



Reporte de Sostenibilidad 2023



Índice de contenido

1. Introducción		
• Acerca de este informe	2	• Tipos de accidentes y tasas de
• Mensaje de Gerente (CEO)	3	• frecuencia de enfermedades
• Conformación de Junta directiva	4	• profesionales, días perdidos, absentismo
• Organigrama organizacional	5	• y número de muertes por accidente
• Perfil de la Organización	6	• laboral o enfermedad profesional
• Grupo Mutal en cifras	7	• Atracción y retención del talento
		• Programa Vivienda Prioritaria
		• Libertad de asociación y negociación
		colectiva
2. Propuesta Valor		
• Estrategia corporativa	11	6. Proyección social y comunitaria
• Partes Interesadas	11	• Acceso de vivienda para las familias
• Temas Materiales	13	• Voluntariado social y ambiental
• Contribución a los ODS	17	• Voluntariado social
• Compromisos y políticas	17	• Voluntariado profesional
• Valor económico generado y distribuido	19	
• Cartera crediticia	20	7. Inclusión y educación financiera
		• Empoderamiento económico de las
		mujeres
		• Educación financiera
		• Fortalecimiento de pequeñas y
		medianas empresas
3. Gobierno Corporativo		
• Estructura de la Junta Directiva General	22	8. Sostenibilidad ambiental
• Cumplimiento, ética y anticorrupción	23	• Energía
		• Agua
		• Materiales
		• Emisiones
		• Gestión ambiental interna
4. Gestión sostenible del negocio		
• Centralización en el cliente	24	10. Estados Financieros
• Innovación, transformación digital		
y ciberseguridad	25	11. Índice del GRI
• Gestión integral de riesgo (ASG)	27	
• Fortalecimiento de la cadena de valor	29	
5. Desarrollo y bienestar del personal		
• Equidad de género	30	
• Diversidad en Grupo Mutal	30	
• Permiso parental	33	
• Desarrollo y bienestar de las personas		
colaboradoras	34	
• Cursos libres y crecimiento personal	35	
• Evaluación del desempeño	36	
• Salud y seguridad ocupacional	36	
• Personas trabajadoras en comités		
formales trabajador empresa de salud		
y seguridad	37	



1. Introducción

Acerca de este informe

El segundo informe de sostenibilidad del Grupo Mutua 2023 es el documento principal presentado a todas las partes interesadas para informar sobre las acciones llevadas a cabo en materia de sostenibilidad durante el año 2023. Se destacan las iniciativas, desafíos y logros en las áreas económica, social y ambiental. A diferencia del año anterior, este informe abarca a nivel de Conglomerado Financiero de Grupo Mutua, conformado por Grupo Mutua, Mutua Valores, Mutua Seguros y Mutua Fondos de Inversión S.A; y siguiendo estrictamente las directrices del Global Reporting Initiative (GRI), siendo la primera vez que la empresa lo hace de manera rigurosa para garantizar comparabilidad de todo el conglomerado.

Se reconoce la importancia de ir más allá de la generación de valor económico para abordar los desafíos ambientales y sociales en Costa Rica. El Conglomerado Financiero Grupo Mutua se compromete a aumentar su impacto ambiental positivo y a contribuir al bienestar social, basando su modelo de negocio en el respeto, la protección del medio ambiente y el impulso del bienestar familiar y empresarial. El informe cumple con los requisitos de la Superintendencia General de Entidades Financieras de Costa Rica y sigue los estándares GRI. Se enfoca en los temas materiales para la sostenibilidad identificados por Grupo Mutua, proporcionando indicadores relacionados y actos recolectados por la empresa. Para obtener más información, se invita a contactar a la Sección de Relaciones Públicas Corporativas de Sostenibilidad por los siguientes medios:



Mensaje de Gerente (CEO)

El año 2023 fue un año de celebración para Grupo Mutual, alcanzamos los 50 años de trayectoria en el mercado, con un cambio de imagen corporativa que simboliza nuestra evolución.

Un año de grandes retos para el sector financiero, tanto por los impactos pospandemia que aún se arrastran, como por los conflictos que se continúan librando entre Rusia y Ucrania, Israel y Hamas. Todos estos aspectos repercuten en nuestra economía. Por lo anterior, Grupo Mutual dirigió los esfuerzos al logro de sus objetivos financieros, sociales y ambientales, la mitigación de riesgos y el apoyo a las necesidades de la clientela. Abordamos la situación desde la estrategia de Triple Utilidad, enfoque que el Conglomerado Financiero viene desarrollando desde 2013, con la visión de que nuestras acciones dejen una huella positiva en la sociedad.

Nuestro enfoque en la Transformación Digital ha dado resultados positivos. Este plan continuó consolidándose en el 2023 y ha contribuido a la optimización del servicio al cliente y de los procesos de la entidad.

Nuestra misión es brindar bienestar financiero a nuestra clientela, por lo que trabajamos en el fortalecimiento de los canales digitales. La cantidad de usuarios en esta plataforma aumentó un 13,9 % y las transacciones digitales se incrementaron en un 49 % con respecto al año anterior. En febrero, lanzamos el nuevo diseño del sitio web, con una estética más fresca y ágil, que facilita la búsqueda de información y mejora la experiencia del cliente en la plataforma. Renovamos los canales Mutual Móvil y Mutual en Línea, optimizando las funciones y mejorando el diseño para brindar un funcionamiento más amigable a nuestra clientela.

En la dimensión financiera, el crecimiento de activos fue de 923,388,963,613, un aumento del 4,1 % en comparación con

2022, lo que posiciona a Grupo Mutual como la novena entidad financiera más grande del país por activos. La colocación de crédito fue el elemento que más incidió en la obtención de este resultado. El crecimiento del patrimonio fue del 14,25 % con respecto al año anterior, alcanzando la suma de 91 434 millones, lo que revela la fortaleza de la entidad. Las utilidades fueron del orden de los 7 505 millones, un crecimiento del 12,2 % con respecto a 2022, siendo el año en que históricamente el Conglomerado ha generado más utilidades. Trabajamos fuertemente para reducir la morosidad, y en 2023 cerró en un 3,23 %, mejorando un 0,27 % respecto al 3,50 % del 2022, ubicándonos por debajo del límite establecido por los entes reguladores.

Nuestro nicho de mercado es el sector de recursos medios, que se ha visto afectado por la situación macroeconómica; no obstante, seguimos trabajando de la mano de nuestros clientes. Revisamos cada caso de personas con problemas en la atención de los créditos, con el propósito de buscar soluciones personalizadas.

El monto total del crédito otorgado fue de 107 057,7 millones, de los cuales el 68,14 % se destinó a líneas de vivienda, siendo el principal programa de la institución. No obstante, en los últimos años hemos venido diversificando, incursionado en otros productos crediticios. De ahí que, en el 2023, el 31,86 % de la colocación de crédito fue destinado a otras líneas de financiamiento, colocando 6 437 en programas de Bienestar Familiar, Crédito Personal, Microcréditos, Crédito Empresarial, Mutual Amiga, Créditos de corto plazo para el desarrollo de proyectos habitacionales, Vivienda Sostenible y Plan Respiro, tanto en dólares como en colones. Además, continuamos consolidando la Tarjeta de Crédito, lanzada a finales del 2022. Del total de operaciones formalizadas, el 19 % (1,957 soluciones) corresponden a casos de vivienda con Bono



Mensaje de Gerente (CEO)

Familiar para la Vivienda, de los cuales el 84 % se destinaron a familias ubicadas en el primer y segundo estrato socioeconómico, por lo que estamos atendiendo personas de la base de la pirámide. El monto de recursos del Bono Familiar de Vivienda individual ascendió a 24 058 millones y colocamos más de 6,000 millones de colones en proyectos de vivienda de corto plazo con bono. Es importante destacar que el 64 % de los bonos otorgados fueron dirigidos a mujeres jefas de hogar. Grupo Mutual continúa siendo la entidad autorizada que más Bonos de Vivienda ha colocado en la historia del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, con un 27 %, para un total de 112 965 bonos.

Tener a la clientela en el centro de la estrategia para ofrecer una experiencia diferenciada es uno de los objetivos de la entidad. Por lo que, En el 2023, implementamos el servicio de atención en lenguaje LESCO en nuestras 44 sucursales, con el fin de brindar acceso a la bancarización a la población sorda de Costa Rica. Medimos el servicio al cliente mediante el Net Promoter Score (NPS) empresarial, en el que obtuvimos resultados por encima del promedio del sector financiero, alcanzando una nota de 70,9 % (el promedio del sector ronda entre 50-60 %). La satisfacción del cliente es del 94,1 %, destacando entre las principales fortalezas de la empresa el trato y el servicio personalizado. Además, obtuvimos un 92,9 % en la disposición de los clientes de continuar utilizando nuestros canales, productos y servicios.

En cuanto al impacto social y ambiental de la empresa, hemos intensificado nuestros esfuerzos bajo el programa Mutual Sostenible, uniéndonos en 2023 a los Principios de

Banca Responsable y alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, principalmente con los siguientes: Fin de la pobreza, Igualdad de género, Trabajo decente y crecimiento económico, Ciudades y comunidades sostenibles y Alianzas para lograr objetivos.

Respecto al liderazgo de las mujeres, nos complace destacar que Grupo Mutual es la única institución financiera del país con paridad de género en la Junta Directiva del Conglomerado, en la alta Gerencia y en dos de sus tres empresas subsidiarias. Además, el 48 % de los puestos de toma de decisiones de la compañía son desempeñados por mujeres y un 52 % del personal de la entidad es de género femenino.

El Programa de Igualdad de Oportunidades de Grupo Mutual tiene como objetivo promover una cultura de equidad real, basada en acciones afirmativas; cuyo enfoque es impulsar el acceso de las mujeres a puestos de liderazgo y toma de decisiones, tanto dentro de las empresas del conglomerado como fuera de ellas, al promover la presencia de sus ejecutivas en cámaras y organizaciones empresariales.

En cuanto a la dimensión ambiental, en el 2023 se decidió presentar el Reporte de Sostenibilidad como Conglomerado Financiero, por lo que las comparaciones de algunos indicadores con el 2022, presentan un aumento. Tal es el caso de electricidad y agua.

Por su parte, el reciclaje de papel incrementó en un 179,98%, lo que representa 286 árboles no talados. Se ejecutaron diferentes acciones ambientales como la donación y siembra de árboles en márgenes de ríos, limpieza de Parques y Reservas Nacionales, y en zonas

costeras. En la Semana Ambiental, se realizó un plogging en las calles del cantón central de Alajuela, actividad que reunió a personal y clientes. Gracias al compromiso y esfuerzo del capital humano del Conglomerado Financiero se realizaron un total de 6,947 horas de voluntariado en acciones ambientales y sociales.

Los resultados que pueden observar en este reporte se lograron gracias al talento humano de esta empresa, que son lo más importante, quienes hacen que las cosas sucedan, y a nuestra clientela, que es la razón de ser de Grupo Mutual.

Con mucho entusiasmo, cargados de retos y desafíos, nos dirigimos a un 2024 en el que continuaremos impulsando el crecimiento de nuestra clientela, siendo el aliado estratégico en sus proyectos personales, familiares y empresariales. Muchas gracias por su confianza.

MBA. Mayela Rojas Solórzano

Gerente General
Conglomerado Financiero
Grupo Mutual

Junta Directiva



Máster
Maureen Phillips
Vicepresidente



Licenciado
Francisco Llobet
Vicepresidente



Licenciada
Clara Isabel Vega
Directora



Licenciada
Damaris Ulate
Directora



Licenciada
Nancy Retana
Directora



Ingeniero
Jorge Antonio Gómez
Director



Licenciado
Mario Herrera
Director

Comités técnicos en los que participan:



Sra. Maureen Phillips
Miembro de Comité de Riesgos



Sr. Francisco Llobet
Presidente de Comité de Cumplimiento Corporativo



Sra. Clara Vega
Presidente de Comité de Riesgos Corporativo



Sr. Mario Herrera
Miembro de Comité de Seguridad de la Información Corporativo



Sra. Damaris Ulate
Presidente de Comité de Remuneraciones Corporativo

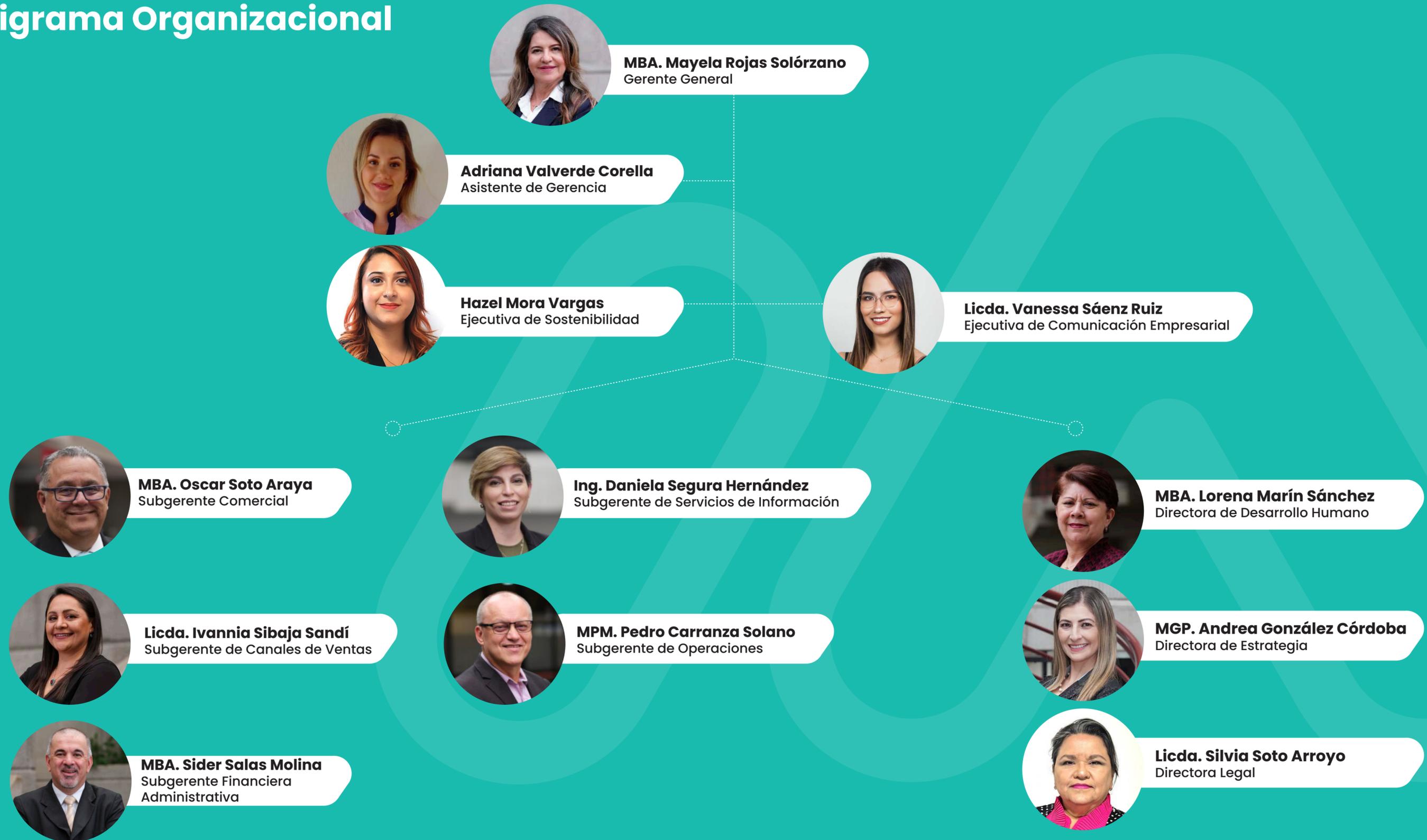


Sra. Nancy Retana
Presidente de Comité de Sostenibilidad



Sr. Jorge Gómez
Presidente de Comité de Auditoría Corporativo

Organigrama Organizacional



Perfil de la Organización



Grupo Mutual es una entidad financiera sin fines de lucro y con autonomía administrativa. Ofrece servicios de ahorro, crédito e inversión, y se destaca como líder en la emisión de Bonos de Vivienda en Costa Rica.

