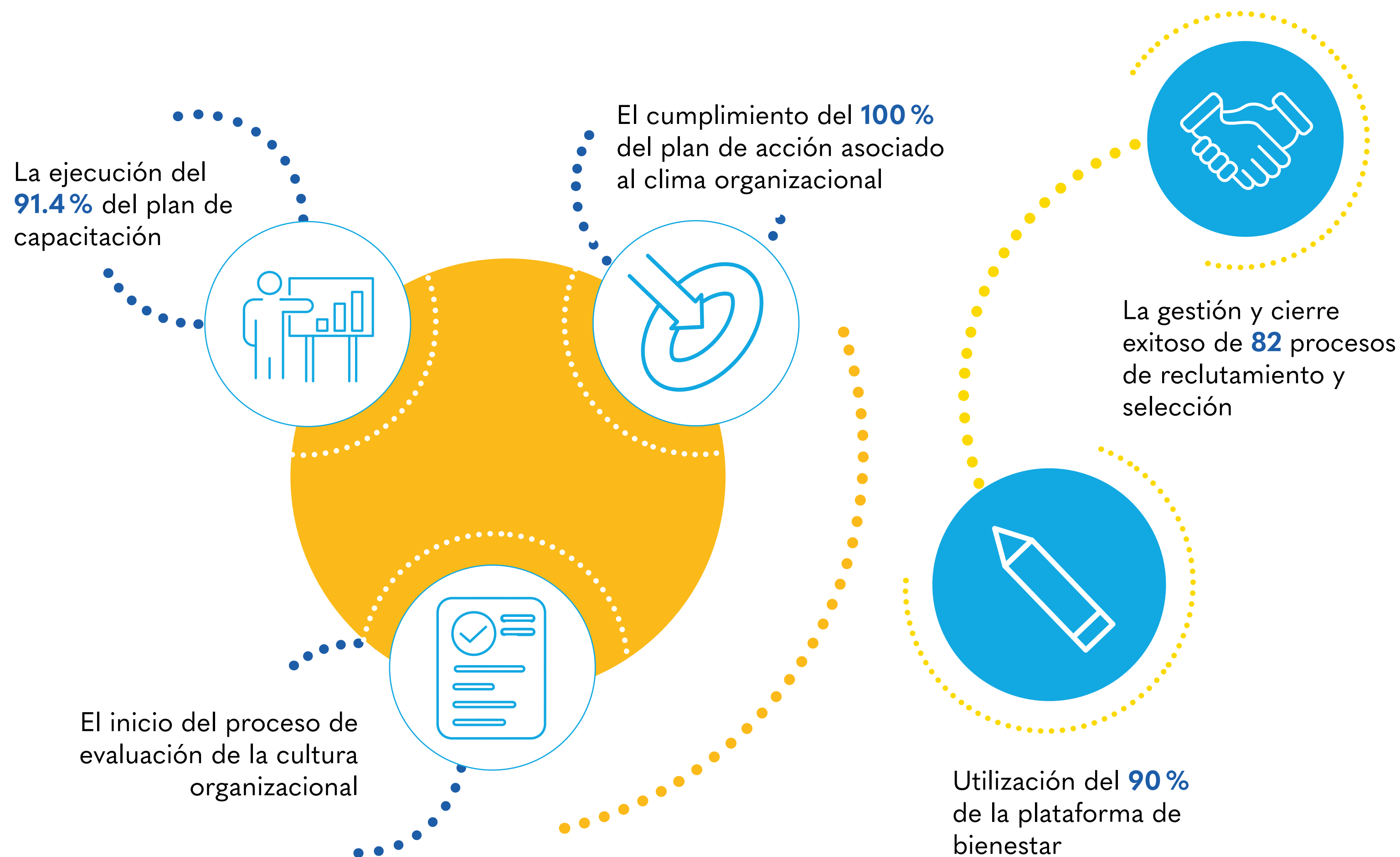
Además, fortalecimos de manera integral las competencias institucionales clave para la sostenibilidad, la gestión del riesgo y la competitividad de Coopecaja, orientando las acciones formativas al fortalecimiento de la cultura de control, prevención y toma de decisiones informada.

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.



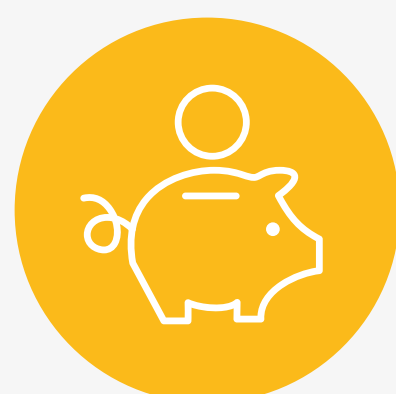
Asesoría social

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 Acelerá Tus Ventas (ATV), cuyo propósito es fortalecer las habilidades comerciales y estratégicas de emprendimientos liderados por mujeres.

