



financoop

Generamos oportunidades

para crecer juntos.

Memoria de
Sostenibilidad
2025

**Capítulo 1: Somos Financoop**

Mensaje de presidencia
Mensaje de la gerencia
Nuestra trayectoria
Cultura organizacional
Comunicación con actores relevantes
Despliegue y cumplimiento estratégico
Acerca de esta memoria

**Capítulo 2: Nuestro liderazgo**

Buena Gobernanza
Transparencia y conducta responsable
Gestión integral de riesgos
Compromiso institucional con el Desarrollo sostenible
Reconocimientos y alianzas

**Capítulo 3: Nuestra prosperidad**

Sostenibilidad económica y continuidad del negocio
Portafolio de productos y oferta de servicios
Cultura de servicio, experiencia del cliente y comunicación
Proveedores y adquisiciones responsables
Innovación y transformación digital
Seguridad de la información y protección de datos

**Capítulo 4: Nuestro gente**

Datos y desempeño
Crecimiento y desarrollo del talento
Bienestar laboral y calidad de vida
Diversidad e inclusión

**Capítulo 5: Nuestro compromiso social y con el planeta**

Desarrollo y bienestar comunitario
Acceso financiero para todos
Compromiso ambiental
Financiamiento sostenible

**Capítulo 6: Índice de indicadores GRI**

01. Somos Financoop



Mensaje de la Presidencia

GR 1-22

"Para nosotros, como parte del órgano de gobierno de Financoop, es de suma importancia integrar la sostenibilidad como eje estratégico transversal para impulsar el desarrollo del sistema financiero popular y solidario, consolidando un modelo de gestión que articule resultados financieros, de impacto social y responsabilidad ambiental."

Como presidente del Consejo de administración, me complace presentar esta Memoria de sostenibilidad, elaborada bajo lineamientos internacionales, basados en estándares del Global Reporting Initiative (GRI), y otros marcos de referencia que fortalecen nuestro compromiso con la transparencia, la rendición de cuentas y la generación de valor sostenible para nuestras asociadas.

Durante el periodo 2025, hemos consolidado avances significativos en el fortalecimiento de la gobernanza institucional, promoviendo una gestión basada en principios de ética, integridad y transparencia. Esta enfoque ha permitido robustecer los procesos de toma de decisiones, garantizando que respondan a criterios técnicos, responsables y alineados con los intereses de nuestras asociadas y del sector financiero popular y solidario.

Desde el buen gobierno se ejerció un rol activo y estratégico para la institución, asegurando el cumplimiento normativo, la supervisión pertinente del desempeño financiero y la adecuada gestión de riesgos en un entorno caracterizado por alta liquidez y dinamismo del crédito. La evaluación continua de indicadores, el seguimiento a los planes operativo y estratégico con un cumplimiento superior al 97 % y la aprobación de estados financieros auditados sin salvedades, evidencian una gestión sólida, prudente y orientada a resultados.

Además, promovimos una participación democrática de las entidades socias, alcanzando altos niveles de asistencia en los espacios de decisión, lo que fortaleció la legitimidad institucional y la transparencia. De igual forma, la ausencia de reclamos y contingencias relevantes durante el periodo refleja la solidez de los procesos internos y la confianza depositada en nuestra administración.



Los resultados se ven reflejados especialmente en el progreso de las capacidades de nuestras cooperativas y mutualistas a través de nuestro programa de fortalecimiento, que ha favorecido el desarrollo del conocimiento de cientos de colaboradoras, y ha aportado a una mayor inclusión financiera mediante el acceso a productos y servicios que contribuyen a mejorar las condiciones de vida de miles de personas.

Reafirmamos nuestro compromiso de continuar impulsando una gestión responsable, transparente y orientada al desarrollo sostenible, comprometidos de que el fortalecimiento institucional, el buen gobierno y el trabajo conjunto son pilares fundamentales para construir un futuro más inclusivo, resiliente y equitativo para nuestras asociadas y para el país.

Con afecto,
Fabian Luleles
Presidente del Consejo de administración

Mensaje de la Gerencia

GR 2-22

"Con mucho orgullo, presentamos a nuestros grupos de interés nuestra 4ta. Memoria de Sostenibilidad, una muestra de transparencia, gestión institucional y enfoque hacia el desarrollo sostenible".

El ejercicio 2025 fue un año de consolidación y propósito para Financoop. En un entorno marcado por la recuperación moderada de la economía ecuatoriana con un crecimiento del PIB del 3,7 % y reservas internacionales en récord histórico de \$8.700 millones el Sistema Financiero Popular y Solidario creció un 12,3 en activos, alcanzando \$31.563 millones y ratificando su posición como segundo actor del sistema financiero nacional y principal articulador del microcrédito en el país.

Al cierre del ejercicio, Financoop alcanzó activos totales de **\$758,9 millones**, superando en un 15,3 % al año anterior, con un resultado positivo de \$2,4 millones, un ROE del 5,3 % y una morosidad del 0 %. Estos indicadores se tradujeron en la obtención de la calificación de riesgo **AAA** por parte de Pacific Credit Rating, la más alta otorgada a una entidad del sector financiero popular y solidario en el Ecuador, consolidando la credibilidad y fortaleza institucional que nos distingue. El Plan Estratégico 2023-2025 se cumplió en un **97,33 %**, evidencia de la disciplina en la ejecución y la capacidad de anticiparnos a los desafíos del entorno.

El 2025 marcó un punto de inflexión en nuestra estrategia de sostenibilidad. Consolidamos dos instrumentos de impacto concreto: la **Línea de crédito verde**, que canaliza financiamiento hacia proyectos de agricultura sostenible, gestión hídrica y eficiencia energética, y la **Línea de crédito mujer**, orientada a la inclusión financiera con perspectiva de género en fortaleza niñas. Ambos productos son fruto del aprendizaje acumulado a través del Proyecto de Finanzas Verdes e Inclusivas con la Cooperación Alemana (GIZ) y del Proyecto de Emprendimiento Rural con Cresol SA de Brasil, en el que formamos a más de 380 agricultores y 353 personas en inclusión financiera, adaptación al cambio climático y prácticas productivas sostenibles.

Un hito del periodo es el avance significativo en la estructuración del **primer Bono Social de Género**, con emisión programada para 2026 por un total \$20 millones y la continua gestión para movilizar hacia FINANCOOP recursos con propósito hacia el

empoderamiento económico de mujeres y los sectores más vulnerables atendidos por nuestros asociados.

A través del **Programa Bercoop 3.0**, desarrollado en alianza con Cresol SA, la Agencia Francesa de Desarrollo (AFD) y Agronord de Bélgica, certificamos a más de **1.500 líderes y mandos medios** del sector cooperativo en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato e Ibarra. Adicionalmente, brindamos acompañamiento especializado a 38 cooperativas y formamos a más de 225 representantes en finanzas sostenibles, gestión de riesgos, gobernanza institucional y transformación digital.



Al cierre del año, 22 cooperativas operaban en nuestra plataforma **Cooperativo Digital 2.0**. Procesamos más de 210 millones de transacciones por \$2.350 millones, y el portafolio Modernbank registró 1,6 millones de transacciones con una facturación de \$317,6 millones. La digitalización que impulsamos no es únicamente eficiencia operativa, es inclusión financiera en tiempo real, llevando servicios a socios en zonas rurales a través de acompañamientos solidarios, banca móvil, de bonobank digital y pagos QR.

De cara al próximo periodo, somos conscientes de que el entorno presenta nuevos desafíos: desaceleración económica, presión sobre márgenes financieros del sector y mayores retos en la calidad de cartera. Sin embargo, la solidez que hemos construido nos posiciona para enfrentar estos desafíos con responsabilidad y visión de largo plazo. Las prioridades estratégicas son la emisión del Bono Social de Género y la diversificación del fondo internacional, la profundización de la estrategia de finanzas sostenibles en nuestros asociados, la consolidación de la transformación digital y la ampliación de la oferta de desarrollo de capacidades, todo ello al servicio de un propósito que no cambia: **fortalecer el Sector Financiero Popular y Solidario para que siga siendo motor de inclusión, desarrollo y bienestar colectivo.**

Dr. María Buitrago

Dr. María Buitrago
Gerente





Nuestra trayectoria

La Caja Central de Crédito Cooperativo Financoop fue creada en junio de 1998 por iniciativa de Harold Spidel y el Dr. Mario Bautista, quienes impulsaron un proyecto que reunió a 10 cooperativas de ahorro y crédito para conformar una sola entidad, con un capital inicial de \$ 7.500. Posteriormente, el 27 de agosto de ese mismo año, obtuvo su reconocimiento legal mediante el Acuerdo Ministerial No. 02343. Durante los últimos 25 años, nos hemos consolidado como un actor estratégico del sector cooperativo y mutualista en Ecuador.

El compromiso que mantenemos con el progreso socioeconómico de las cooperativas afiliadas se evidencia en la incorporación de tecnología avanzada para plataformas de pagos y servicios, así como en la aplicación de metodologías adecuadas para la gestión de riesgos propias del sistema financiero. Además, nuestro accionar se rige por dos pilares fundamentales: la subsidiariedad, que orienta su gestión exclusivamente hacia cooperativas de ahorro y crédito de primer nivel, y la transparencia, sustentada en una administración técnica eficiente.

Por otra parte, toda la gestión institucional está basada en nuestra filosofía empresarial:



Misión

Servirnos a nuestras socias como un mecanismo de financiamiento y mitigación de riesgo de liquidez, brindando productos financieros especializados, promoviendo economías de escala que apuritan a su sostenibilidad y competitividad.



Visión

Al 2025 seremos reconocidas por nuestras socias como un aliado estratégico de apoyo para su sostenibilidad y crecimiento, impulsor de las finanzas sustentables, la innovación y transformación digital, con una sólida estructura financiera.



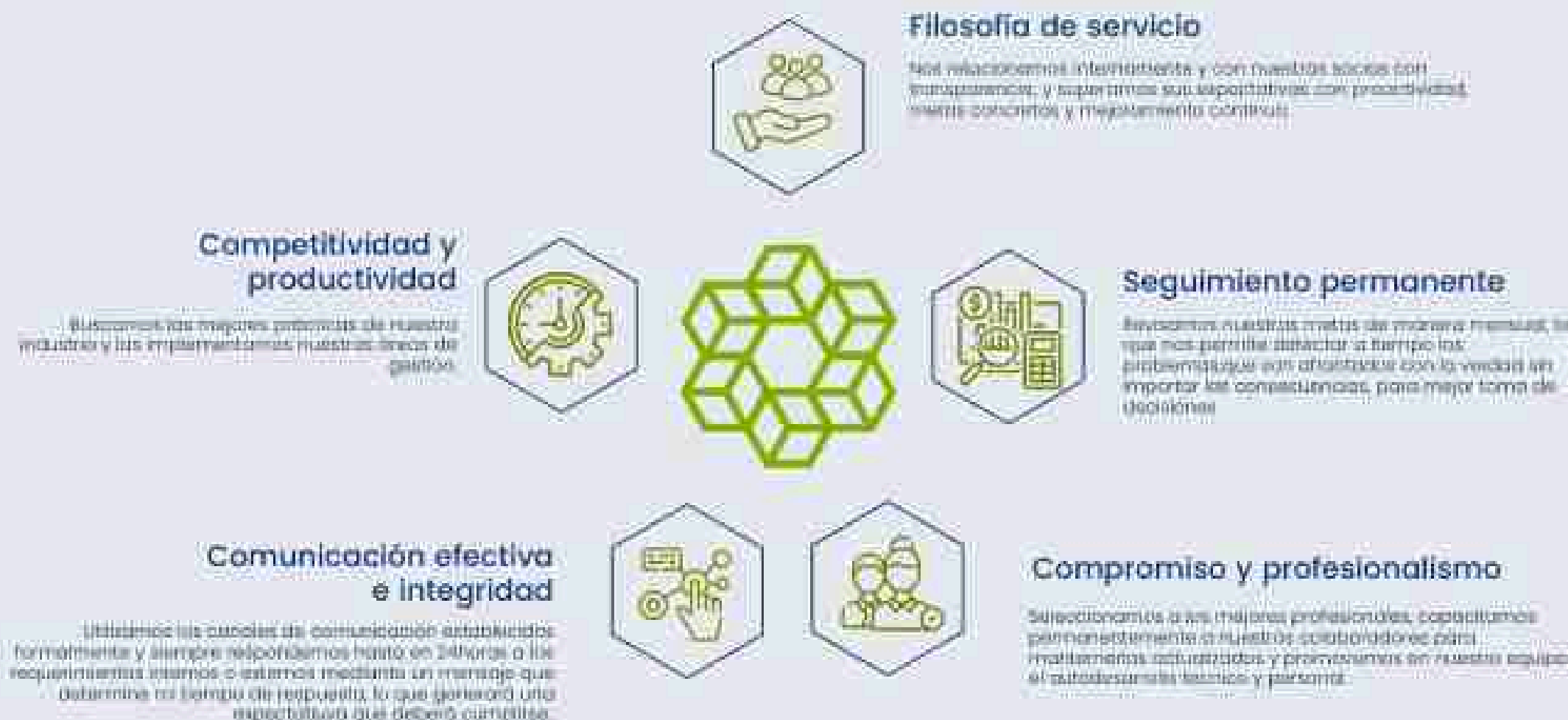
Propósito

Contribuir al crecimiento y desarrollo socioeconómico del Sector Financiera Popular y Solidaria, siendo un actor clave de integración e innovación.



Cultura organizacional

GRI 2-22



Comunicación con actores relevantes

GR 2-19

Relación con entidades socias

Como principal grupo de interés, la estrategia comunicacional se orientó a garantizar un flujo permanente de información relevante, enfocada en la difusión de productos y servicios financieros, el acompañamiento en proyectos de finanzas sostenibles e inclusión y la convocatoria a programas de fortalecimiento. Se priorizó una comunicación cercana y oportuna.



Organismos de Control

La comunicación se caracterizó por ser caracterizó por el uso de oficios, documentación formal, priorizando el cumplimiento normativo, la transparencia institucional y la participación en espacios de articulación sectorial.

Comunidad y público en general

La comunicación hacia este grupo se orientó a impulsar el rol del sistema popular y solidario en la inclusión financiera y el desarrollo sostenible, mediante contenidos accesibles que promuevan la educación financiera y el reconocimiento del impacto social y económico del sector.

Organismos aliados nacionales e internacionales

La relación comunicacional con aliados estratégicos se centró en la coordinación, cooperación en programas y proyectos, y la visibilización de resultados. Esta relación se sustentó en principios de colaboración, transparencia y orientación a resultados.

Colaboradores

Cuidamos la relación con nuestro equipo de trabajo utilizando de acuerdo a la necesidad medios formales de comunicación como oficios, comunicados o medios menos formales como comunicaciones por Whatsapp, con el objetivo de mantener una comunicación cálida y directa.

Canales de relacionamiento



Página web Institucional

La relación comunicacional con canales estratégicos se centró en la coordinación, cooperación en programas y proyectos, y la sistematización de resultados. Este relacionamiento se sustentó en principios de colaboración, transparencia y orientación a resultados.



Boletines Informativos

Herramienta estratégica para informar a los socios las principales actividades desarrolladas, con contenido de valor de resultados financieros, análisis sectorial que con una información oportuna permite una adecuada toma de decisiones.



Facebook

Plataforma enfocada en la difusión de actividades institucionales y el fortalecimiento del relacionamiento con la comunidad promoviendo una comunicación más cercana y accesible.



Visitas a socias

Mecanismo de impacto relacional que permite identificar necesidades, fortalecer vínculos y acompañar los procesos de desarrollo de las cooperativas.



LinkedIn

Canal orientado al posicionamiento institucional y técnico, dirigido principalmente a profesionales, directivos y actores del sistema financiero popular y solidario.



Eventos, talleres y programas de capacitación

Espacios clave para la interacción directa con las instituciones socias, identificados la fortalecimiento de capacidades y la generación de conocimiento.



Mesas de trabajo y espacios de articulación

Facilitar el intercambio de experiencias, la construcción conjunta de situaciones y el fortalecimiento del sector.





Enfoque de gestión comunicacional

- **La implementación**
de la estrategia comunicacional dirigida a los distintos grupos de interés
- **La generación**
de contenido técnico y de valor para el sector
- **El fortalecimiento**
institucional y la relación con las cooperativas
- **La promoción**
de principios de transparencia, sostenibilidad e inclusión financiera



Despliegue y cumplimiento estratégico

GR 2-24

El seguimiento y evaluación del cumplimiento del Plan estratégico 2022-2025 y el Plan operativo 2025 de Financoop nos proporcionan una visión detallada del progreso en la consecución de los objetivos estratégicos y tácticos, del campo de la ejecución de los proyectos y las acciones planificadas para el respectivo periodo.

Los resultados del Plan operativo anual han sido medidos y evaluados mediante herramienta llamada de planificación estratégica (MPE) desarrollada por la Confederación alemana de cooperativas (GdV por sus siglas en alemán), la cual nos permite optimizar el índice de información estratégica y operativa, así como el análisis detallado del desempeño en su ejecución. Este enfoque sistemático ha sido crucial para la toma de decisiones proactivas y oportunas, especialmente en el contexto de un entorno tan dinámico y desafiante, caracterizado por altos índices de volatilidad, incertidumbre, complejidad y ambigüedad.

A continuación, presentamos los componentes que hemos considerado durante este año para la ejecución de las siguientes iniciativas, bajo una aproximación con un enfoque integral y estructurado en las primeras dos semanas de cada mes.

Componentes del ciclo permanente de seguimiento, control y mejora estratégica

Identificación de iniciativas de seguimiento y control (SC)

Ejecución de reuniones de SC

- Mensajes líderes específicos
- Trimestral: todo al equipo de líderes

Evaluación y plan de acciones trimestral, reorientación de la gestión estratégica

Niveles de semaforización

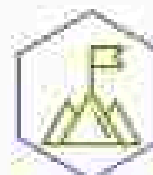
Color	Rango Inicial	Rango final	Descripción
	0,00	80,00	Desempeño bajo
	80,01	95,00	Desempeño medio
	95,01	100,00	Desempeño alto

Direccionamiento estratégico



Propósito

Contribuir al crecimiento y desarrollo socioeconómico del Sector financiero popular y solidario siendo un actor clave de integración e innovación.



Misión

Servir a nuestras socios como un mecanismo de financiamiento y mitigación de riesgo de liquidez, brindando productos financieros especializados, promoviendo economías de escala que apuntem a su sostenibilidad y competitividad.

Mapa estratégico

Visión 2025

Servicio reconocido por nuestros socios como un aliado estratégico de apoyo para su sostenibilidad y crecimiento, impulsor de las finanzas sostenibles, la innovación y transformación digital, con una sólida estructura financiera.

Resultados Económicos y Financieros



Consolidar la Solidez Financiera

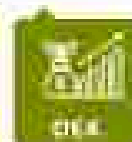
Socios y Mercados



Ser un aliado estratégico de apoyo para el crecimiento y fortalecimiento de los socios

Procesos Internos

Fortalecer gestión operativa y comercial



Impulsar la innovación, las finanzas sostenibles e inclusión financiera

Capitales Organizacionales



Fomentar la cultura organizacional alineada a los objetivos institucionales

Proceso estratégico

Acciones tácticas

Iniciativas

Evaluación del Plan estratégico

Evaluamos el desempeño de los elementos estratégicos, operativos y tácticos conforme a los ciclos de seguimiento y control previamente establecidos. Los resultados obtenidos de acuerdo a los diferentes componentes se presentan a continuación.