Entre sus fortalezas, se encuentra que goza la garantía subsidiaria del Estado y está sujeta a la regulación de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) y el Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI).

Actualmente, cuenta con 44 sucursales en todo el país y ha conformado el Conglomerado Financiero, que incluye cuatro subsidiarias para complementar sus servicios integrales:



La entidad cuenta con variedad de productos para ser el aliado estratégico en la compra de lote y la construcción de vivienda; la construcción de vivienda en lote propio; la compra de vivienda, refundición de deudas, cancelación de hipotecas, así como para la reparación, mejoras y ampliaciones de vivienda.

En el 2023, se lanzó oficialmente la Tarjeta de Crédito de Grupo Mutual, con el objetivo de ampliar su base de clientes y brindar un servicio personalizado, con tasas de interés competitivas y beneficios exclusivos.

En el área de ahorro y captación de recursos, Grupo Mutual dispone de planes de ahorro para diversos propósitos y auto gestionables: cuentas de ahorro a la vista y a plazo, certificados de inversión a plazo, tanto en colones como en dólares. También ofrece productos como pago de planillas, tarjetas de débito, Mutual en Línea, la App Mutual Móvil, débitos automáticos de servicios y el pago de más de 1000 servicios públicos y privados.

Para el sector empresarial, ofrece programas de crédito destinados a apoyar a pequeñas y medianas empresas con el Crédito Empresarial y Mi Negocio, así como iniciativas específicas para mujeres emprendedoras con el Programa Mutual Amiga, créditos que buscan impulsar fortalecer los diferentes emprendimientos y empresas de Costa Rica.



La sostenibilidad es una prioridad en todas las operaciones del Grupo Mutual bajo el programa Mutual Sostenible, contribuyendo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible con la participación tanto del personal, de la comunidad y de la clientela, quienes activamente con ser parte de entidad de Grupo Mutual ya contribuyen a las acciones a favor del ambiente y sociedad.

Adicionalmente, para dar más facilidades a sus clientes, Grupo Mutual pone a disposición el sitio web renovado www.grupomutual.fi.cr, www.creditogrupomutual.fi.cr y la página de sostenibilidad www.sostenible.gm.cr.



Grupo Mutual en Cifras

Principales indicadores

 **Activos**
₡923 388,96
 de Millones

 **Cartera de crédito**
₡622 905,38
 de Millones

 **Inversiones Netas**
₡127 522,13
 de Millones

 **Pasivos Totales**
₡831 954,80
 de Millones

 **Patrimonio**
₡91 434,15
 de Millones

 **Utilidad**
₡7 504,82
 de Millones

Captación

 **Millones de colones**
₡518 284

 **Millones de dólares**
\$ 74,50

Posición del Negocio

 **Líder histórico en**
 colocación de **Bonos** de
 Vivienda en Costa Rica

 **Ranking Nacional**
 9° entidad financiera
 más grande según
 activos

 **Cantidad de personal**
955

Transformación Digital

 **% de transacciones**
monetarias que se
 realizan por canales
 remotos **99,62%**

 **% Clientes**
digitales
37,74 %

Ahorro

 **Millones de colones**
₡923,389

 **Millones de dólares**
\$ 56,90

Canales de Servicio

 **Net Promoter Score**
70,9% (7/10 clientes son
 promotores de Grupo Mutual)

 **Sucursales**
44

 **Cajeros Automáticos**
29

 **Canales digitales**

- Mutual en Línea
- Mutual Móvil
- SINPE Móvil

Colocación 2023



% Vivienda
12,63 %

% Vivienda subsidio parcial
9,18 %

% Vivienda Sostenible
0,41%

% Subsidio total
13,96 %

% Bienestar Familiar
6,29 %

% Bienestar Plan Respiro
0,17%

% Fiduciario
34,04%

% Microcrédito hipotecario
0,18%

% Corto Plazo
0,01%

% Tarjeta de crédito
23,13%

Bonos Formalizados



Bono Vivienda Clase Media
1957 casos

Proyectos Art. 59°
276

Monto total
₡24 058 614 704,23

% colocación del SFNV
22 %



Puntos por Provincia



Provincias

7



Sucursales

44



Cajeros automáticos

29



Sobre nuestras subsidiarias



Johansen Soto González
Gerente General Mutual Seguros



Mutual Seguros es una sociedad corredora de seguros autorizada por la Superintendencia General de Seguros, que pertenece al Conglomerado Financiero Grupo Mutual. Su objetivo social único y exclusivo es operar como intermediario de seguros.

Durante el periodo 2023, Mutual Seguros experimentó una fuerte caída en el tipo de cambio, lo cual tuvo un impacto importante en sus finanzas, dado que tiene corredores de seguros con alta concentración en esa moneda. A pesar de esta situación, mediante la generación de nuevos negocios y el control del gasto administrativo, Mutual Seguros cerró el periodo 2023 con un crecimiento de utilidades del 6%.

En el 2023, Mutual Seguros logró una excelente ejecución del Plan Estratégico. Superó la meta de utilidades y rentabilidad, y logró una subejecución del gasto administrativo. Una de sus prioridades fue la automatización del proceso de reclamos y solicitudes, y para el cierre de 2023, entregó el producto mínimo viable, con grandes expectativas de automatización incremental con el apoyo de herramientas basadas en inteligencia artificial.

En términos de Responsabilidad Social Empresarial, Mutual Seguros mantuvo las certificaciones Carbono Neutro, Bandera Azur y Esencial Costa Rica. Además, en diciembre de 2023, Mutual Seguros fue certificada como empresa libre de efectivo por parte del BCCR.

De cara al futuro, Mutual Seguros continuará enfocándose en la automatización y la eficiencia operativa. Tiene grandes expectativas en el uso de herramientas basadas en inteligencia artificial para mejorar sus procesos y servicios, lo cual se espera que se traduzca en beneficios significativos tanto para sus clientes como para la empresa.



Puesto de Bolsa

Ana Yancy Cerdas Martínez
Gerente General Mutual Valores



Mutual Valores Puesto de Bolsa S.A. es una empresa del Conglomerado Grupo Mutual con una trayectoria de 30 años. Ofrece servicios de alta calidad, incluyendo asesoría de inversión, ejecución de órdenes, comercialización de fondos y estructuración de emisiones de títulos estandarizados en el mercado local. Además, está inscrita como custodio, garantizando a sus clientes el resguardo de sus inversiones y una administración efectiva de sus vencimientos. La empresa se especializa en la estructuración de emisiones de títulos valores y suscripciones en firme, colaborando con varias instituciones del país y contribuyendo a la creación de diversos instrumentos financieros.

En el periodo 2023, Mutual Valores incrementó su patrimonio en un 15.78% respecto al periodo anterior, alcanzando utilidades de ₡1.392 millones. Sin embargo, el activo total experimentó un decrecimiento de 5.13% debido a la disminución en los instrumentos financieros por ventas realizadas durante el periodo. Las utilidades anuales superaron el monto presupuestado, a excepción del año 2022, cuando la tasa política monetaria cerró en un 9%. Al cierre del año 2023, la tasa política monetaria fue del 6%, lo que provocó la apreciación de títulos valores y generó ganancias de capital por ₡653.8 millones. Aunque la disminución en el tipo de cambio tuvo un impacto negativo en los resultados de los dos últimos años (₡62.9 millones y ₡70.7 millones respectivamente), los ingresos totales en 2023 crecieron un 64.62% respecto al año anterior, logrando un cumplimiento del presupuesto del 107.9% y de las utilidades netas acumuladas del 121.61%. El volumen transado también aumentó en un 86.9% respecto al periodo anterior.

En términos de sostenibilidad, Mutual Valores trabajó en la revalidación de la certificación de Carbono Neutralidad, manteniéndose en el programa País Carbono Neutralidad 2.0. La administración apoyó los esfuerzos necesarios para alcanzar este nivel de certificación, organizando capacitaciones para el Subcomité de Sostenibilidad sobre la cuantificación de las Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), en respuesta a la actualización de las normas aplicables. Durante el periodo, Mutual Valores ejecutó destacadas acciones de voluntariado, participando en actividades comunitarias y dedicando 1,496.25 horas al apoyo de la comunidad.

Mutual Valores continuará enfocándose en la gestión efectiva de inversiones y en el fortalecimiento de su compromiso con la sostenibilidad. La empresa seguirá trabajando en la implementación de nuevas estrategias para mantener su crecimiento y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a sus clientes.



Priscilla Coto Barboza
Gerente General Mutual Fondos



Mutual Sociedad de Fondos de Inversión es una empresa costarricense con 26 años de fundada. Dentro del Conglomerado Financiero de Grupo Mutual, es responsable de la administración de recursos de las carteras mancomunadas de los fondos de inversión. Está autorizada y regulada por la Superintendencia General de Valores (SUGEVAL) y administra cinco fondos de inversión, que se agrupan en los siguientes tipos: Mercado de Dinero, Ingreso, Crecimiento y Titularización.

En 2023, Mutual Fondos inició operaciones con un nuevo fondo de Inversión de Ingreso, ofreciendo una alternativa de inversión con distribución trimestral de rendimientos. Además, se obtuvo la autorización para un Fondo Inmobiliario, el cual puede invertir fuera del país, y se introdujeron dos nuevos fondos en el mercado: los Fondos de Capital de Riesgo. Mutual Fondos fue pionera en la creación de estos fondos en la industria, desarrollando dos tipos de fondos dirigidos a diferentes segmentos: uno para el sector Turismo y otro para todos los sectores de actividad económica, denominado Avance Empresarial. Estos fondos constituyen una excelente alternativa de inversión para los clientes, cuya elección dependerá del propósito del inversionista, la rentabilidad deseada, el riesgo y el plazo de inversión.

Mutual Fondos se destaca por su compromiso con la administración eficiente de los fondos de inversión, ofreciendo asesoría adecuada y un excelente servicio a sus clientes. El desempeño económico de la empresa en 2023 se caracterizó por un replanteamiento de la estrategia, enfocado en la creación de nuevas alternativas de inversión para aumentar el volumen de inversionistas y de activos administrados.

En términos de sostenibilidad, Mutual Fondos participó activamente en las actividades desarrolladas por Grupo Mutual. Durante 2023, se concentró en el programa de reciclaje en Oficinas Centrales, participación en actividades de limpieza de playas, visitas al Banco de Alimentos, y voluntariado profesional en finanzas. Además, el personal realizó aportes económicos a la Teletón.

A través del desarrollo de nuevas alternativas de inversión y una estrategia replanteada, Mutual Fondos busca cumplir con sus objetivos de aumentar el volumen de inversionistas y el volumen de activos bajo administración.

Para 2024, se prevé el inicio de operaciones del Fondo Inmobiliario y los Fondos de Capital de Riesgo. Mutual Fondos continuará enfocándose en la innovación y diversificación de sus productos de inversión para ofrecer más opciones a sus clientes y contribuir al crecimiento del mercado financiero.

Subsidiarias en Cifras



Sociedad Corredora de Seguros

 **Activos**
¢2 291, 98
Millones de colones

 **Patrimonio**
¢1 719,15
Millones de colones

 **Capital**
¢419,80
Millones de colones

 **Distribución de Personal**
42 % Hombres
 **58 % Mujeres**



Puesto de Bolsa

 **Activos**
¢20 374, 91
Millones de colones

 **Patrimonio**
¢13 619, 44
Millones de colones

 **Capital**
¢4 750, 00
Millones de colones

 **Distribución de Personal**
52 % Hombres
 **48 % Mujeres**



Sociedad de Fondos de Inversión

 **Activos**
¢1 607,03
Millones de colones

 **Patrimonio**
¢1 571,32
Millones de colones

 **Capital**
¢1 054,00
Millones de colones

 **Distribución de Personal**
38 % Hombres
 **62 % Mujeres**

2. Propuesta Valor

Estrategia corporativa

Misión Conglomerado

Impulsamos tu bienestar, crecimiento, independencia y estabilidad financiera.

Visión Conglomerado

Estar entre los conglomerados financieros que mejor apoya las personas, empresas y comunidades a lograr sus sueños y metas.

Creencias

- Enfoque y trato personalizado.
- Capital humano valorado.
- Compromiso del personal.
- Compromiso sostenible.
- Ética



Partes interesadas

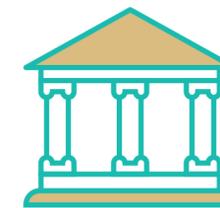
Grupo Mutual diariamente interactúa con cientos de personas, empresas y organizaciones de toda índole, a través de sus múltiples canales de servicio y gestión empresarial. El trabajo de identificación, mapeo y relacionamiento con estas partes interesadas es, por tanto, una acción indispensable, en la que se busca profundizar su conocimiento, para entender las necesidades y responder más adecuadamente a sus expectativas.

El Conglomerado entiende que sus partes interesadas son aquellos individuos u organizaciones que pueden afectar o verse afectados de manera significativa por sus actividades, productos y servicios o, al contrario, aquellos cuyas acciones pueden afectar su capacidad para desarrollar con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos.

Proceso de identificación

El proceso de identificación y mapeo de partes interesadas se realizó con base en el mapa de procesos de Grupo Mutual. De acuerdo con lo anterior, en el 2023 se llevó a cabo un total de 72 sesiones de trabajo con las personas encargadas de cada uno de los procesos, a fin de realizar la identificación y reconocimiento, evaluación y priorización de las partes interesadas, según el mapa que utiliza la empresa.

La matriz de partes interesadas que resultó de las sesiones de trabajo con diversos personeros de la empresa se realizó siguiendo la clasificación de ejes estratégicos, como se indica, a continuación:



Gobernabilidad
Procesos estratégicos.



Cadena de valor
Procesos del cliente.



Gestión de apoyo
Procesos de apoyo al negocio.

El proceso completo de identificación de partes interesadas consistió en un claro entendimiento de los componentes de nuestra cadena de valor.



Taller partes interesadas 2023

El 17 de mayo de 2023, Grupo Mutual llevó a cabo un taller con sus partes interesadas en el Hotel Parque del Lago, con el objetivo de fortalecer el diálogo y colaboración en temas clave de sostenibilidad con el apoyo técnico de la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED). Este evento congregó a representantes de aliados estratégicos, proveedores, clientes, autoridades reguladoras, y otros grupos relevantes, con el fin de discutir expectativas y enfoques en las dimensiones económica, social y ambiental de la gestión de la empresa.

El taller se presentaron los resultados de sostenibilidad del último periodo. Esta presentación destacó los avances y desafíos en temas como ética, anticorrupción, transparencia, y prácticas justas de mercadeo. Las personas participantes realizaron un ejercicio de validación de temas materiales, evaluando la relevancia de cada uno para la sostenibilidad del Grupo Mutual.

Se abordaron las 3 dimensiones principales:

1. Dimensión Económica:

- Cumplimiento ético y anticorrupción: Se discutió la importancia de mantener altos estándares éticos y la implementación de políticas robustas contra la corrupción.
- Transparencia y rendición de cuentas: Los asistentes enfatizaron la necesidad de una comunicación clara y honesta sobre las actividades y resultados de la empresa.
- Innovación y transformación digital: Se resaltó la importancia de la innovación constante y la adaptación a nuevas tecnologías para mejorar la eficiencia y seguridad cibernética.

2. Dimensión Social:

- Acceso a vivienda: Se subrayó la relevancia de facilitar el acceso a soluciones habitacionales para diversas familias.
- Empoderamiento económico de las mujeres: Se discutió el papel crucial de la empresa en apoyar la independencia económica de las mujeres a través de programas de educación financiera y emprendimiento.

- Educación financiera: Los participantes reconocieron la necesidad de fortalecer los programas de educación financiera para clientes y colaboradores.

