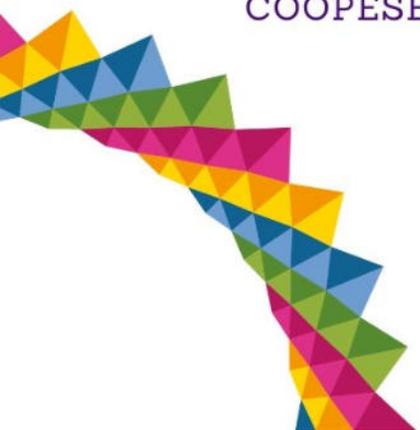


# Oscar Hidalgo Chaves

GERENTE GENERAL  
GRUPO FINANCIERO  
COOPESERVIDORES



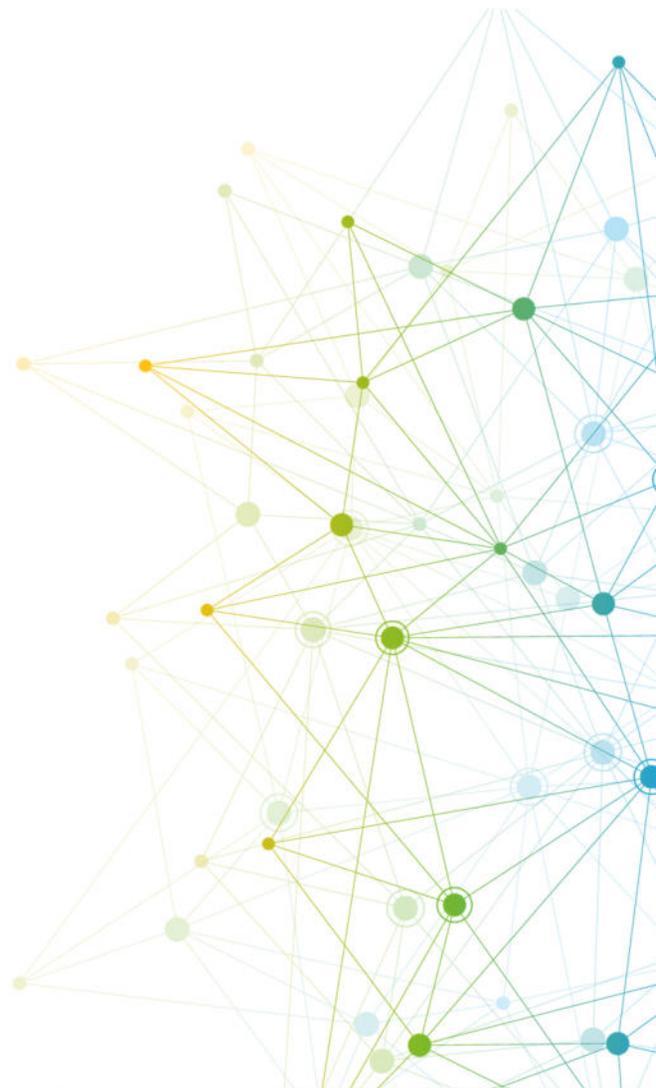


# EL COOPERATIVISMO COMO EJEMPLO DE INNOVACIÓN FINANCIERA: COOPESERVIDORES



# RUTA DE LA INNOVACIÓN CS

OSCAR HIDALGO  
GERENTE GENERAL CORPORATIVO  
CS GRUPO FINANCIERO



SOMOS GENTE  
AYUDANDO  
GENTE.

 **CS**  
COOPESERVIDORES



NUESTRO ENFOQUE

# BIENESTAR INTEGRAL DE LA GENTE

ECONÓMICO, SOCIAL Y AMBIENTAL CON UN MARCO  
DE RIESGOS PRUDENTE Y DE CONTROL INTERNO



SOMOS GENTE  
AYUDANDO  
GENTE.