Diferencial	Porcentaje	Acumulado Mar 2025	Acumulado Jun 2025	Acumulado Sep 2025	Acumulado Dic 2025
Objetivos Estratégicos	100%	81,72%	81,72%	87,00%	87,90%
Proyectos Estratégicos	100%	95,22%	95,53%	95,41%	95,33%
Objetivos Tácticos	100%	84,40%	83,30%	83,80%	87,60%
Acciones Tácticas	100%	94,90%	93,90%	94,30%	95,90%
Indicadores	100%	100,00%	88,42%	100,00%	95,32%
Cumplimiento Plan Estratégico y Operativo 2025		88,55%	88,54%	94,57%	97,33%

97,33%
de cumplimiento del
Plan Estratégico y
Operativo a
diciembre 2025

Durante el periodo de reporte se llevaron a cabo los siguientes proyectos:

Proyectos Estratégicos



Finalmente, es importante mencionar las acciones tácticas más relevantes ejecutadas durante este año:

- **Programa de inclusión**
para cooperativas con enfoque de género
- **Gestión de finanzas**
verdes e inclusión financiera
- **Fortalecimiento**
y consolidación del Gobierno de TI
- **Implementación de mejoras**
del RCM (Plan Continuidad del Negocio)
- **Fortalecimiento**
de la metodología de riesgo operativo
- **Operativización**
de SARIS
- **Desarrollo y evaluación**
de competencias clave de los colaboradores
- **Análisis de vulnerabilidades**
y control interno



Acerca de esta memoria

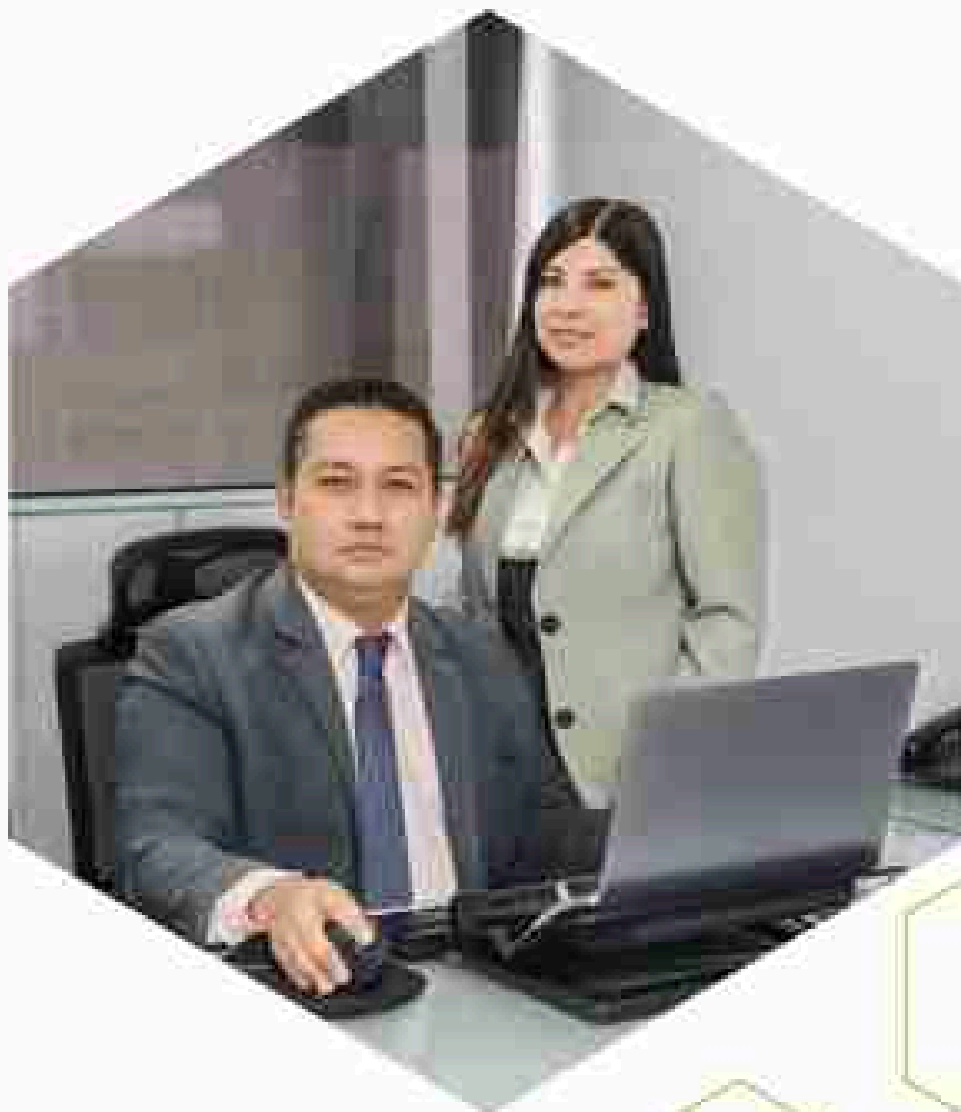
GR 2-2 / 2-M-22-26

La Memoria de Sostenibilidad de Financoop constituye un mecanismo de transparencia y rendición de cuentas responsable ante nuestros grupos de interés. En este reporte se presentan los aspectos económicos, ambientales, sociales y de gobernanza que forman parte de la gestión institucional.

La memoria abarca el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025, y ha sido elaborada por SDS Consulting S.A.S, consultora independiente en sostenibilidad.

Si bien no se ha ejecutado un proceso de validación externa, su difusión ha sido previamente aprobada por la Gerencia General, con el apoyo del Área de Desarrollo y Finanzas Sostenibles.

Si requiere más información sobre este informe, por favor envíe su comunicación a Germania Gallardo, a su correo electrónico germania.gallardo@financoop.net





02. Nuestro liderazgo



Buena Gobernanza

GR 2-8 / GR 2-10 / GR 2-11 / GR 2-12 / GR 2-13 / GR 2-15 / GR 2-16 / GR 2-17

Durante este periodo, el marco normativo del buen gobierno cooperativo se constituyó en un elemento fundamental para fortalecer la transparencia, la sostenibilidad y la inclusión financiera hacia nuestras asociadas, las cooperativas de ahorro y crédito y las mutualistas del país que han decidido unirse a la institución, confiando en la excelente gestión que hemos venido realizando a lo largo de los años. A continuación, describimos las líneas de gestión más relevantes que se han implementado durante el 2025:

● Fortalecimiento de la Gobernanza cooperativa

Se llevaron a cabo nuevos e interesantes iniciativas y espacios de capacitación dirigidos al fortalecimiento del buen gobierno en las cooperativas y mutualistas socias, promoviendo la adopción de prácticas a través de seminarios web y talleres especializados relacionados con el ámbito operativo del vector.

● Innovación en servicios financieros digitales

Realizamos la optimización de nuestra plataforma digital para integrar nuevos servicios de interoperabilidad que incluyeran transacciones como transferencias, cobros y pagos directos, para el beneficio de las usuarias finales de nuestras asociadas. Adicionalmente, habilitamos herramientas orientadas a mejorar la interacción con las socias fortaleciendo la experiencia de usuario y promoviendo la inclusión financiera.





● Alianzas para el desarrollo

El desarrollo y mejora continua de la gestión de buen gobierno de Financoop responde, en parte, a la consolidación de alianzas estratégicas con organismos internacionales, como Ciesol, con quienes hemos desarrollado en conjunto programas de educación y emprendimiento rural en distintos ámbitos, así como el programa Generap 3.0, y otras iniciativas enfocadas en finanzas sostenibles e inclusión financiera.

● Impulso a la inclusión financiera

Como del marco establecido para el fortalecimiento de la gestión institucional, gracias al acompañamiento del banco norteamericano de desarrollo (BD Invest), continuaremos con el proceso de estructuración de un bono social enfocada en la inclusión financiera en el Ecuador, enfocada directamente en las mujeres solas de las entidades que forman parte de la membresía de la Ccpa Central. Esta operación ascendió a \$ 20 millones, y tuvo como propósito ampliar la cobertura de servicios financieros hacia segmentos no atendidos, fortaleciendo la competitividad y sostenibilidad del sector cooperativo, poniendo de manifiesto la importancia que le damos al compromiso que tenemos con nuestras directrices de generar impactos positivos en el entorno del sistema financiero popular y solidario.





Capacitación y formación continua

Se organizaron talleres y programas de fortalecimiento enfocados en gobierno cooperativo, gestión ética, control interno y rendición de cuentas.
Se priorizó la capacitación de directivos de los consejos, los oficiales de cumplimiento y el personal administrativo.
Se ejecutaron talleres con enfoque de género en zonas rurales.



Asistencia técnica personalizada

Brindamos acompañamiento directo a entidades asociadas en temas de gobernanza y cumplimiento normativo, a través de mesas técnicas sectoriales.
En colaboración con organismos internacionales como la OIT, se desarrollaron proyectos para la instrumentación de productos verdes y el fortalecimiento de capacidades en frentes sostenibles.

Evaluación del Buen Gobierno Cooperativo

Se aplicaron las evaluaciones correspondientes, lo que demuestra el compromiso hacia el cumplimiento normativo respecto a Buen Gobierno, así como la transparencia y la ética con lo que operamos y apegadas a la Norma de Buen Gobierno Cooperativo para el Sector Financiero Popular y Solidario (Resolución No. SEPS-031-03-100-11R-2025-NRMF-INQUA-2025-004).

Estructura de Gobierno

Cerramos el año con la membresía de 148 entidades socias, 144 cooperativas de ahorro y crédito y 2 mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda de las cuales 2 ingresaron en este año, lo que significa un crecimiento de 2,03 % en número de socias en relación con el año anterior.

Como parte de la transparencia de nuestra gestión, desarrollamos la Asamblea General de Representantes, en la que se expusieron los temas más relevantes para conocimiento y aprobación del trabajo realizado, de acuerdo con los siguientes detalles:

Composición de Asamblea General de Representantes		
Representantes por género	Número	Porcentaje
Hombres	11	60 %
Mujeres	13	40 %
Total, miembros principales	24	100 %



Esta asamblea se llevó a cabo con un quórum mayor al mínimo requerido por normativa, lo que permitió fortalecer la participación, transparencia y democracia en todos los procesos que se realizaron.



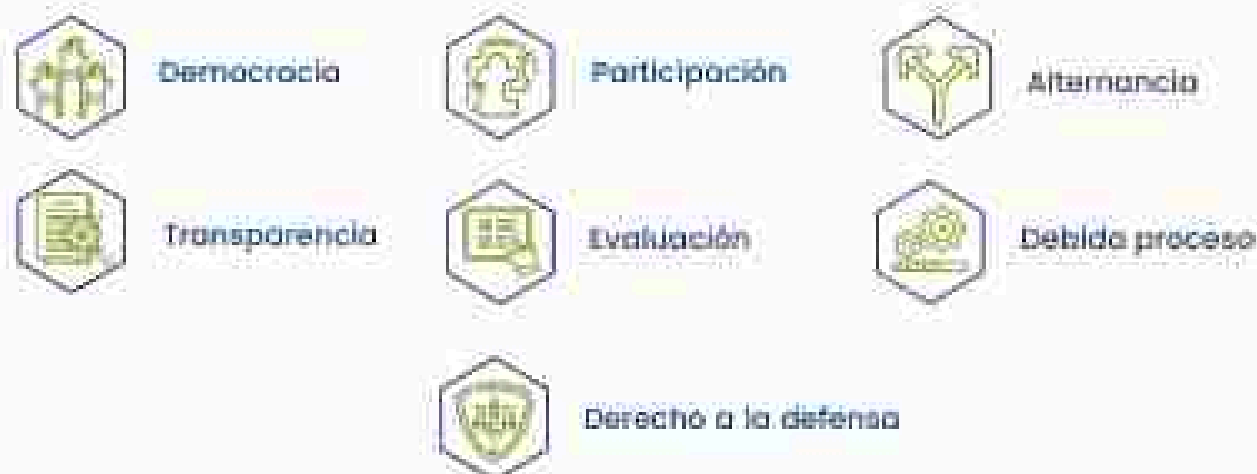
Las funciones relacionadas con el Buen Gobierno se sustentan en la resolución emitida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (Resolución No. 0005-2017-000-030-PA-INDEP-IMPUE-INCONT-2017-0144), correspondiente a la Norma de Buen Gobierno Cooperativo para el Sector Financiero Popular y Solidario. Esta norma establece los principios y disposiciones que regulan la estructura, articulación y funcionamiento de los órganos de gobierno, dirección, control y administración de la institución dentro del ámbito de la economía popular y solidaria y en concordancia con la normativa del sistema cooperativo de ahorro y crédito del Ecuador.

Además, este reglamento incorpora los principios definidos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS), junto con valores como la ética, la transparencia informativa, la responsabilidad y la igualdad de trato entre los socios del comercio interior en su asociación.

Il buon governo delle aziende agro

- ☒ A) La efectividad, vinculada a la capacidad técnica y de gestión de los niveles de gobierno y dirección y,
- ☐ B) La eficiencia, medida al cumplimiento de los objetivos y metas establecidas que orientan la gestión y la ejecución de políticas por parte de la gerencia.

El Consejo de Administración de Financios, además de las facultades otorgadas por la normativa vigente y en consonancia con las resoluciones de la CEPI sobre buen gobierno, debe presentar a la Asamblea General de Representantes el Reglamento Interno y sus posibles reformas. Este instrumento, conforme al estatuto social, definió procedimientos claros y transparentes que faciliten la selección y adaptación de nuevos directivos de gobierno basados en las siguientes acciones:



Nombramiento del gobierno – consejos, comités y comisiones

En el marco del Reglamento de Buen Gobierno, el Estatuto social, el Reglamento de elecciones y en cumplimiento de la normativa vigente que rige al sector, hemos mantenido la conformación de sus estamentos de gobierno.

En el periodo reportado se mantuvieron vigentes los directivos designados en elecciones paradas, estructurados de la siguiente manera:

Consejo de Administración

Nombre del representante	Dignidad	Entidad representada
Ing. Fabián Salazar	Presidente	COAC, Alamos del Valle
Mgs. Vayra Ballesteros	Vicepresidente	COAC, Educadores de Panam de la
Ing. Martha Cobos	Secretario	COAC, El Grón
Scot. Fredy Veleztriga	Vocal	COAC, El Tigrino I y II
Ing. Carmen Urdila	Vocal	COAC, Nueva Esperanza
Dr. Iván Apud	Vocal	Externa
PhD. Sebastián Orjeda	Vocal	Externa

Consejo de Vigilancia

Nombre del representante	Dignidad	Entidad representada
Ing. Juan Carlos Jaramila	Presidente	COAC, Tulcan Ltd.
Ing. Pamela Ratti	Secretario	COAC, Cabañas Italo
Ing. Ana Lopez	Vocal	Externa

Comité de Buen Gobierno

Nombre del representante	Dignidad	Entidad representada
Ing. Patricia Linares	Presidenta	Presidente Consejo de Administración Financiera
José Luis Sobremonte	Secretario	Coop. Padre Juan Bonilla
Ing. Patricia Hachi	Vocal	Vocal Consejo de Vigilancia Financiera
Ing. Juan Carlos Alvarado	Vocal	Mutualista Financiera
Dr. Mario Bautista	Vocal	Gerencia Financiera

Comisión de Educación

Nombre del representante	Dignidad	Entidad representada
Ing. Carlos Maldonado	Vocal	Coop. Educadoras de Loja
Ing. Mónica Torres	Vocal	Coop. Educadoras de Tulcan
Ing. Diego Camero Codaza	Vocal	Coop. Educadoras de Tungurahua

Comisión de Resolución de conflictos

Nombre del representante	Dignidad	Entidad representada
Ing. Soledad Ferrnández Semanara	Vocal	Coop. CACFSCOB
Ing. Gris Verbal Samirayán Ruiz	Vocal	Coop. Comercio Jda
Dr. Gustavo Alarcón Castro	Vocal	Coop. Corporación Centro

Otros comités de regulación interna

Otros comités de regulación interna

Integrado por tres personas; mantuvieron 17 reuniones en el año.

Nombre del representante	Dignidad	Entidad representada
Ing. Fabian Urbino	Presidente	Reserva Consejo de Administración Financoop
Eduar Christian Ruiz	Secretario	Jefe de Riesgos
Dr. Mario Bautista	Vocal	Gerente

Comité de Cumplimiento

Confirmado por siete integrantes que se reunieron un total de 12 veces durante el año, es decir, en promedio, una reunión mensual.

Nombre del representante	Dignidad	Entidad representada
Mge. Mayra Ramírez	Presidente	Vocal de Consejo Administración Financoop
Abg. Gelo Torres	Secretario	Asesor Legal
Dr. Mario Bautista	Vocal	Gerente
Ing. Pamela Arango	Vocal	Oficina de Cumplimiento
Eduar Christian Ruiz	Vocal	Jefe de Riesgos
Ing. David Guerra	Vocal	Jefe de Negocios
Dr. José Carlos	Vocal	Auditor interno

Comité de Tecnologías de la Información y comunicación

Integrado por cuatro miembros que sesionaron 5 veces a lo largo del año.

Nombre del representante	Dignidad	Entidad representada
Eduar Pinto Vasquez	Presidente	Vocal Consejo de Administración Financoop
Ing. Roberto Hidalgo	Secretario	Jefe de Sistemas
Dr. Mario Bautista	Vocal	Gerente
Eduar Christian Ruiz	Vocal	Jefe de Riesgos

Comité de Crédito

Conformado por cinco personas que han mantenido 20 reuniones en este periodo.

Nombre del representante	Dignidad	Entidad representada
Dr. Mario Bautista	Presidente	Gerencia
Lidia Janeth Cruz	Secretaria	Jefe de Operaciones
Eden José Serrano	Vocal	Jefe Financiero
Ing David Guerra	Vocal	Jefe de Negocios
Eden Christian Bala	Vocal	Jefe de Riesgo

Comité ALCO

Integrado por seis personas que han sesionado 10 veces durante el 2025

Nombre del representante	Dignidad	Entidad representada
Dr. Mario Bautista	Presidente	Gerencia
Eden José Serrano	Secretario	Jefe Financiero
Eden Christian Bala	Vocal	Jefe de Riesgo
Lidia Janeth Cruz	Vocal	Jefe de Operaciones
Ing David Guerra	Vocal	Jefe de Negocios
Eden Jacobo Cartagena	Vocal	Tesorería

Comité de inversiones

Conformado por seis miembros que han mantenido 13 reuniones durante el año.

Nombre del representante	Dignidad	Entidad representada
Dr. Mario Bautista	Presidente	Gerencia
Eden Jacobo Cartagena	Secretario	Tesorería
Lidia Janeth Cruz	Vocal	Jefe de Operaciones
Eden José Serrano	Vocal	Jefe Financiero
Ing David Guerra	Vocal	Jefe de Negocios
Eden Christian Bala	Vocal	Jefe de Riesgo

Comité de Seguridad de la Información

Cuenta con seis miembros, que han mantenido 3 reuniones en el 2025, con un promedio de 1 reunión por bimestre.

Nombre del representante	Dignidad	Entidad representada
Ing. Fabián Calvo	Presidente	Presidente Consejo de Administración Financoop
Ing. David Hernández	Secretario	Oficina de Seguridad de la Información
Dr. Mario Bautista	Vocal	Gerente
Econ. Christian Ruiz	Vocal	Jefe de Riesgos
Dr. José Corio	Vocal	Auditor Interno
Ing. Roberto Hidalgo	Vocal	Jefe de Sistemas

Comité de Adquisiciones

Conformado por cinco participantes, que han mantenido 12 sesiones en el año, con un promedio de una sesión mensual.