3. Dimensión Ambiental:

- Gestión ambiental interna: Se revisaron las prácticas actuales de la empresa en cuanto a gestión de recursos y minimización del impacto ambiental.
- Productos verdes: Se destacó la importancia de integrar criterios de sostenibilidad en la cartera de productos, especialmente en financiamientos relacionados con la vivienda sostenible.

Durante el taller, se realizaron ejercicios grupales para profundizar en cada uno de los temas materiales. Estos ejercicios incluyeron discusiones sobre empoderamiento económico, acceso a vivienda, apoyo a PYMES, gestión de grupos de interés, productos verdes, y centralización en el cliente. Cada grupo presentó sus conclusiones y recomendaciones, ofreciendo perspectivas valiosas para la estrategia de sostenibilidad de Grupo Mutual.

Los participantes proporcionaron una serie de recomendaciones específicas:

- Mejorar la gestión de bonos de vivienda: Se sugirió una mayor inversión en la gestión de expedientes y en la transparencia del proceso de selección de personas beneficiarias.
- Fortalecer la educación financiera: Se propuso aumentar la cobertura de los programas de educación financiera, especialmente para mujeres y pequeñas empresas.
- Promover productos verdes: Se enfatizó la necesidad de aumentar la relevancia de productos sostenibles en la cartera crediticia y apoyar la capacitación continua sobre sostenibilidad.

El taller de partes interesadas permitió a Grupo Mutual recolectar insumos valiosos para mejorar su gestión en sostenibilidad. Las discusiones y recomendaciones obtenidas servirán como base para futuras acciones, enfocadas en fortalecer la transparencia, promover la equidad de género, apoyar a las PYMES, y avanzar en la gestión ambiental y la innovación.

Grupo Mutual reafirma su compromiso con la sostenibilidad y la colaboración con sus partes interesadas para construir un futuro más responsable.



Temas materiales

GRI 3-1, 3-2, 3-3

Partiendo de la necesidad de entender mejor las expectativas de las partes interesadas, tanto internas como externas, así como de identificar de forma más precisa los posibles impactos y temas que les preocupan sobre la empresa, Grupo Mutual se dio a la tarea de llevar a cabo un proceso de identificación y mapeo de temas materiales; entendidos como aquellos que atienden los principales impactos identificados por estos grupos y que, por ende, son sustantivos para la sostenibilidad de la compañía en el mediano y largo plazo.

El resultado de este ejercicio ha sido tomado por Grupo Mutual como base fundamental para guiar su estrategia de sostenibilidad. De igual manera, los esfuerzos de rendición de cuentas que desarrolla la empresa buscan abordar estos temas estratégicos, de forma tal que agreguen valor a los públicos, respondiendo a sus preocupaciones e inquietudes sobre su quehacer.

Metodología para la identificación de temas materiales

Para llevar a cabo el estudio de materialidad, diseñamos una metodología que mezcla varias técnicas de investigación y herramientas, según se detalla en la siguiente gráfica:

- Revisión de estándares, ISO 26000, Dow Jones Sustainability Index y Global Reporting Initiative
- Inventario de retos del sector y benchmarking con organizaciones líderes
- Análisis de prensa, prescriptores sociales, sectoriales, ONGs
- Consulta y diálogo con públicos de interés externos
- Sistematización de información
- Consulta a líderes internos de la empresa
- Cruce de información para obtener mapa de materialidad final
- Análisis bajo el enfoque de "criterio experto"
- Determinación de temas materiales

Mapa de temas materiales



Basados en los temas materiales identificados en Grupo Mutual, los cuales son prioritarios; a continuación, se categorizan en las dimensiones Económica, Social y Ambiental.

Dimensión Económica

Temas Materiales y Subtemas

Gobierno Corporativo

- **Cumplimiento, ética y anticorrupción:** orientar la conducta ética de las personas colaboradoras con el fin de prevenir situaciones que pudieran facilitar que se realicen actos de corrupción.

Gestión sostenible del negocio

- **Centralización en el cliente:** colocar al cliente como eje central de las decisiones, productos y servicios de la empresa, coadyuvando a su bienestar y su prosperidad.
- **Innovación, transformación digital y ciberseguridad:** ser reconocida como una empresa innovadora y confiable, por la tecnología que utiliza en sus procesos y la seguridad que respalda sus productos y servicios.
- **Gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG):** evaluar los riesgos ASG y diseñar un Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) para el otorgamiento de créditos.
- **Fortalecimiento de la cadena de valor y prácticas justas de mercado:** establecer una cadena de suministro responsable y sostenible para sus operaciones.



Dimensión Social

Temas Materiales y Subtemas

Desarrollo y bienestar del personal

- Atracción y retención del talento humano: establecer una estrategia de atracción y retención de personal para formar y mantener un equipo de personas colaboradoras altamente cualificado, comprometido y motivado dentro de la organización.
- Desarrollo y bienestar de las personas colaboradoras: velar por el mantenimiento de las condiciones laborales del personal, que contribuya de forma integral en los niveles de satisfacción y compromiso de este.
- Salud y seguridad ocupacional: prevenir enfermedades y lesiones relacionadas con el trabajo por medio de prácticas de trabajo seguras.
- Equidad de género: mantener la equidad entre hombres y mujeres que trabajan para la empresa y dar acceso a igualdad de oportunidades.

Inclusión y educación financiera

- Empoderamiento económico de las mujeres: promover la creación de oportunidades productivas que mejoren los ingresos económicos de las mujeres y les permitan aumentar su poder de decisión en otros ámbitos de su vida.
- Educación financiera: mejorar la capacidad de las personas para comprender los conceptos básicos de sus finanzas personales y el manejo de su dinero, de manera que puedan aplicarlos en su vida financiera cotidiana.
- Fortalecimiento de pequeñas y medianas empresas: promover el crecimiento de las empresas pequeñas y medianas, mediante técnicas que les permitan mejorar su productividad y competitividad para coadyuvar a su sostenibilidad de largo plazo.

Proyección social y comunitaria

- Programa integral de bonos familiares para vivienda: promover una mejora en el bienestar de las familias beneficiarias del bono familiar para la vivienda, a través de un servicio de calidad y el acceso a beneficios adicionales en temas educativos, ambientales y de convivencia social.
- Relacionamiento comunal: aumentar el relacionamiento con las comunidades por medio de jornadas de voluntariado.



Dimensión Ambiental

Temas Materiales y Subtemas

Gestión ambiental interna:

Contar con una estrategia para minimizar el impacto ambiental de sus operaciones, con metas e indicadores uniformes y se maneja como eje transversal a todas sus sucursales.

Productos verdes:

Promover la adquisición de vivienda sostenible que impacte a clientes, desarrolladores de vivienda y otros públicos de interés para disminuir el impacto de esta actividad.



Contribución a los ODS

Grupo Mutual continúa comprometido con el Pacto Nacional por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y con el compromiso de aportar al cumplimiento de los 17 ODS establecidos en la Agenda para el 2030 por Naciones Unidas. Los ODS representan el esfuerzo global más importante para luchar contra la pobreza y la desigualdad; promover la educación y la salud; proteger el medioambiente y fomentar la justicia, entre otros objetivos. Por su parte, Grupo Mutual, de acuerdo con su misión, visión y creencias, se mantiene comprometido con los siguientes objetivos. (Figura 1).

Además, desde la firma del **Pacto Global** en el 2016, Grupo Mutual ha cumplido con los principios que se establecen en este, los cuales están distribuidos en los ejes de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la corrupción. Estos son una iniciativa de Naciones Unidas para promover el desarrollo sostenible y la responsabilidad social empresarial.

Compromisos y políticas

GRI 2-23

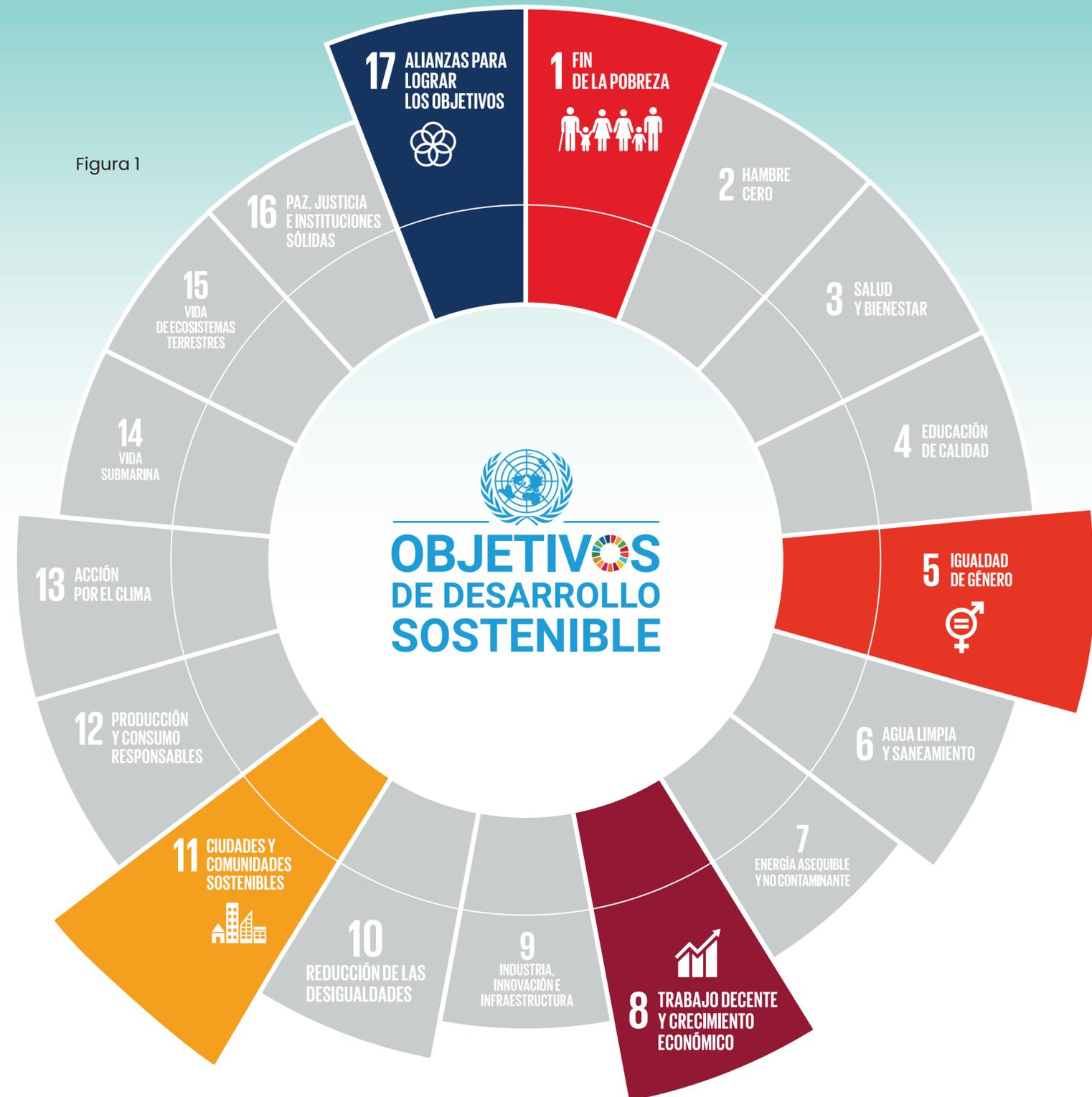
Grupo Mutual ha emitido una Política de Sostenibilidad, en la que se manifiesta su comprensión, adherencia y aplicación de las siguientes definiciones y conceptos: Responsabilidad Social, según la norma ISO 26 000, Desarrollo Sostenible según el Informe Brundtland de 1987 y Objetivos de Desarrollo Sostenible según lo establecido por Naciones Unidas.

De esa manera, el Conglomerado Financiero Grupo Mutual se compromete a reducir, en la medida de lo posible, los impactos negativos que se derivan de su diario quehacer; minimizar aquellos que no es posible eliminar y compensar los que no puede eliminar ni minimizar más allá de ciertos límites.

En paralelo, se compromete a realizar esfuerzos permanentes para potenciar las oportunidades derivadas de los muchos y diversos impactos positivos que diariamente genera en favor de las comunidades donde opera y los grupos de interés con quienes se relaciona.

Con el cumplimiento de los compromisos establecidos en esta política, Grupo Mutual pretende alcanzar los siguientes Objetivos Estratégicos de Sostenibilidad que son:

- **Generar prosperidad de forma responsable:** por medio del ofrecimiento a la clientela de productos y servicios que cubren sus necesidades financieras y le brindan bienestar, generación de empleo, compra de bienes y servicios responsables, pago de impuestos, pago de intereses a persona físicas, empresas y organizaciones que ahorran e invierten su dinero con el Conglomerado Financiero Grupo Mutual, promoviendo iniciativas sociales y ambientales.



- **Cuidar los activos que las personas** y empresas le confían, mediante la administración ética y transparente del negocio, la gestión prudente del riesgo, la aplicación de los principios de crédito responsable, el fortalecimiento de su cadena de suministros y la prestación de un servicio de calidad a sus clientes.
- **Fomentar el ahorro y la educación financiera:** mediante herramientas educativas y productos que incentivan este hábito, educando a clientes y público en general para el buen manejo de sus finanzas personales y empresariales; brindando información detallada y transparente sobre sus productos y servicios, para que los clientes tomen buenas decisiones financieras, fomentar la salud financiera de las personas y empresas, con miras a una sociedad más informada, consciente y próspera.
- **Eliminar, minimizar o compensar los impactos ambientales** derivados de sus actividades comerciales a través de sistemas internos de gestión; establecer criterios de sostenibilidad en el análisis de riesgo en la financiación de proyectos y promover buenas prácticas ambientales entre sus grupos de interés.
- **Brindar trabajo estable, promover condiciones laborales competitivas y procurar el bienestar a las personas colaboradoras,** que diariamente ponen su trabajo y creatividad al servicio de la empresa. Para potenciar esos impactos positivos, el Conglomerado Financiero Grupo Mutual está comprometido con propiciar un ambiente de oportunidades, en el que sus personas colaboradoras puedan desarrollar y potencializar sus talentos, para lograr su éxito personal y profesional, apoyando el crecimiento, así como la prosperidad para ellas y la empresa.
- **Promover la vivencia activa de los derechos humanos,** como eje transversal de todas sus operaciones y actividades comerciales, procurando el trato igualitario para todas las personas y el respeto de los derechos que estas poseen, a fin de alcanzar una vida más libre y plena de sus grupos de interés.
- **Impulsar la ética y la transparencia,** como pilares fundamentales de la integridad que deben mostrar las autoridades, personas colaboradoras y demás partes interesadas del Conglomerado Financiero Grupo Mutual, estableciendo mecanismos de acceso a información relevante y rindiendo cuentas de forma permanente a la sociedad sobre su quehacer en materia de sostenibilidad y comportamiento responsable.

Incorporación de los compromisos y políticas al quehacer institucional

GRI 2-24

Para lograr la efectiva incorporación de estos compromisos al quehacer institucional, Grupo Mutual ha establecido un esquema de gobernanza en materia de sostenibilidad, que involucra una serie de instancias directivas, técnicas y operativas, las cuales serán responsables de gestionar los distintos aspectos de la estrategia, así como incorporar sus principios y programas en todos los niveles de la empresa.

Por lo que es importante mencionar que la Gerencia General de Grupo Mutual es líder y máximo responsable en la ejecución de la Estrategia de Sostenibilidad. Además de que preside el Comité de Sostenibilidad.

El Comité de Sostenibilidad es la instancia técnica y directiva de esta estrategia; se reúne una vez por mes y está a cargo de las siguientes actividades:

- Toma de decisiones: aprueba los diferentes aspectos necesarios para la operación de la estrategia.
- Supervisa los avances: supervisa, monitorea y evalúa toda la estrategia.
- Comunica y rinde cuentas: reúne la información e informa de los avances a la Junta Directiva.