CS  
COOPESERVIDORES

## NUESTRA ESTRATEGIA



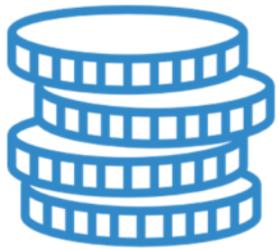
NUESTRA PROPUESTA DE VALOR

# DIGITAL SIMPLE INNOVADORA HUMANA



SOMOS GENTE  
AYUDANDO  
GENTE.

CS  
COOPESERVIDORES



# EJE ECONÓMICO



Somos la

**7** MA

**Cooperativa más grande de América Latina y el Caribe**, por volumen de activos totales en el ranking CAC de las 904 cooperativas más grandes de ahorro y crédito, a diciembre 2017, según DGRV.

## NUESTRA SOLIDEZ FINANCIERA

| Rubros                      | 2018    |
|-----------------------------|---------|
| ACTIVO TOTAL                | \$1,187 |
| CARTERA DE CRÉDITO          | \$833   |
| OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO | \$733   |
| PATRIMONIO                  | \$177   |
| EXCEDENTES PROMEDIO ANUAL   | \$11    |

\*CIFRAS EN MILLONES DE DÓLARES

# CRM

OMNICALIDAD

## CANALES DIGITALES

## CANALES FÍSICOS



ENGAGEMENT



**COOPESERVIDORES.COM**

CS EN LÍNEA    CS C    IAT EN LÍNEA

**GENTEAYUDANDOGENTE.COM**

**DISRUPTIVO.CR**



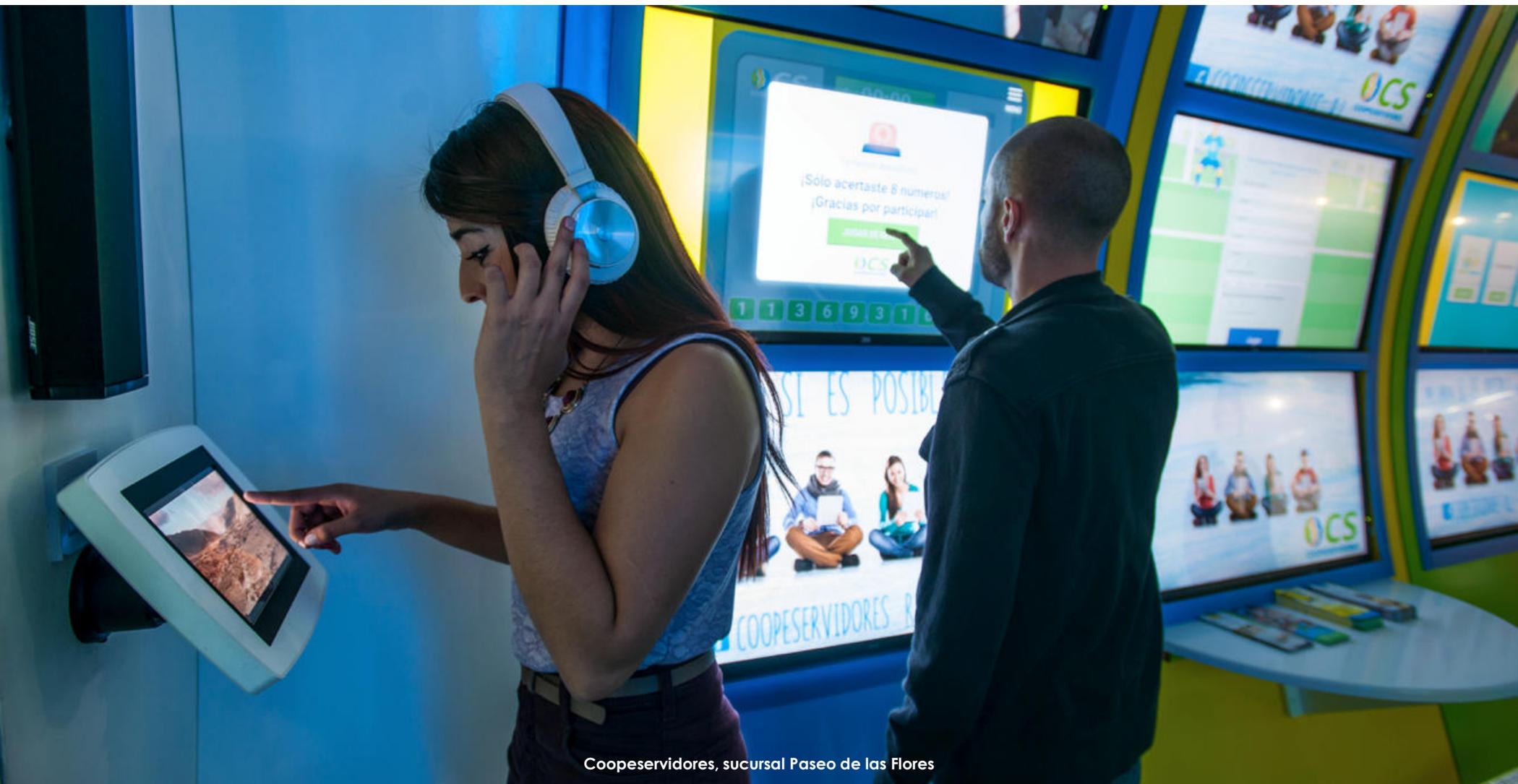
**\* OPCIÓN DE INICIO CON  
BIOMETRÍA FACIAL**