Nombre del representante	Dignidad	Entidad representada
Dr. Mario Bautista	Presidente	Gerente
Abg. Oscar Torres	Secretario	Asesor Legal
Mgs. Rosana Escobar	Vocal	Jefa Gestión Humana y Adm.
Econ. José Benito	Vocal	Jefe Financiero
Econ. Christian Ruiz	Vocal	Jefe de Riesgos

Comité de Sostenibilidad

Integrado por seis participantes, que han mantenido 5 sesiones en el año, con un promedio de una sesión por bimestre.

Nombre del representante	Dignidad	Entidad representada
Dr. Mario Bautista	Presidente	Gerente
Carolina González	Secretaria	Departamento de Desarrollo y Finanzas Sostenibles
Ing. David Quiroz	Vocal	Jefe de Negocios
Econ. Christian Ruiz	Vocal	Jefe de Riesgos
Econ. José Benito	Vocal	Jefe Financiero
Mgs. Rosana Escobar	Vocal	Jefa Gestión Humana y Administración

● Conflictos de interés

Al formar parte del sistema cooperativo, concebido esencialmente como una organización de personas, la Caja Costarricense opera como socios o cooperativas de ahorro y crédito y asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda. Todas ellas cuentan con derecho a participar en la gestión y gobierno, además de actuar como usuarias o clientes. Este modelo se sustenta en la transparencia y el acceso a la información, lo que facilita la comprensión clara de las reglas y contribuye a reducir posibles conflictos de interés. Para esto se ha definido lo siguiente:

• **Código de ética y conducta:** disponemos de este instrumento que reúne normas sustentadas en valores y principios institucionales, el cual sirve como guía para las actuaciones de los socios, sus representantes, directivos y colaboradores.

• **Conflictos de interés:** en el caso de presentarse este tipo de conflictos, dependiendo del actor involucrado, su resolución recae en:

- A)** Para los socios ➔ la Asamblea General de Representantes.
- a)** Para los vocales de los Consejos de Administración y de Vigilancia en lo que corresponda ➔ la Asamblea General de Representantes.
- c)** Para el Gerente General ➔ el Consejo de Administración y/o el Consejo de Vigilancia.
- d)** Para los empleados ➔ a través de lo dispuesto en el Reglamento Interno de Trabajo.

Si los conflictos no se resuelven en esta instancia, pasarán, cuando correspondiera, al conocimiento de la Comisión Especial de Resolución de Conflictos, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento Interno.

Sanciones: cuando se determina que uno o más socios, representantes de la Asamblea General, o directivos de Financoop han incurrido en una infracción, se aplicarán las sanciones determinadas en el mismo normativo interno.

El manejo de los conflictos de interés, desde la perspectiva del buen gobierno, se basa para empezar en la ética, la transparencia y la integridad institucional, especialmente en entidades del sector cooperativo. En línea con el objetivo de fortalecer la gobernanza, hemos conformado una Comisión de resolución de conflictos, integrada por tres representantes de las entidades socias. Su función es detectar y analizar situaciones de conflicto que puedan surgir en los órganos internos, entre estos y los socios o en sentido inverso.



En aquellos casos en que los conflictos no sean resueltos por las instancias de gobierno, esta comisión tiene la facultad de intervenir, emitir observaciones de solución, estructurar propuestas y someterlas a consideración de la Asamblea General. Durante el año 2025 no se registraron conflictos, sin embargo, la comisión se reúne periódicamente para evaluar su desempeño.

Comisión especial permanente de Resolución de conflictos:

esta comisión se encargará de conocer y resolver un procedimiento sobre los siguientes temas:

1. Denuncias, reclamos y conflictos que se presentan en contra de las actuaciones de:

- | | |
|--|---|
|  Asambleas sectoriales |  Consejo de Vigilancia |
|  Asamblea General de Representantes |  Denuncia |
|  Consejo de Administración |  Empleados |
| |  Socios de Financoop |

2. Problemas de gobernabilidad entre los organismos directivos, entendido como el enfrentamiento, bloqueo o contradicciones permanentes entre:

- | | |
|--|---|
|  Asambleas Generales Representantes |  Gerencia |
|  Consejo de Administración |  Empleados |
|  Consejo de Vigilancia |  Socios de Financoop |

3. impugnaciones a procesos electorales, en la elección de representantes por parte de las Asambleas Sectoriales.

4. impugnación de resoluciones de la Asamblea General de Representantes.



Transparencia y conducta responsable

GR 2-23 / GR 2-24 / GR 205-1 / GR 205-2

La transparencia y la conducta responsable son claves en la gestión de Institución, pues solo una adecuada gestión nos permite fortalecer la confianza de nuestros grupos de interés. En este contexto, promovemos prácticas éticas, el acceso claro a la información y la rendición de cuentas como parte de nuestro compromiso con el desarrollo del sector, una gobernanza sólida y un enfoque sostenible. Asimismo, impulsamos estándares de seguridad en todas las operaciones que realizamos con nuestros socios y en cualquier tipo de relación con otros aliados estratégicos de esta modo, consolidamos una cultura organizacional basada en la responsabilidad, la legalidad y el cuidado por el entorno económico y social y ambiental.

Para cumplir con este objetivo, contamos con el área de Auditoría interna, que, en conjunto con Auditoría informática, desarrollaron el Plan de trabajo de la unidad con un enfoque estratégico que examina la eficiencia de los controles, asegurando el cumplimiento legal dentro del Sistema de la Economía Popular y Solidaria.

Este plan se basa normativas internas y externas, así como en diferentes procesos propios de la organización.



Internas

- Manual de Auditoría interna
- Procedimiento de planificación del examen de auditoría
- Procedimiento de seguimiento a la ejecución de actividades
- Resolución del plan de auditoría y comunicación de resultados
- Elaboración, aprobación e ingreso en el sistema del seguimiento integral del Plan anual de auditoría



Externas

- SEPS-GT-GE-PA-INCONT-INCONT-2023-001 y su reforma
- SEPS-GT-GE-PA-INCONT-INCONT-2023-001
- Normas globales de Auditoría interna del Instituto de Auditoría interna

Plan de auditoría, hallazgos, correctivos y alineamiento al cumplimiento normativo

En el ejercicio económico 2025 se emiten 58 informes de auditoría interna. Resultados que fueron puestos en conocimiento de manera oportuna a los Comités de administración y vigilancia, Gerencia jefe de área y personal relacionada con la actividad auditada. Posteriormente, a través del sistema de seguimiento integral de la SEPS, se efectuó el seguimiento manual de las estrategias para determinar el grado de cumplimiento en la implementación de las recomendaciones, respecto de lo cual podemos informar:

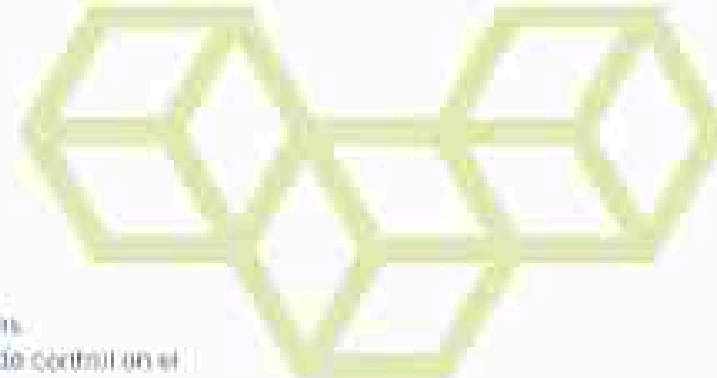
- Contamos con un sistema de gobierno cooperativo que funciona sobre la base del estatuto social, observado el cumplimiento de el Código orgánico monetario y financiero, la Ley orgánica de economía popular y solidaria, su Reglamento general y normativo emitido por las Órgano reguladores.

- Poseemos un sistema de prevención de lavado de activos y financiación de alto nivel sustentado en el marco normativo, mismo que se ha ido actualizando en base a la última disposición emitida por el órgano de control. Para esta disposición de la herramienta tecnológica SARAF, propia de la organización que consiste en un sistema de políticas, procesos, procedimientos, mecanismos y metodologías, con enfoque basado en riesgos, el cual ha sido objeto de análisis y mejoras durante el periodo. Este sistema identifica tres líneas de defensa que permitirán fortalecer el área de riesgos con la finalidad de apoyar el afianzamiento de cumplimiento y alcanzar los objetivos institucionales, acordes al ámbito del nuevo marco referencial.
- El Sistema de administración integral de riesgos tiene un esquema institucional que contempla los niveles estratégicos, los comités internos, así como los informes emitidos por el jefe de riesgos que son presentados para análisis y resolución del Comité de administración integral de riesgos. Por otro punto, el marco normativo de riesgos forma parte del proceso de actualización conforme las necesidades institucionales, así como el riesgo estratégico, vinculado con las decisiones estratégicas, objetos emitidos en nuevas medidas, adopción de nueva línea de productos o servicios, incorporación de nuevos medios de seguridad o mecanismos de control.
- En cuanto a la administración del riesgo ambiental y social, al no estar definida su participación en el ámbito de aplicación de la norma de las cooperativas de ahorro y crédito y mutualistas de ahorro y crédito, gestiona el riesgo a través del SARAF como una propuesta de valor para sus socios. Su aplicación se efectúa en el ámbito de las finanzas sostenibles y la responsabilidad social, recomendando los lineamientos de la gestión de riesgo ambiental y social para los procesos de otorgamiento de créditos.





- En el ámbito de la gestión de proveedores, a cargo de la Jefe de Gestión Humana y Administrativa, se han realizado eventos de capacitación a los colaboradores para concientizarlos sobre el cumplimiento estricto que debe tener el Manual de gestión integral de proveedores, a fin de fortalecer este sistema de control interno de la organización.
- El sistema de gestión de seguridad de la información, a cargo del área de seguridad de la información, considera la dispuesto en la Ley de protección de datos personales, marco normativo del organismo de control para su adecuado cumplimiento.
- La Tecnología de la información le contempló aspectos como el desarrollo según estándares de nivel de servicio, el esquema de mejores prácticas de la industria (ITIL, COBIT e ISO 20000 que forman parte de la gestión de área).
- Durante el período de reporte ejecutamos el proceso de implementación de la nueva estructura orgánica, previa aprobación por parte del Consejo de administración y sobre la propuesta presentada por la Jefe de Gestión Humana y Administrativa. Durante este proceso se observó lo dispuesto por el organismo de control respecto a la declaración sobre la aplicación de los artículos 63 y 64 de la Norma de control sobre gestión de representación y estructura organizacional de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario. Además, se inició la cartografía interna para ocupar la Subgerencia de Negocios y Operaciones.



- Gracias al estricto cumplimiento de la normativa legal aplicable, no hemos recibido ningún tipo de sanciones, multas, ni tampoco se ha iniciado ningún proceso administrativo sancionatorio inculpa por el organismo de control en el ámbito de la gestión de intermediación financiera.
- Conforme a lo dispuesto en la Norma de control para la gestión del riesgo de conducta de mercado, el organismo de control entenderá que no es aplicable para Financoop, por lo que el Auditor Interno presentará por cumplimiento normativo ante la SEPS únicamente el resultado de la evaluación de este riesgo a través de los diferentes procesos de la Intermediación Financiera que realiza la entidad.
- La gestión de gobierno de la función de Auditoría Interna se sustenta en la adhesión a los principios morales y éticos, incluyendo la demostración de honestidad y voluntad de actuar en base a los hechos relevantes presentados en los informes de auditoría, demostrando integridad en el comportamiento y trabajo desempeñado.

Además de cumplir la normativa legal aplicable a una entidad financiera de seguros pío en el Sector Financiero Popular y Solidario, adoptamos las siguientes Buenas prácticas:





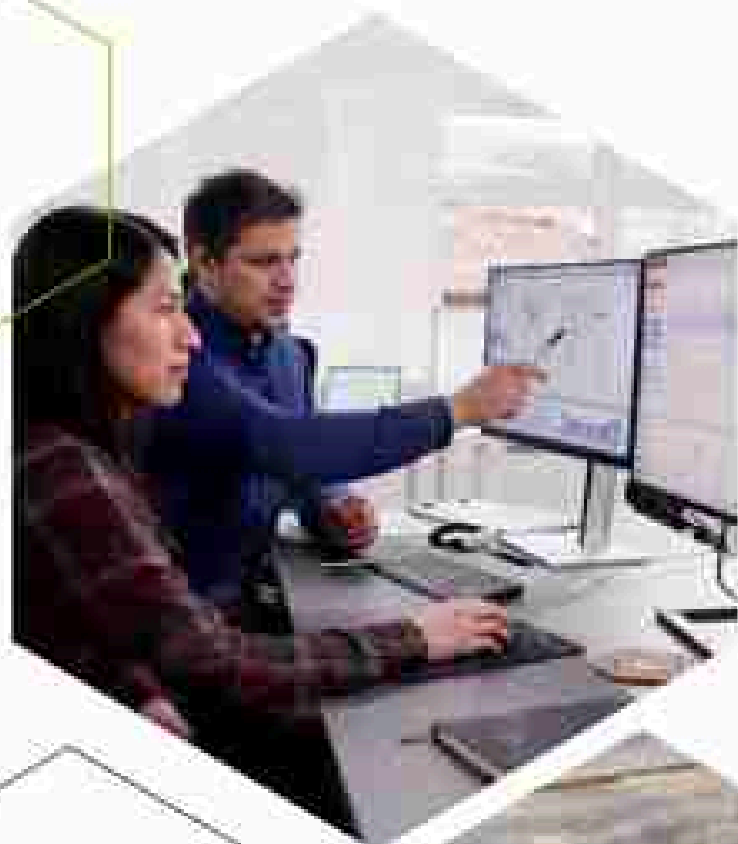
● Principales hallazgos de Auditoría Interna e Informática

Los 56 informes de auditoría emitidos durante el año 2025 fueron puestos en conocimiento de los respectivos niveles estratégicos, donde se detallaron los hallazgos relacionados con calidad de gobierno, cumplimiento normativo, riesgo operativo, riesgo de crédito, riesgo de liquidez, riesgo de lavado de activos, riesgo de mercado, administración integral de riesgos, ambiente de control, transparencia de la información, evaluación de activos, evaluación de pasivos, análisis de resultados, gestión de proveedores, tecnología.

● Compromiso ético y lucha contra la corrupción

El compromiso ético y la lucha contra la corrupción en la Caja Central Financoop constituye un componente esencial de nuestro modelo de Buen Gobierno cooperativo en coherencia con los principios de transparencia, integridad y responsabilidad social.

Este enfoque se materializa mediante políticas institucionales, un Código de ética, mecanismos de prevención y la cooperación con entidades, tanto nacionales, como internacionales.



Gestión integral de riesgos

GRUPO 2-35 | GRUPO 2-38

El Comité de administración integral de riesgos (CAIR) ha mantenido seguimiento permanente del entorno económico y financiero, del como del desempeño de las entidades socias, permitiendo la identificación oportuna de riesgos y la toma de decisiones estratégicas. Este monitoreo se sustenta en indicadores clave como la liquidez de corto plazo, el grado de obtención, la cobertura de cartera problemática, la solvencia y la calificación interna de las entidades.

Este periodo estuvo caracterizado por un entorno con una alta liquidez estructural en el sistema financiero, lo cual generó presiones en la colocación de recursos y provocó, en ciertos periodos, extraordinaciones justificadas en los límites internos, debido a la baja demanda de crédito y a la imposibilidad de canalizar recursos hacia inversiones o carteras.

Fortalecimos nuestra marco metodológico de riesgos mediante la revisión de manuales, ajuste de límites de exposición y mejora de instrumentos de análisis, del como la incorporación de modelos de proyección de liquidez y monitoreo de escenarios de estrés, que permitieron adoptar posibles ajustes de recursos y validar la capacidad de cobertura institucional.

En el ámbito de riesgo operativo, se identificaron oportunidades de mejora en la gestión de proveedores, controles internos y metodologías de evaluación, especialmente a partir del análisis de eventos operativos relevantes. Estos hallazgos impulsaron acciones de fortalecimiento orientadas a mejorar la gestión de riesgos y la continuidad de las operaciones.

Adicionalmente, avanzamos en la implementación del Sistema de administración de riesgos ambientales y sociales (SARAS), consolidando un enfoque progresivo hacia la incorporación de criterios de sostenibilidad en la gestión institucional, alineado a las requerimientos de reguladores y tendencias del mercado.

Mejora en la calificación de riesgos

En el año 2025 recibimos el informe de fortaleza financiera de la Caja Central (financoop), donde se refleja una mejora sustancial en nuestra Calificación de Riesgos, alcanzando la máxima categoría de AAA, emitida por la empresa calificador de riesgos Pacific Credit Rating (PCR), institución calificada por el organismo de control para este efecto.

“La situación de la institución financiera es muy fuerte y tiene una sobresaliente trayectoria de rentabilidad, lo cual se refleja en una excelente reputación en el medio, muy buen acceso a sus mercados naturales de dinero y claras perspectivas de estabilidad.”

“Si existe debilidad o vulnerabilidad en algún aspecto de las actividades de la institución, esta se mitiga enteramente con las fortalezas de la organización”



● Política de crédito y niveles de solvencia

Estamos manteniendo un enfoque prudencial en la gestión del crédito, con el fin de garantizar la sostenibilidad de las entidades socias y evitar colocación en entidades con debilidades en su solvencia.

La política de crédito se sustenta en el análisis técnico de la capacidad financiera de las socias, considerando variables como solvencia, liquidez, cobertura, calidad de cartera y calificación interna, lo que permite establecer límites adecuados de exposición y condiciones diferenciadas según el perfil de riesgo de cada entidad.

En este contexto, realizamos ajustes a las Metodologías de crédito y gestión de riesgo, así como revisiones periódicas de los límites de exposición, con el objetivo de mantener un equilibrio entre el crecimiento de la cartera y la prudencia financiera.

Adicionalmente, fortalecimos el monitoreo de la calificación interna de las entidades socias, identificando variaciones relevantes y estableciendo acciones específicas para aquellas con deterioro en sus indicadores, incluyendo reuniones de seguimiento y revisión de exposiciones.

El entorno de alta liquidez impulsó la demanda de crédito desde las socias hacia la institución y generó además un incremento de pre-calificaciones; sin embargo, logramos mantener un enfoque preventivo, ayudando a las entidades socias mediante la revisión de sus metodologías, y por nuestra parte, se modificamos las condiciones de acceso al crédito a las asociadas.

● Impactos, riesgos y oportunidades

El entorno dinámico que enfrentamos a lo largo de todo el año generó tanto riesgos como oportunidades, los cuales fueron gestionados de manera integral.



Riesgo de crédito

El principal riesgo identificado estuvo asociado al deterioro en los indicadores financieros de ciertas entidades socias, evidenciado en disminuciones en niveles de cobertura y presiones en la solvencia. Se identificaron entidades con comportamientos atípicos y riesgos potenciales de deterioro, lo que motivó un seguimiento intensivo y la implementación de acciones correctivas. Sin embargo, nuestra cartera de mantuvo niveles adecuados, sin registrar atrasos en pagos y con una cobertura de provisiones superior al 100 %, lo que refleja una adecuada gestión prudencial del riesgo.



Riesgo de liquidez

El sistema financiero permitió niveles ventados de liquidez estructural, lo que si bien reduce el riesgo de incumplimiento, genera desafíos en la colocación eficiente de recursos. Esta situación derivó en oportunidades para optimizar la gestión de inversiones, incrementando su diversificación y el uso de diferentes instrumentos de inversión, manteniendo un perfil conservador y estable. Asimismo, los modelos de proyección de liquidez evidenciaron que, incluso en escenarios de estrés, contamos con capacidad suficiente para cubrir todos los significativos de liquidez.