Para regir y normar lo concerniente a la naturaleza, funciones, responsabilidades y actividades específicas de este Comité de Sostenibilidad, así como su forma de operación, la organización ha emitido el documento 6R11 Reglamento de Comité de Sostenibilidad.

Procesos para remediar los impactos negativos

GRI 2-25

Para la gestión oportuna y mitigación de impactos negativos, Grupo Mutual ejecuta, entre otras, las siguientes acciones:

- **Cumplimiento legal y regulatorio**

La empresa, a través de sus diferentes áreas, identifica los

requerimientos para el cumplimiento regulatorio y legal vigente aplicable. Tomando como base esta gestión, la organización adopta las medidas correctivas que sean necesarias para garantizar que se esté cumpliendo con la ley y las regulaciones propias de la actividad económica donde se desempeña el quehacer comercial. De esta forma, se previene un eventual impacto negativo que podría derivarse del incumplimiento legal que pudiera presentarse en su diario devenir como intermediario financiero y que venga a afectar su sostenibilidad futura o el bienestar de sus grupos de interés.

- **Información oportuna y completa**

Diariamente y en todas sus actividades comerciales, la organización brinda a sus clientes, personas colaboradoras, aliados y demás partes interesadas, información oportuna y completa sobre los productos y servicios que ofrece. Siendo un intermediario financiero, procura que las personas tengan claras todas las condiciones que regulan estos productos y servicios, como tasas de interés, plazos, comisiones y otros cargos. Por otra parte, sistematiza los datos de todas las transacciones que realiza para brindar información oportuna y confiable a las entidades reguladoras y gubernamentales. Así, previene los posibles impactos que puedan generarse por uso inadecuado de sus productos y servicios, por carencia de información oportuna o desconocimiento de los términos que cada uno conlleva.

- **Monitoreo y evaluación de iniciativas**

Partiendo del principio de que la Estrategia de Sostenibilidad se deriva de los temas materiales y del análisis de significancia de impactos, es necesario un constante seguimiento y monitoreo de las acciones y operaciones vinculadas a esta, como garantía para la consecución de las metas y objetivos que persigue, con el fin de prevenir los impactos negativos que pudieran derivarse de una aplicación o ejecución incompleta o inadecuada de estas iniciativas.

- **Canales de comunicación**

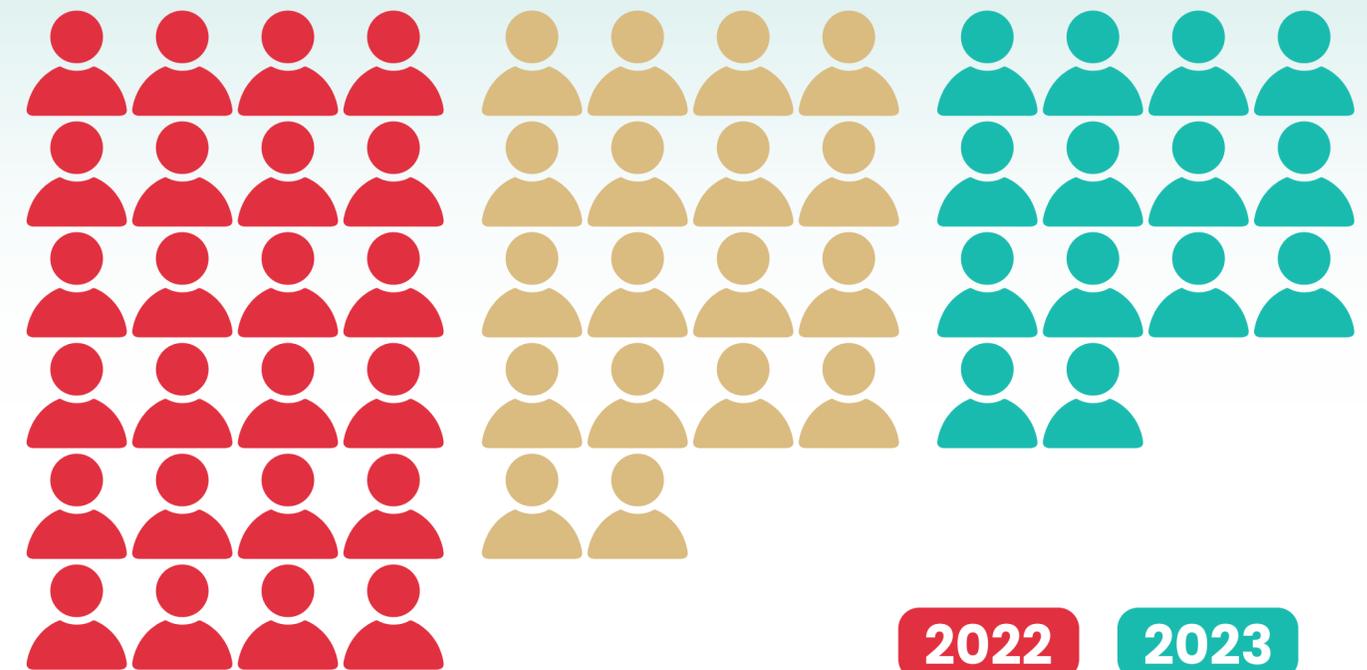
Grupo Mutual mantiene todo tipo de canales de comunicación constante con sus públicos de interés, tanto internos como externos. Para esto, cuenta con plataformas presenciales y virtuales a fin de canalizar y atender consultas, recomendaciones y disconformidades que pudieran presentar los clientes, personas colaboradoras y demás partes interesadas, sobre eventuales prácticas inadecuadas que pudieran producir impactos negativos en la vida de estas personas y organizaciones.

Valor económico generado y distribuido

GRI 201-1

Grupo Mutual				
Valor Económico Generado (VEG), Distribuido (VED) y Retenido (VER)				
En millones de colones				
	2022		2023	
Valor Económico Generado (VEG)	46842	100,00%	38,588	100,00%
Margen de intermediación	35.315	75,39 %	27,939	72,40%
Comisiones y otros ingresos	11 527	24,61 %	10,649	27,60%
Valor Económico Distribuido	46.449	100,00%	50,985	100,00%
Proveedores	10 281	22,13 %	10,583	20,76%
Empleados	14 860	31,99 %	16,344	32,06%
Bonos de Vivienda	21 308	45,87 %	24,058	47,19%
Valor Económico Retenido	60 515,8609	100,00%	73 386	100,00%
Provisiones y amortizaciones	373	0,62 %	110	0,15%
Retención de utilidades	60143	99,38%	73 276	99,85%

La distribución se generó de la siguiente manera:



	2022	2023
Salarios y beneficios a empleados	31,99%	32,06%
Compra de bienes y servicios a proveedores	22,13%	20,76%
Asignación de bonos de vivienda	45,87%	47,19%

Cartera crediticia

Grupo Mutual es una entidad financiera que promueve el crédito, el ahorro y la inversión para procurar el bienestar financiero de sus clientes.

Colocación total colones y dólares 2023 | Datos en colones

Líneas de crédito	Casos	%	Monto	%	Monto del bono	Total colocado
Vivienda	1 068	12,63 %	₡38 234 449 390,70	46,07 %	-	₡ 38 234 449 390,70
Vivienda subsidio parcial	776	9,18 %	₡9 841 349 696,14	11,86 %	₡6 724 749 638,00	₡16 566 099 334,14
Subsidio total	1 181	13,96 %	-	-	₡17 333 865 066,23	₡17 333 865 066,23
Bienestar Familiar	532	6,29 %	₡11 893 071 918,21	14,33 %	-	₡11 893 071 918,21
Fiduciario	2 879	34,04 %	₡12 276 403 000,00	14,79 %	-	₡12 276 403 000,00
Microcrédito hipotecario	15	0,18 %	₡924 150 000,00	1,11 %	-	₡924 150 000,00
Microcrédito Fiduciario	-	-	-	-	-	-
Corto Plazo	1	0,01 %	₡3 167 470 000,00	3,82 %	-	₡3 167 470 000,00
Tarjeta de crédito	1 956	23,13 %	₡5 028 017 400,00	6,06 %	-	₡5 028 017 400,00
Vivienda Sostenible	35	0,41 %	₡1 160 280 500,00	1,40 %	-	₡1 160 280 500,00
Vivienda Plan Respiro	-	-	-	-	-	-
Bienestar Plan Respiro	14	0,17 %	₡473 950 000,00	0,57 %	-	₡473 950 000,00
Total general	8 457	100,00%	₡82 999 141 905,05	100,00%	₡24 058 614 704,23	₡107 057 756 609,28

Grupo Mutual se ha especializado en el crédito hipotecario orientado a la vivienda en sus diversas modalidades.

Durante el 2023, se colocaron 8 457 créditos, en diversas líneas de financiamiento: Vivienda con y sin subsidio, Bienestar Familiar, fiduciario, Crédito Empresarial, Créditos de Corto Plazo y Tarjeta de Crédito.

Total de créditos colocados en 2023

COLONES

Líneas de crédito	Número de casos
Vivienda	1 062
Bienestar Familiar	523
Personal	2 879
Empresarial	15
Corto Plazo	1
Vivienda Subsidio parcial	776
Casos con subsidio total	1 181
Total colones	6 437

DÓLARES

Líneas de crédito	Número de casos
Vivienda	41
Bienestar Familiar	23
Tarjeta de crédito	1 956
Corto Plazo	-
Total dolares	2 020

Fuente: Departamento de Contabilidad, Grupo Mutual

En el 2023 el 57,92 % del total de créditos en colones y dólares colocados en la entidad se destinó a préstamos para vivienda, facilitando a 1844 familias contar con una casa de habitación en el 2023. Específicamente, el monto del crédito para vivienda en colones fue de **₡33 509 975** y de **\$173 857 en dólares**.

Del total de casos formalizados durante el 2023, 1 181 corresponden a familias de escasos recursos que se beneficiaron con el Bono Familiar de Vivienda, es decir, un 13.96% de la colocación del año.

Además, el programa de financiamiento de Bienestar Familiar colocó un 6,29 % en colones y dólares para un total de 532 familias que recibieron recursos para diversos proyectos de crecimiento familiar. Con esta línea, las familias pueden obtener recursos para refundir sus deudas, inyectar capital de trabajo a sus negocios, estudios, recreación, entre otras. Aquellas que utilizaron el crédito de Bienestar Familiar obtuvieron un crédito promedio de **₡ 20 195 791 colones**.

Para ampliar más de estos programas, pueden acceder al siguiente enlace:
<https://bonogrupomutual.com/>

Tarjeta de Crédito

Grupo Mutual amplía su portafolio de productos ofreciendo a sus clientes la Tarjeta de Crédito como una nueva opción de financiamiento. Es un producto pensado en la satisfacción de las necesidades de los clientes y de la sociedad en general, resguardado con los altos estándares de calidad, servicio y seguridad que Grupo Mutual siempre ofrece.

La Tarjeta de Crédito de Grupo Mutual se desarrolló con la multinacional de servicios financieros MasterCard, permitiendo brindar, adicionalmente, a las personas usuarias una red de beneficios exclusivos del programa Priceless de MasterCard.

Grupo Mutual pone a disposición de su clientela dos categorías de Tarjeta de Crédito:

- **Tarjeta Clásica:** la persona tarjetahabiente cuenta automáticamente con el Plan de Lealtad de Puntos, donde, por cada dólar de compra en cualquier comercio, puede acumular 1 punto.
- **Tarjeta Platinum:** la persona tarjetahabiente obtiene, automáticamente, el Plan de Cashback, donde se devuelve un 1 % de compras efectuadas en gasolineras, farmacias y supermercados.

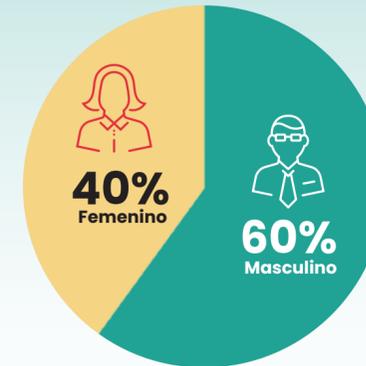
Además, todas las Tarjetas de Crédito de Grupo Mutual cuentan con los siguientes beneficios:

- Tasas de interés muy atractivas.
- Sin costo de emisiones ni anualidad.
- Habilitadas para uso internacional.
- Afiliaciones de cargos automáticos de servicios



La adquisición de las Tarjetas de Crédito con respecto a su primer año de lanzamiento en el 2022 aumentó 809%, gracias a los esfuerzos de promoción del producto, de los cuales un 40 % corresponde a tarjetahabientes del género femenino.

Distribución de género de clientes con Tarjeta de Crédito



3. Gobierno Corporativo

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-15, 2-17, 2-18, 2-19, 2-20

Objetivo: Ser reconocida como una organización apegada a los más altos principios éticos, para ello, dará rendición de cuentas de forma transparente respetando los valores de la organización.

Gobierno Corporativo es un pilar fundamental en toda organización. Obedece al conjunto de relaciones de la entidad, su Junta Directiva, sus propietarios y otras partes interesadas. Su objetivo es proveer la estructura para establecer los objetivos de la entidad, la forma y los medios para alcanzarlos y monitorear su cumplimiento, a su vez, define la manera en que se asigna la autoridad, se gestionan los conflictos de interés, los riesgos y se toman las decisiones corporativas.

Grupo Mutual cuenta con un marco de gobernanza robusto que permite tomar decisiones con base en principios y valores éticos de transparencia, integridad, segregación de funciones, agilidad, gestión de los riesgos, control interno, rendición de cuentas y buen manejo de los conflictos de interés. De este modo, se favorece el buen funcionamiento de los diferentes órganos de gobierno de manera transversal para todo el Conglomerado Financiero.

Grupo Mutual mantiene una serie de lineamientos que favorecen la gobernanza empresarial, como los que se mencionan, a continuación:

- Código de ética de las empresas del Conglomerado Financiero Grupo Mutual.
- Código de Gobierno Corporativo.
- Manuales sobre la Administración Integral de Riesgos
- Procedimientos de gestión estratégica

Políticas

- Confidencialidad de la información
- Conflicto de interés
- Relaciones con las partes interesadas
- Relaciones intragrupo
- Rotación de miembros, de comités y juntas directivas
- Idoneidad corporativa para los miembros de Junta Directiva y alta gerencia
- Sostenibilidad

El Gobierno Corporativo contribuye a ordenar el accionar de la empresa y al cumplimiento de proyectos que garantizan la competitividad en el mercado en el cual se desarrolla el Conglomerado Financiero Grupo Mutual.

Estructura de la Junta Directiva General

La Junta Directiva General es el máximo órgano de gobierno de Grupo Mutual. Está integrada de manera paritaria por siete miembros, quienes son definidos en la Asamblea Anual de personas asociadas cumpliendo con los criterios de idoneidad establecidos.

Quien preside la Junta Directiva de Grupo Mutual es una persona miembro externa. Todos los miembros de la Junta Directiva son sometidos a un proceso de revisión de un conjunto de políticas, códigos y procedimientos referentes al tratamiento de conflictos de interés.

Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia.

El órgano de dirección del Conglomerado Financiero Grupo Mutual es responsable de su estrategia, la gestión de riesgos, el control interno, cumplimiento regulatorio, la solidez financiera y la organización interna

Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales

La Junta Directiva, a través del sistema de información gerencial, identifica y gestiona los aspectos económicos, ambientales y sociales. Además, en cada comité corporativo, hay una persona que representa al Órgano de Dirección, lo cual permite una comunicación fluida para la toma de decisiones en diferentes ámbitos.

Conflicto de intereses

Grupo Mutual tiene establecido un conjunto de políticas, códigos y

procedimientos referentes al tratamiento de conflictos de interés.

Grupo Mutual ha establecido un conjunto de políticas, códigos y procedimientos referentes al tratamiento de conflicto de interés que están estipulados en el 5C01, Código de Gobierno Corporativo, en este se establece: Los conflictos de interés son los que pueden surgir cuando no se actúa de forma imparcial al prestar servicios u ofrecer productos, o una combinación de estos y cuya existencia pueda menoscabar los intereses de un cliente o de la empresa; a juicio de un observador neutral.