CS MÓVIL



SOMOS GENTE  
AYUDANDO  
GENTE.

 **CS**  
COOPESERVIDORES



Coopeservidores, sucursal Paseo de las Flores

SOMOS GENTE  
AYUDANDO  
GENTE.

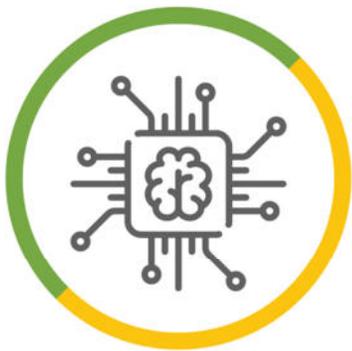




Coopeservidores, sucursal Paseo de las Flores

SOMOS GENTE  
AYUDANDO  
GENTE.





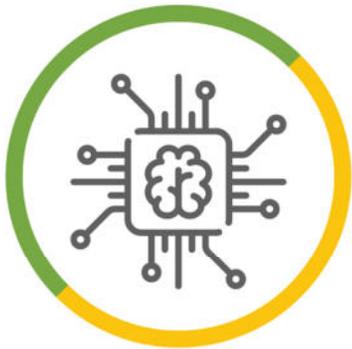
**DISPOSITIVOS  
INTELIGENTES**



**Experto Virtual**

**SOMOS GENTE  
AYUDANDO  
GENTE.**

**CS**  
COOPESERVIDORES



DISPOSITIVOS  
INTELIGENTES

## Cajeros Inteligentes



## Kioskos Virtuales



SOMOS GENTE  
AYUDANDO  
GENTE.