Riesgo operativo

Identificamos áreas de mejora principalmente relacionadas con la gestión de proveedores, metodologías de identificación de riesgos y controles internos. Eventos como incidentes en servicios tercerizados evidenciaron la necesidad de fortalecer la gestión de proveedores y la seguridad de los procesos. Como resultado, se impulsaron mejoras en monitoreo, capacitación y definición de controles orientados a reducir la exposición a eventos operativos futuros.



Riesgos del entorno y reputacionales

El entorno macroeconómico estuvo marcado por factores como inseguridad e incertidumbre económica, lo cual impactó indirectamente a la institución a través de sus entidades socias. Por otro parte, identificamos el riesgo reputacional como un elemento integral vinculado a la situación de determinadas entidades y a la percepción del entorno, lo cual se abordó revisando e incorporando en la gestión de riesgos.

Oportunidades

- Fortalecimiento de metodologías internas de riesgos.
- Optimización del portafolio de inversiones.
- Mejora en la segmentación y calificación de socias.
- Implementación del SARAS como elemento diferenciador en sostenibilidad.
- Revisión de incorporación de riesgos estratégicos y reputacionales en la gestión institucional.

Prevención de lavado de activos y financiamiento de otros delitos

Ley Orgánica de prevención, detección y combate del delito de lavado de activos y de la financiación de otros delitos

Resolución No. 015 de 11 Junta de gerencia y regulación financiera

Resolución No. 015 de 11 Junta de gerencia y regulación financiera

En cumplimiento de este marco regulatorio, hemos implementado el Sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo (SPALAT), que integra políticas, procedimientos, controles internos y mecanismos de monitoreo definidos para cada una de nuestras contrapartes, basados en un enfoque de riesgo y buenas prácticas internacionales, con el fin de proteger y disminuir el riesgo al que la institución podría verse expuesta en relación al lavado de activos.

Basado en un enfoque integral de prevención, detección oportuna y control de riesgos, esta medida permite mitigar de forma adecuada los riesgos de lavado de activos y financiamiento de otros delitos y control de las siguientes componentes:

• Gestión basada en riesgos:

Evaluación continua del nivel de exposición al riesgo de lavado de activos y adaptación de controles proporcionales.

• Debida diligencia y conocimiento de contrapartes:

Aplicación de procesos para el conocimiento de socios, empleados / administradores, proveedores y correspondientes, asegurando transparencia y consistencia en la información.

• Monitoreo de transacciones:

Seguimiento permanente para la detección de operaciones inusuales o sospechosas.

• Políticas y procedimientos internos:

Instrumentos para la identificación, evaluación, control y monitoreo de riesgos, conforme a la normativa vigente.

• Gobernanza y cumplimiento:

Gestión liderada por la Unidad de cumplimiento con un oficial de cumplimiento titular y un suplente, garantizando la adecuada implementación y supervisión del sistema.

● Política de crédito y niveles de solvencia

La Unidad de cumplimiento ejecuta procesos permanentes de control y evaluación para asegurar la efectividad del SP/ART, entre los que se incluyen:

• Auditorías internas de control interno

• Auditoría externa independiente de control interno

• Cumplimiento o polices de acción diligencia de las autoridades

Como resultado de la aplicación de estas mecanismos, durante el periodo reportado se identificaron hallazgos materiales ni incumplimientos regulatorios que deban ser reportados a los entes de control.

Además, no registramos casos de corrupción, soborno, fraude, conflictos de interés u otras conductas indebidas a través de los canales establecidos.

● Gestión de riesgos de corrupción

Manejamos un compromiso firme con la prevención de la corrupción, contemplando riesgos como soborno, fraude, uso indebido de recursos, conflictos de interés y falta de transparencia.

Estos riesgos son gestionados a través del Código de Ética Institucional, políticas internas y mecanismos de control que aplican a todas las contrapartes. La organización promueve prácticas responsables que fortalecen la confianza y la reputación institucional.

● Medidas de prevención aplicadas



Compromiso Institucional con el desarrollo Sostenible

— GRI 2-23 / GRI 2-24

Este enfoque contribuye a la estabilidad del sistema financiero, fortalece la confianza de nuestros grupos de interés y promueve el desarrollo sostenible del sector de manera y sólida.

● Hacia la construcción de una estrategia de sostenibilidad

Como parte del fortalecimiento y alineamiento con nuestra Estrategia de sostenibilidad, en el 2025 fuimos evaluados por la consultora Votiva Consultoria, quienes analizaron el nivel de integración de entornos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en la gestión estratégica de la institución. El análisis abarca la temáticas distribuidas en tres dimensiones, tomando como referencia estándares internacionales como GRI, CREA, SASB, ISO y TCFD. Los resultados globales de este estudio son los siguientes:

Dimensión General	Dimensión Social	Dimensión Ambiental	Dimensión Ambiental
70.92 /100	90 /100	71/100	25/100
Nivel intermedio avanzado	Sobresaliente	Nivel avanzado	Nivel básico

Tenemos una hoja de ruta para avanzar e implementar acciones para el cierre de brechas y fortalecimiento de los planes estratégicos.





Reconocimientos y alianzas

En reconocimientos a nuestra gestión estratégica y el aporte al fortalecimiento del sector cooperativo (así como el compromiso con la sostenibilidad), hemos sido distinguidos a nivel nacional e internacional por diversas organizaciones de alto prestigio.

- Sección FACS 1000 Awards, distinciones entre las principales organizaciones del país por su liderazgo, impacto y contribución al desarrollo económico y social.
- En el marco del evento "Hacemos de Cambio", organizado por Fimcoas la institución recibió reconocimientos por su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), concretamente:
 - ODS 4 (Educación de calidad), a través del Programa de Alta Dirección Cooperativa - Semcoop.
 - ODS 13 (Acción por el clima), mediante el desarrollo de productos de crédito verde orientados a mitigar impactos climáticos.
- Recibió una certificación otorgada por la Red Financiera de Desarrollo en reconocimiento al compromiso con el logro de objetivos sociales, la generación de valor para sus socios y su destacada aporte a la inclusión financiera en el Ecuador.
- A nivel regional, la COUAC otorgó a Financoop el premio COUAC, en reconocimiento a su contribución al fortalecimiento institucional y al bienestar colectivo de las cooperativas, evidenciando su rol como actor clave en el desarrollo del sistema financiero cooperativo.
- En materia de innovación, Financoop fue galardonada en los premios de Innovación Financiera organizados por FIB, otorgando el reconocimiento "Innovación por Propósito" en categoría Ota, gracias a su solución Cooperativa Digital, orientado a impulsar la transformación tecnológica y la inclusión financiera en el sector.



Estos reconocimientos reflejan el compromiso sostenido de Financoop con la innovación, la sostenibilidad, la inclusión financiera y el fortalecimiento del Sector Financiero Popular y Solidario, consolidando su posicionamiento como una institución referente a nivel nacional y regional.

● Alianzas estratégicas

La relación con organismos aliados nacionales e internacionales trascendió hacia una forma estructurada de colaboración que integra acceso a financiamiento, asistencia técnica especializada, transferencia de conocimiento y fortalecimiento de capacidades para sus cooperativas asocias. Este enfoque permitió ampliar oportunidades de desarrollo, mejorar prácticas de gestión y fortalecer la gobernanza institucional, evidenciando la capacidad de respuesta de Financoop frente a entornos complejos y dinámicos.



Allados nacionales

- RFD - Red Financiera de Desarrollo
- Clúster Financiero Ecuador
- CERES Corporación Ecuatoriana para la Responsabilidad Social & Sostenibilidad
- ICORED Red de Integración Ecuatoriana de Cooperativas de Ahorro y Crédito
- ASOFPSE Asociación de Organismos de Integración del Sector Financiero Popular y Solidario



Allados internacionales

- CORY: Confederación de Cooperativas de Alemania
- CRESOL - INFOCOB de Brasil
- AFD: Agencia Francesa de Desarrollo
- Agricons: de Bélgica
- AECID
- GIZ - Cooperación Técnica Alemana

03. Nuestra prosperidad



Sostenibilidad económica y continuidad del negocio

GRI 201-1 | GRI 201-2 | SASB FN-G2-540a1

Estamos firmemente convencidos de que la sostenibilidad económica y la continuidad del negocio son pilares clave para una organización financiera como la nuestra, encargada de canalizar recursos hacia cooperativas de ahorro y crédito y mutualistas. Este enfoque garantiza la solidez institucional y la capacidad de seguir impulsando el acceso al financiamiento del Sistema Financiero Popular y Solidario. A través de una gestión prudente y estratégica, hemos fortalecido los mecanismos de fondo y mitigación de riesgos de esta manera, aseguramos la estabilidad del ecosistema financiero al que servimos y promovemos su desarrollo sostenible a largo plazo.

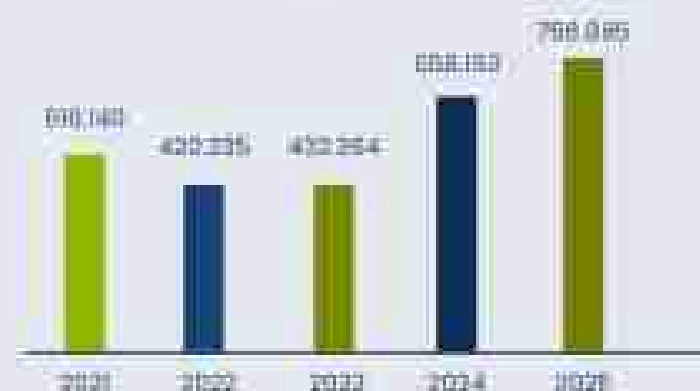
A continuación, compartimos los resultados financieros de nuestra institución, los cuales evidencian nuestro compromiso permanente con la eficiencia, la transparencia y la estabilidad económica.

Espectro del balance	2023	2022	2021	2020
Fondos disponibles	101,540	103,776	346,708	400,051
Inversiones	109,346	10,000	114,088	249,900
Cartera de crédito bruta	116,423	106,444	106,622	71,231
Provisiones crediticias evaluables	(1,716)	(2,880)	(2,791)	(2,370)
Cuentas por cobrar	3,201	3,464	4,501	4,017
Impedidos y equipos	1,458	374	358	41
Otros activos	10,878	14,662	24,040	38,336
Total Activo	420,239	433,364	658,753	768,865
Obligaciones con el público	222,223	178,819	606,325	100,645
Cuentas por pagar	3,003	3,028	4,628	5,464
Obligaciones financieras	20,030	15,952	6,105	0
Otros pasivos	147	19	7	0
Total Pasivo	245,364	297,769	616,142	714,109
Capital Social	24,971	26,506	29,149	30,334
Reservas	1,731	9,363	10,557	11,630
Contribuciones patrimoniales	107	202	181	172
Utilidades o excedentes acumulados	94	62	-	-
Utilidad ejercida	786	1,088	2,884	2,444
Total Patrimonio	174,875	135,595	41,064	44,756



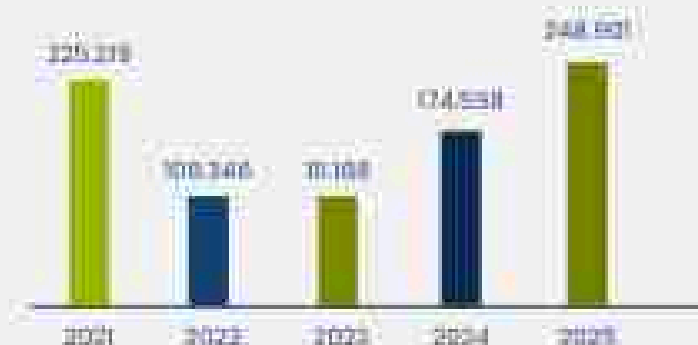
A cierre del periodo fiscal registramos un total de Activos por \$ 750 millones, lo cual representa un incremento del 15 % en relación con el año anterior y un crecimiento promedio de 23 % en los últimos cinco años.

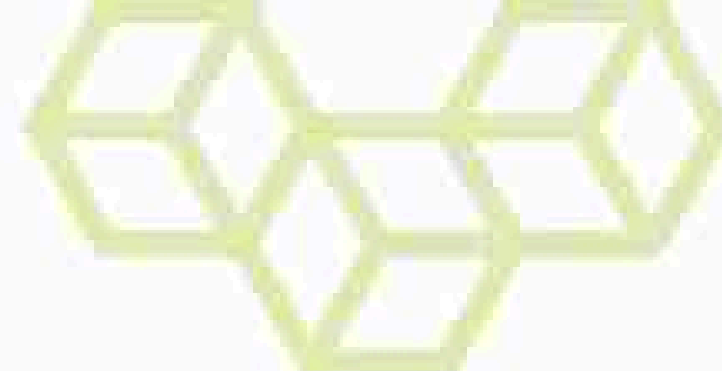
Evolución Activo (Miles Usd)



Por otra parte, debido a una situación de mercado caracterizada por una alta liquidez, el portafolio de inversiones mantuvo una tendencia al alza, alcanzando una variación interanual del 42 % en 2025. La gestión de inversiones se fundamentó en rigurosos criterios de calidad de los activos y una revisión constante de riesgos, rentabilizando los excedentes de liquidez con el objetivo de optimizar a nuestros socios y al sector financiero popular y solidario.

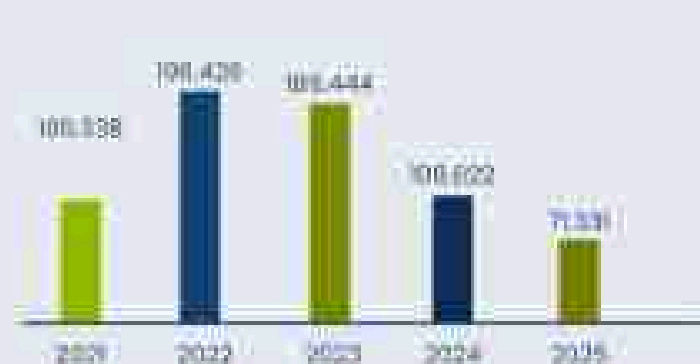
Portafolio De Inversiones (Miles Usd)





De igual manera, la liquidez del mercado influyó directamente en la cartera de créditos, por la cual evidenciamos un deterioramiento del 34 %, derivado de una menor demanda de crédito de nuestros asociados y un moderado crecimiento de las colocaciones frente a una mayor evolución de las captaciones en el sistema. La calidad de cartera mantiene su montante en niveles óptimos alcanzando una rentabilidad del 6,0 %. Adicionalmente, contamos con un nivel de cobertura que excede los requerimientos normativos.

Cartera De Créditos (Miles Usd)



La conjuntura económica y acumulación de recursos líquidos presentada durante todo el 2025, permitió que las captaciones de nuestros socios se incrementen, lo cual se refleja en un crecimiento en los pasivos por un valor de \$ 88 MM.

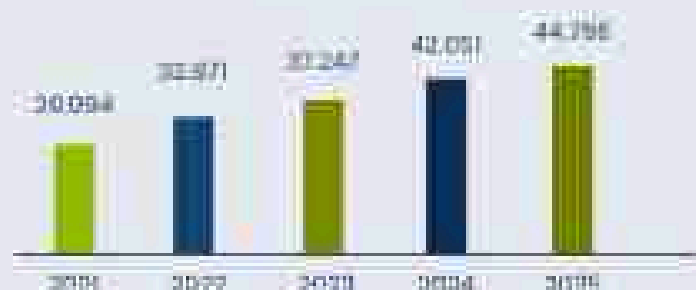
Al cierre de este periodo, las obligaciones con el público alcanzaron los \$ 708 millones, lo que representa un crecimiento del 15 % respecto al ejercicio anterior. En cuanto a la estructura de captaciones, el 61 % correspondió a depósitos a la vista, mientras que el 39 % restante se concentra en depósitos a plazo.

Obligaciones Con El Público (Miles Usd)



Hasta el cierre del periodo no registramos ninguna operación de financiamiento externo adicional, siendo la principal fuente de fondos los desembolsos con el público.

Patrimonio (Miles. Usd)



Nuestros principales indicadores financieros

A continuación, un detalle del estado de nuestros principales indicadores financieros:

Indicador	1-12-21	1-12-22	1-12-23	1-12-24	1-12-25
Activo potencial	1,83	11,02	8,30	2,87	35,02
Activo productivo	95,32	95,24	95,55	98,16	96,44
Morosidad de la cartera	0	0	0	0	0
Liquidez de corto plazo	40,43	29,54	34,00	81,32	85,90
Grado de absorción	88,07	79,3	78,4	74,70	84,98
ROE	5,8	2,45	3,03	5,21	5,46
ROA	0,25	0,14	0,25	0,32	0,32

La alícuota ha continuado creciendo lo que refleja el fortalecimiento patrimonial de la institución, con un nivel de 25,02 % a diciembre 2025.

La proporción en Activos productivos sobre el Total de Activos alcanza en 96,44 % a diciembre 2025, ratificando el aprovechamiento óptimo de los recursos institucionales, siendo el 1,8 % de activos son improductivos.

En cuanto a la calidad de activos, la cual es medida por el indicador de morosidad y la fecha de reporte mantenemos un excelente record de pago por parte de nuestros socios, registrando el 0,0 % en todos sus periodos observados.

Además de 2025, el indicador de liquidez de corto plazo se situó en 85,90 %, sujeta directamente afectado por las condiciones de excedentes en el mercado, lo que ratifica el fundamento de la Caja Central como mecanismo de mitigación de riesgos. A través de esta gestión, optimizamos la estabilidad y resiliencia del sector ante cualquier eventualidad de liquidez.

En cuanto al grado de eficiencia, los gastos operativos representan el 54,95 % del margen financiero, evidenciando mejora respecto al año anterior. Los indicadores de rentabilidad, medidos a través del ROE (Rentabilidad sobre el Patrimonio) y ROA (Rentabilidad sobre Activos), registraron un incremento durante el último ejercicio, como resultado de una gestión financiera eficiente y una óptima asignación de recursos, consolidando la generación de valor para la institución y sus asociados.

Distribución de utilidades y excedentes

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en su Art. 54 - Distribución de utilidades excedentes señala que las utilidades y excedentes, en caso de generarse se distribuirán de la siguiente manera:

- Por lo menos el quince por ciento (15 %) se destinará al incremento del fondo imponible de reserva legal.
- Hasta el cinco por ciento (5 %) como contribución a la Superintendencia, según la segmentación establecida.
- El resto se destinará a lo que resuelva la Asamblea General.

En función de lo antes mencionado, Financoop mediante oficio 000-038-2025 solicitó a la RFP la autorización para la distribución del 50 % de excedentes del ejercicio contable 2025. Mediante oficio 885-500-MR-2025- (MTCO-OF) el ente de control da respuesta favorable al requerimiento, y se procede en consecuencia.