Evaluaciones de temas económicos, ambientales y sociales

Las evaluaciones en temas económicos, sociales, ambientales, entre otros, están inmersas en las operaciones diarias de cada responsable de Grupo Mutual y, por medio del sistema de información gerencial, se cuenta con informes mensuales dirigidos a los comités corporativos y a la Junta Directiva.

Evaluación del desempeño del máximo órgano de dirección

Cada año, se efectúan evaluaciones del desempeño a quienes conforman la Junta Directiva, los comités de apoyo y la alta Gerencia, adicionalmente y por lo menos, cada dos años, se realiza la evaluación de la idoneidad de las personas que conforman la Junta Directiva y la alta gerencia.

En la metodología establecida, las personas miembros de la Junta Directiva realizan una autoevaluación y también evalúan a sus colegas de la Junta. Según los resultados de estas evaluaciones, se elaboran planes de mejora, si procede.

Políticas de remuneración

Grupo Mutual tiene políticas y documentación correspondiente, así como un Comité de Remuneraciones que permite a la empresa el manejo apropiado de este rubro.

Proceso para determinar la remuneración

El Comité de Remuneraciones es el órgano encargado de recomendar y velar por la existencia de políticas y prácticas de remuneración y compensación salarial para mantener una estructura de remuneración transparente, equitativa y competitiva, alineada con los objetivos estratégicos de la empresa; de acuerdo con el reglamento que define sus funciones. Está conformado por personas integrantes de la Junta Directiva y de la alta Gerencia.



Cumplimiento, ética y anticorrupción

GRI 205-2

La prevención del lavado de activos, financiamiento al terrorismo y a la proliferación de armas de destrucción masiva es un aspecto crítico en el sector financiero nacional; por lo que las entidades bancarias desempeñan un papel esencial en la detección y mitigación de este tipo de actividades ilícitas. Por ello, El Conglomerado Financiero Grupo Mutual está comprometido con la prevención y detección de actividades ilícitas vinculadas con Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LC/FT/FPADM) que se pudiesen llevar a cabo mediante nuestros productos y servicios. Dicho compromiso demuestra nuestra lucha contra esta problemática nacional, durante el 2022.

Durante el 2023, el 98,61% de Grupo Mutual y 95,94% del Conglomerado Financiero Grupo Mutual cumplió con el debido proceso de capacitación anual en materia de LC/FT/FPADM (Prevención del Riesgo de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo, Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva).

Código de Ética Corporativo

En Grupo Mutual se vela por mantener los más altos niveles de exigencia en cuanto a ética de la conducta empresarial, guiados por las creencias de la entidad y sus valores, buscando ir más allá del cumplimiento de la ley.

El Código de Ética articula ese espíritu estableciendo una serie de principios y lineamientos generales que inspiran la conducta y el quehacer de las personas colaboradoras tanto en el ejercicio de sus funciones como en sus actividades privadas. Se establece contenido como la filosofía de la empresa, el gobierno corporativo, los derechos humanos, la relación con la comunidad, los conflictos de interés, el cumplimiento normativo, la anticorrupción, el cumplimiento Ley 7886, la prevención al acoso laboral, la responsabilidad social empresarial, salud ocupacional, entre otros.

Canales de denuncia

Se cuenta con canales de denuncias internos para atender consultas de manera confidencial, así como una Comisión de Ética y Conducta para resolver conflictos de manera justa y equitativa. Los canales de denuncia son confidenciales, con el fin de incentivar el cumplimiento de estándares éticos, así como prevenir potenciales eventos de fraude, malas prácticas y situaciones irregulares.

- El 99% del personal de Grupo Mutual fue informado y capacitado con los principios y lineamientos que rigen nuestro Código de Ética Empresarial.
- El 100% del personal ha firmado su carta de compromiso con el cumplimiento del Código de Ética y Conducta del Conglomerado Financiero.
- Los principios generales en los que se basa el actuar son los siguientes: Cumplimiento de la legislación aplicable y las normas que rigen la conducta empresarial en todo mercado donde se opera.
- Mantener relaciones de confianza y mutuo respeto con los clientes, proveedores y capital humano, promoviendo que las negociaciones se realicen con total transparencia e integridad, y en un marco de igualdad para todos y todas, cumpliendo con la legislación vigente.

Entorno de trabajo seguro

En el Conglomerado Financiero Grupo Mutual, el capital humano es muy importante, motivo por el cual la empresa promueve un clima laboral positivo que permite el desarrollo integral de los miembros que la integran.

Quienes forman parte del Conglomerado Financiero Grupo Mutual tienen la convicción de contribuir al logro de su misión y visión, por medio de un comportamiento consistente con las creencias y valores que la empresa promueve como parte de la cultura corporativa y que todos sus miembros deben compartir.

Detección y evaluación de posibles conflictos de interés que regulan la actuación de las empresas del Conglomerado Financiero Grupo Mutual

Fomentamos un ambiente en el que las prácticas de empleo justas se extienden a todas las personas miembros que integran la organización, en procura de prevenir y gestionar los posibles conflictos de interés en búsqueda de la transparencia y rendición de cuentas, en la gestión de riesgos y en aspectos formales de organización, asignación de funciones y responsabilidades; lo que facilita el control de las operaciones, así como el proceso de toma de decisiones por parte de los órganos de Dirección y de Alta Gerencia.

Gestión de conflictos de interés

El Conglomerado Financiero Grupo Mutual reconoce y respeta el derecho de las personas colaboradoras, miembros de comités de Gobierno Corporativo y directores de Junta Directiva, a participar en actividades extralaborales, siempre y cuando, no contravengan las leyes del país o provoquen conflictos con sus responsabilidades designadas.

Para evitar y gestionar posibles conflictos de interés, la Junta Directiva ha aprobado una Política Corporativa de Conflictos de Interés, cuyo propósito es establecer las bases de los procedimientos de actuación que deben seguirse en materia de prevención y tratamiento de los conflictos de interés del personal interno, así como aquellos que puedan plantearse con clientes o proveedores, de conformidad con lo dispuesto en la normativa corporativa y regulatoria de acuerdo con nuestro Código de Gobierno Corporativo.



4. Gestión sostenible del negocio

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-15, 2-17, 2-18, 2-19, 2-20

Objetivo: Lograr la sostenibilidad de largo plazo del conglomerado, a partir de una gestión responsable del negocio, que potencie los impactos positivos y minimice los impactos negativos generados de las actividades comerciales, productos y servicios de Grupo Mutual.

Centralización en el cliente

En 2023, Grupo Mutual continúa su compromiso con la satisfacción de sus clientes, priorizando la escucha activa de sus necesidades y trabajando constantemente para ofrecerles la mejor experiencia posible. Este enfoque se centra en la atención personalizada y en la digitalización de productos, servicios y procesos.

Una de las creencias fundamentales de Grupo Mutual es el trato personalizado, que se refleja en el servicio ofrecido a los clientes en todos los canales de atención. La empresa refuerza esta atención personalizada en sus Centros de Negocios, impulsando al mismo tiempo la digitalización. Además, se valora cuidadosamente la percepción e impacto de cada cambio, avance tecnológico o mejora implementada.

Grupo Mutual brinda atención a clientes en LESCO

El año 2023 fue verdaderamente transformador para Grupo Mutual. Con un enfoque claro en la inclusión y la excelencia en el servicio al cliente, la empresa dio un gran paso hacia adelante al implementar estrategias innovadoras que marcaron la diferencia.

Se estima que en Costa Rica hay una población de 70 mil personas sordas, según datos del último Censo realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC).



En las 44 sucursales en todo el país, se introdujo un sistema revolucionario para brindar atención personalizada a personas sordas. Con el objetivo de alcanzar una mayor inclusividad, se lanzó un servicio virtual que utiliza la Lengua de Señas Costarricense (LESCO), brindando acceso completo a servicios bancarios a una población que a menudo se enfrenta a barreras de comunicación. Este esfuerzo no solo se alinea con los valores de atención personalizada de la empresa, sino que también aborda una necesidad real en la sociedad.

Además, como parte del proceso de la implementación, se aprobó por la Comunidad de Lesco, una señal en específico para identificar a Grupo Mutual y de esta manera las personas sordas puedan incluirlo en su lengua y logren comunicarse de forma ágil cuando se refieren a este conglomerado financiero.

Desde su lanzamiento en febrero de 2023, se han atendido a un promedio de cinco personas sordas al mes, con un tiempo estimado de atención de 25 minutos por usuario. Lo más emocionante es que la respuesta ha sido increíblemente positiva. Los clientes sordos están satisfechos porque reciben información financiera de primera mano de manera totalmente personalizada, lo que refleja el compromiso continuo de Grupo Mutual con la inclusión y la excelencia en el servicio.

En el 2024, el desafío es aumentar la visibilidad de este servicio, promoviendo la igualdad de oportunidades para todos los clientes. La empresa está decidida a seguir liderando el camino hacia un futuro más inclusivo y accesible para todos.

Otros logros:

- Continuidad a la capacitación del personal de Servicio al cliente.
- Grupo Mutual escuchó la voz del cliente por medio de una encuesta aplicada. Se valoró la experiencia en los canales digitales (Mutual en Línea y Mutual Móvil) y tradicionales (WhatsApp, Centro de Contacto y Centros de Negocio).
- El indicador de Net Promoter Score (NPS) empresarial cerró en 70,9%, por lo que 7 de cada 10 clientes son promotores de la experiencia de servicio que Grupo Mutual ofrece. El porcentaje estándar del NPS en el mercado se encuentra entre 50-66%, debido a ello se destaca el puntaje de Grupo Mutual.
- El nivel de satisfacción de la clientela alcanzó un 94,1%, mientras que su disposición a continuar utilizando los canales, productos y servicios fue de 92,9%.
- La Revista Summa, por segundo año consecutivo en su estudio Ranking de las Mejores Empresas con Servicio al Cliente 2023, ubicó a Grupo Mutual en la posición 14° de las Empresas Líderes en Servicio al Cliente de Costa Rica.

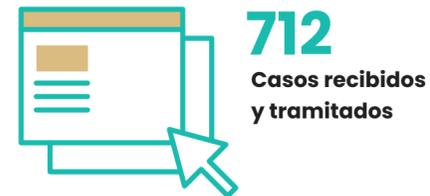
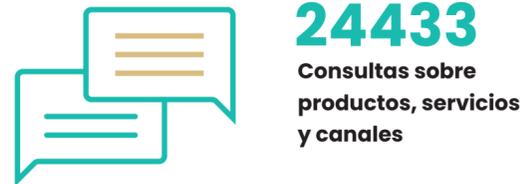


Para facilitar la comunicación con las personas usuarias de Grupo Mutual, la entidad ofrece variedad de canales accesibles como lo son:

-  **Contáctenos**
-  **Teléfono**
-  **Correo electrónico**
-  **Buzón digital QR**
-  **Atención presencial**
-  **Redes sociales.**
-  **Carta**
-  **CRM**

Estas diversas vías de contactos permiten recopilar datos importantes, lo que ayuda a mejorar continuamente los servicios y productos. Cada interacción es valorada y utilizada para análisis, permitiendo tomar medidas necesarias para ofrecer una experiencia excepcional a la clientela. Se sabe que la opinión es fundamental para la entidad y lo que garantiza un esfuerzo en que cada consulta y comentario sea atendido de manera oportuna y eficiente.

Gestión de casos



Total 26177

Innovación, transformación digital y ciberseguridad.

El avance de la tecnología está transformando la manera en la que se hacen los negocios, planteando a las empresas la necesidad de adaptarse y renovarse constantemente para continuar siendo competitivas.

La Transformación Digital (TD) no es solo una inversión en tecnología; es una estrategia integral para el crecimiento sostenible de las empresas y donde las personas desempeñan un rol clave al gestionar los recursos y repensar los procesos, productos, servicios y modelos de negocio, con el fin de obtener mejores resultados para los clientes.

Las organizaciones que han tomado la decisión de transformarse y evolucionar están experimentando un crecimiento significativo, así como el impulso de la cultura de la innovación, la mejora en la eficiencia de los procesos y en la capacidad de respuesta rápida en un entorno cambiante.



La Transformación Digital brinda la oportunidad de redefinir la forma en la que se interactúa y brinda servicio a los clientes. Desde la personalización de productos hasta la implementación de canales de atención más eficientes, donde se ofrecen experiencias excepcionales que fortalecen nuestra relación con los clientes, generen lealtad y nuevas oportunidades de negocio.

En síntesis, es fundamental hacer una transformación del negocio para el crecimiento y sostenibilidad del conglomerado financiero Grupo Mutual en un mundo cada vez más digitalizado.

Avanza la TD en Grupo Mutual

Personas

- Cultura empresarial.
- Proceso de capacitación en Gestión del Cambio.
- Rendición de cuentas con agilidad.
- Formación continua en transformación digital para el liderazgo, equipos ágiles y personal en general.
- Actividades de reconocimiento a participantes en el proceso de innovación corporativo.

Procesos

- Mejora de procesos contribuyendo con la agilidad, recursos invertidos y experiencia del cliente.
- Fortalecimiento del área de Ciencia de Datos.
- Establecimiento del proceso corporativo de gestión de la innovación.
- Mejora en los flujos de transacciones de productos y servicios en los canales digitales (UX/UI).
- Estudios de benchmarking a nivel nacional de canales digitales y cajeros multifuncionales.
- Investigación y desarrollo de propuestas sobre Co-Branding de Tarjeta de Crédito e Inteligencia Artificial aplicada en banca.

Tecnología

- Rediseño de los canales digitales de Grupo Mutual, mejorando la experiencia de usuario:
 - Mutual en Línea
 - Mutual Móvil

Modelo de negocio

- Creación del modelo de segmentación de clientes.
- Ejecución de los planes de Transformación Digital e innovación.
- Lanzamiento de Mutual Sinergias.
- Estudio de modelos de negocio en banca.

Ciberseguridad

Grupo Mutual garantiza a sus clientes y proveedores el resguardo y protección de sus datos, especialmente, ante el aumento en las destrezas de los ciberdelincuentes que han pulido las técnicas de ingeniería social, con el fin de extraer la información personal y financiera tanto de la clientela como de la empresa.

Por lo anterior, la entidad sigue trabajando para que la ciberseguridad sea parte del entorno y que permita el empleo de las tecnologías de una forma eficiente, eficaz, pero, sobre todo, segura. De ahí la importancia de la actualización constante de los sistemas y la adquisición de tecnología de punta, cuya meta es asegurar la información de clientes, así como el cumplimiento de los objetivos de negocio.

En temas de ciberseguridad, durante el 2023 se desarrolló:

- **Capacitación y Concientización:** Se ha llevado a cabo un plan integral que abarca a todo el personal de la entidad, así como a clientes y proveedores. A sí mismo se han extendido estas capacitaciones a través de charlas en centros educativos sobre ciberseguridad, impactando a un total de 462 estudiantes en las zonas de Alajuela y Heredia.
- **Comunicación y Participación:** campañas tanto internas como externas para sensibilizar a los diversos stakeholders sobre la importancia de proteger la información.
- **Evento CyberMutual Day:** una oportunidad invaluable para interactuar directamente con clientes, proveedores y otros actores del sector. Este evento se realizó en el marco del día internacional de ciberseguridad y se alcanzó la participación de 140 personas, en donde se realizaron charlas magistrales en diversos temas de ciberseguridad.



- **Campañas:** Capacitaciones integrales, campañas digitales y cápsulas informativas, en donde se abordaron una amplia gama de temas relevantes en ciberseguridad. Desde la prevención de ciberdelitos hasta el uso seguro de redes sociales, estas actividades se centraron en proporcionar información práctica y actualizada para proteger la información tanto a nivel personal como empresarial.
- **6 638 80** personas alcanzadas con campañas de redes sociales y correo electrónico

Certificada como Libre de Efectivo

Grupo Mutual, trabajamos constantemente en la innovación y servicio al cliente, por lo que cumplimos este 2023 con el certificado de entidad libre de efectivo a través del programa L, una iniciativa respaldada por el Banco Central de Costa Rica (BCCR).