  
COOPESERVIDORES

## ASISTENTE VIRTUAL APOLO





GESTIÓN BASA EN DATOS

# ORGANIZACIÓN DATA DRIVEN

CULTURA DE INNOVACIÓN



# NOVA



INNOVATHON  
By NOVA



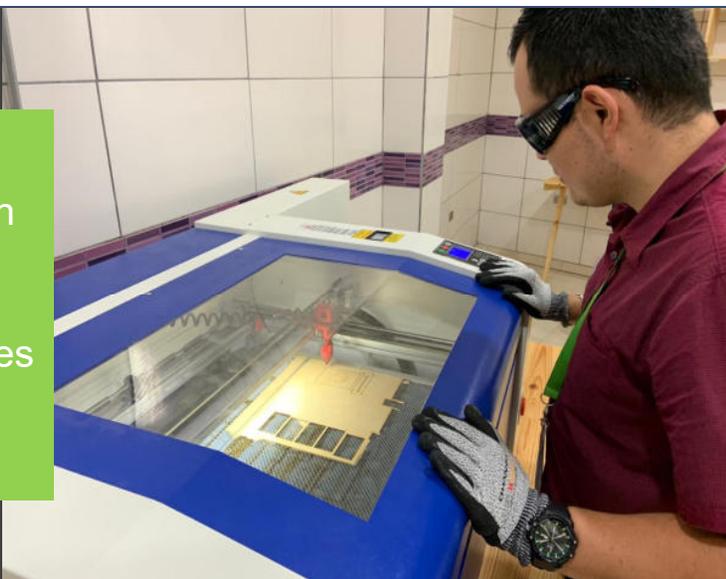
IDEA  
By NOVA

## NUESTRO CENTRO DE INNOVACIÓN



NOVA HUB  
by CS

**Maker Space**  
Materialización  
de ideas en  
productos  
mínimos viables  
y prototipos.



*Grandes ideas*



**Cámara de Gessel**  
Validación de  
productos y  
servicios 100%  
monitoreada en  
video y audio.

**Zona  
Emprendedora**  
Espacios de  
trabajo  
colaborativo  
para startups.

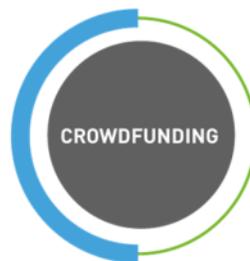


**Co-work**  
Convergencia  
de diferentes  
comunidades  
para negociar,  
crear talleres,  
actividades y  
conferencias.



INNOVACIÓN ABIERTA

# Alianzas Co-Creación



Financiamiento para  
pymes tecnológicas  
**BCIE**



Asistente virtual  
**IMPESA**



Descuento de facturas  
**MASTERZONE**



# EJE SOCIAL

## PROGRAMAS SOCIALES



- Programa Educación Financiera de CS.
- Busca mejorar la calidad de vida de las personas.
- Utiliza diferentes metodologías de Educación Financiera para procurar el bienestar del asociado.



- Alianza público-privada entre:
  - Coopeservidores
  - Fundación Paniamor
  - CEN CINAI
  - AED
- Busca sentar las bases de la educación financiera en niños de 3 a 6 años en riesgo social.
- **17.000 niños capacitados anualmente.**

## ALIANZA CON FUNDACIÓN BIÓNICA



### *Alianza Fundación Bionica*

- Tiene como objetivo elaborar prótesis en impresión 3D personalizadas para personas en vulnerabilidad social que no puedan costearlas.
- Las prótesis se elaborarán en el MakerSpace del Nova Hub