La distribución de excedentes del periodo 2025 es la siguiente:

Distribución de excedentes 2025	
Utilidad bruta	\$ 4.287.792,86
Participación trabajadores	\$ 650.163,83
Utilidad antes de impuesto a la renta	\$ 3.712.629,03
Impuesto a la renta sociedad	\$ 1.298.334,09
Utilidad neta	\$ 2.414.294,94
50 % de reserva	\$ 1.207.147,47
Excedentes a distribuir Asamblea	\$ 1.207.147,47

Contribución con el estado (pago de impuestos)

Acuerdo a lo que determinan las leyes tributarias vigentes, el detalle del pago de impuestos efectuado durante el periodo reportado es:

Impuestos pagados	2022	2023	2024	2025	Variación
IVA facturación	\$ 277.674,32	\$ 315.482,96	\$ 378.826,43	\$ 225.763,94	-30%
IVA reembolso	\$ 140.486,58	\$ 101.903,68	\$ 217.563,09	\$ 233.130,14	6%
Renta retención	\$ 73.292,34	\$ 109.083,04	\$ 106.764,45	\$ 252.603,70	134%
Renta Sociedad	\$ 567.533,38	\$ 236.481,82	\$ 393.971,44	\$ 1.094.671,30	157%
Contribución CTS	-	-	\$ 66.136,78	\$ 76.020,24	+10%
Impuesto a la renta de dividendos RFP	\$ 705.796,44	\$ 392.664,40	\$ 405.883,00	\$ 443.880,26	8%
Impuestos municipales	\$ 30.683,07	\$ 30.804,43	\$ 32.421,40	\$ 31.407,03	-6%
Contribución SUPS	\$ 434.964,48	\$ 538.775,21	\$ 352.453,85	\$ 582.644,49	66%
GOCHA	-	\$ 868.753,70	\$ 509.141,88	\$ 405.542,03	-53%

Portafolio de productos y oferta de servicios

GR 203-2 (SASB FN-CB-340a.2) SASB FN-CB-340a.3

Caracterización de socios

Siendo una entidad financiera de segundo nivel, nuestros clientes son cooperativas de ahorro y crédito y mutualistas de vivienda asociados a nuestra institución. A continuación, presentamos la caracterización de los asociados según diferentes segmentaciones:

Tipos	2022	2023	2024	2025
Personas jurídicas	33	101	145	145

Segmentos SEPS	SEPS	Financoop	% participación
Segmento 1	43	43	97,7%
Segmento 1 Mutualista	4	2	50,00%
Segmento 2	54	54	84,38%
Segmento 3	97	39	40,21%
Segmento 4	116	6	5,02%
Total general	344	145	

Asocios y socios de socios
personales

Créditos comerciales
una a uno

Procesamiento y seguimiento de
solicitudes de créditos del cliente y
nuestro comité de crédito

Gestión del negocio

● Productos del Activo

En el año 2025, la colocación bruta fue de \$62.856.487. A continuación, el detalle de la evolución de este rubro en los últimos años:

Colocación de crédito	
Año	Monto colocado
2020	\$ 118.081.000
2021	\$ 105.600.000
2022	\$ 94.537.000
2023	\$ 180.405.000
2024	\$ 126.437.487
2025	\$ 73.358.487

● Colocación comparativa anual por monto y tipo de producto en dólares

Acordado a lo que establecen las leyes tributarias vigentes, el detalle del pago de impuestos efectuado durante el período reportado es:

Colocación de crédito por segmento	Monto de créditos	Segmento 1	Segmento 2	Segmento 3
Liquidez	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Mujer	\$ 1.400.000	\$ 1.200.000	\$ 0	\$ 200.000
Multiam	\$ 73.959.487	\$ 55.238.487	\$ 18.750.000	\$ 4.971.000
Varón	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Total	\$ 73.358.487	\$ 56.438.487	\$ 18.750.000	\$ 5.170.000

En este periodo logramos la estructuración del marco de referencia para los "foros sociales" para el impulso al financiamiento a las mujeres, mismo que definió el uso de los recursos provenientes de esta emisión para enfocarlos en impulsar el desarrollo de nuevas microempresas y a la par contribuir a las siguientes ODS:



Portafolio



● Productos del Pasivo

Captación comparativa anual por monto y tipo de producto en dólares:

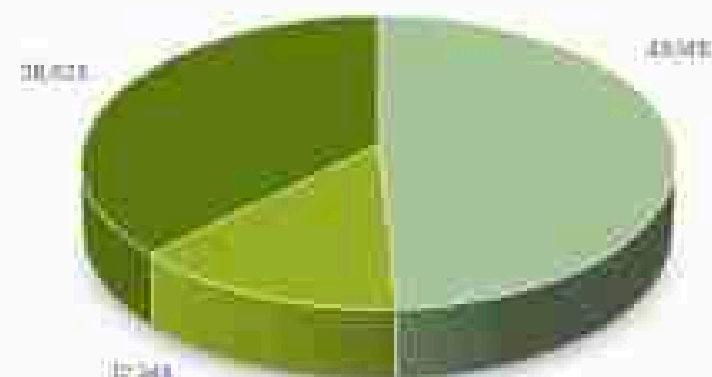
Captación anual por monto y tipo de producto		
Productos del Pasivo	Monto a día 2024	Monto a día 2025
Cuentas de ahorro a la vista	\$100.720.852,4	\$145.731.291,02
Cuentas de ahorro a término	\$33.270.333,35	\$88.726.761,06
Depósitos a plazo fijo	\$309.736.786,49	\$279.693.461,43
Total	\$809.398.829,79	\$708.549.471,05

Captación anual por monto, tipo de producto y por segmentos:

Captación anual por monto, tipo de producto y segmentos				
Productos del Pasivo	Segmento 1	Segmento 2	Segmento 3	Segmento 4
Cuentas de ahorro a la vista	\$805.601.801,88	\$29.941.887,88	\$13.000.205,40	\$1.080.295,00
Cuentas de ahorro a término	\$46.579.692,16	\$17.091.906,21	\$11.774.129	\$0,00
Depósitos a plazo fijo	\$252.686.268,58	\$71.500.436,42	\$6.681.843,14	\$462.983,21
Total	\$1.065.890.470,50	\$779.423.471,31	\$21.400.769,54	\$1.572.578,21



Composición del portafolio de Obligaciones con el público



● Productos que aportan al desarrollo sostenible

En este período logramos la estructuración del Marco de referencia para las "Bajas sociales para el impulso al financiamiento a las mujeres", dentro que dentro el uso de los recursos provenientes de esta emisión para enfocarnos en impulsar el desarrollo de mujeres microempresarias y así por contribuir a los siguientes ODS:



En lo que respecta a la colocación de crédito "Financoop Mujer", se desembolsaron \$ 35 millones en 2 operaciones distribuidas de la siguiente manera:

Operaciones de crédito por socio						
Socio	Segmento	Monto desembolsado	Plazo (meses)	Tasa	Tipo	Mes
Socio 1	3	\$500.000	36	10 %	Mujer	Junio
Socio 2	1	\$3.000.000	24	8,00 %	Mujer	Julio
Total		\$3.500.000				

● Medios de pago

Códon	Cooperativas de ahorro y crédito	Tarjetas de débito	Tarjetas de crédito
1	Coop. Santa Rosa	-	2.216
2	Coop. Mutual Rural	-	400
3	Coop. Atuniquí	84.222	-
4	Coop. 20 de Julio	36.740	8
5	Coop. El Sagrado	55.533	-
6	Coop. Daguerre	38.400	1.688
7	Coop. Mega	94.820	14
8	Coop. Mi Baturoipal	10.757	-
9	Coop. Punitaro	4.400	-
10	Coop. Credit	4.244	-
11	Coop. Ambato	17.814	-
Subtotal		294.126	5.572
Total		299.700	

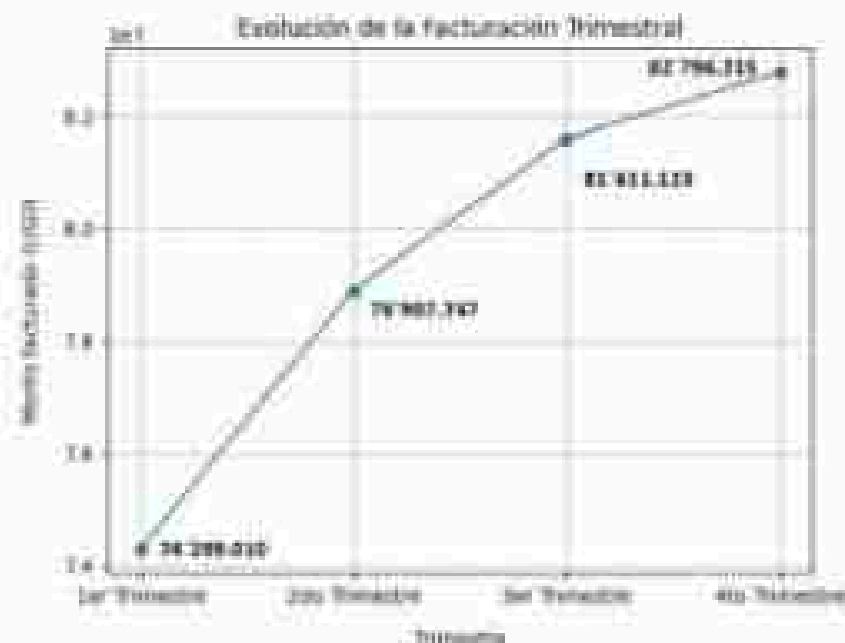
299.700
tarjetas colocadas.

de las cuales:
294.126 son de débito y
5.572 son de crédito

● Total, general de transacciones y facturación

Número y monto en dólares de transacciones por tipo y por trimestre

Tipo de transacción	1er. trimestre		2do. trimestre		3er. trimestre		4to. trimestre		Totales	
	Número	Monto en \$	Número	Monto en \$	Número	Monto en \$	Número	Monto en \$	Número	Monto en \$
Compra tarjeta de débito	259.771	\$8.874.426	303.710	\$9.096.234	392.550	\$8.340.848	377.347	\$9.307.048	1.333.380	\$35.779.084
Compra tarjeta de crédito	12.225	\$461.880	18.226	\$1.794.222	17.003	\$1.020.340	16.752	\$887.834	70.342	\$5.384.099
Retiro de efectivo TD	1.012.966	\$54.926.434	1.097.144	\$59.546.888	1.090.385	\$72.091.878	1.036.829	\$71.846.093	4.237.324	\$278.659.823
Avance de efectivo TC	4.584	\$576.300	9	\$495	7	\$645	17	\$775	4.614	\$885.354
Avance de efectivo TC	1.769	\$1.075.054	308	\$144.087	997	\$198.280	932	\$166.925	3.308	\$1.395.343
Total	1.378.175	\$74.299.010	1.419.345	\$78.967.747	1.421.004	\$81.661.123	1.391.753	\$82.796.215	5.600.378	\$317.814.095



Durante el año 2025, el negocio de Medios de pago registró un total de **5,6 millones** de transacciones, que generaron una facturación acumulada de **\$ 317,8 millones**, evidenciando un crecimiento sostenido de los medios de facturación, con su punto más alto en el cuarto trimestre.

Gestión de Prevención de Fraudes y Contracargos

Prevención de fraudes

La gestión realizada durante el periodo 2025 ha sido favorable en la prevención de fraudes y contracargos, lo que ha permitido mitigar pérdidas financieras en las cooperativas socias, como se puede observar en la siguiente tabla:

Prevención de fraudes en dólares y número de transacciones			
Concepto	Monto en \$	N.º de transacciones	Porcentaje
Total fraude confirmado	\$429.543	4377	100%
Fraude aprobado	\$2.288	12	1%
Fraude denegado	\$427.255	4377	99%

En este periodo se presentaron un total de 4423 transacciones consideradas como eventos de "Fraude confirmado" por un monto de \$429.543, las cuales fueron detectadas y gestionadas oportunamente por el área de Medios de pago. Esta rápida respuesta permitió detener al 99% de los eventos por un total de 4377 transacciones y un monto de \$427.255, lo que refleja una excelente gestión al dejar de considerar que son eventos oportunistas de negocio.

Prevención de fraudes

Durante el periodo de reporte, nuestras autoridades ingresaron un total de 1.052 reclamos a través de la Mesa de servicios por la usura de las tarjetas frías/activadas. De la gestión realizada por el área de Medios de pago se obtienen las siguientes cifras:

Prevención de contracargos			
Concepto	Monto en \$	N.º de transacciones	Porcentaje
Total reclamos recibidos	\$45.327	1.052	100%
Reclamos ganados	\$31.572	795	70%
Reclamos perdidos	\$13.755	257	30%

Como se puede observar, del 100% de reclamos presentados correspondientes a 1052 transacciones y \$45.327, se pudo ganar el 70% de los casos ingresados a la franquicia, reflejando la adecuada gestión del equipo de Medios de pago. El 30% de reclamos que no se pudo recuperar se debe a que nuestras cooperativas asociadas no cuentan aún con la tecnología de la plataforma de compras en línea 3DS.

Cultura de Servicio, Experiencia del Cliente y Comunicación

GR/2-29 / SAIB FN-OB-200a7 / SAIB FN-OB-200a2

Es así como las campañas publicitarias y la comunicación, se estructuran sobre ejes prioritarios que incluyen:



● Posicionamiento y fortalecimiento de marca institucional

Comunicación con propósito enfocada en la sostenibilidad y la inclusión



La difusión de informaciones institucionales, así como memorias, actividades realizadas, y conversaciones en canales de acceso público.

El cumplimiento de normativas en referencia a afirmativos de costos, productos y servicios.

El posicionamiento directo con instituciones socias

Cumplimiento de normativa de organismos de control y sistema

● Relación con las cooperativas y mutualistas socias

Durante este periodo promovimos el relacionamiento con las entidades socias, fortaleciendo mayor confianza, confianza y generación de valor compartido, como fin de orientar el fortalecimiento institucional de sus miembros.

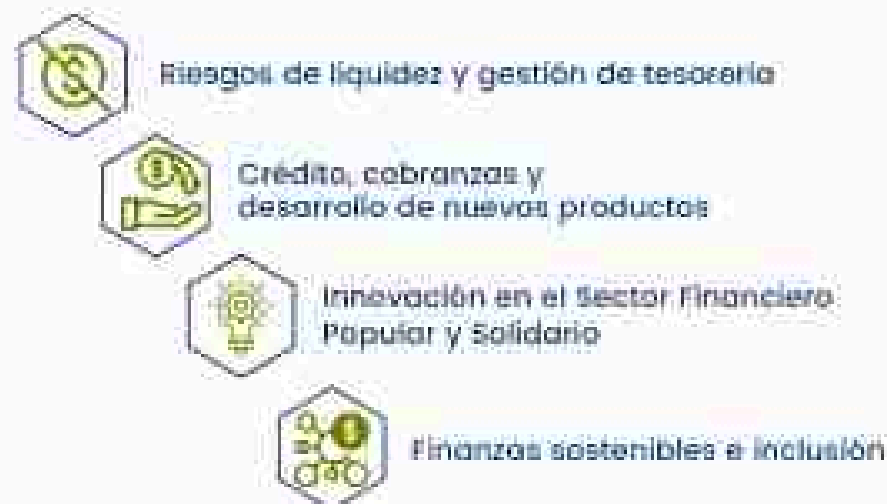
En gestión se desarrolló aplicando un enfoque integral que contempla: servicios financieros especializados, asistencia técnica disciplinada a finanzas sostenibles, programas de capacitación y acompañamiento permanente, alineados a las necesidades y realidades de cada institución. Este modelo permitió fortalecer capacidades, mejorar prácticas de gestión y promover la sostenibilidad financiera del sector.

En el ámbito técnico, impulsamos espacios de formación y transferencia de conocimiento mediante programas estructurados, eventos sectoriales y mesas de trabajo, abordando temáticas clave como: gestión de riesgos, innovación, liquidez, finanzas sostenibles e inclusión financiera (buen gobierno), las cuales facilitaron el intercambio de experiencias y la construcción en conjunto de soluciones, fortaleciendo la unión del sector.

Adicionalmente, fortalecimos las mecanismos de contacto directo, a través de visitas institucionales y participamos en eventos organizados por organismos del sector, los cuales nos permitieron identificar necesidades específicas, brindar acompañamiento oportuno y consolidar vínculos de confianza con las cooperativas socias.

● Fortalecimiento Institucional

- Zona Centro-América
- Región Austral (Sur y Centro)
- Costa Rica
- Sierra Norte Occidente



El alto nivel de participación liderada, con más del 60 % de las entidades socias, evidenciadas en al menos una actividad del programa, evidencia la relevancia del proyecto y la confianza de las cooperativas en la propuesta de valor de Financoop. Es importante destacar que el 60 % de las socias cumplieron con todo el proceso. Asimismo, los resultados de satisfacción obtenidos en las distintas fases reflejan una valoración positiva sostenida, destacándose la calidad técnica de los contenidos, el enfoque práctico de las capacitaciones y la pertinencia de las temáticas abordadas.

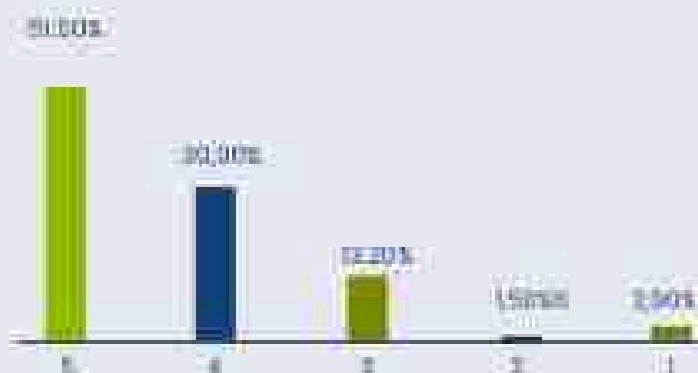




Satisfacción al cliente

Satisfacción con nuestros servicios

CALIFICACIÓN DE SATISFACCIÓN CON FINANCOOP



Calificación promedio final 4.25/5, evidenciando un alto nivel de satisfacción, sostenido entre la mayoría de las instituciones socias. Más del **92 %** califican como alta satisfacción, reflejando confianza en la gestión institucional, valoración del acompañamiento y percepción positiva del rol de financoop como soporte integral.

Satisfacción con los productos y servicios

Indicador	Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Total
Grupos de Crédito	20.00%	29.00%	11.00%	6.00%	64.00%
Productos financieros de Ahorro	20.00%	34.70%	27.00%	4.40%	95.00%
Productos financieros de Depósito a Plazo Fijo	11.00%	90.90%	38.00%	4.40%	95.00%
Servicios Transaccionales	10.00%	31.00%	10.00%	7.40%	92.00%
Tarjetas Mastercard	2.00%	5.00%	4.40%	1.00%	65.00%
Canales Digitales	19.00%	18.00%	4.40%	2.00%	93.00%
Capacitaciones y Talleres	01.00%	22.40%	6.00%	2.00%	91.00%

La tabla de resultados permite observar que las instituciones en su mayoría están sobre el **90 %**, evidenciando la satisfacción general de la oferta de valor de Financoop entre sus socios, teniendo un nivel promedio de satisfacción del **92.69 %**.

Proveedores y adquisiciones responsables

GP 2-5 / CR 308-1 / CR 414-7

Este procedimiento se encuentra establecido en el Manual Integral de proveedores, donde se detallan los criterios y niveles de aprobación aplicables a cada fase del proceso, conforme al tipo de bien o servicio requerido y al monto de contratación, como detallamos a continuación:

Niveles de adquisiciones	Monto de compra
Adquisiciones menores	Hasta 5.000
Menor cuanta general cuanta	Mayores a 5 y hasta 10.000
Menor cuanta general amplia	Mayores a 11 y hasta 20.000
Adquisiciones durante el evento deportivo	Hasta 30.000
Concurso de precios por invitación	Mayores a 30 y hasta 300.000
Concurso público de precios	Mayores a 300 y hasta 3000.000

Por otra parte, nuestros proveedores se clasifican en:

Tipo de proveedor por ubicación	N.º de proveedores
Proveedores nacionales	30
Proveedores internacionales	Al menos 100 millones



Innovación y transformación digital

GRY 203-2 | SASB FN-CB-202d)

Como institución financiera de segundo piso, tenemos un rol de integrador y facilitador de tecnologías provistas por terceros con el objetivo de proveer servicios transaccionales hacia las cooperativas socios a través de economías de escala a través de nuestro modelo tecnológico "Opencoop" interconectamos a las distintas plataformas y aplicativos del Sistema Popular Solidario como fincash, bifetras, franquitas, sistemas de pago, etc.