+300

**Mujeres
participantes**

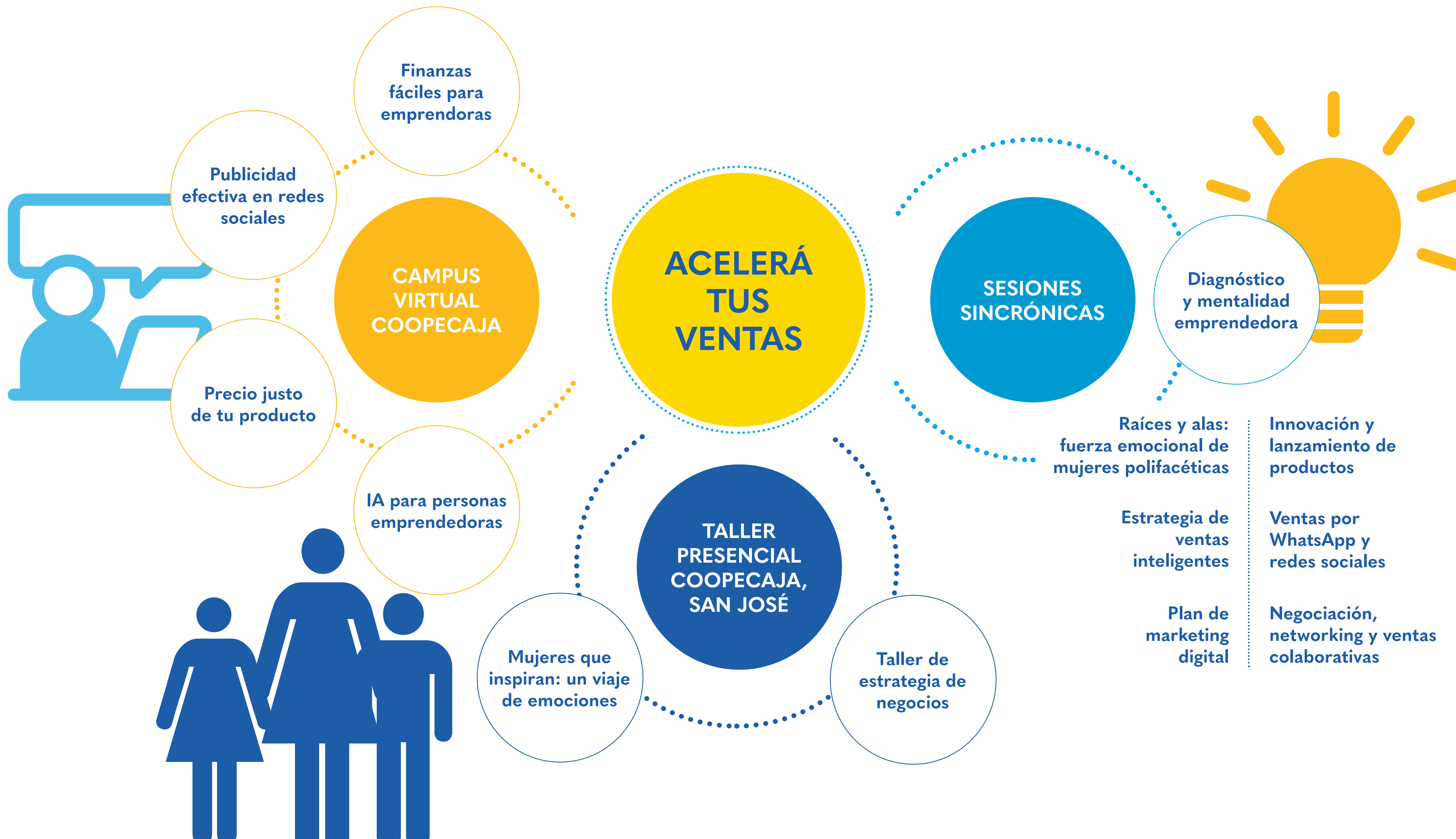
**Modalidades
flexibles**

**Asincrónica
y sincrónica**



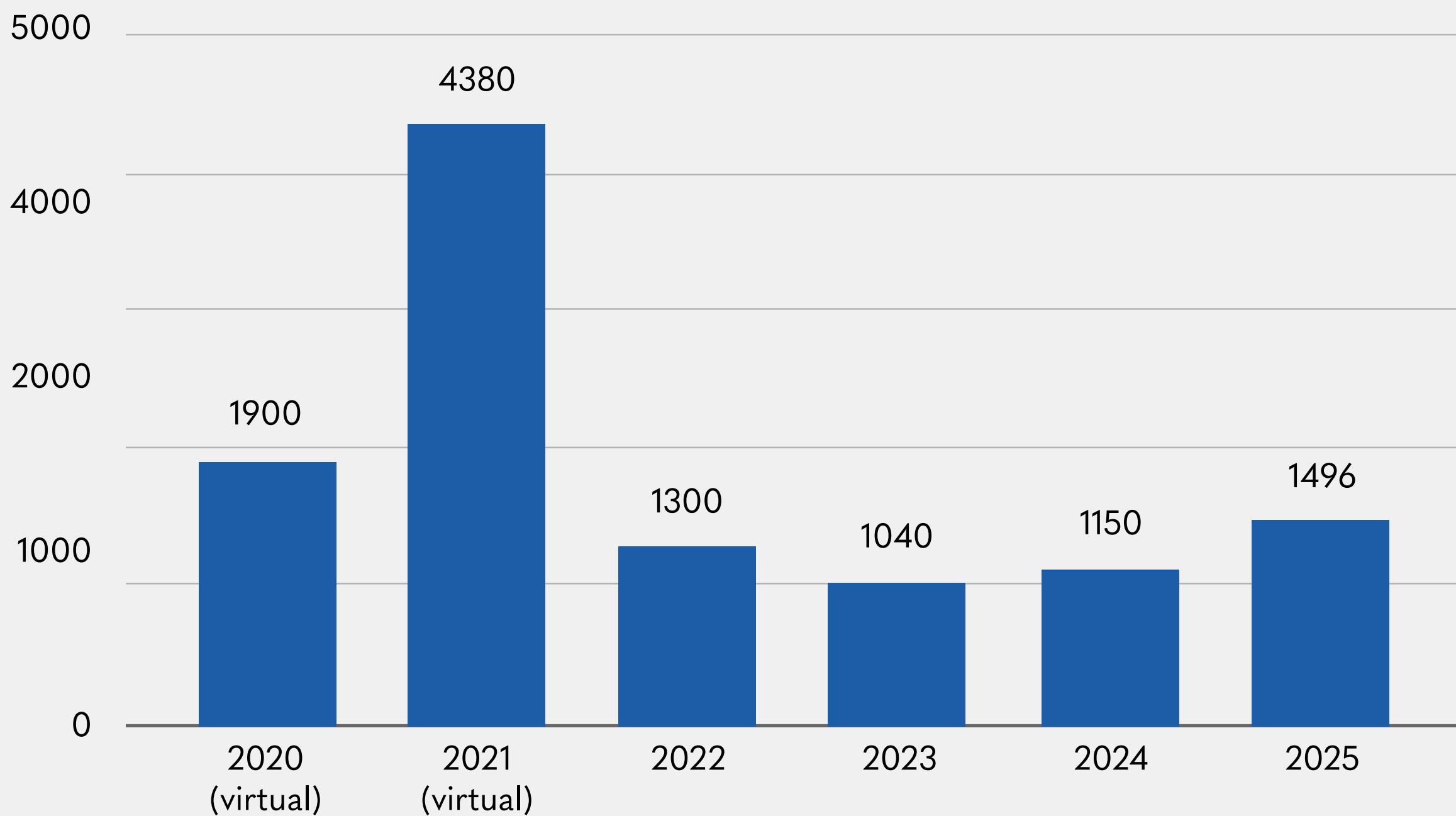
ATV se estructuró en sesiones virtuales, tanto sincrónicas como asincrónicas, y un taller presencial de cierre, impartidos por especialistas de alto nivel. Los contenidos abordaron tanto habilidades técnicas como blandas, con el objetivo de impulsar las ventas y generar nuevas oportunidades de crecimiento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

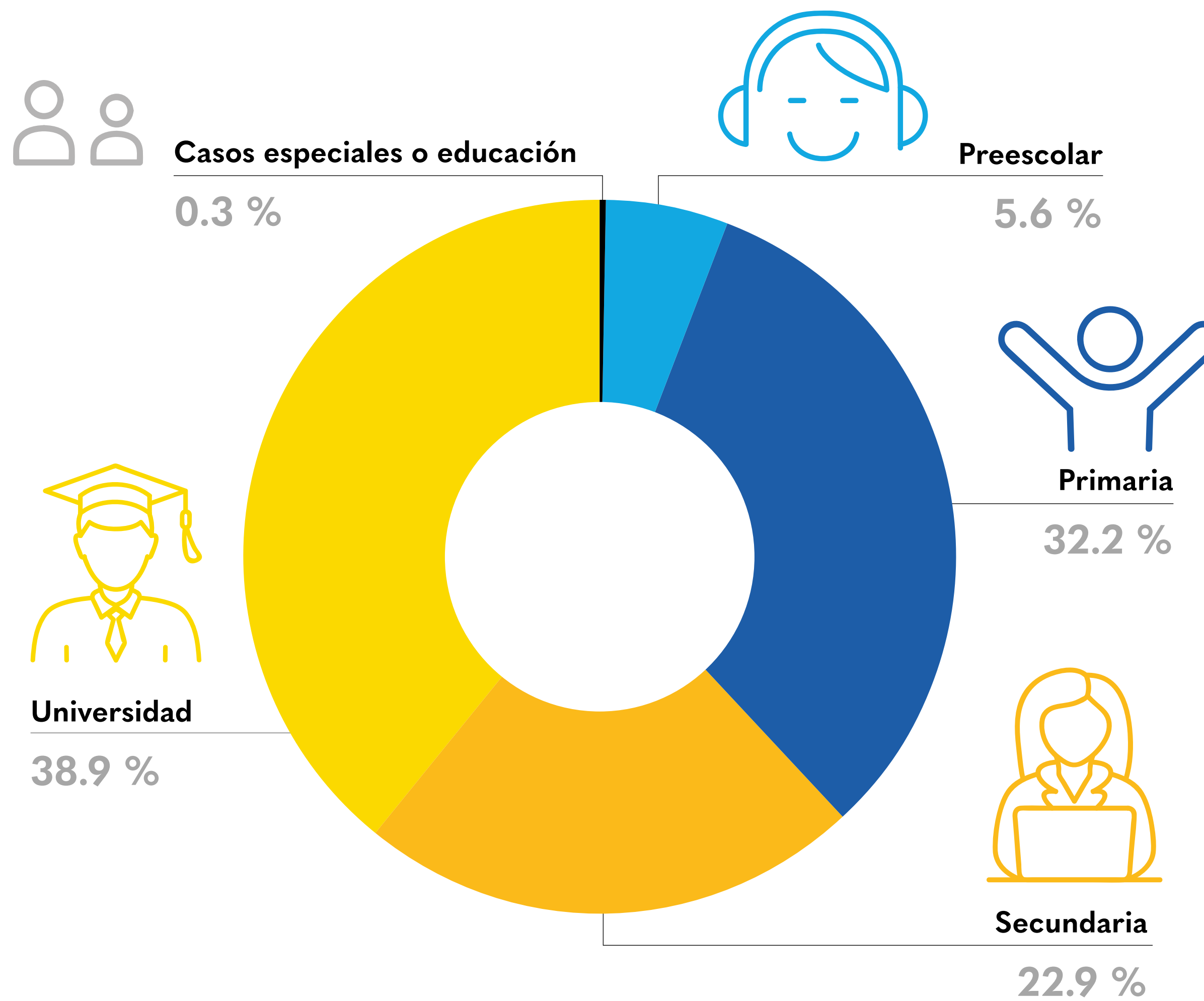
2024
€322 millones

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.