 **Fundación Bionica**  
para la Investigación y el Desarrollo Biomédico

## ALIANZA CON FUNDACIÓN BIÓNICA





# EJE AMBIENTAL

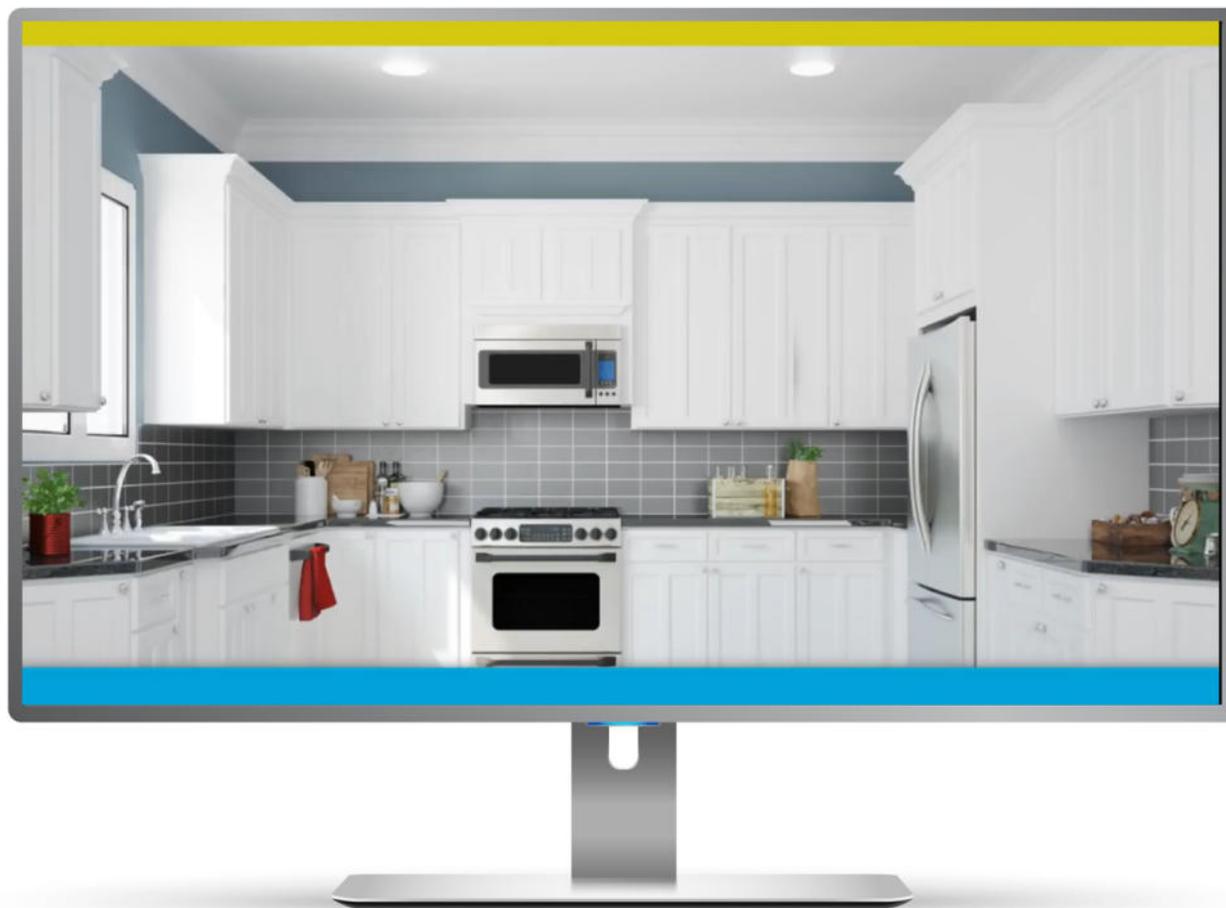
## MOVILIDAD SOSTENIBLE



SOMOS GENTE  
AYUDANDO  
GENTE.

 **CS**  
COOPESERVIDORES

## HOGAR AZUL



SOMOS GENTE  
AYUDANDO  
GENTE.

 **CS**  
COOPESERVIDORES

## PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



SOMOS GENTE  
AYUDANDO  
GENTE.

# NUESTRO APORTE A LA ECONOMÍA

Durante el 2018, el aporte a la economía costarricense superó los \$22.961 millones de colones, por medio de las siguientes contribuciones:



Durante el 2018, COOPESERVIDORES contó con **200 PROVEEDORES** locales permanentes.