Es así que durante este periodo actualizamos la plataforma de Canales digitales con un enfoque orientado a la mejora de la usabilidad e interoperabilidad, registrando 22 cooperativas a la nueva versión "Cooperativa Digital 2.0", e incluyendo nuevas funcionalidades clasificadas en cuatro ejes:



Interoperabilidad

Integración QR Deuda: permite a las cooperativas habilitar a sus socios y clientes la posibilidad de realizar pagos y compras mediante la lectura de códigos QR en más de 300 mil establecimientos afiliados a la red "Deuda".



Seguridad

Prevención de fraudes en Canales digitales permite el monitoreo de anomalías en transacciones monetarias realizadas desde los canales digitales de las cooperativas a través del perfilamiento del comportamiento en base a su comportamiento transaccional histórico, dispositivos, ubicación, entre otros.



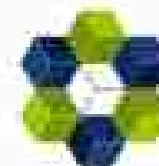
Experiencia del usuario

- **Nuevo canal APP versión 2.0:** para dispositivos móviles, con una interfaz de usuario orientada a transacciones financieras más ágiles, seguridad biométrica e integración con distintos servicios. Disponible en sistemas operativos iOS y Android.
- **Nuevo canal Web versión 2.0:** para personas con interfaz de usuario orientada a mejorar la administración de los productos financieros de los socios y realizar transacciones más ágiles y seguras.
- **Nuevo canal Web Empresas 2.0:** permite la administración de productos financieros de personas jurídicas a través de roles predefinidos, transacciones móviles a través de la carga de archivos y gestión de seguridades.
- **Chatbot:** nueva versión de bot conversacional permite a los socios y clientes de las cooperativas realizar consultas y transacciones financieras a través de canales conversacionales como WhatsApp, Viber Messenger o bots propios de la institución.



Otros servicios en línea

- **Apertura de cuenta en línea:** envío de correo electrónico o onboarding digital para apertura de cuentas básicas en línea a través de procesos de validación de identidad, usando herramientas biométricas e integraciones con el Registro Civil y core financiera de la cooperativa.
- **Solicitud de créditos en línea:** mediante procesos de validación de identidad, con herramientas biométricas e integración al core financiero de la cooperativa.
- **Oficina móvil:** aplicación en celulares que permite la automatización de procesos de aperturas en campo, seguimiento de captaciones, cobecaciones, cobranzas, etc.
- **Corresponsales no bancarios:** plataforma que permite a socios de las cooperativas realizar transacciones financieras en corresponsales no bancarios asociados a la institución.



A continuación, presentamos el detalle de las cifras más representativas en cuanto a transacciones mediante canales digitales:

Producto / servicio	2021	2022	2023	2024	2025
N° de socios con Cooperativa digital	38	26	20	36	20
N° de socios individuales con Cooperativa digital	90,403	145,929	108,632	112,409	100,715
N° de transacciones en Cooperativa digital	3,787,760	23,003,491	24,347,032	21,257,102	25,524,509
Monto de transferencias realizadas en dólares	10 M	4 M	570 M	1,223 M	2,325 M
Monto en pagos realizados en dólares	13 M	31 M	17 M	0.9 M	31 M

Satisfacción al cliente

Respecto a la gestión tecnológica de la institución, hemos cumplido a cabalidad con las siguientes objetivos del Plan estratégico de tecnologías de la información y las comunicaciones:

- Mantener la actualización tecnológica de la institución
- Contar con información confiable y oportuna para la toma de decisiones
- Mejorar y optimizar los procesos operativos de TI
- Garantizar infraestructura tecnológica para la operación y la planeación de continuidad del negocio institucional
- Proporcionar el soporte tecnológico a los perfiles de otras áreas
- Mantener la operativa institucional acorde a las normativas vigentes
- Contar con talento humano de alta
- Mejorar la atención a clientes externos e internos
- Fortalecer y consolidar el Gobierno de TIC





Logros 2025

- Mantener la actualización tecnológica y una adecuada administración de los riesgos.
- Mejoramiento de la infraestructura del Data Center principal para garantizar la operación de servicios de apoyo y continuidad del negocio a través del sitio alterno ubicado en Guayaquil.
- Contar con un proceso de monitoreo unificado de las plataformas y servicios de la institución.
- Optimización de los procesos internos de gestión del área para el soporte del producto Cooperativa Digital, asumiendo el soporte y la operación de la plataforma.
- Cambio de la plataforma a Financoop InLinea 3.0, mejorando la usabilidad y experiencia del usuario.

Además de los logros antes mencionados, es importante destacar el cumplimiento de los siguientes indicadores:

Cumplimiento de PTIC 2023-2025, POA 2025

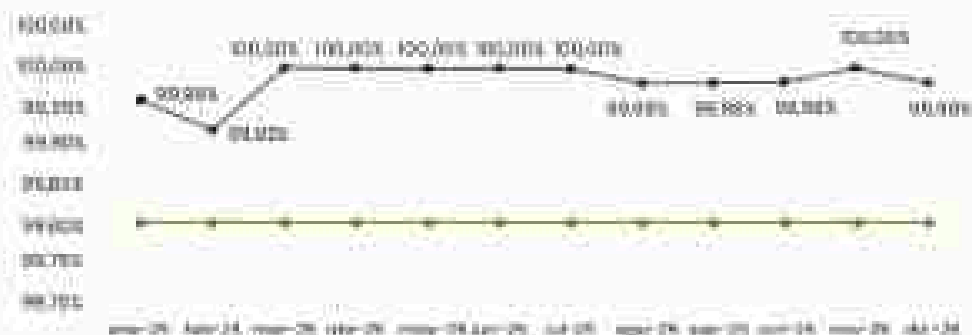
Descripción	Meta alcanzada	Meta propuesta
% de ejecución	94%	90%
% de ejecución del presupuesto	92%	80%

Disponibilidad de servicios críticos (meta = 99.99%)

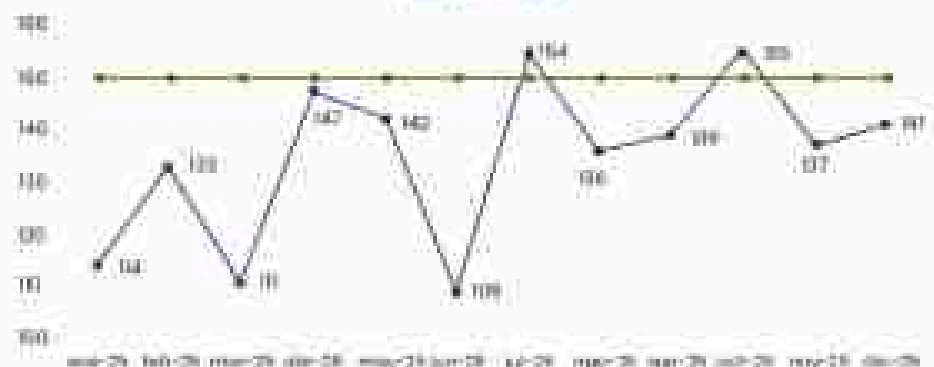




Fiabilidad de proveedores (meta > 99,80%)



Número de casos atendidos (meta < 150)



Finalmente, consideramos importante mencionar los retos que consideramos relevantes de gestionar en el corto a mediano plazo:

Consolidación del modelo de Gobierno de TIC dentro de la institución.

Mejora continua y optimización de los procesos de Gestión de tecnologías de la información.

Implementación de mejoras en procesos operativos a través del uso de agentes de inteligencia artificial (IA).

Apoyo en los proyectos tecnológicos de otras áreas, como mejoras en interoperabilidad para pago directo a SUPA.

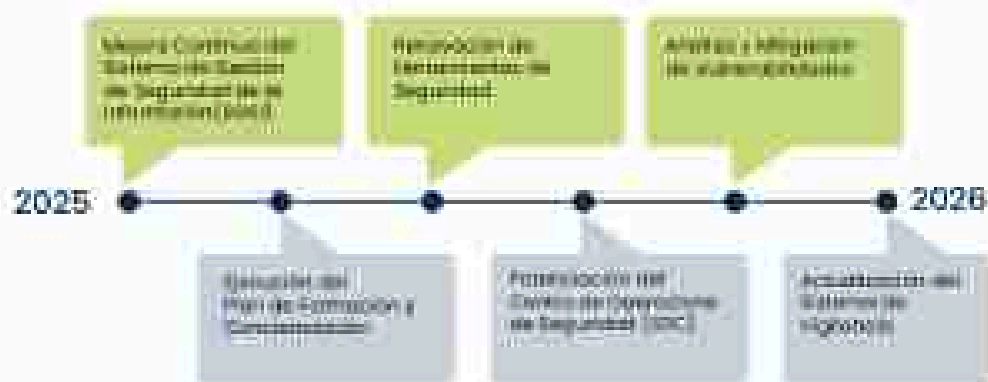
Apoyo en iniciativas como compensación de remesas, digitalización de tarjetas, empujamiento masivo de tarjetas de débito.

Actualización y mejoras en infraestructura para el core financiero y el sistema de información gerencial.

Seguridad de la información y protección de datos

GR 416-1 / LABO FN-CB-2006.2

Desde el área de Seguridad de la Información ejecutamos diversas actividades estratégicas y operativas, alineadas con los objetivos institucionales y orientadas al fortalecimiento de la seguridad de los activos de información, protección de datos personales y apoyo a la continuidad del negocio. A continuación, detallamos las principales acciones y logros alcanzados:



Mejora continua del Sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI)

- Conforme a la metodología PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), mejoramos nuestro SGSI a procesos de revisión y mejora continua para garantizar su alineación con las mejores prácticas y los requisitos de los entes de control, así como a estándares internacionales como ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27002 y PCI-DSS, entre las certificaciones realizadas en el sector.
- Actualización del Plan estratégico de seguridad de la información (PEI), incluyendo el plan de recursos, el plan de gestión de riesgos y el plan de concienciación y formación.
- Actualización de políticas y procedimientos de seguridad y protección de la información y gestión de datos personales.



Actualización del Sistema de vigilancia

- Securamos la actualización del sistema de videovigilancia mejorando mayor la calidad de los videos generados, ampliar la capacidad de almacenamiento de grabaciones y controlar la gestión de cámaras de todos los pisos con el fin de realizar un monitoreo más eficiente y garantizar el cumplimiento de las restricciones de seguridad instituidas por las áreas de control.



Renovación de herramientas de seguridad

- Renovamos las herramientas de seguridad con las que cuenta la institución fomentando la renovación con el objetivo de fortalecer los capas de protección de la infraestructura física y lógica minimizando de esta manera la exposición a riesgos relacionados con operaciones ante penetración del dominio, ataques avanzados, prevención de fraude digital, abuso de redes, comunicación monitoreo y respuesta de eventos de seguridad.



Potenciación del Centro de operaciones de seguridad (SOC)

- Fortalecimos el SOC mediante la incorporación de un mayor número de actores institucionales, incrementando así la capacidad de detección, respuesta y monitoreo continuo (24/7) de datos de seguridad. Los esfuerzos se concentraron en los actores críticos de la Caja Costarricense, garantizando así la robustez de los sistemas, aplicando medidas de mitigación oportunas y asegurando el cumplimiento de normativas de seguridad de la información y control electrónico.



Análisis y mitigación de vulnerabilidades

- Armonizado con la ley orgánica de protección de datos personales, hemos implementado controles, políticas y procedimientos que permiten cumplir con los reglamentos y disposiciones vigentes, garantizando el ejercicio de los derechos de los titulares.
- De acuerdo con la normativa aplicable, se designó un Delegado de protección de datos personales conforme a los criterios establecidos en el reglamento correspondiente. Este rol permite asegurar el cumplimiento de todas las disposiciones relacionadas con el adecuado tratamiento de los datos personales gestionados.
- Además, con el fin de fortalecer los conocimientos de funcionarios de nuestra institución en el tema de seguridad, realizamos un taller enfocado al cumplimiento de la ley protección de datos en organizaciones y multimedios, con una asistencia de aproximadamente 300 participantes.



Ejecución del Plan de formación y concienciación

- Como parte del plan anual, realizamos a nivel institucional actividades de sensibilización, capacitación y evaluación a todos los usuarios de financoop en los siguientes temas:
 - Sensibilización en ciberseguridad
 - Certificación de cumplimiento
 - Política y procedimientos de seguridad de la información, seguridad y privacidad
 - Ciberseguridad
 - Evaluación de riesgos social
- Como resultado, obtuvimos un 93% de usuarios vulnerables frente a ataques de ingeniería social, lo que evidencia la efectividad del proceso de formación y la reducción del riesgo directo asociado a los ciberdelitos.
- Estas acciones fortalecieron la cultura de seguridad de la institución, permitiendo mejorar la capacidad de respuesta ante incidentes de ciberseguridad y mantener un nivel de riesgo aceptable en materia de seguridad de datos.

04. Nuestra gente



Datos y desempeño

GRI 2-7 | G2 2-9

En cuanto a la conformación del equipo humano de Financoop, a continuación, presentamos los datos más relevantes, considerando diferentes segmentaciones:



20
Hombres



19
Mujeres

3 Mujeres
cabezas de hogar

Total: 39 colaboradores.

Colaboradores por tipo de contratación y sexo

Tipo de contrato	N.º contratos	Hombres	Mujeres
Contrato fijo	38	20	18
Contrato temporal	n/a	n/a	n/a

Colaboradores por edad

Rango etario	N.º de colaboradores	Porcentaje
18 – 29 años	3	5%
30 – 40 años	11	30%
41 – 50 años	19	45%
51 – 60 años	3	8%
Más de 60 años	0	0%
Total	36	100%

Colaboradores por antigüedad

Antigüedad	N.º de colaboradores	Porcentaje
Hasta 1 año	0	0%
1 a 5 años	12	58%
6 a 10 años	9	27%
11 a 15 años	4	15%
Más de 16 años	3	10%
Total	28	100%

Colaboradores por nivel de estudio

Nivel de estudio	N.º de colaboradores	Porcentaje
Secundario	12	32%
Superior	23	59%
Otros (vagos, discapacitados, universitarios)	4	11%
Total	39	100%

Colaboradores por nivel de estudio

Nivel de estudio	N.º de colaboradores	Porcentaje
ADG – Doctorado	0	0%
Maestría	10	24%
Universidad Completa	20	50%
Bachillerato Completo	0	0%
Primaria Completa	0	0%
Sin estudios	0	0%
Total	30	100%

Abandono de personal

Motivo de salida del personal	Porcentaje
Despido	2
Abandono	0
Renuncia	2
Total de personas que abandonaron la institución	4

Durante el 2025, el área de Gestión Humana llevó a cabo diversos procesos de reclutamiento y selección para cubrir vacantes en la institución, utilizando un taller de autoevaluación en diferentes posiciones, de los cuales una combinación fue por méritos, todo proceso se realizó a cabo procurando que los talentos, habilidades y competencias de los candidatos estén alineados a las necesidades de la organización. Además, se implementaron estrategias innovadoras de atracción de candidatos, lo que incluye el uso de redes sociales para reclutamiento.

Unidades beneficiadas	Cantidad
Hombres	1
Mujeres	1
Total de puestos creados	2

● Gestión del desempeño y evaluación

Realizamos la evaluación de gestión del desempeño aplicando la Metodología 360, con el objetivo de evaluar el rendimiento de los colaboradores, proporcionar retroalimentación constructiva sobre su trabajo y dar cumplimiento normativo al Manual de Gestión Humana.

Esta evaluación se ejecutó en el mes de diciembre 2025 a través de cuestionarios personalizados, recolección de datos, análisis de datos y sesiones de retroalimentación, donde se identificaron áreas de mejora que servirán de base para los planes de desarrollo y de crecimiento profesional de los colaboradores.

Los datos obtenidos son evaluados mensualmente a través del cumplimiento de la Metodología Estratégica y los objetivos planteados en ella.

Por otra parte, los equipos de apoyo son evaluados a través de la metodología BPM 3, priorizando trimestralmente planificar durante los primeros 5 días del mes, donde el líder se reúne con su equipo y define las prioridades que deben ser el foco de apoyo a la estrategia, la misión del cumplimiento la recibe el líder de área a través de la planificación de la institución, durante los dos primeros días hábiles del mes, donde la calificación máxima es de 5 puntos.

Adicionalmente, la institución cuenta con Puntos de Contacto asignados en la medición de resultados, de acuerdo al siguiente detalle:

5 pm

- Equipo de datos
- Trabajo en equipo
- Innovación Mensual
- Cumplimiento 5/5/5

Planificación Estratégica

- Equipo 40mm
- Cumplimiento de Proyectos y metas Financieras
- Innovación Mensual
- Cumplimiento 5/5/5



Salud y seguridad ocupacional

— GRI 403-1 | GRI 403-2 | GRI 403-3 | GRI 403-5 | GRI 403-6



Conformación, capacitación y funcionamiento del Comité de seguridad y salud en el trabajo y las brigadas de emergencia



Capacitaciones y charlas informativas sobre salud ocupacional y prevención de riesgos



Exámenes médicos ocupacionales según el perfil de riesgo del cargo



Evaluación periódica de riesgos laborales y condiciones del entorno laboral



Simulacros de evacuación y pruebas del plan de emergencias



Seguimiento y control de incidentes laborales



Actualización del Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo

MÉTODO DE LA NTP 330: SISTEMA SIMPLIFICADO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS

INSST - Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo - España / Junta de Andalucía

FINANCOOP aplica la metodología NTP 330 como herramienta de apoyo para identificar, evaluar y priorizar los riesgos laborales.

Su utilización permite determinar el nivel de intervención requerido y establecer acciones preventivas y correctivas orientadas a proteger la salud y seguridad de los colaboradores, mejorar las condiciones de trabajo y fortalecer la continuidad de las operaciones.

Estas iniciativas contribuyen de manera indirecta a la promoción del bienestar físico y emocional, fomentando estilos de vida saludables y espacios de integración. Asimismo, se identificó como oportunidad de mejora la implementación de un programa integral de gestión de riesgos psicosociales que contenga diagnóstico, intervención y seguimiento, alineado a la normativa vigente.

● Identificación de peligros y prevención de riesgos

Como medidas de control, se realizaron capacitaciones ergonomías en los puestos de trabajo, se implementaron cambios de puentes activos, capacitación en higiene postural, así como otras acciones orientadas a la prevención de riesgos psicosociales, las cuales ejecutó el Comité Preventivo y se encuentran alineadas al Reglamento interno de seguridad e higiene.

Adicionalmente, se han ejecutado campañas de salud preventiva y acciones de seguimiento interno a través de nuestra red de colaboradores, orientadas a fortalecer el bienestar físico de los colaboradores y prevenir enfermedades ocupacionales.

Durante el periodo evaluado, se realizaron doce capacitaciones sobre Seguridad y Salud en el trabajo, concentradas en el mes de diciembre de 2024, ofreciendo talleres sobre enfermedades ocupacionales y el bienestar integral de los colaboradores, alcanzando un 100% de asistencia, entre las principales capacitaciones ejecutadas se encuentran:

Prevenición del consumo de alcohol y drogas

Prevención de discriminación en el entorno laboral

Salud sexual y reproductiva

La institución promueve el bienestar integral de los colaboradores mediante la implementación de programas orientados a su salud física y mental, tales como: pausas activas, actividades de sensibilización en hábitos saludables y acciones dirigidas al equilibrio entre la vida laboral y personal.

Estas iniciativas se complementan con programas de prevención de riesgos psicosociales, contribuyendo a un entorno laboral saludable.



● Prevención de impactos relacionados con el trabajo

Durante el periodo evaluado, no se registraron casos de enfermedades laborales. Se imparte la atención mediante un enfoque preventivo frente a posibles estructuras relacionadas con riesgos ergonómicos y psicosociales mediante la ejecución de evaluaciones médicas, programas de prevención y seguimiento continuo.