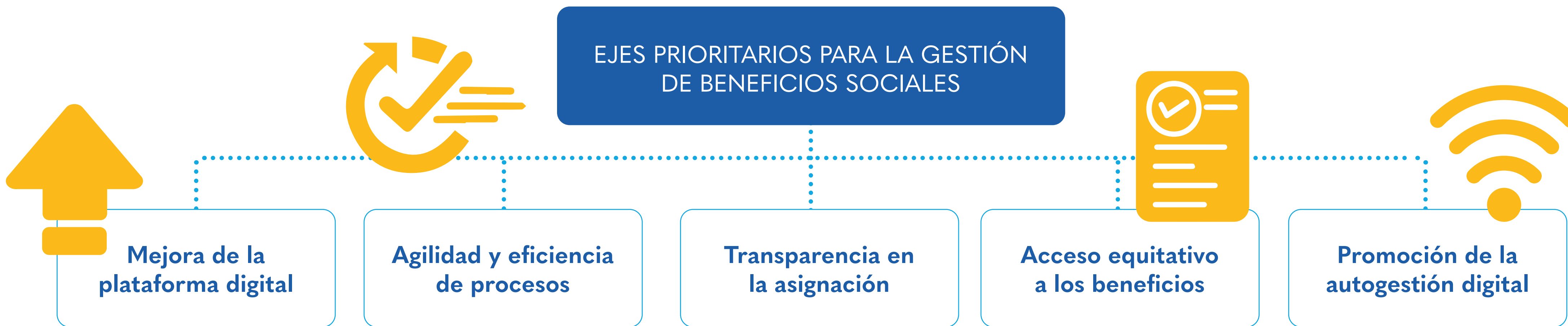
Adicionalmente, fortalecimos el control presupuestario mediante ajustes al módulo correspondiente, incorporamos un sistema de gestión y trazabilidad de

subsídios 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.





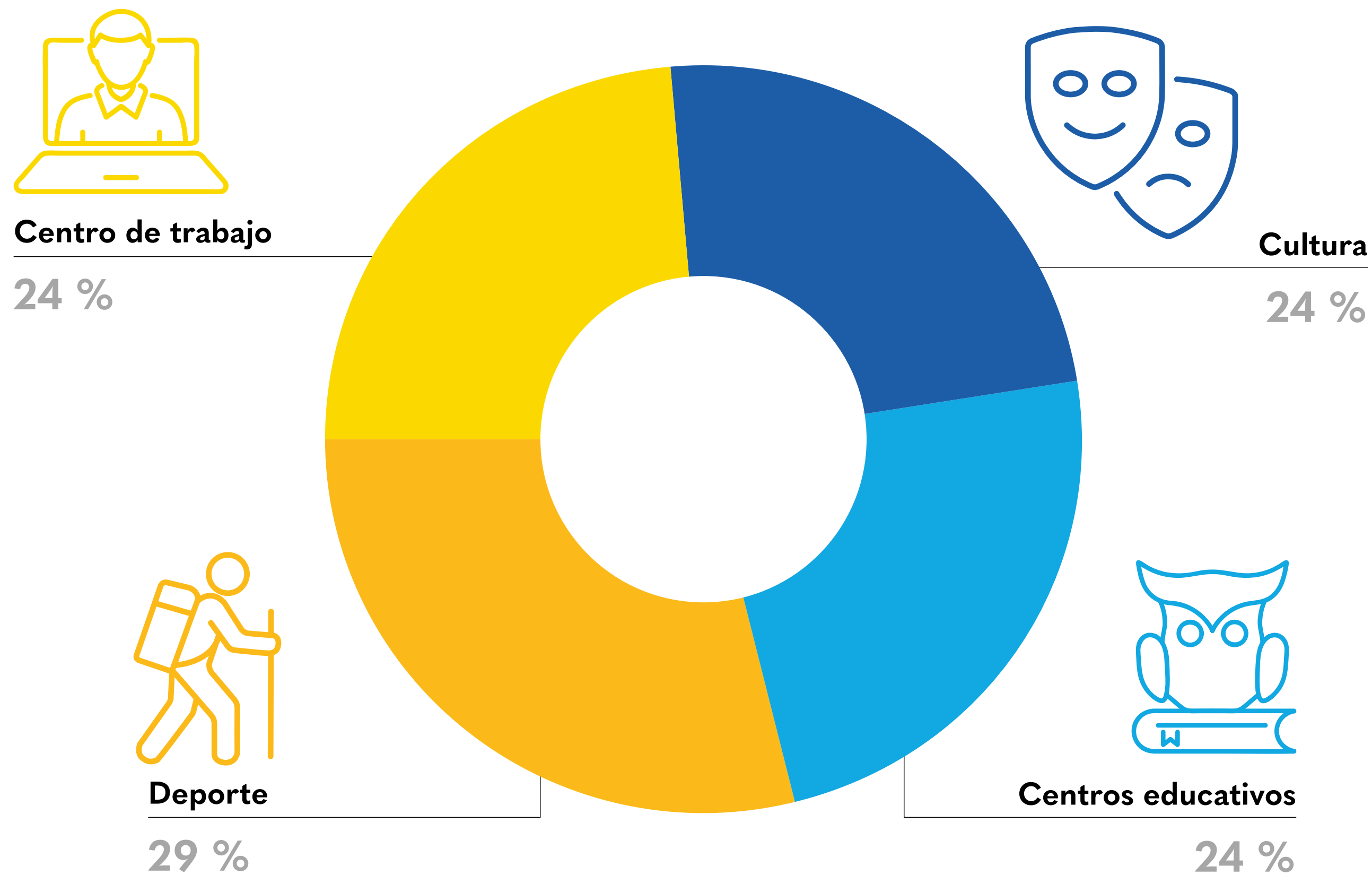
Programa Inversión Social Estratégica

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

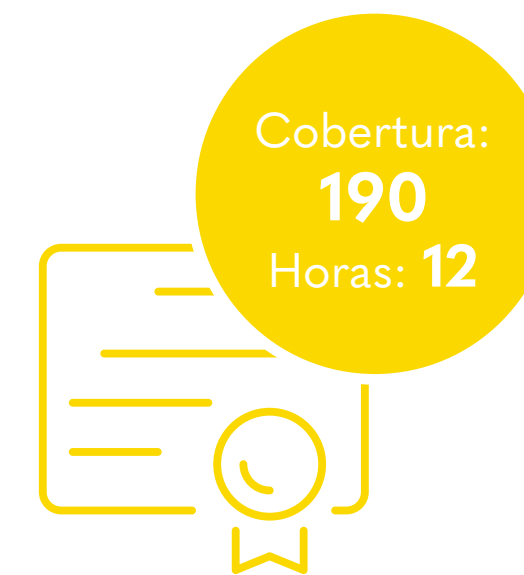
Brindar educación regional en San José, Alajuela, Heredia, Cartago, Puntarenas, Guanacaste, Limón, Pérez Zeledón y San Carlos.