Esta certificación marca un hito significativo en los esfuerzos de transformación digital y la estrategia de triple utilidad que impulsa la entidad.

El programa L, tiene como objetivo de que diferentes instituciones tanto públicas como privadas puedan utilizar al máximo las funciones de los servicios de pagos electrónicos, brindar mayor seguridad y agilidad en transacciones de pago y cobro, modernizar los sistemas y optimizar los servicios internos de la entidad y con el BCCR.

Los beneficios de ser una entidad certificada en el programa L, son:

- **Agilidad en transacciones:** Internamente se experimentarán transacciones más rápidas y eficientes. Pagos, transferencias y otras operaciones financieras se realizarán de manera instantánea, brindando una mejor experiencia operativa.
- **Seguridad mejorada:** Reduce el riesgo asociado con robos y pérdida de dinero. Los clientes se beneficiarán de un entorno financiero más seguro y protegido. Así como mejorar la salud pública con la reducción de la manipulación del efectivo.
- **Accesibilidad financiera:** Ya sea a través de las sucursales físicas o las modernas plataformas en línea de la entidad, los clientes podrán acceder a sus fondos y gestionar sus finanzas en cualquier momento y desde cualquier lugar.

La certificación como Entidad Libre de Efectivo es un paso más hacia adelante el camino de innovación, servicio al cliente y enfoque de triple utilidad.

Gestión integral de riesgo (ambientales, sociales, gobernanza)

GRI 205-2

La administración integral de riesgos, es un proceso por medio del cual una empresa financiera identifica, mide, evalúa, monitorea, controla, mitiga y comunica los distintos tipos de riesgo a que se encuentra expuesta.



Tipos de riesgos

a. Riesgos financieros

● Liquidez

Es la posibilidad de una pérdida económica debido a la escasez de fondos que impediría cumplir las obligaciones en los términos pactados. También puede asociarse a un instrumento financiero particular y está relacionado a la profundidad financiera del mercado en el que se negocia para demandar u ofrecer el instrumento sin afectación significativa de su valor.

● Cambiario

Es la posibilidad de que ocurra una pérdida económica debido a variaciones en el tipo de cambio. Este riesgo también se presenta cuando el resultado neto del ajuste cambiario no compensa proporcionalmente el ajuste en el valor de los activos denominados en moneda extranjera, ocasionando una reducción en el indicador de suficiencia patrimonial.

● Precio

Es la posibilidad de que ocurra una pérdida económica debido a variaciones adversas en el precio de mercado de un instrumento financiero.

● Tasa de interés

Es la posibilidad de que ocurra una pérdida económica debido a variaciones adversas en las tasas de interés.

● Crédito

Es la posibilidad de pérdidas económicas debido al incumplimiento de las condiciones pactadas por parte del deudor, emisor o contraparte. El riesgo de incumplimiento frente a una contraparte se define como la posibilidad de que una de las partes de una operación mediante instrumentos financieros pueda incumplir sus obligaciones. En tal caso, ocurriría una pérdida económica si las operaciones o la cartera de operaciones con dicha parte tuvieran un valor económico positivo en el momento del incumplimiento. A diferencia de la exposición de una empresa al riesgo de crédito a través de un préstamo o inversión, que es sólo unilateral para la empresa que otorga el préstamo o realiza la inversión, el riesgo de contraparte produce un riesgo de pérdida bilateral, pues el valor de mercado de la operación puede ser positivo o negativo para ambas partes, es incierto y puede variar con el tiempo a medida que lo hacen los factores de mercado subyacentes. Asimismo, cuando la empresa realiza préstamos e inversiones internacionales, también se encuentra expuesta al riesgo país y al riesgo de transferencia. La exposición al riesgo de crédito también puede incrementarse debido a movimientos en el tipo de cambio y las tasas de interés. En el primer caso, el riesgo se asume al otorgar créditos denominados en una moneda diferente al tipo de moneda en que principalmente se generan los ingresos netos o flujos de efectivo del deudor, y en el segundo caso, el riesgo se asume al otorgar créditos con tasas de interés ajustables.

b. Riesgos operativos

● Legal

Es la posibilidad de pérdidas económicas debido a la inobservancia o aplicación incorrecta o inoportuna de disposiciones legales o normativas, instrucciones emanadas de los organismos de control o sentencias o resoluciones jurisdiccionales o administrativas adversas y a la falta de claridad o redacción deficiente en los textos contractuales que pueden afectar la formalización o ejecución de actos, contratos o transacciones

● Tecnológico

Es la posibilidad de pérdidas económicas derivadas de un evento relacionado con el acceso o uso de la tecnología, que afecta el desarrollo de los procesos del negocio y la gestión de riesgos de la empresa, al atentar contra la confidencialidad, integridad, disponibilidad, eficiencia, confiabilidad y oportunidad de la información.

● Por procesos

Es la posibilidad de ocurrencia de aquella situación (interna o externa), que puede afectar negativamente el logro del objetivo, o la gestión de un proceso.

c. Otros riesgos

● Reputacional

Es la posibilidad de pérdidas económicas debido a la afectación del prestigio de la empresa, derivadas de eventos adversos que trascienden a terceros.

● Estratégico

Impacto actual y futuro en los ingresos y el capital que puede surgir de las decisiones adversas de negocios, la aplicación indebida de las decisiones, o la falta de capacidad de respuesta a los cambios de la industria.

● Riesgo LC/FT/FPADM^[1]

Es la posibilidad de pérdidas económicas debido a la pérdida de confianza en la integridad de la empresa por el involucramiento en transacciones o relaciones con negocios ilícitos y por sanciones por incumplimientos a la Ley 8204 y su reglamentación conexas.

● Conglomerado

Es la posibilidad de pérdidas económicas debido al traslado no esperado de riesgos producto de la interdependencia entre la empresa y el resto de empresas integrantes del grupo o conglomerado.

● País

Probabilidad de que el país incumpla en los pagos de capital o intereses de sus obligaciones con acreedores. En el caso de una empresa que opera dentro de un país determinado, el riesgo país refiere al impacto probable que sobre las cuentas de la misma se estima va a ocurrir derivado de la variación del riesgo país en el que opera.

● Cumplimiento

Es el riesgo de sanciones legales o normativas, pérdida financiera material, o pérdida de reputación que un banco puede sufrir como resultado de incumplir con las leyes, regulaciones, normas, estándares de auto-regulación de la organización, y códigos de conducta aplicables a sus actividades bancarias (leyes, reglas y normas de cumplimiento), según BASILEA.

● Ambiental

Resultado de una función que relaciona la probabilidad de ocurrencia de un determinado escenario de accidente y las consecuencias negativas del mismo sobre el entorno natural, humano y socioeconómico. Fuente AED, ISO 14001.

[1] Riesgo LC/FT/FPADM significa "Riesgo Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva".

Tipos de riesgos

Además, la empresa trabaja con tres líneas de defensa, entiéndase como áreas o funciones organizacionales que contribuyen a la gestión y control de los riesgos de la compañía. Como se puede apreciar seguidamente:

Primera Línea

Responsable de la gestión diaria de los riesgos, enfocada en identificar, evaluar y reportar cada exposición, en consideración del Apetito de Riesgo aprobado y sus políticas, procedimientos y controles. Generalmente se asocia a las líneas de negocio o a las actividades sustantivas de la empresa.

Segunda Línea

Complementa a la primera por medio del seguimiento y reporte a las instancias respectivas. Generalmente incluye la Unidad de Riesgos y la Unidad o Función de Cumplimiento.

Tercera Línea

Consiste en una función o unidad de Auditoría Interna, independiente y efectiva, que proporcione al Órgano de Dirección información sobre la calidad del proceso de gestión del riesgo, esto por medio de sus revisiones y vinculándolos con la cultura, la estrategia, los planes de negocio y las políticas de la empresa.

Se cuenta con una identificación y valoración de riesgos ASG a nivel de procesos de negocio y planificación estratégica, de acuerdo con el enfoque de supervisión basada en riesgos, establecida por parte de los entes reguladores, la empresa debe contar con prácticas sanas e integrales para la gestión de cada uno de sus riesgos relevantes.

Los dueños de procesos y responsables de la planificación estratégica valoran si existe algún riesgo ASG por medio de la identificación, evaluación, valoración y tratamiento de los riesgos y sus respectivos controles, a través de la asesoría técnica, las metodologías y el acompañamiento que proporciona la Unidad de Riesgos Corporativa.

El detalle de los eventos, controles e incidentes se encuentran registrados en una base de datos. Lo anterior, permite contar con una base de datos que refleja las causas y factores de riesgo, a lo interno y externo de los procesos, así como los tipos de riesgos con su debida descripción y evaluación de impacto y frecuencia, la definición de las posibles consecuencias, así como la identificación y valoración de los controles y mitigadores de riesgos, con el fin de obtener el riesgo residual y el respectivo mapa de riesgos de la empresa.

Fortalecimiento de la cadena de valor

GRI 414-1, 308-1

Grupo Mutual tomó la decisión de implementar un proyecto de **"Cadena de valor"** y alinear a sus proveedores de bienes y servicios en temas de Responsabilidad Social Empresarial. En este sentido, la entidad ha trabajado en colaboración con sus proveedores, enfocándose en áreas como compras sostenibles y capacitaciones en gestión de Responsabilidad Social Empresarial, prácticas laborales, manejo de redes sociales y experiencia de servicio al cliente, con el fin de promover buenas prácticas empresariales y ampliar su alcance.

Además, con el propósito de fomentar una cultura de sostenibilidad entre sus proveedores, Grupo Mutual ha implementado la evaluación de criterios relacionados con la sostenibilidad, la Responsabilidad Social Empresarial y el fortalecimiento de las pymes en sus compras superiores a \$5,000. Estos criterios tienen un valor representativo que incentiva el cumplimiento de los mismos por parte de los proveedores, marcando así una diferencia respecto a otros oferentes y garantizando el alineamiento con los objetivos empresariales de Grupo Mutual.

Contratos con proveedores

Desde una perspectiva legal, Grupo Mutual incorpora cláusulas en sus contratos con proveedores que permiten abordar el impacto social y ambiental de las operaciones.

Código de proveedores

Todas las empresas proveedoras que deseen ser matriculadas en la base de datos de Grupo Mutual deben leer y firmar el "Código de Proveedores", el cual establece normativas relacionadas con la Responsabilidad Social. Además, se ha establecido un buzón para recibir reportes y retroalimentación de las entidades proveedoras y del personal en este aspecto.

5. Desarrollo y bienestar del personal

Objetivo: Cumplir con la legislación laboral vigente y promover bienestar en el personal gracias al compromiso de la empresa.

Equidad de género

GRI 2-7, 405-1

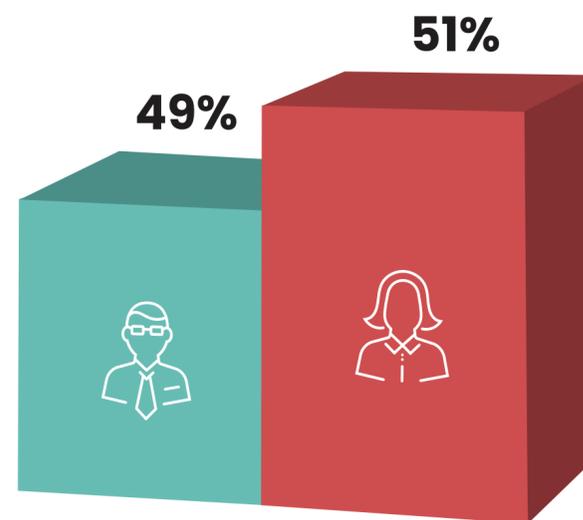
Según datos a diciembre de 2023, el personal de Grupo Mutual está representado por 955 personas colaboradoras, de las cuales, 491 son mujeres (**51%**) y 464 son hombres (**49%**), distribuidas en 44 sucursales en todo el territorio nacional y en las áreas administrativas, incluso, la Junta Directiva de la empresa.

Lo anterior refleja un crecimiento empresarial en cuanto a contratación de personal del 2022 al 2023 en un **6,94%**, lo cual contribuye positivamente a la reducción del desempleo a nivel nacional.

		%		%
Número de personas colaboradoras (plantilla / equivalente de tiempo completo)	487	51.48 %	459	48.52 %
Número de personas colaboradoras fijas (plantilla / equivalente de tiempo completo)	479	51.73 %	447	48.27 %
Número de personas colaboradoras temporales (plantilla / equivalente de tiempo completo)	8	40 %	12	60 %
Número de personas colaboradoras a tiempo completo (plantilla / equivalente de tiempo completo)	487	51.48 %	459	48.52 %
Número de personas colaboradoras a tiempo parcial (plantilla / equivalente de tiempo completo)	0	0 %	2	100 %

Distribución por género

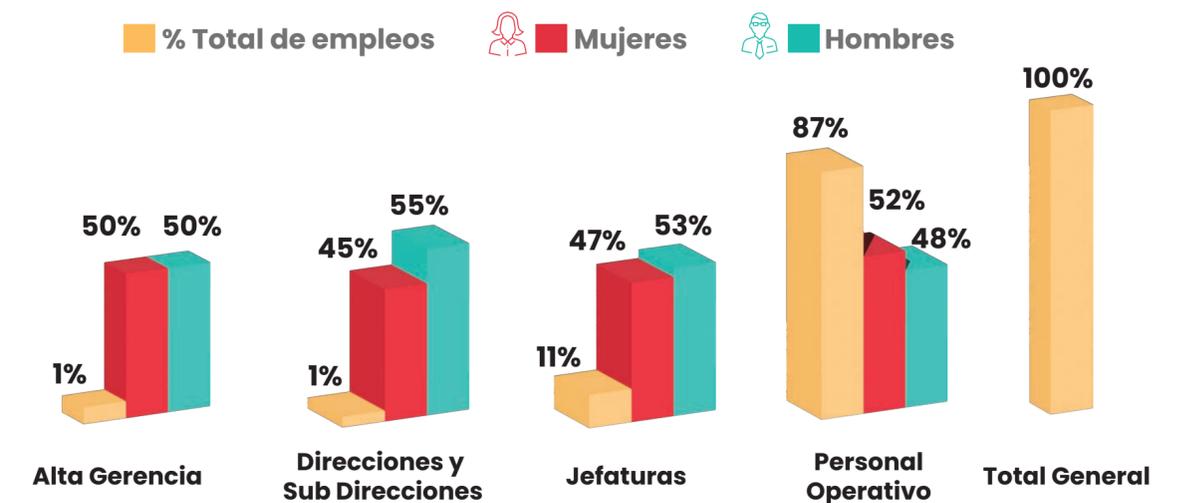
Grupo Mutual cuenta en su normativa con importantes regulaciones, cuyo objetivo es promover el respeto e igualdad de derechos para todas las personas sin distinción alguna.