## DISTRIBUIDOS EN:



**PRODUCTOS**  
11%

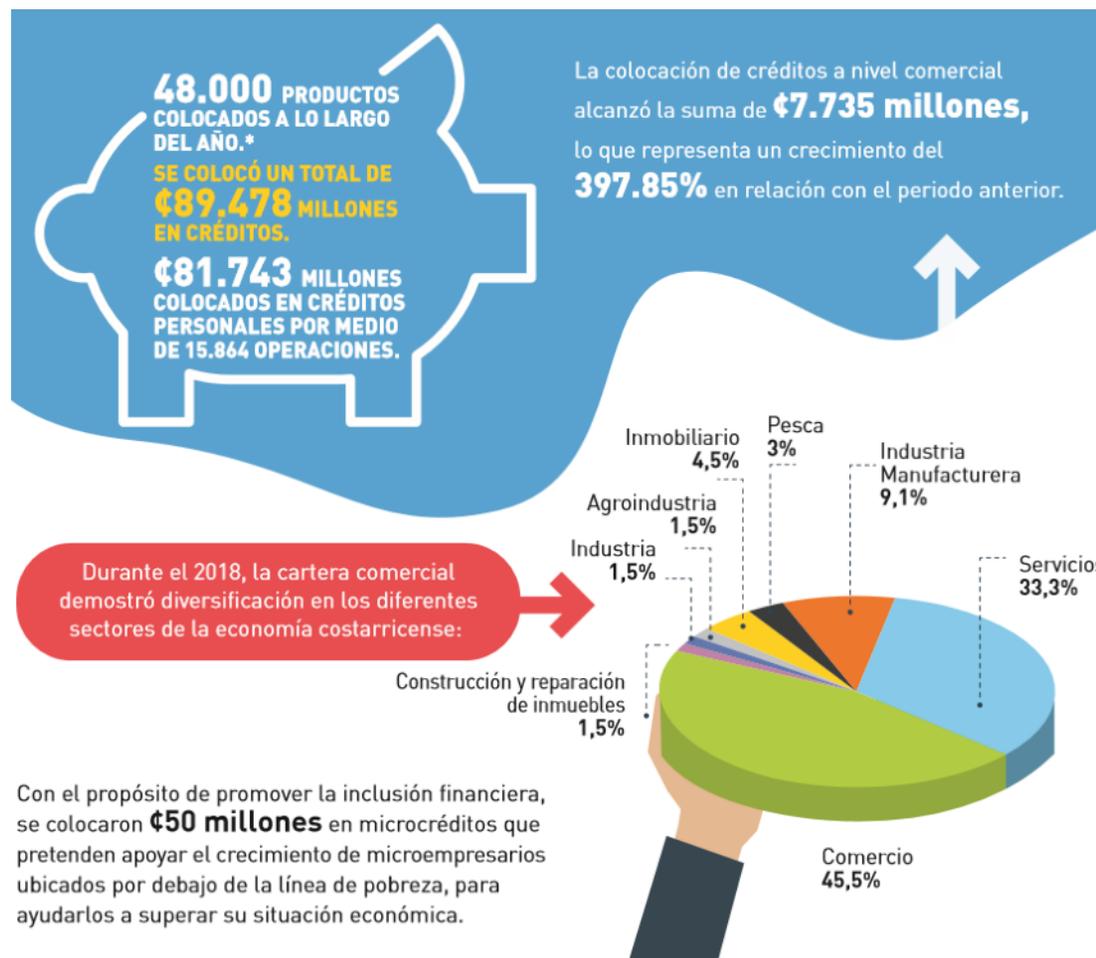


**SERVICIOS**  
89%

Su fuerza laboral está conformada por **692** colaboradores, de los cuales **52%** son mujeres y 13% laboran en zonas rurales.

Durante el 2018, CS contrató un total de **191** colaboradores, de las cuales **50,3%** fueron mujeres.

## OPORTUNIDADES FINANCIERAS



# OPORTUNIDADES FINANCIERAS

La oferta de productos financieros pasivos de CS posibilita a sus asociados

## ENFRENTAR IMPREVISTOS Y AHORRAR

para atender necesidades en el mediano y largo plazo.