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

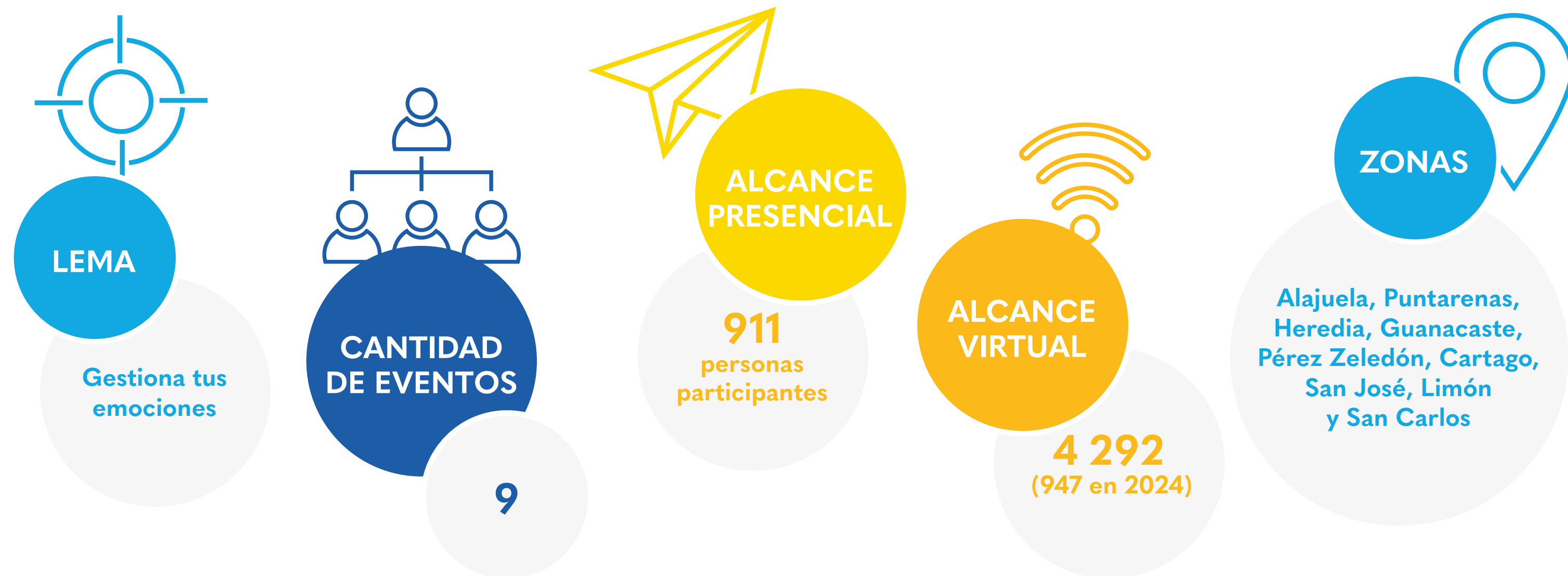
En 2025 reforzamos nuestra estrategia de regionalización como un componente clave de la línea de salud financiera, al acercarnos de manera directa a nuestras personas asociadas en sus propios territorios. Esta estrategia refleja nuestro compromiso de garantizar acceso equitativo a los espacios formativos,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

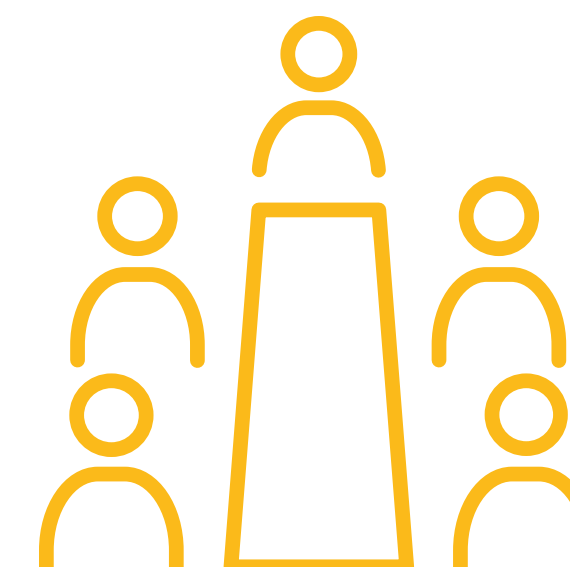
La sostenibilidad de este programa reafirma su valor como un mecanismo efectivo para democratizar el acceso a la educación financiera y fortalecer las capacidades en espacios cotidianos de aprendizaje.

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.

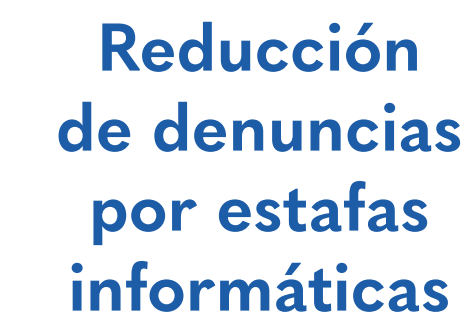
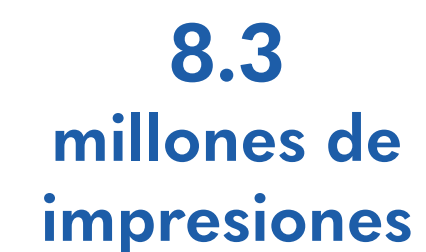
Como resultado adicional, durante el periodo de campaña se reportó una disminución en las denuncias por estafas informáticas, pasando de 388 casos en agosto a 328 en setiembre, según los datos del OIJ incluidos en el informe de resultados.

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



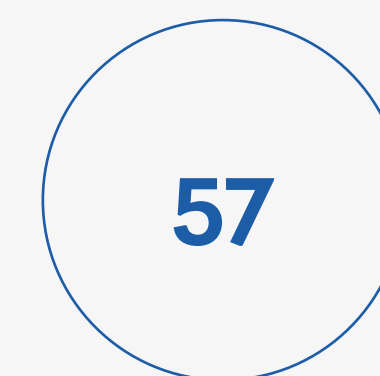
CAMPAMENTO DE NIÑOS: RAÍCES DEL FUTURO



PATINADA JUVENTUD EN ACCIÓN



HABILIDADES STEAM - NIÑOS Y NIÑAS



HABILIDADES STEAM - JÓVENES





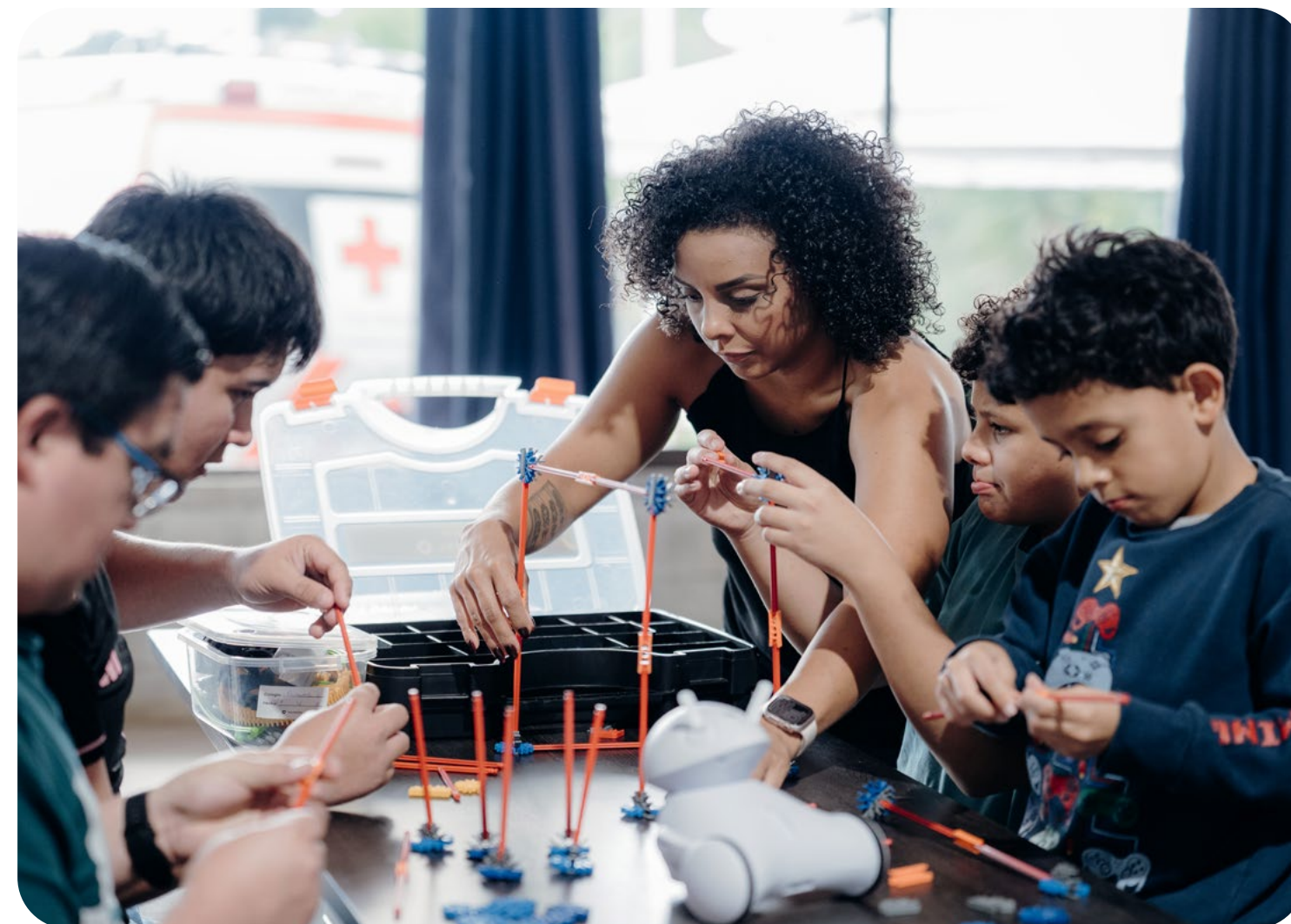
Estas iniciativas son clave para fortalecer la relación de las nuevas generaciones con el cooperativismo y prepararlas para entornos sociales, ambientales y tecnológicos en constante cambio.