Crecimiento y desarrollo del talento

GRI 404-1 / GRI 404-2 / GRI 404-3

A continuación, un detalle de la cantidad de colaboradores capacitados, el número de horas de capacitación recibidas por persona y la inversión realizada:

Detalle de resultados de programas de capacitación	
Inversión en capacitación	\$ 20.500
Número de horas de capacitación por empleado	Varía
Nº de mujeres capacitadas	11
Nº de hombres capacitados	20
Nº de horas de capacitación al personal (personas-horas)	50
Seguimiento	
Nº de horas de capacitación al personal (objetivo)	10000 horas-horas



Bienestar laboral y calidad de vida

GRI 405-1 / GRI 405-2 / GRI 405-3

Beneficios para colaboradores

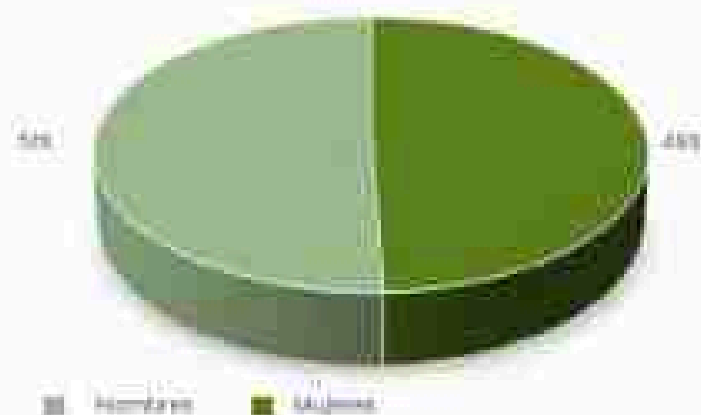
- Seguro médico privado para el colaborador.
- Dotación de uniformes para personal masculino y femenino.
- Bono por cumplimiento de metas, sujeto al logro de la planificación estratégica institucional.
- Bono vocacional progresiva, en función de la antigüedad:
 - De 2 a 5 años: 10 % de la remuneración
 - De 6 a 10 años: 20 % de la remuneración
 - De 11 años en adelante: 30 % de la remuneración
- Reconocimientos por años de servicio (5, 10, 15, 20 y 25 años)
- Programas de salud preventiva:
 - Para hombres: examen de antígeno prostático.
 - Para mujeres: exámenes de cáncer de mama y papanicol.
- Otorgamiento de un día adicional de vacaciones por motivo de onomásticos.

Adicionalmente, como parte del enfoque de bienestar integral, la institución incentiva activamente la salud y el bienestar físico de los colaboradores, promoviendo su participación en actividades deportivas y recreativas, tales como campeonatos atléticos reconocidos como Maratón Runer y la Ruta de los Gigantes, fortaleciendo así hábitos saludables y la integración organizacional. Este esquema refleja el compromiso institucional con la estabilidad, motivación y reconocimiento del talento humano.

Diversidad e inclusión

GRI 405-1 | GRI 405-2 | GRI 405-3

Porcentaje de colaboradores hombres vs. mujeres



En cuanto a la inclusión de personas con discapacidad mediante la incorporación de un colaborador que es padre sustituto de un menor de edad que presenta una discapacidad auditiva del 53 %, lo cual es considerado como discapacidad grave.

Además, pese a que no existen políticas de contratación específicas para extranjeros en financoop, contamos en nuestra planta con dos personas de nacionalidad extranjera.



Contratación Inclusiva

- Nos permite contar con talento y capacidades diversas, (por lo cual) utilizamos estrategias de reclutamiento que llegan a una amplia gama de candidatos, y nos esforzamos por situar a los mejores talentos en el proceso de selección.



Ambiente laboral inclusivo

- Generamos un ambiente laboral en el que todos los colaboradores se sientan valorados y respetados. Nos incluye políticas contra el acoso y la discriminación, así como la promoción de la diversidad en equipos y proyectos.



Programas de desarrollo profesional

- Ofrecemos oportunidades de desarrollo profesional y capacitación para todos, independientemente de su origen, género, orientación sexual o discapacidad. Firmamos el compromiso y el acuerdo de confidencialidad con el cliente y los interesados.



05. Nuestro compromiso social y con el planeta



Acceso financiero para todos

GRJ 203-2 / SASB FN-CB-2406.2 / SASB FN-CB-2406.3

Es por ello que durante el 2025 llevamos a cabo diversas iniciativas enfocadas al fortalecimiento de capacidades y habilidades de nuestras asociadas, del cual estas se benefician al emprendimiento rural, el crédito verde y la educación e inclusión financiera, como pueden constatar a continuación:

Educación, liderazgo e inclusión

Programa de educación Gercoop 3.0

Nuestra alianza con Chileco constituye un sistema integral de educación inclusiva, formación de liderazgo juvenil y talleres con enfoque de género, lo cual evidencia que este no solo se limita al financiamiento, sino que estructura un modelo educativo cooperativista con capacidad de escalar y sostenerse.

En 2025, Gercoop 3.0 se consolidó como el principal eje de formación derivado del proyecto, el programa reportó 90% personas inscritas, 763 certificadas, 463 mujeres graduadas, 310 hombres graduados, 380 jóvenes graduados y participación de 44 cooperativas. Además, su ruta académica incorporó 12 asignaturas agrupadas en 6 módulos y culminó con jornadas presenciales de cierre en Quito, Guayaquil, Ibarra, Ambato y Cuenca.

Durante 2025 se efectuaron dos programas de capacitación con los siguientes resultados:

763

graduados
GERCOOP 3.0

2025 / 44 cooperativas
participantes

3.134

finalizaciones Ruta
del Conocimiento

2025 / 683,40
finalizaciones reportadas

170

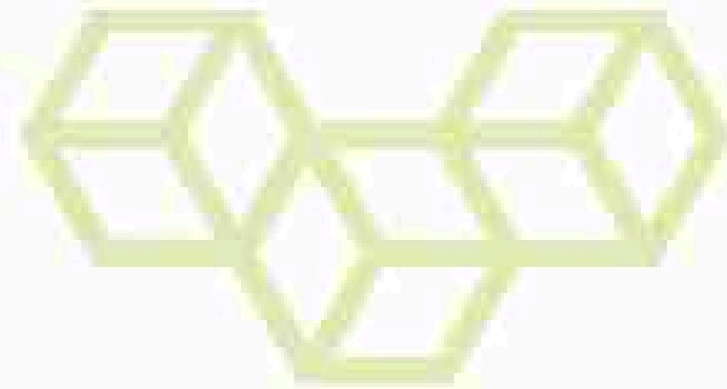
jóvenes
finalizados

2025 / 288
jóvenes reportados

Programas de capacitación y fortalecimiento

A través de contenidos de alto nivel y enfoques prácticos, se realizaron sesiones con el objetivo de fortalecer las capacidades internas de nuestras socias, y fomentar una cultura de mejora continua, sostenibilidad e innovación.

Fecha	Título del Taller	Asistentes
enero	Construyendo estrategias de buen gobierno y educación financiera	481
febrero	Programa Integral de capacitación Gercoop	409
febrero	Análisis Post-Decisional y perspectivas financieras, sociales y políticas participativas	509
febrero	Sesiones de formación en las cooperativas de ahorro y crédito	409
marzo	División estratégica de la corporativa y Análisis financiero	287
marzo	Sesiones de Riego	55
abril	Gercoop, Desarrollo Financiero y Promoción de la capacidad Activa	240
abril	Gercoop, Sistema Social, Responsabilidad Social y Finanzas Cooperativas: Unir desde el propósito y la visión para transformar integralmente	402
mayo	Cultura de cumplimiento normativo	523
junio	Análisis financiero y político financiero (decisiones sostenibles e impacto)	702
junio	Sesión 1 - Gestión de Cartera y desarrollo de nuevas oportunidades de negocio financiero	548
junio	Sesión 2 - Sostenibilidad e inclusión	475
junio	Sesiones de metodología de Taller de Interés Activo y Pasivo	582
junio	Exposición en el sector Financiero Popular y Solidario	502
junio	Sesiones de la metodología de Taller de Interés Activo y Pasivo	600
junio	Antecedentes para implementar un buen Gobierno cooperativo	542
junio	Análisis de la normativa de Riesgo Operativo y su incidencia en las finanzas en referencia al norma ISO	394
junio	Sesiones de la metodología de Taller de Interés Activo y Pasivo	570
junio	Gestión de la metodología de Taller de Interés Activo y Pasivo	787
septiembre-octubre	Plan de protección de datos	176
octubre	Puntos clave para la evaluación que la SEFI aplica a entidades de cumplimiento	322
octubre	Programa de educación rural enfocada al género	285



Desarrollo y bienestar comunitario

IGW-408-17 BASE RW-08-240034

A lo largo del año llevamos a cabo varias iniciativas y programas de impacto social, los cuales describimos a continuación:

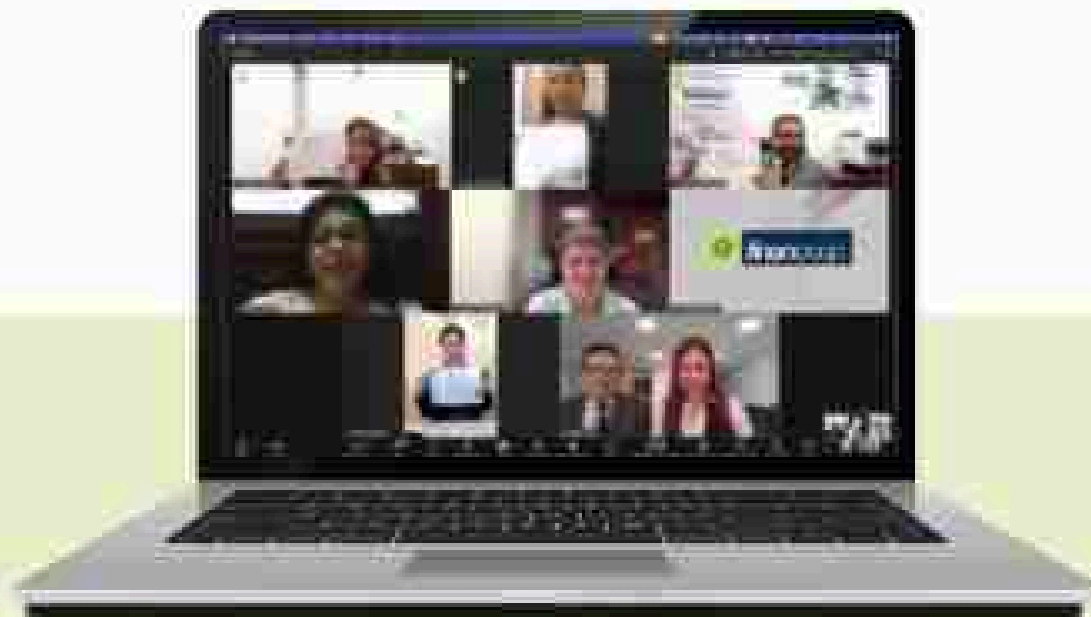
● Programa "Liderazgo de jóvenes"

Conscientes de que la mejor estrategia para promover el crecimiento de la economía es enfocarnos en las personas que son el futuro inmediato del país, y en las mujeres como núcleo de las familias, ambas siendo importantes actores que promueven el desarrollo, realizamos una alianza estratégica con Creaol para llevar a cabo un programa de capacitación y formación para este importante segmento.

Es así que el 27 de enero se realizó la ceremonia de graduación de más de 700 participantes esta icónica programa, quienes completaron exitosamente 80 horas de capacitación.

El evento se desarrolló en dos momentos:

En la primera intervención, ofrecimos una charla motivacional a cargo de Paulina Juarez, motivadora y coach de vida, quien compartió herramientas y estrategias orientadas al logro de objetivos. Posteriormente, se realizó el acto formal de graduación en el cual se reconoció a los participantes mediante la entrega de certificaciones como regalo de este importante hito.



Financiamiento sostenible

DSF 2025-1 / SASB FN-CB-410a1 / SASB FN-CB-410a2

Programa de fortalecimiento en Finanzas Sostenibles e implementación de medios AbE

Con el objetivo de fortalecer la resiliencia frente al cambio climático en comunidades y ecosistemas vulnerables, Financoop formó parte del Proyecto EPALAC, una iniciativa regional orientada a promover la adaptación climática en territorios rurales de países como Ecuador, Guatemala y Costa Rica.

En el caso de Ecuador, el proyecto se implementó en la provincia de Manabí, específicamente en nueve parroquias rurales donde las cooperativas asociadas a Financoop mantienen presencia activa. Esta intervención se desarrolló en articulación con organismos internacionales como OAI, UNIC y CATIE, consolidando un modelo de cooperación que integra asistencia técnica, conocimiento especializado y acción conjunta.



El proyecto tuvo como propósito el diseño e implementación de productos financieros, particularmente créditos orientados a medidas de adaptación al cambio climático, con una meta de colocación de hasta \$ 2 millones al cierre de su ejecución. De esta manera, impulsaría no solo la inclusión financiera, sino también el desarrollo sostenible y la resiliencia productiva de las comunidades rurales. El programa alcanzó y superó sus metas contractuales en los componentes principales.

A continuación, se presenta el resumen de indicadores ejecutados:

Indicador	Resultado
Fujos financieros siendo colocados en primer paso	\$ 3.183.700
Créditos verdes colocados	248 acciones con crédito
Capacitación en Educación Financiera y medidas de adaptación a colaboradores	+342 personas
Capacitación agrofitarios	+350 agricultores
Unidad base levantada para socios SARAS	550 agricultores visitados
Personas presentadas con planes de acción / recomendaciones ambientales y sociales	100 personas
Cooperativas participantes en el programa	6 COAC

Cooperativa	Monto solicitado	Monto colocado al 31-03-2025	N° de créditos
COAC Chona	\$ 500.000	\$ 500.000	75
COAC Chiriquí	\$ 800.000	\$ 530.000	108
COAC Santa Ana	\$ 600.000	\$ 130.000	40
COAC Abdon Corderón	\$ 500.000	\$ 124.500	20
Total	\$ 2.000.000	\$ 1.084.500	243

Un hito destacado de esta alianza fue el reconocimiento de Financoop por parte de la COAC (Confederación latinoamericana de Cooperativas de Ahorro y Crédito) por su liderazgo en la transformación del sector cooperativo hacia la implementación de productos financieros orientados a la mitigación climática basada en ecosistemas, posicionando a Financoop como referente regional en finanzas sostenibles del sector de la Economía Popular y Solidaria.

Compromiso Ambiental

GRI 302-1 | GRI 303-1 | GRI 305-1 | GRI 305-2 | GRI 305-3 | GRI 305-4

Nuestro compromiso con el medio ambiente está definido en el modelo de gobernanza institucional que hemos implementado, el cual incluye acciones enfocadas directamente en el adecuado y eficiente uso de recursos, así como la correcta disposición de desechos, dentro de las cuáles podemos destacar:



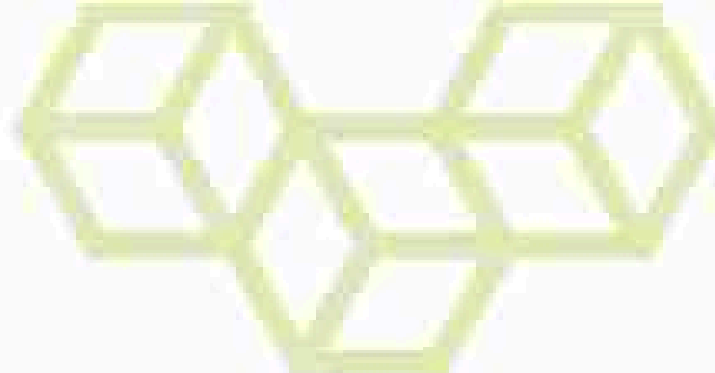
En relación al consumo de energía y agua, los datos reflejan una disminución importante respecto a 2024, lo cual evidencia una mejora significativa en la eficiencia operativa. Esto se ha conseguido gracias a la implementación de algunas iniciativas y programas medioambientales dirigidos a nuestras colaboradoras.

A continuación, el detalle de consumo de agua y energía.

Consumo de agua			
Indicador	2024	2025	Variación
Consumo mensual (m³)	931	474	-49.1%
Consumo por persona (m³)	93.8	47.8	-49.1%

Consumo de energía			
Indicador	2024	2025	Variación
Consumo mensual (kW)	1,405	889	-36.0%
Consumo por persona (kW)	88.6	57.0	-35.7%

Consumos mensuales de agua y energía				
Mes	Consumo de agua (m³)	Consumo de agua por persona (m³)	Consumo de energía (kW)	Consumo de energía por persona (kW)
Enero	577	14.79	2889	87.04
Febrero	577	14.79	278	8.60
Marzo	577	14.79	2800	71.79
Abril	577	14.79	2706	68.39
Mayo	577	14.79	2882	86.48
Junio	577	14.79	2425	61.56
Julio	577	14.79	2288	71.48
Agosto	89	2.28	2768	71.00
Septiembre	243	6.20	2405	62.88
Octubre	367	9.41	2888	68.00
Noviembre	388	10.21	2400	60.77
Diciembre	565	14.59	2888	64.00



● Impacto en los participantes y construcción de productos financieros verdes



Fortalecimiento de capacidades en las COAC y en los agricultores

- A través de la metodología Formación de formadores, capacitamos a los equipos técnicos y administrativos de las cuatro COAC en educación financiera y medidas de adaptación basadas en ecosistemas a través de su plataforma e-learning, alcanzando más de 342 participantes en modalidad virtual. Estos equipos se convirtieron en agentes multiplicadores del conocimiento en sus territorios.
- En una segunda fase territorial, más de 380 agricultores y agricultoras fueron formados en bio-empresimientas y medidas de adaptación al cambio climático, y adicionalmente 202 personas recibieron capacitación presencial especializada en educación financiera.



Construcción de productos financieros verdes en las cooperativas

- El acompañamiento de financoop a las socias del programa ha permitido el fortalecimiento de capacidades para enrumbar sus esfuerzos hacia modelos de negocios sostenibles, además de fortalecer entre los colaboradores de las COAC participantes el conocimiento de la metodología SABIO (Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales), que sirvió como marco para estructurar la colocación de crédito verde hacia destinos con impacto climático positivo. Este proceso representó un avance significativo en la construcción de capacidades institucionales de las cooperativas para evaluar, gestionar y reportar el riesgo ambiental y social asociado a su cartera crediticia, sentando las bases para el desarrollo de productos financieros verdes diferenciados en cada cooperativa participante.

- Los recursos de crédito verde se orientaron principalmente hacia cuatro categorías de medidas de adaptación y sostenibilidad productiva: agricultura sostenible con un 31 % de la colocación, gestión hídrica con 20 %, eficiencia energética con 17 % y otras áreas complementarias con un 7 %. Esta distribución refleja las prioridades productivas de los agricultores de Manabí y muestra una orientación clara hacia prácticas que contribuyan a la resiliencia climática. Se identificó, no obstante, la necesidad de profundizar la formación de sus equipos comerciales de las cooperativas en la identificación específica de medidas de Adaptación Basada en Ecosistemas (ABE), a fin de incrementar progresivamente la participación de este tipo de iniciativas en la cartera verde.

● Desafíos y aprendizajes del programa

Durante la implementación se enfrentaron desafíos estructurales significativos: la inseguridad en zonas rurales, condiciones climáticas adversas (incluyendo cortes de energía eléctrica que afectaron la operación de pequeños negocios), y el espontaneísmo de asuntos financieros que limitó la demanda de nuevos créditos. Adicionalmente, se evidenció que los equipos comerciales de las COAC requieren mayor formación específica en la identificación e implementación de medidas ABE, para que la transferencia del conocimiento sea bidireccional y efectiva entre la cooperativa y los agricultores.