La cartera de ahorro incrementó en

**₡29 MIL MILLONES**

gracias a los rendimientos ofrecidos sobre el ahorro.



Al conformarse como el **CS GRUPO FINANCIERO, COOPESERVIDORES** se convirtió en un actor aún más relevante en el sector financiero costarricense, gracias a su oferta de productos complementarios.

**172.460**

productos de seguros y planes de asistencia colocados.



Se colocaron **2.680** tarjetas de crédito.



Se colocaron **₡7.676 MILLONES Y \$1.6 MILLONES** en soluciones de vivienda.

## NUESTRO APOORTE A LA SOCIEDAD



### EDUCACIÓN FINANCIERA

**2.372 PERSONAS**  
capacitadas mediante charlas.

Se impulsó la aplicación de la guía formativa en competencias socioeconómicas para adultos en **20 CENTROS** CEN-CINAI.

### DESARROLLO COLABORADORES

Cada colaborador recibió en promedio **30 HORAS** de capacitación durante el 2018.

### AYUDAS SOLIDARIAS

**₪159 MILLONES** distribuidos entre **1.600 ASOCIADOS**.

**1142 AYUDAS** de bienestar social por hechos como desastres naturales, enfermedades o situaciones económicas difíciles.

**506** ayudas económicas estudiantiles.

### VOLUNTARIADO

Los colaboradores de CS aportaron **1.007 HORAS** de voluntariado en actividades ambientales, de educación financiera y de salud.

LANZAMIENTO DE HOGAR AZUL, UNA WEB APP PARA LLEVAR EL REGISTRO DE LOS INDICADORES AMBIENTALES DEL HOGAR Y REDUCIR EL CONSUMO DE AGUA, ENERGÍA Y COMBUSTIBLE.

# SOMOS



Top 10 de las empresas  
con mayor Responsabilidad Social en Centroamérica



# SOMOS



Bandera Azul Ecológica  
COSTA RICA / CAMBIO CLIMÁTICO



FitchRatings

PROGRAMA A LA  
EXCELENCIA

SOMOS GENTE  
AYUDANDO  
GENTE.



## NUESTRO APOORTE A LOS ODS



### EDUCACIÓN DE CALIDAD

- 2.372 personas capacitadas con charlas de educación financiera.
- Aplicación móvil gratuita para control de las finanzas: Mi Cash.
- Impulso a la Reforma Nacional de Matemática con el MEP y otros aliados.



### TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

- Fuerza laboral de alrededor de 700 colaboradores a diciembre del 2018.
- Desarrollo del Proyecto Calle Infinito.
- Licencia Great Place to Work.
- Más de 106.000 asociados beneficiados a lo largo del país gracias al modelo cooperativo (excedentes, tasas competitivas y beneficios).



### ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

- Aplicación de la guía formativa en competencias socioeconómicas para personas adultas en 20 establecimientos del CEN-CINAI, a través del programa Recreando Valor.
- Impulso a Reforma de Matemáticas.



## NUESTRO APOORTE A LOS ODS



### REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

- Ayudas solidarias a 1.670 asociados.
- Cumplimos con un total de 1.007 horas de voluntariado.
- Desarrollo del programa **Impulso** que busca la prevención del sobreendeudamiento de nuestros asociados.



### PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

- Reducción del consumo de electricidad por colaborador en un 3,2% con respecto al año 2017.
- 20.939,26 Kg de residuos gestionados adecuadamente durante el 2018.



### ACCIÓN POR EL CLIMA

- 5 años de contar con la certificación Carbono Neutral.



# SOMOS



**UNEP**  
FINANCE  
INITIATIVE

PRINCIPLES FOR  
**RESPONSIBLE**  
**BANKING**

## BANCA RESPONSABLE



**SOMOS GENTE  
AYUDANDO  
GENTE.**