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.





Coopecaja

Coopecaja

Coopecaja

2023



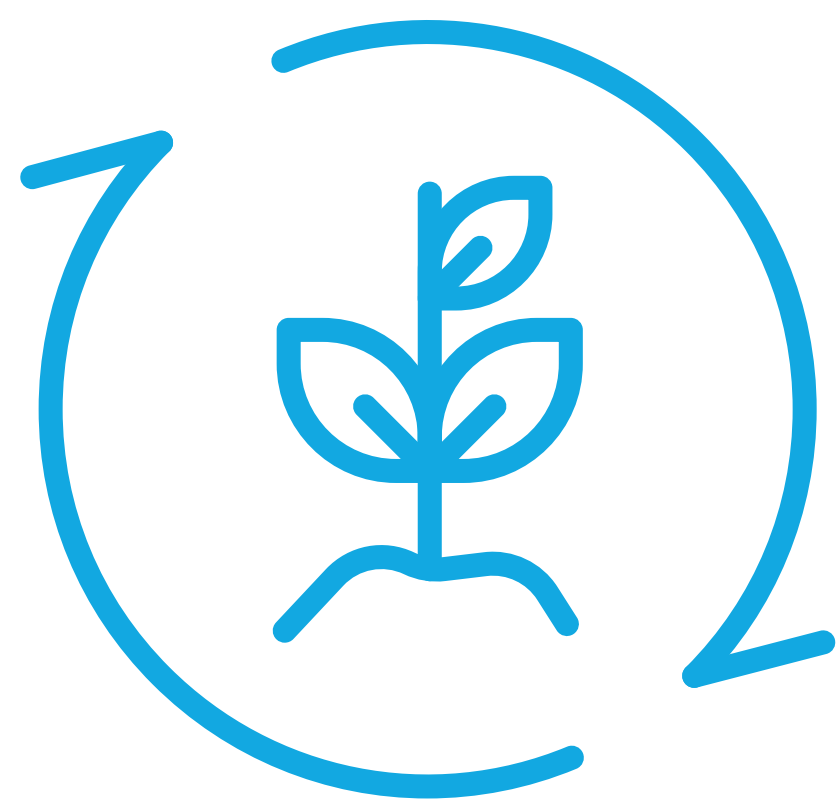
Dimensión

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

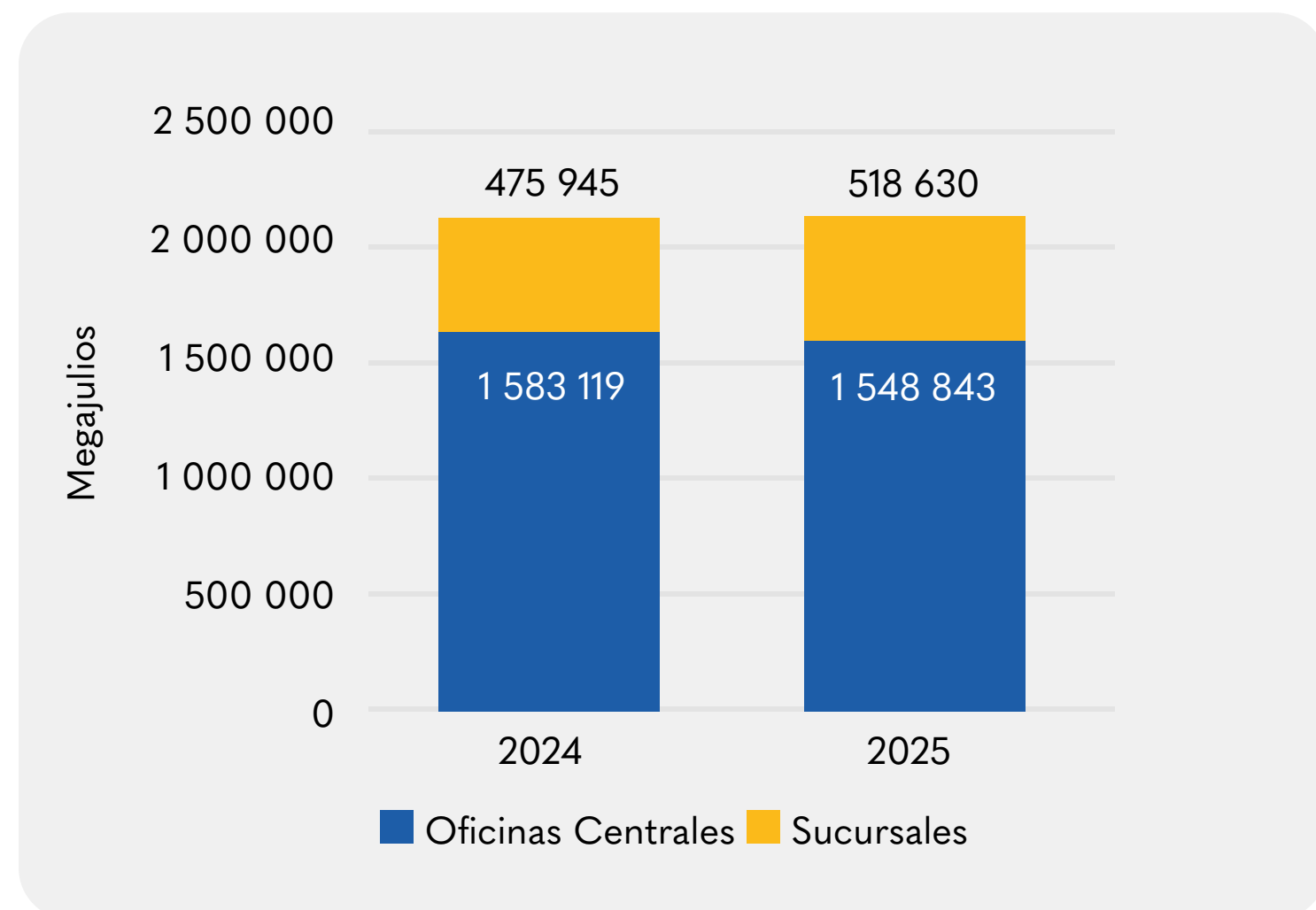
con las limitaciones actuales de la infraestructura de recarga para vehículos eléctricos en el país, la cual aún no permite cubrir con suficiente flexibilidad las necesidades de desplazamiento en distintas regiones.