En conclusión, el programa representó un hito en la apertura de los canales verdes para el sector cooperativo ecuatoriano en entornos rurales vulnerables, los resultados superaron las metas contractuales en colocación (17 % de ejecución) y en acompañamiento a beneficiarios, sentando las bases para una segunda fase que consolide los aprendizajes, amplíe la cobertura territorial y profundice el enfoque en medidas ABE como estrategia de desarrollo y resiliencia climática del sector cooperativo.



● Emprendimiento rural

En el marco del proyecto "Aprendizaje Integrado", identificamos la necesidad de contar con un eje integral de asesoría, capacitación técnica y financiera para pequeños agricultores socios de cooperativas. Considerando la importancia de brindar este tipo de apoyo, rediseñamos un plan piloto en la parroquia Abdón Calderón (Monóvil), y con apoyo de la COAC Abdón Calderón, donde procuramos fortalecer y fortalecer los emprendimientos rurales en la parroquia impulsando el desarrollo económico, social y las buenas prácticas de agricultura sostenible en las comunidades vinculadas al sistema productivo de esta zona.

Además, este plan piloto incluyó la ejecución del programa de asistencia técnica y educación llamado "Emprendimiento Rural", llevado a cabo en alianza con CRESOL AA, dirigido a agricultores de la zona y que tuvo como objetivo brindar apoyo para mitigar los impactos negativos del cambio climático, así como mejorar las condiciones de sus actividades productivas.

En la fase de diagnóstico identificamos problemáticas estructurales en la zona de influencia, entre ellas:



Frente a este escenario, el proyecto fue diseñado con un enfoque integral que combina asistencia técnica, educación financiera, fortalecimiento productivo y acceso a productos financieros inclusivos para agricultores, así como el empoderamiento mujeres y jóvenes en esta actividad productiva.

Los principales resultados de este proyecto se resumen en:

Indicador	Resultado alcanzado
Socías beneficiarias directas con acompañamiento técnico y financiero	52 socias (104 % de la meta)
Créditos concedidos con condiciones preferenciales	\$ 532.000.000
Personas capacitadas (directas)	352 personas
Beneficiarios indirectos del proyecto	358 personas
Familias involucradas (núcleo directo de las 52 socias)	Aproximadamente 166 núcleos familiares
Crecimiento institucional COAC Abdón Calderón	Aumento de sesenta y 4 a sesenta y 5

● Educación financiera y programas de capacitación

El proyecto implementado la COAC Abdón Calderón incluyó un programa de capacitaciones presenciales dirigido a agricultores socios de la cooperativa, el cual benefició de forma directa a un total de 352 socias de la cooperativa en temas como:

- Educación financiera
- Agricultura sostenible
- Adaptación al cambio climático
- Microemprendimiento

Por otra parte, a continuación, detallamos la evolución de los programas de capacitación que hemos implementado en los últimos 3 años:

Año	Tema del taller	Total	Hombres	Mujeres
2023	Manejo de cultivos y cuidado ambiental	25	21	4
2023	Medidas de cambio climático	62	17	45
2024	Inclusión financiera y prácticas sostenibles para mujeres emprendedoras	28	28	0
2024	Medidas de adaptación al cambio climático para agricultores	48	18	30
2024	Identificación, presupuestos, endeudamiento responsable y nuevos productos	28	17	11
2024	Prácticas sostenibles e implementación de medidas AME	25	10	15
2025	Sostenibilidad ambiental y mitigación de riesgos agrícolas	61	29	32
Total		357	137	220

● Género e inclusión: empoderamiento de la mujer rural

El enfoque inclusivo del proyecto de la parroquia Adón Calderón ha sido transversal a toda su ejecución, promoviendo activamente la participación de mujeres y jóvenes en los procesos productivos, organizativos y de toma de decisiones. Este compromiso con la equidad de género se expresa en acciones concretas y resultados medibles:



Mujeres en proyectos productivos

El mujeres integradas en iniciativas productivas locales como socios y beneficiarias directas, aumentando roles clave en gestión, comercialización y toma de decisiones, logrando empoderamiento económico y social.



Taller exclusivo para mujeres emprendedoras

28 mujeres (100% participación femenina) capacitadas en inclusión financiera y prácticas sostenibles, con enfoque en gestión empresarial, liderazgo, administración y autonomía financiera.



Producto Mujer Emprende

La COAC Adón Calderón diseñó e implementó este producto financiero con condiciones preferenciales exclusivamente para mujeres emprendedoras, con resultados significativos que fortalecen el empoderamiento femenino en el territorio.



Caso de éxito - comunidad de Alhajué

Un grupo de mujeres emprendedoras de esta comunidad desarrolló iniciativas productivas autónomas que fortalecieron su posición económica y su rol de liderazgo en el desarrollo comunitario.



Inclusión de jóvenes

Participaron en capacitaciones técnicas de innovación y digitalización con uso del servicio CoopDigital para gestión de información y procesos organizativos, asegurando el relevo generacional en las organizaciones rurales.

Es importante resaltar que la COAC Adón Calderón fue la pieza clave en la implementación territorial del proyecto. Su aporte va más allá de la colocación de créditos, constituye el vínculo esencial entre el sistema financiero cooperativo y las comunidades rurales de Manabí. Sus contribuciones principales fueron:



Crédito productivo con condiciones preferenciales

El 132.000,00 colocados en 52 socios rurales en sectores agrícola, pecuario, industrial y movilidad, con beneficio indirecto para aproximadamente 186 núcleos familiares.



Nuevos productos financieros

Diseño e implementación de los productos **Credivivos** (crédito verde para prácticas sostenibles) y **MujerEmprende** (crédito preferencial para mujeres emprendedoras), ambos con condiciones adaptadas a la realidad del sector rural.



Comité de emprendimiento rural

Se conformó este órgano de selección y seguimiento para analizar y evaluar los emprendimientos participantes, asegurando responsabilidad, compromiso y aplicación de buenas prácticas agrícolas.



Caso de éxito – Empresa de Tricimatos

20 socios organizados en un emprendimiento colectivo de transporte en tricimatos (Turismo Calceñón), con un crédito de \$ 55,500, logrando la mejora de la logística comercial local y generando ingresos adicionales para las familias involucradas.



Crecimiento institucional

Como resultado del fortalecimiento generado por el proyecto, la COAC Apdón Calceñón pasó del segmento 4 al segmento 2 consolidando su posición en el Sistema Financiero Popular y Solidario del Ecuador.



Posicionamiento territorial e identidad cooperativa

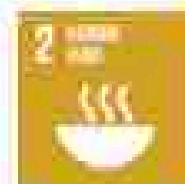
Se identificó a cada emprendimiento con distritos propios, generando sentido de pertenencia y fidelidad bajo el slogan "Yo soy 100% Cooperativa Apdón Calceñón". Se logró presencia en ferias agrícolas, todos comunales, prensa escrita y medios digitales.

Finalmente, el Proyecto de emprendimiento rural se alineó directamente con cinco Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, en coherencia con nuestra estrategia institucional, orientada a la inclusión financiera y el desarrollo sostenible.

Contribución del proyecto:



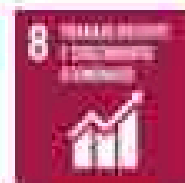
Fin de la pobreza: acceso a crédito productivo y asistencia técnica para familias rurales en situación de vulnerabilidad económica.



Hambre cero: tecnificación agrícola, buenas prácticas productivas y diversificación de cultivos para mejorar la seguridad alimentaria.



Igualdad de género: empoderamiento de mujeres rurales a través del producto Mujer Emprende, talleres formativos exclusivos y roles de liderazgo en iniciativas productivas.



Trabajo decente y crecimiento económico: generación de ingresos, fortalecimiento de modelos de negocio rurales y mejora de la productividad agropecuaria.



Acción por el clima: capacitación en adaptación al cambio climático, prácticas agrícolas resilientes y Credivivos para impulsar transición productiva sostenible.



La cooperación con Cresol (Brasil) es el eje técnico que sustenta el diseño curricular del programa, aplicando la experiencia acumulada de esta institución en formación cooperativista, modelos de gobernanza y finanzas solidarias, que además incorporan una visión de cooperación Sur-Sur que enriquece el desarrollo de capacidades en el sistema ecuatoriano.

La estructura académica del programa estuvo compuesta por 12 asignaturas organizadas en 6 módulos, con contenidos en:



A continuación, presentamos las cifras más representativas de este proyecto:

Descripción	Número
Personas inscritas	855
Personas certificadas	763
Mujeres graduadas	463
Hombres graduados	300
Jóvenes graduados (25 a 35 años)	388
Cooperantes participantes	44



84,3 %
de participantes
graduados

Impacto del programa en los participantes

Además del alto índice de culminación del programa, es importante mencionar los fines que el mismo alcanzó, dentro de los cuales destacamos:



Fortalecimiento de competencias en gobernanza

Los consejeros y directivos adquieren herramientas concretas en dirección estratégica, gestión de riesgos y balance social, mejorando su capacidad de toma de decisiones informadas.



Conocimiento en finanzas sostenibles

La inclusión de módulos de finanzas sostenibles y gestión de riesgos ambientales y sociales (SARAS) permitió sensibilizar a los órganos de buen gobierno en el enfoque ESG (ambiental, social y de gobernanza).



Equidad de género en la dirección cooperativa

Las mujeres representaron la mayoría de las personas graduadas (463 de 763), con 168 jóvenes entre 25 y 35 años, lo que marca un hito en la inclusión de nuevos liderazgos en los órganos de gobierno cooperativo.



Planes de Acción institucionales

Cada participante diseñó y defendió un Plan de Acción aplicado a su cooperativa, garantizando la transferencia práctica del conocimiento adquirido y su impacto directo en la gestión institucional.



Intercambio entre cooperativas

Las jornadas de cierre presenciales en cinco ciudades generaron espacios de encuentro, diálogo y compartir de experiencias entre cooperativas de distintas regiones, fortaleciendo la identidad y conexiones del movimiento cooperativo ecuatoriano.



● Índice de Contenidos GRI – Memoria de Sostenibilidad Financoop 2025

Código GRI	Nombre del Estándar / Divulgación	Capítulo de la Memoria	Sección / Tema	Pilar ASG	ODS Prioritarios
ESTÁNDARES GRI					
GRI 2-1	Datos de la organización	Cap. 1 – Datos Financieros	Resumen de Unidad / Anexo de esta memoria	G	ODS 17
GRI 2-2	Exposición Financiera a los riesgos de sostenibilidad de la organización	Cap. 1 – Datos Financieros	Anexo de esta memoria	B	ODS 17
GRI 2-3	Período Financiero y punto de partida del informe	Cap. 1 – Datos Financieros	Anexo de esta memoria	B	ODS 17
GRI 2-4	Asignaciones de información	Cap. 1 – Datos Financieros	Anexo de esta memoria	B	ODS 17
GRI 2-5	Adquisición, capacidad de pago y otras relaciones empresariales	Cap. 1 / Cap. 3	Cultura organizacional / Políticas de Sostén	G	ODS 8, 11
GRI 2-7	Empresario	Cap. 3 – Nuestro grupo	Estado financiero	B	ODS 8, 9
GRI 2-8	Saludable y cumplimiento de gobierno	Cap. 3 – Nuestro liderazgo	Buen gobierno / Estrategia de gobierno	G	ODS 9
GRI 2-10	Monitoreo y selección del órgano de gobierno más alto	Cap. 3 – Nuestro liderazgo	Fortalecimiento del gobierno	G	ODS 9
GRI 2-18	Política órgano de gobierno en los informes de sostenibilidad	Cap. 1 – Datos Financieros	México de unidades / Anexo de esta memoria	G	ODS 9
GRI 2-22	Divulgación sobre el manejo de recursos humanos	Cap. 1 – Datos Financieros	México producción y gestión	G	ODS 17

Código GRI	Nombre del Estándar / Divulgación	Capítulo en la Memoria	Sección / Tema	Pilar ASO	ODS Relacionados
ESTÁNDARES GRI					
GRI 2-01	Calificaciones de política	Cap. 2 - Nuestro Rolcoop	Transparencia y conducta representativa	B	ODS 16
GRI 2-02	Mecanismos para recibir reclamos y canales de comunicación	Cap. 2 - Nuestro Rolcoop	Transparencia y conducta representativa	B	ODS 16
GRI 2-03	Medios de acceso	Cap. 2 - Nuestro Rolcoop	Transparencia y conducta representativa	B	ODS 16
GRI 3-1	Política para la sostenibilidad ambiental	Cap. 1 - Somos Financoop	Contribución al planeta	B	ODS 13
GRI 3-2	Uso de recursos naturales	Cap. 1 - Somos Financoop	Contribución al planeta	B	ODS 13
ESTÁNDARES ECONÓMICOS (GRI 200)					
GRI 200-1	Valor económico creado (general y distribuido)	Cap. 3 - Nuestra propuesta	Sostenibilidad económica y continuidad del negocio	B-Econ	ODS 8, 10
GRI 200-2	Calificación de los riesgos de sostenibilidad ambiental y social (clases y acciones)	Cap. 4 - Nuestra propuesta	Gestión de riesgos y sostenibilidad	B	ODS 8
GRI 200-3	Investigación e innovación y servicios asociados	Cap. 5 - Contribución social Cap. 2 - Nuestro Rolcoop	Desarrollo y bienestar comunitario / Acciones innovadoras	B	ODS 1, 2, 8
GRI 200-4	Contribución económica y social de los socios, colaboradores y proveedores		Transparencia y conducta representativa	B	ODS 10

Código GRI	Nombre del Estándar / Divulgación	Capítulo en la Memoria	Sección / Tema	Pilar ASG	ODS Relacionados
ESTÁNDARES AMBIENTALES (GRI 300)					
GRI 300-1	Consumo de energía dentro de la organización	Cap. 3 - Compromiso social y laboral	Compromiso ambiental	A	ODS 13.0
GRI 300-4	Resiliencia / Consumo de energía	Cap. 3 - Compromiso social y laboral	Compromiso ambiental	A	ODS 13.0
GRI 300-4	Emisiones con el agua como vector de cambio	Cap. 3 - Compromiso social y laboral	Compromiso ambiental	A	ODS 6.0
ESTÁNDARES SOCIALES (GRI 400)					
GRI 400-1	Nuestro compromiso de emplearnos y relacionar con nosotros	Cap. 4 - Nuestro perfil	Trabajo y empresa / Relación y sociedad	B	ODS 8
GRI 400-2	Prácticas laborales / Nuestra relación con el cliente	Cap. 4 - Nuestro perfil	Relación laboral y calidad de vida	B	ODS 8.0
GRI 400-3	Sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo	Cap. 4 - Nuestro perfil	Salud y seguridad / Responsabilidad	B	ODS 3.0
GRI 400-2	Definición de riesgos laborales de riesgo a protegerlos en el trabajo	Cap. 4 - Nuestro perfil	Definición de riesgos y protección en el trabajo	B	ODS 3
GRI 400-3	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Cap. 4 - Nuestro perfil		B	ODS 3.0
GRI 400-4	México en la zona de influencia de ASG por el negocio	Cap. 4 - Nuestro perfil	Orígenes y desarrollo del negocio	B	ODS 8.0

Código GRI	Nombre del Estándar / Divulgación	Capítulo en la Memoria	Sección / Tema	Plan ASG	ODS Relacionados
ESTÁNDARES SOCIALES ISO 4001					
ISO 4002	Políticas para mejorar las prácticas de los empleados	Cap 4 - Recursos humanos	Condiciones y desarrollo de talento	5	ODS 4.3
ISO 4004	Diversidad en aspectos de gobierno y estructura	Cap 2 / Cap 4	Estructura de gobierno / Diversidad e inclusión	3	ODS 5.10
ISO 4008	Código de conducta y medidas sancionatorias	Cap 4 - Recursos humanos	Diversidad e inclusión	5	ODS 5.16
ISO 4001	Operaciones con terceros desde la perspectiva ética: evaluación de riesgos y cumplimiento de requisitos	Cap 5 - Responsabilidad social y planeación	Dilemas y dilemas comerciales	5	ODS 12.1
ISO 4004	Resolución para la información y el empoderamiento de productores y proveedores	Cap 2 - Nuestra propiedad	Cadena de valor y proveedores del cliente	5	ODS 8
ISO 4001	Reclamaciones y procedimientos internos a las relaciones de la privacidad de datos	Cap 2 - Nuestra propiedad Cap 5	Seguridad de la información y protección de datos	5	ODS 8
ESTÁNDARES ESPECÍFICOS - SECTOR FINANCIERO					
FS1	Políticas con consumidores vulnerables y clientes satisfechos a través de la relación	Cap 3 - Finanzas sostenibles	Financiamiento sostenible / Crédito verde	A+B	ODS 10
FS2	Prácticas para evaluar y gestionar riesgos ambientales y sociales	Cap 3 - Finanzas sostenibles	Financiamiento sostenible	A+B	ODS 13
FS6	Financiamiento de la economía por medio de la banca a sector	Cap 3 - Finanzas sostenibles	Portafolio de productos	E-Econ	ODS 8.10

Código GRI	Nombre del Estándar / Divulgación	Capítulo en la Memoria	Sección / Tema	Plan ASG	ODS Relacionados
ESTÁNDARES ECONÓMICOS - SECTOR FINANCIERO					
ES1	Valorización de productos y servicios diseñados para generar un beneficio social	Cap. 5 - Comunidad social y cliente	Acceso financiero/ Finanzas sostenibles	A	ODS 1 y 8.10
ES6	Valorización de productos y servicios diseñados para generar un beneficio ambiental	Cap. 3 - Finanzas Sostenibles	Financiamiento sostenible	A	ODS 13.0
ES10	Política de inversión en áreas poco desarrolladas	Cap. 3 - Finanzas sostenibles	Financiamiento y transformación digital	A	ODS 10
ES14	Procedimientos internos al acceso a servicios financieros para personas vulnerables	Cap. 5 - Comunidad social y cliente	Acceso financiero para todos	A	ODS 1 y 8.10
INDICADORES TASI - SECTOR SERVICIOS FINANCIEROS (EN-CR)					
EN-CF-200a1	Factores de pérdida operacional - Pérdida y valor de existencias en el empacamento	Cap. 3 - Finanzas sostenibles	Sostenibilidad operacional	B	ODS 8
EN-CF-200a2	Políticas y procedimientos para asegurar el riesgo climático ambiental y social	Cap. 3 - Finanzas Sostenibles	Financiamiento sostenible	A+B	ODS 13
EN-CF-200a3	Descripción del enfoque de riesgo para los riesgos de cambio climático	Cap. 3 - Finanzas Sostenibles	Financiamiento sostenible / Compromiso ambiental	A	ODS 13

Marco GRI Universal Standards 2021 | Sector Financiero | Período Enero - Diciembre 2025

Nota: Algunos ítems incluidos en esta memoria fueron generados mediante inteligencia artificial con fines ilustrativos.

Toda la información, indicadora y resultados presentados corresponden a información oficial de Financoop.

Créditos

ES: 2-1 / 08: 2-3

Dn. Marín Baulista
Gerente General

Coordinación de la Memoria:
Germanis Galfardo
Responsable de Gestión y Finanzas Sostenibles

Contenidos:
Personal ejecutivo de Financoop

Consultoría:
SDG CONSULTING

Diseño y diagramación:
Eleazar Cordero
Estudio Creative

Producción fotográfica:
Banco de imágenes Financoop

Reservados todos los derechos 2025.

Prohibida la reproducción parcial o total de este documento sin la autorización por escrito de Financoop