Diversidad en Grupo Mutual

GRI 405-1

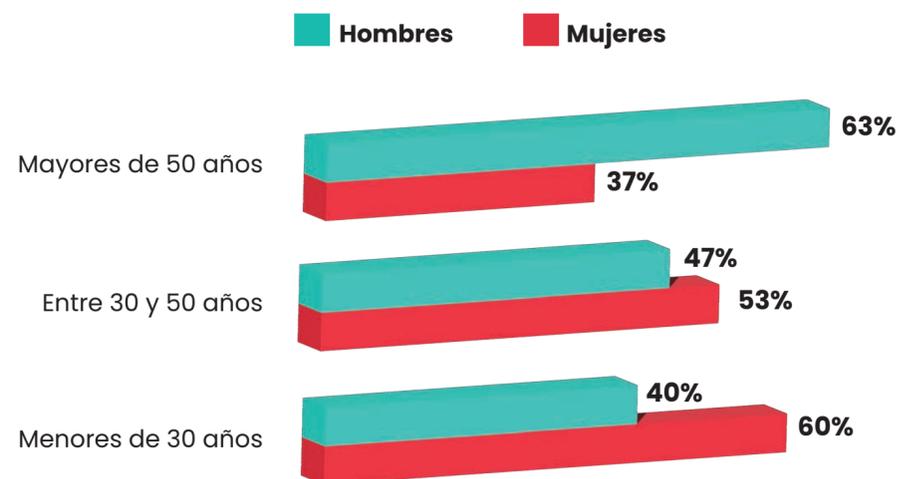
En la siguiente gráfica, se aprecia que la mayor cantidad del personal (**87%**) se ubica en las áreas operativas, un 1% más en relación con el periodo 2022, resaltándose la presencia de más mujeres. Adicionalmente, es posible identificar, a nivel de jefaturas, direcciones y personal operativo, que la cantidad de hombres y mujeres que ocupan estas posiciones es muy similar. Además de contarse con una Alta Dirección conformada por 50% hombres y 50% mujeres. Este es el resultado de las acciones implementadas a nivel empresarial para promover la participación de las mujeres en el mercado laboral e impulsar su crecimiento profesionalmente, con el fin de alcanzar posiciones de liderazgo y lograr que mujeres dentro de la empresa puedan ocupar posiciones liderazgo y toma de decisiones.



*Género según lo declarado por los propios empleados.



La mayor parte del personal masculino se ubica en el rango de personas mayores de 50 años, lo cual indica que Grupo Mutual es una empresa que cuida a su capital humano; promueve la estabilidad laboral y brinda oportunidades de empleo a personas mayores de 50 años. En el caso de las mujeres, la mayor participación de ellas se ubica en el rango de menores de 30 años, evidencia del impulso que se da a la participación de la mujer en el mercado laboral.



Programa Igualdad de Oportunidades entre Hombres y Mujeres

Grupo Mutual promueve la igualdad y equidad de oportunidades entre hombres y mujeres, mostrando un firme compromiso contra cualquier manifestación de violencia y promoviendo el respeto por los derechos humanos. Este compromiso se refleja en nuestras políticas de inclusión laboral, igualdad de oportunidades y la política contra el hostigamiento sexual y laboral, haciendo de Grupo Mutual una empresa con cero tolerancia ante cualquier tipo de violencia.

Entre las principales actividades realizadas en este aspecto, se destacan las siguientes:

Promoción y ejecución de actividades internas y externas en materia de igualdad y equidad de género.

Grupo Mutual, comprometida con la responsabilidad social, promueve el desarrollo igualitario entre hombres y mujeres. Reconociendo la importancia de abordar adecuadamente las brechas sociales, durante el año, se han promovido diversas actividades para contribuir a su reducción. En 2023, desde la Dirección de Desarrollo Humano y la

Comisión de Género, se ejecutaron actividades tanto a nivel interno como externo, en colaboración con empresas y organizaciones aliadas. Se otorgó al personal el permiso y tiempo laboral necesario para participar en estas actividades.

Representación y participación en eventos de formación en temas de género

Durante 2023, se trabajó intensamente en las actividades del plan estratégico del Programa de Igualdad de Oportunidades, con un enfoque en la sensibilización y concientización sobre la igualdad de género. Se brindaron oportunidades para que clientes, amistades y familiares de nuestro personal participaran en estos procesos. Gracias a estas acciones, se llevaron a cabo cinco actividades internas que impactaron a 280 personas, resultando en un total de 474 horas de formación en temas de igualdad. Estas actividades, en colaboración con el Departamento de Mercadeo y la Sección de Relaciones Públicas Corporativas y Sostenibilidad, demuestran que la igualdad es un eje transversal en los procesos de la empresa.

Compromiso Empresarial y Participación en Actividades Externas

Grupo Mutual se destaca por su compromiso con la capacitación y promoción de prácticas empresariales que impulsan la igualdad real. Este enfoque integral incluye el crecimiento profesional y personal, así como la importancia del cuidado de la salud.

Durante 2023, Grupo Mutual representó sus buenas prácticas empresariales en nueve actividades externas, tales como:

1. Conmemoración del Día Internacional de la Mujer – Grupo Mutual
2. Evento TECH DAY 2023
3. Liderazgo Femenino del Futuro – Programa Mujer Empresaria
4. Trabajar con Mujeres es un buen Negocio – Revista Petra
5. Congreso Mujer y Negocio – Cámara de Comercio de Costa Rica
6. Evento AFZ – Human Talks Edición Hera Rising
7. Evento ALAS – Profesionalismo del Fútbol
8. Evento AED – Evolución Sostenible AED
9. IPG Ruta hacia la Paridad Empresarial | Sesión 4 Buenas Prácticas Empresariales para el Cierre de Brechas



Estas participaciones han permitido dar a conocer las buenas prácticas empresariales de Grupo Mutual, contribuyendo a la reducción de brechas, el empoderamiento femenino y la creación de ambientes de trabajo seguros.

Espacio Seguro

En 2023, Grupo Mutual asumió un nuevo y significativo compromiso para promover la seguridad de las mujeres en la vía pública. Nos unimos al programa Espacios Seguros, promovido por el Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU), en coordinación con nuestro departamento de seguridad. Este programa tiene como objetivo brindar auxilio a mujeres que se sientan en peligro en la vía pública, particularmente en los alrededores de nuestras sucursales.

Con este compromiso, Grupo Mutual se convierte en la primera entidad financiera en formar parte de este programa, ofreciendo nuestras sucursales como refugios seguros para aquellas mujeres que necesiten asistencia. Este paso no solo fortalece nuestra dedicación a la responsabilidad social, sino que también subraya nuestro liderazgo en la creación de entornos más seguros y equitativos.

Para garantizar una respuesta adecuada y oportuna, hemos capacitado al 64% de nuestro personal de seguridad, tanto interno como externo, así como a los gerentes de las sucursales. Estas capacitaciones les han proporcionado las herramientas necesarias para brindar un apoyo efectivo y sensible a las mujeres que lo requieran.

Grupo Mutual se enorgullece de ser pionero en esta iniciativa, reafirmando nuestro compromiso con la seguridad y el bienestar de la comunidad. Al formar parte del programa Espacios Seguros, no solo ofrecemos un lugar de resguardo, sino que también enviamos un mensaje claro: en Grupo Mutual, las mujeres siempre encontrarán un aliado en su seguridad y protección.

Flexibilidad Horaria

Como parte de nuestras buenas prácticas para promover la corresponsabilidad, en 2023, 19 personas (13 mujeres y 6 hombres) se beneficiaron del programa de flexibilidad laboral de Grupo Mutual. Además, 378 personas pudieron optar por el teletrabajo, lo que les permitió lograr un mejor equilibrio entre vida y trabajo y participar activamente en labores de cuidado y responsabilidades del hogar.

Adicionalmente, ofrecemos la posibilidad de teletrabajar desde el extranjero, con un total de 4 casos registrados en el año. Estas iniciativas refuerzan nuestro compromiso con el bienestar de nuestros colaboradores, permitiéndoles adaptar sus horarios y lugares de trabajo a sus necesidades personales y familiares.

Otras Actividades

Desde la Comisión de Género de Grupo Mutual, integrada por seis personas de diversas áreas del negocio, como servicio al cliente y áreas de apoyo, se han ejecutado diversas actividades que promueven la participación igualitaria de hombres y mujeres en distintos ámbitos.

Entre estas actividades se destacan:

- **Promoción de la Salud Integral:** Se han realizado acciones para despertar el interés sobre la importancia de cuidar la salud integral de hombres y mujeres, enfocándose en la prevención oportuna de diversas enfermedades.
- **Replanteamiento de Roles Tradicionales:** Mediante espacios de concientización, se invita a replantear los roles tradicionales sociales establecidos y a impulsar la vivencia de una masculinidad más consciente y equitativa.

Para lograr estos objetivos, la Comisión ha incentivado la participación en programas, campañas y conmemoraciones tales como:

- **Foro:** Mujeres Líderes en el sector financiero, Ciencia y Tecnología.
- **Charla Magistral:** ¿Cómo combatir la feminización de la pobreza?
- **Campaña Mes Rosa** y Prevención del Cáncer de próstata
- **Día del Hombre:** Charla ABC del autocuidado

Otros Indicadores de Diversidad e Igualdad de Oportunidades

Durante el año, Grupo Mutual ha implementado diversas actividades para sensibilizar y fomentar los derechos humanos, reafirmando nuestro compromiso con la igualdad de género y en concordancia con nuestra política de inclusión laboral e igualdad de oportunidades.

Inducción y Capacitación:

- **Inducción al Personal:** Los nuevos ingresos reciben formación sobre las políticas institucionales de hostigamiento sexual y laboral desde el primer día.
- **Capacitación Continua:** La comisión que analiza temas de diversidad e igualdad recibe formación continua para abordar estos temas con eficacia.

Promoción de la Igualdad de Género:

- **Participación Femenina:** Se promueve la participación de mujeres ejecutivas en juntas directivas del conglomerado financiero y en organizaciones externas.
- **Foros y Eventos:** Fomentamos la presencia en foros y eventos que abordan la igualdad de oportunidades.

Agenda de Capacitación:

- Liderazgos No Violentos y Nuevas Masculinidades: Se ofrecen talleres sobre liderazgos no violentos y la promoción de nuevas masculinidades.
- Empoderamiento Femenino: Se diseñan iniciativas para el empoderamiento de las mujeres.

Programa de Formación a Proveedores:

- Fortalecimiento de la Cadena de Valor: Participamos en un curso de formación a proveedores, enfocado en temas de sostenibilidad.
- Apoyo a PYMEs y Empresas Lideradas por Mujeres: Se prioriza la capacitación y crecimiento de proveedores clasificados como PYMEs y empresas lideradas por mujeres.

Estas iniciativas reflejan el compromiso de Grupo Mutual con la diversidad, la igualdad de oportunidades y la creación de un entorno laboral inclusivo y respetuoso.

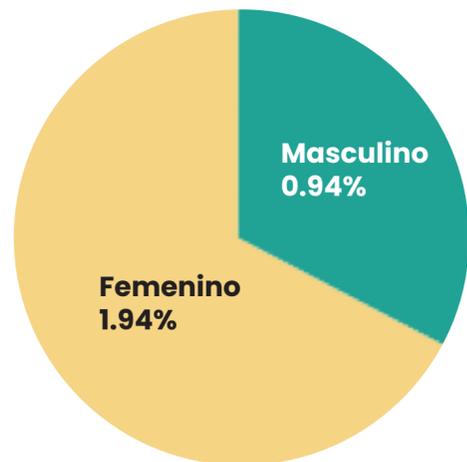
Permiso Parental

GRI 401-3

En Grupo Mutual, el 100% del personal tiene derecho al permiso parental. En 2023, 27 personas (9 hombres y 18 mujeres) disfrutaron de este beneficio, cuatro más que en 2022, representando un 3% de la población total de la empresa. Este incremento refleja nuestras acciones empresariales para promover una corresponsabilidad adecuada en el cuidado de los hijos e hijas.

La tasa de retención del personal que se benefició del permiso parental es un indicador positivo de nuestras políticas. Más del 95% de quienes disfrutaron del permiso y se reincorporaron a sus puestos después de un año continúan trabajando en la empresa, con solo una persona desvinculada.

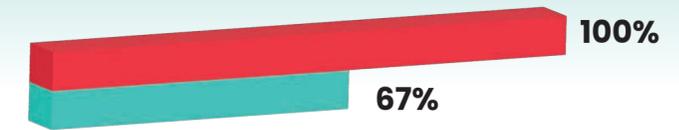
En cuanto a la tasa de regreso al trabajo, hubo una disminución del 92% en 2022 al 78% en 2023. Este cambio se debe a que, de las 18 mujeres que tomaron el permiso parental, 12 se reincorporaron a sus puestos y 6 aún se encontraban en su licencia por maternidad al cierre del año, con su reincorporación prevista para el primer trimestre de 2024.



Cálculos realizados con base al 100% del personal que labora en Grupo Mutual (Total de personas que se acogieron al beneficio 27 (9 hombres y 18 mujeres) / 3% de la población)

Permisos parentales por género

Personal que han regresado después del periodo de permiso parental



Personal que han solicitado permiso sin goce salarial finalizado el periodo de licencia de paternidad



Cálculos basados en el 100 % del personal que utilizó el beneficio

Fuente: Dirección de Desarrollo Humano.



Tasa de regreso al trabajo



Tasa de retención



Desarrollo y bienestar de las personas colaboradoras

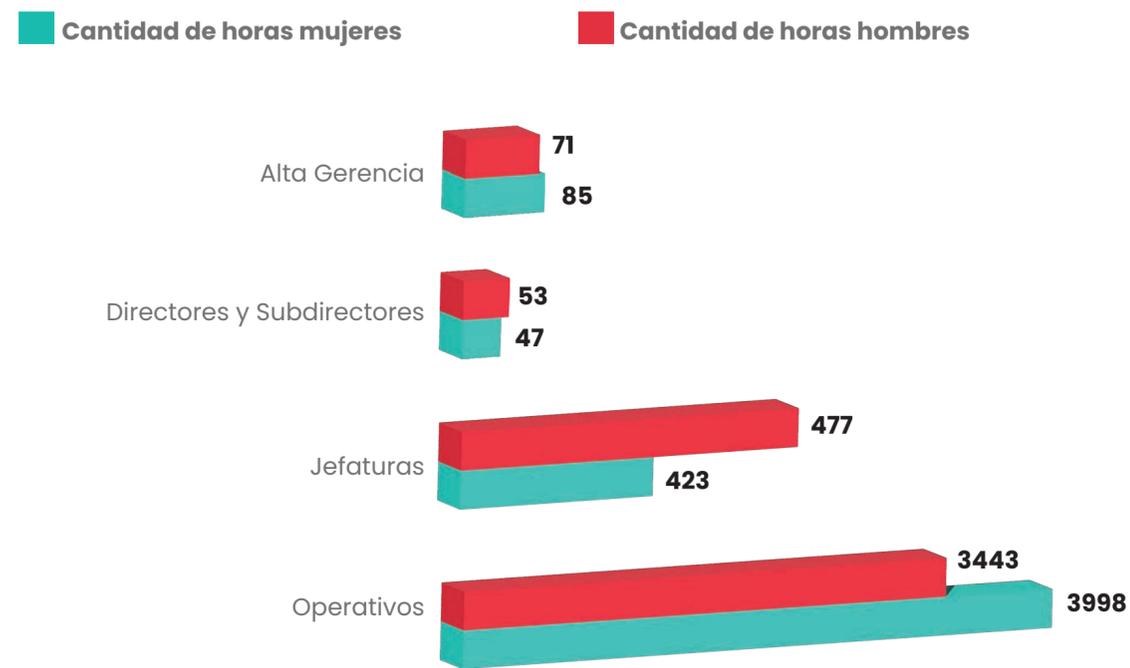
GRI 404-1

En Grupo Mutual, el 100% del personal tiene derecho al permiso parental. En 2023, 27 personas (9 hombres y 18 mujeres) disfrutaron de este beneficio, cuatro más que en 2022, representando un 3% de la población total de la empresa. Este incremento refleja nuestras acciones empresariales para promover una corresponsabilidad adecuada en el cuidado de los hijos e hijas.

La tasa de retención del personal que se benefició del permiso parental es un indicador positivo de nuestras políticas. Más del 95% de quienes disfrutaron del permiso y se reincorporaron a sus puestos después de un año continúan trabajando en la empresa, con solo una persona desvinculada.