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.

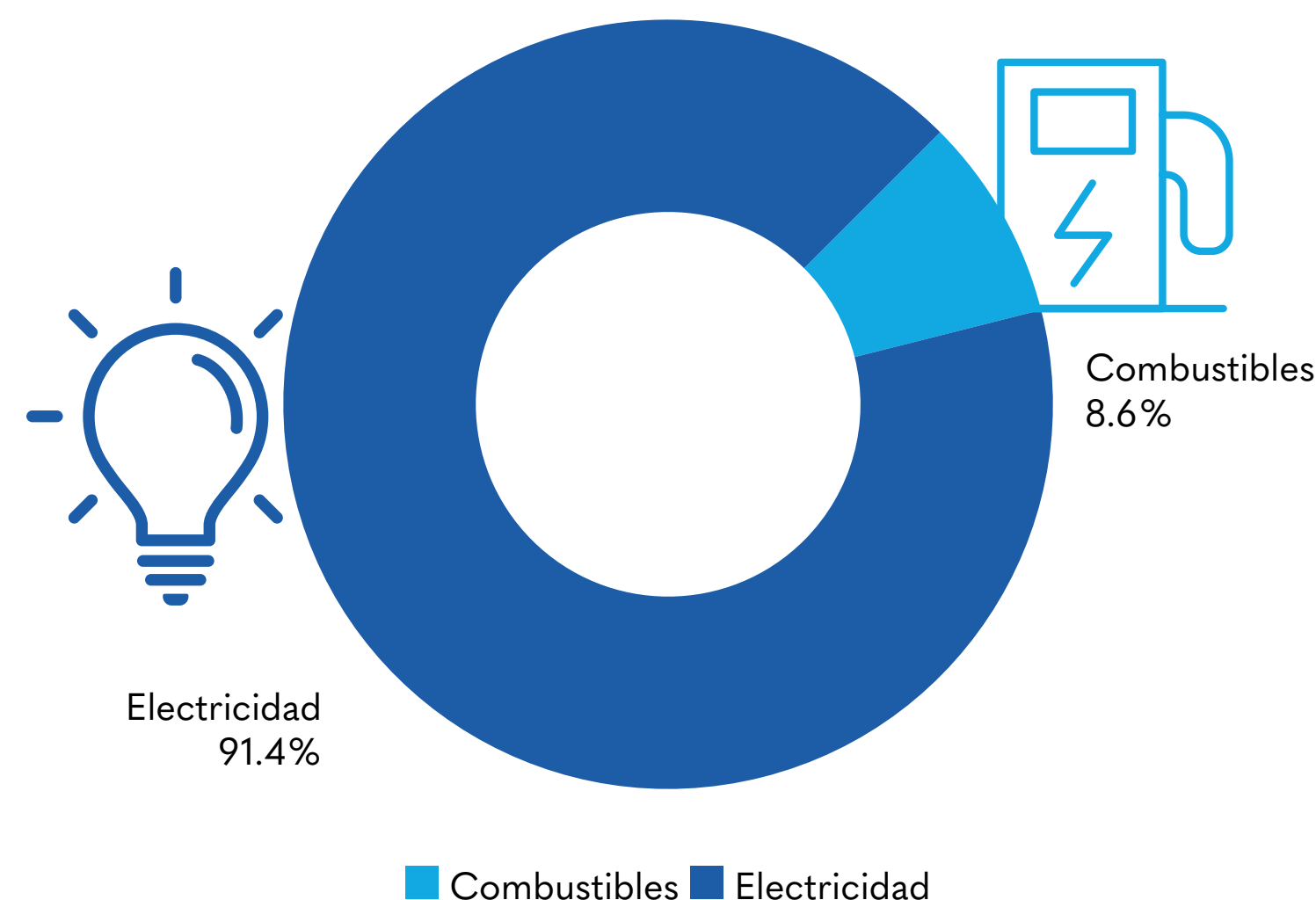
La distribución geográfica de estos puntos también nos representó retos operativos, ya que la mayoría se concentra en el Gran Área Metropolitana. Esta situación dificultó la planificación de rutas y tiempos de desplazamiento cuando debimos atender labores en zonas fuera de esa región. Ante este contexto, 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**



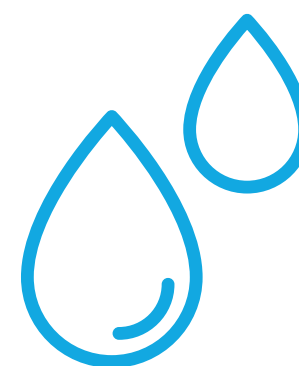


Consumo de agua

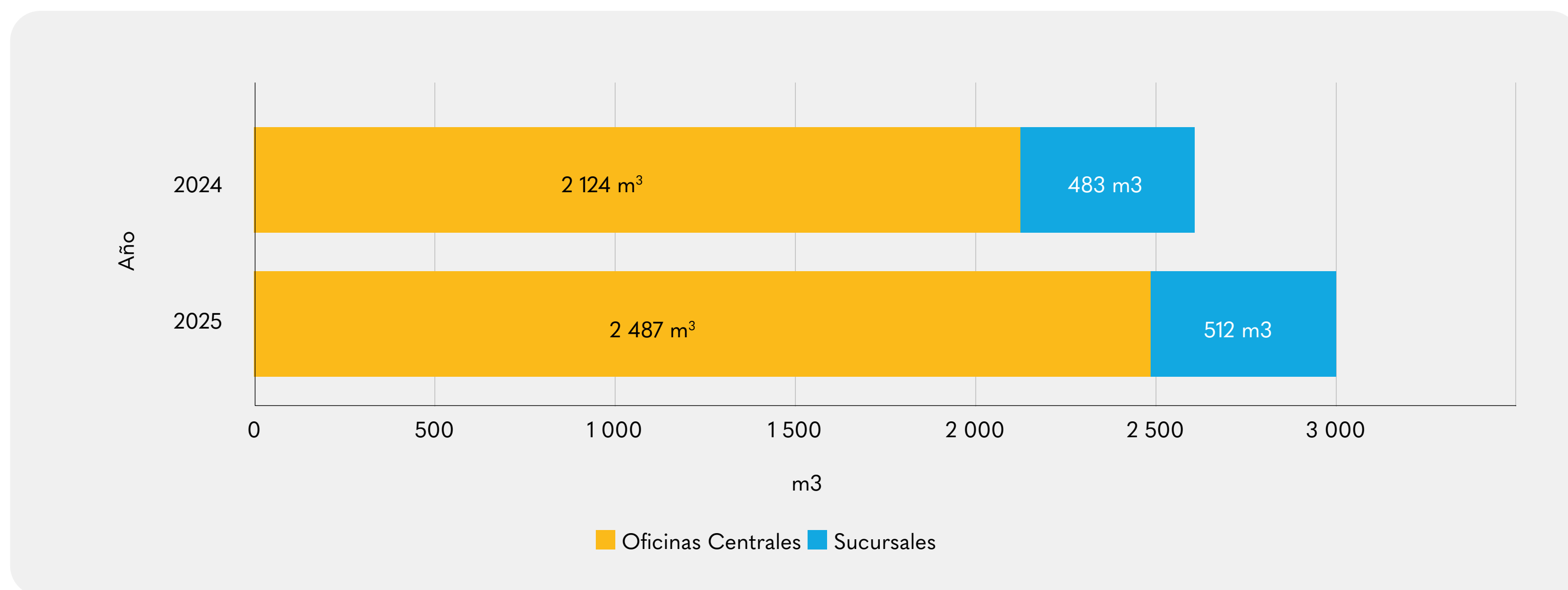
El seguimiento al consumo de agua nos permite evaluar el uso de este recurso en nuestras operaciones y orientar acciones que promuevan su aprovechamiento responsable.

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.

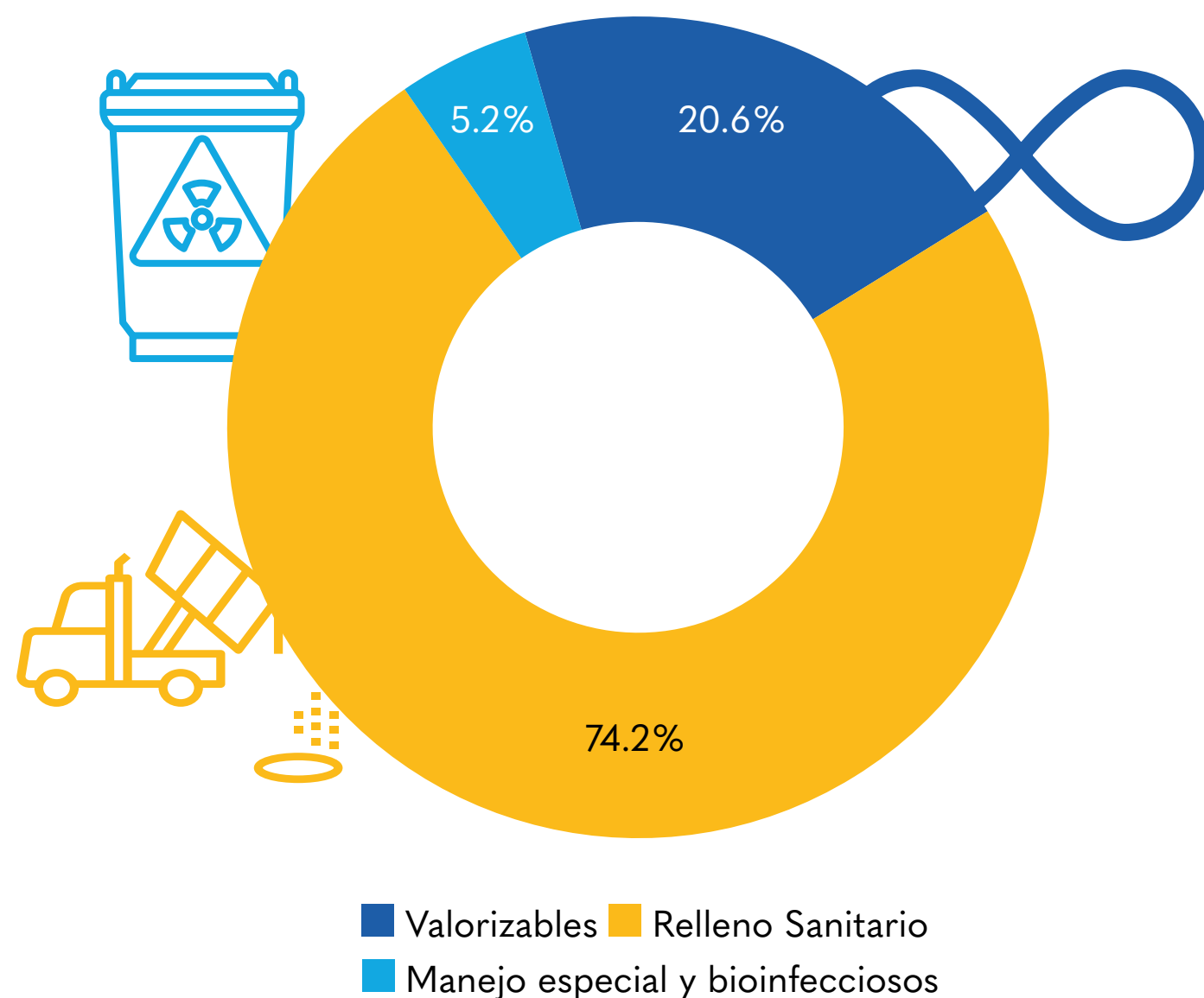
Durante 2025, logramos valorizar el 25.82 % de los residuos generados en nuestras operaciones, lo que representa un avance respecto al 20.94 % que reportamos en 2024. Este resultado refleja los esfuerzos que realizamos para fortalecer la separación adecuada de residuos y promover prácticas de gestión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

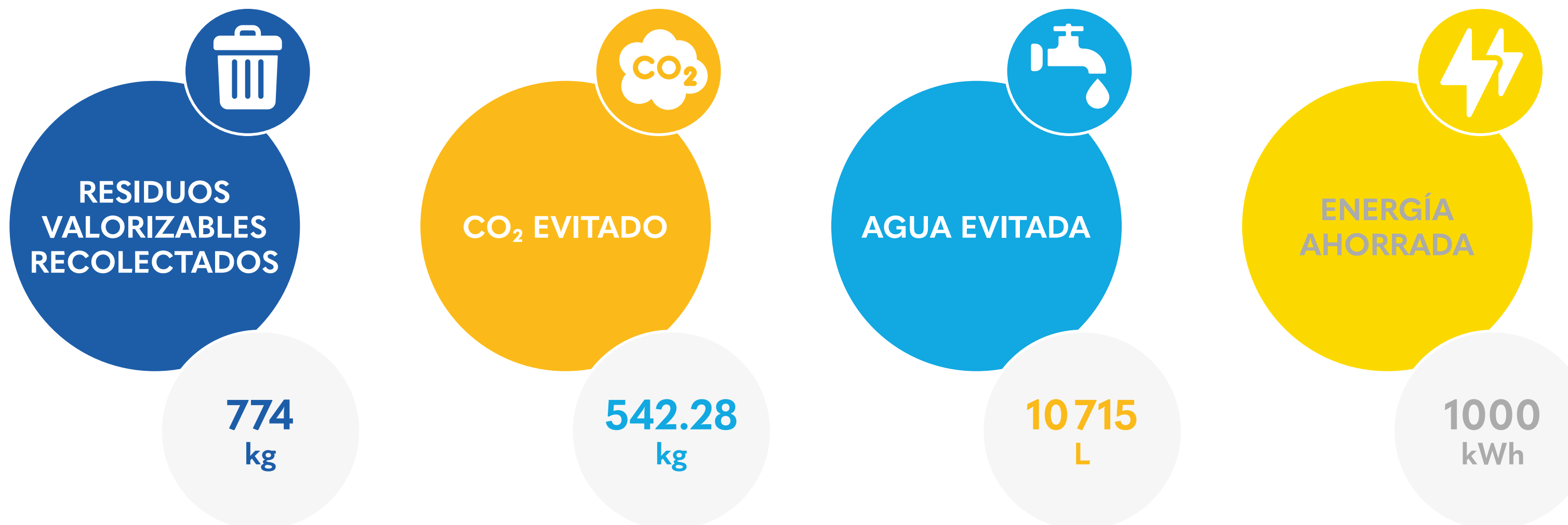
Estos resultados reflejan el impacto directo de la correcta disposición de residuos y su valorización mediante cadenas de reciclaje autorizadas.

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

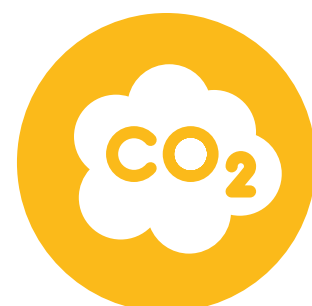
1.5
toneladas



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

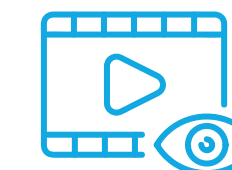


consumo responsable y bienestar animal. De esta manera, fortalecemos una cultura ambiental que trasciende nuestras oficinas y se proyecta hacia la comunidad.

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.

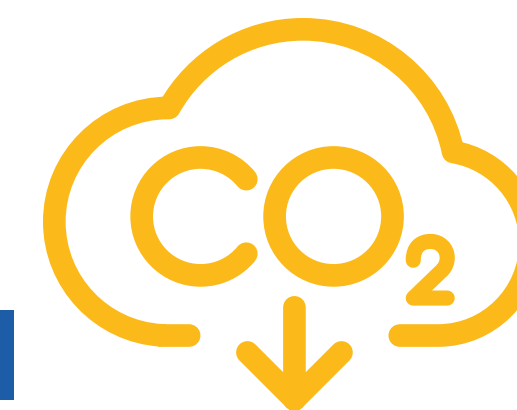
Específicamente, avanzamos en la recopilación de información sobre combustibles fósiles utilizados en viáticos y equipos de la cooperativa para el año base 2024, en la depuración y validación de registros para asegurar la trazabilidad y la coherencia metodológica, y en la consolidación de datos provenientes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

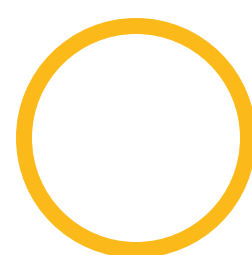
Las actividades ambientales de 2025 combinaron restauración ecológica, biorremediación hídrica y reforestación estratégica.

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.

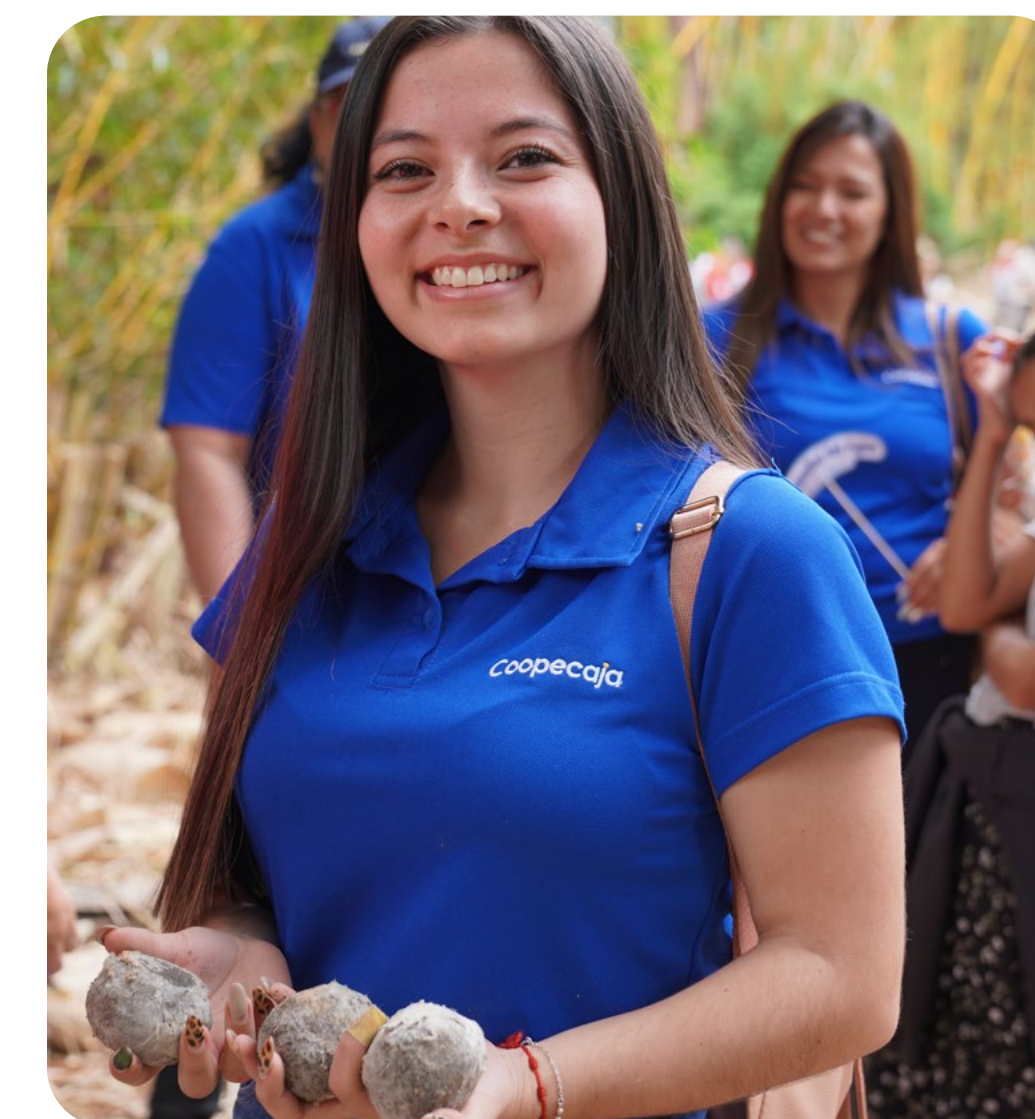
En total, elaboramos 5000 esferas de barro, las cuales fueron liberadas en el marco del Día Mundial del Agua en el Río Torres como acción de biorremediación para mejorar la salud del ecosistema hídrico.

**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

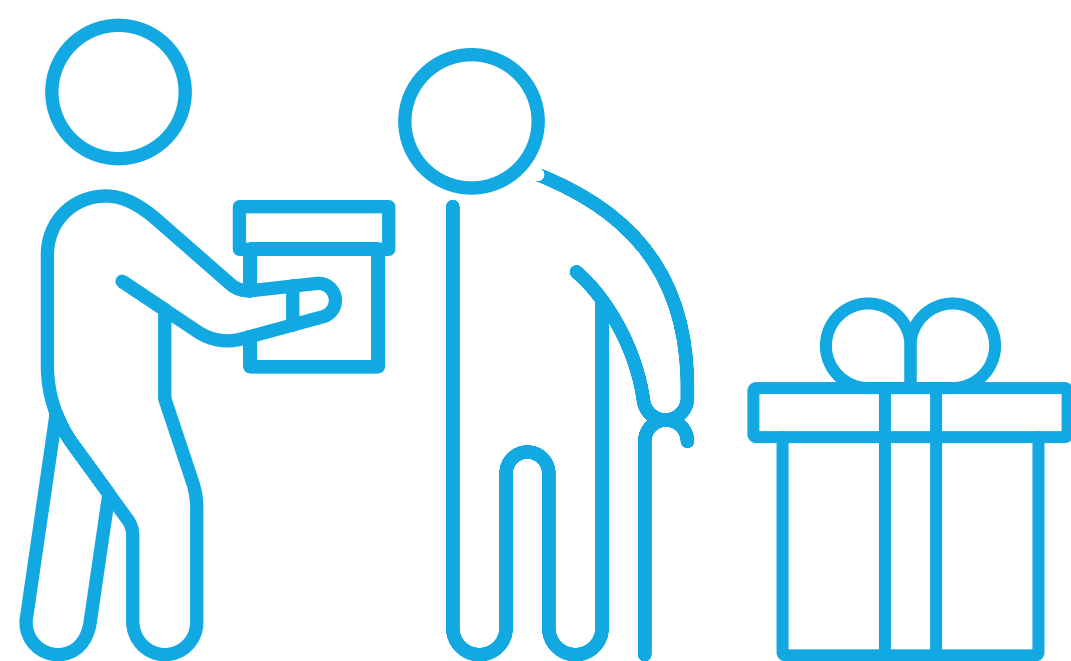
Actividad	Participantes	Horas
Banco de Alimentos I	29	174
Banco de Alimentos II	31	124
Total	60	298



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





Anexos



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
Superávit por revaluación de propiedades inmobiliarias		99 739 273	(753 098 162)
Ajuste por valuación inversiones al valor razonable con cambios en otro resultado integral		109 053 790	-
Ajuste por valuación de inversiones en respaldo de la reserva de liquidez		(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
Partidas 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)	(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	77
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	4
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	3
	2-23 Compromisos y políticas	14
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	14-18
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	67
	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	113
GRI 303: Agua y efluentes	303-5 Consumo de agua	114
	306-3 Residuos generados	115
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	115
GRI 306: Residuos 2020	306-5 Residuos destinados a eliminación	115
	401-1 Contrataciones de nuevos empleados	78
GRI 401: Empleo 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	80
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	81
GRI 404: Formación y educación 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	85
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	93
GRI 413: Comunidades locales 2016		

Más futuro

Web: coopecaja.fi.cr
Tel: 2542-1000
Email: info@coopecaja.fi.cr

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