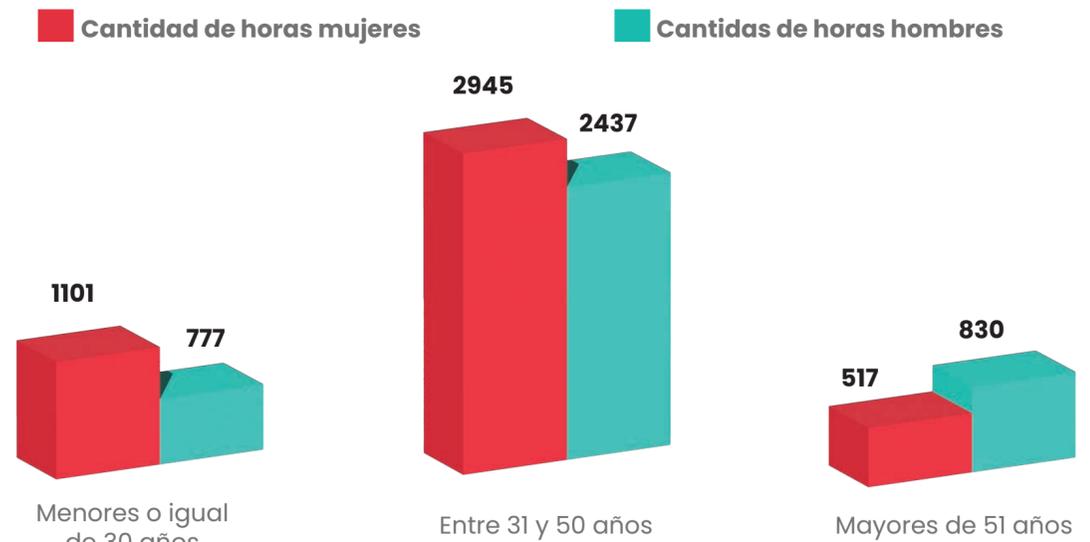
En cuanto a la tasa de regreso al trabajo, hubo una disminución del 92% en 2022 al 78% en 2023. Este cambio se debe a que, de las 18 mujeres que tomaron el permiso parental, 12 se reincorporaron a sus puestos y 6 aún se encontraban en su licencia por maternidad al cierre del año, con su reincorporación prevista para el primer trimestre de 2024

Cantidad de horas de formación por categoría laboral



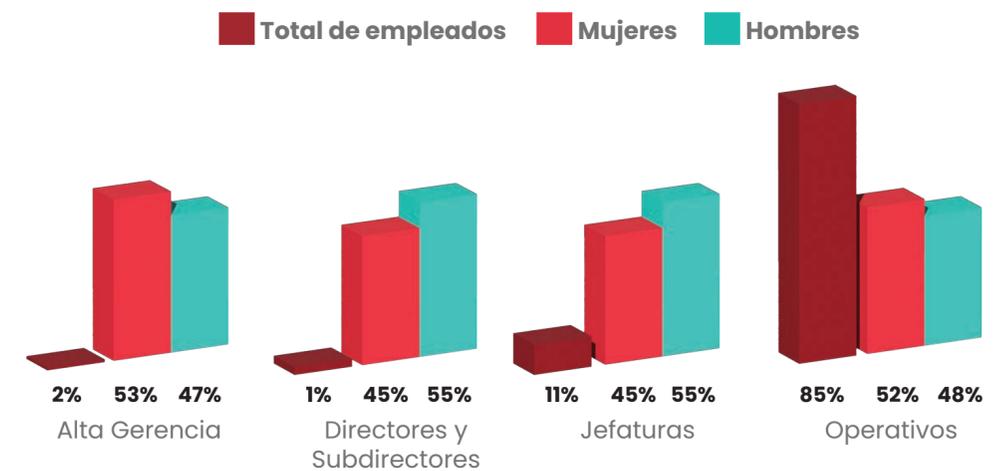
Fuente: Dirección de Desarrollo Humano.

Total de horas de formación por rango de edad



Fuente: Dirección de Desarrollo Humano.

Finalmente, en la siguiente gráfica se puede apreciar de manera resumida el porcentaje de personal capacitado según la categoría laboral en que se desempeñan. Se puede observar la empresa realiza importantes esfuerzos por capacitar a todo el personal, sin distinción de área, garantizando así el personal tenga acceso a formación continua y de alta calidad.



Fuente: Dirección de Desarrollo Humano.

Cursos libres y crecimiento personal

GRI 404-2

Los programas de desarrollo de competencias para el personal de Grupo Mutual permiten a la organización planificar la adquisición de habilidades que faciliten al personal alcanzar los objetivos estratégicos en un entorno laboral cambiante.

Impartidos bajo la modalidad virtual y presencial (53 cursos /419 personas impactadas). Cursos impartidos 2023:

- ¿Cómo potenciar la diversidad y disminuir las brechas dentro de tu equipo?
- ¿Cómo promover un clima inclusivo en mi organización?
- ¿Cómo ser exitoso en un mundo cambiante?
- ¿Qué espera la fuerza laboral de sus empleadores en los próximos años?
- ¿Qué funciona y qué no funciona para diseñar organizaciones inclusivas?
- Amenazas regionales en América Latina
- Análisis de datos con power BI nivel básico e intermedio.
- Asesoría planes de pensión complementaria
- Asesoría próximos a jubilarse, cambios normativos, trámites y servicios
- Cambio: cómo convertir la incertidumbre en oportunidad
- Capacitación - herramienta para atención a personas sordas
- Capacitación construcción sostenible de vivienda de interés social
- Capacitación del proceso integral de riesgos
- Charla beneficios del uso responsable de aire acondicionado
- Charla construcción sostenible
- Charla el papel del hidrógeno verde en costa rica
- Charla energías renovables
- Charla saneamiento de aguas residuales
- Charla taller "movimientos repetitivos y la ergonomía laboral"
- Charla teórico-práctica sobre RCP
- Charla impactos por el consumo de los combustibles fósiles
- Charla reciclaje y mucho más
- Charla: claves para saber conversar asertivamente. EAP latina
- Charla: como potencial la diversidad y disminuir las brechas dentro de tu equipo
- Charla: cómo ser una speaker extraordinaria, influyente y persuasiva
- Charla: una mirada a la LESCO y la cultura sorda de Costa Rica
- Crianza digital cómo integrarla tecnología en nuestro hogar
- Cineforo ¿Qué pasa cuando hay escasez de agua?
- Cineforo: Galápagos, la lucha contra la extinción de especies
- Claves para saber conversar asertivamente
- Claves para ser más feliz en tu trabajo
- Como potenciar la diversidad y disminuir las brechas dentro de tu equipo
- Congreso del comercio "tiempos de cambio"
- Congreso presencial de talento humano: potenciando éxito, innovación y colaboración
- Consideraciones al donar sangre
- Conversatorio "enfrentando los ciber-ataques, estrategias y experiencias"
- Crianza digital: ¿Cómo integrar la tecnología en nuestros hogares?
- Crianza digital: cómo integrar la tecnología en nuestros hogares. EAP Latina
- Curso Agile Expert
- Curso visualización y análisis de datos con Power BI
- Charla 7 hábitos de las personas altamente efectivas
- Charla con la Gerencia (nuevo ingreso)
- Charla de plan estratégico
- Congreso del comercio "tiempos de cambio"
- Congreso presencial de talento humano: potenciando éxito, innovación y colaboración
- Curso Agile Expert
- Curso CICR -curso SQL y Power Bi entrenamiento de básico para data science-
- Curso inteligencia artificial: conceptos teóricos | usos prácticos
- Curso Lean Portfolio Management (LPM)
- Curso visualización y análisis de datos con Power Bi
- Curso Yellow y Green Belt
- Data management fundamentals
- El futuro de la inteligencia artificial y los Neg
- El poder del servicio al cliente
- Enfoque gerencial en el análisis financiero
- Especialidad en ciencia de datos
- Especialidad en inteligencia de negocios con Excel, Power Bi Y SQL
- Especialistas de marketing digital SEO, SEM, analítica y usabilidad web, social media, Big Data, CRM, pauta digital, e-mail marketing.
- Etiqueta de correo electrónico y reuniones efectivas
- Excel avanzado
- Excel avanzado, tablas dinámicas, dashboards, Power Pivot y Power Query
- Excel nivel básico
- Foro Internacional de agilidad empresarial
- Foro: Mujeres líderes en el sector financiero, ciencia y tecnología
- Funcionalidades Outlook y Planner (Office 365)
- Generalidades de la dirección de proyectos ágiles
- Gestión integral de riesgos
- Ediciones I, II, III, IV de Café con la Gerencia
- Inducción roles equipos Scrum
- IV Congreso de servicio al cliente

En el 2023 se promovió programas para desarrollar las competencias del personal y programas de ayuda a la transición. Producto de estas acciones se ejecutaron 59 actividades, impactando a un total de 767 personas.

Cursos impartidos:

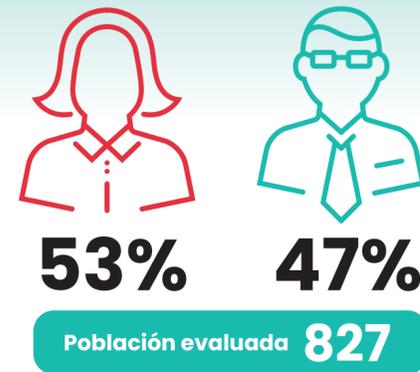
- ¿Cómo ser exitoso en un mundo cambiante?
- 5 pilares de la transformación digital
- Acercamiento Outlook web
- Agilismo empresarial
- Análisis de datos con POWER BI nivel básico e intermedio.
- Análisis de datos con python
- Análisis predictivo de datos
- Capacitación CRM para Subgerencia Financiero y Crédito
- Capacitación migración Office 365
- Capacitación Yellow Belt
- Certificación en gestión de cambio

Evaluación del desempeño

GRI 404-3

En la siguiente gráfica, se aprecia el porcentaje de personal que recibe evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo profesional. Estas evaluaciones tienen como objetivo valorar cuantitativa y cualitativamente la eficacia con la que las personas cumplen las metas propuestas a lo largo de un periodo.

Los principales beneficios de estas evaluaciones incluyen la retroalimentación objetiva y de calidad para el personal, promoviendo la mejora continua. Además, permiten detectar las principales necesidades de capacitación, reforzando las habilidades y conocimientos necesarios para cada puesto.



Población líder 118 (14%) y población general 709 (86%). Fuente: Dirección de Desarrollo Humano.

Apoyo de transición a etapa de jubilación

Para el personal que está próximo a jubilarse, Grupo Mutual desea aumentar la confianza y la calidad de las relaciones laborales, al respaldarlo con la transición de trabajo a la jubilación. En el 2023, se jubilaron 10 personas colaboradoras.

Salud y seguridad ocupacional

GRI 403-6, 403-3, 403-4, 403-6, 403-7, 403-8, 403-10

Desarrollo integral del capital humano

Grupo Mutual se esfuerza por promover las capacidades y habilidades de su personal en diversas dimensiones. Fomentamos la participación en disciplinas deportivas y artísticas, brindando un espacio de desarrollo integral para todos los colaboradores.

Estas actividades no solo ofrecen un entorno para la sana recreación, sino que también promueven estilos de vida saludables. Actualmente, 124 colaboradores participan activamente en estas iniciativas, reflejando nuestro compromiso con el bienestar y el crecimiento personal de nuestro equipo.

	Fútbol	65 personas: Femenino: 10 Masculino: 35 Veteranos: 25
	Atletismo	29 personas
	Ciclismo	16 personas
	Grupo de Baile "Muy Ticos"	8 personas
	Triatlón	6 personas



Salud integral

En Grupo Mutual, nos dedicamos al bienestar integral de nuestro personal. Durante 2023, realizamos diversas actividades para favorecer el equilibrio físico y emocional de nuestros colaboradores.

Promoción de la Póliza de Gastos Médicos:

64 personas se beneficiaron de nuestra póliza de gastos médicos, la cual incluye un chequeo médico anual. Este beneficio ha promovido el cuidado y la atención oportuna de la salud de nuestro personal, asegurando que todos tengan acceso a evaluaciones médicas regulares.

Feria de la Salud:

Anualmente, organizamos la Feria de la Salud, una actividad diseñada para promover la salud integral. Este evento impactó a 430 personas y ofreció una variedad de servicios y actividades, tales como:

Otras acciones:

- **Stands de Productos de Salud:** Promoción de diversos productos relacionados con la salud.
- **Charlas de Salud:** 128 personas participaron en charlas sobre diversos temas de salud.
- **Campaña de Vacunación contra la Influenza:** 107 dosis aplicadas.
- **Exámenes de Laboratorio:** 33 personas atendidas.
- **Consultas de Chequeo Saludable:** Evaluaciones de salud generales.
- **Stand de Medicina de Empresa:** 52 personas atendidas.
- **Servicio de Fisioterapia:** 8 personas atendidas.
- **Campaña de Donación de Sangre:** 35 donantes.
- **Exámenes de la Vista:** 21 personas atendidas.
- **Torneo de Pasos y Kilómetros:** 46 personas participaron, fomentando la actividad física.



Consultorio médico y psicología

En Grupo Mutual, ofrecemos servicios de atención médica en las provincias de Heredia y Alajuela para todo nuestro personal. Estamos asociados con los servicios del Instituto Nacional de Seguros (INS), lo que garantiza atención para todo tipo de accidentes o enfermedades laborales a través del médico de empresa. Este enfoque beneficia tanto a la empresa como al personal, al reducir los tiempos de atención médica y el ausentismo laboral.

En cuanto al aspecto psicológico, ofrecemos la opción de acceder a procesos terapéuticos en los casos que sea necesario. Esto nos permite velar por el bienestar integral de nuestro personal y garantizar una atención oportuna en caso de accidentes laborales.

Gracias a nuestro enfoque preventivo en el cuidado de la salud, en 2023 brindamos un total de 4,134 consultas médicas, tanto presenciales como virtuales. Este compromiso con la atención integral refleja nuestro compromiso continuo con el bienestar de nuestro equipo.

Se brindó un total de:



Además, como parte del compromiso empresarial por el bienestar integral del personal, durante 12 meses (de octubre 2022 a octubre 2023) se contó con el Programa Asistencia al Empleado Grupo Mutual (EAP). El cual tenía como objetivo brindar apoyo tanto al personal como a sus

familias en cuatro grandes áreas: orientación psicológica, ayuda legal, asistencia financiera contable y consejería nutricional; todas las atenciones se llevan a cabo de manera gratuita. Actualmente, se está en proceso de búsqueda de proveedores para establecer un nuevo convenio de atención psicológica.

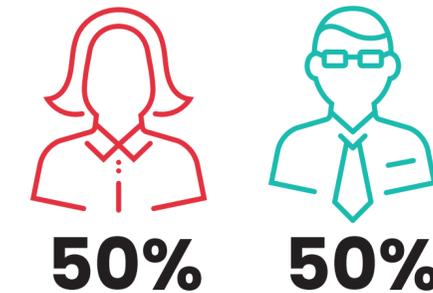
Personas trabajadoras en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad

GRI 403-5

Comisión de Salud Ocupacional

La Comisión de Salud Ocupacional cuenta con un rol activo dentro de la entidad, en materia de prevención y vigilancia de los derechos laborales. Su objetivo es promover el mejoramiento de la calidad de vida de las personas trabajadoras en sus respectivos centros y puestos de trabajo.

Conformación de la Comisión de Salud Ocupacional



Representación de las personas trabajadoras en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad.

Brigada de emergencias

El personal que forma la brigada de emergencias es un grupo de personas capacitadas para responder oportunamente ante cualquier emergencia laboral, ya sea preventiva o en situaciones de riesgo como emergencias, siniestros o desastres naturales. Su función principal es salvaguardar a las personas en las oficinas. Actualmente, está conformada por 40 % mujeres y 60 % hombres.

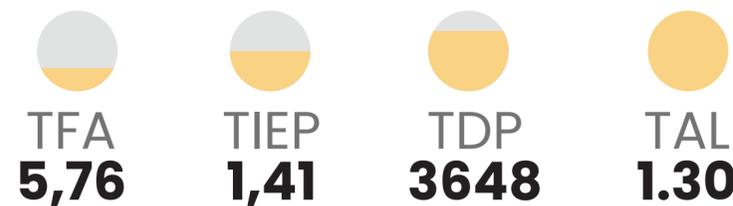
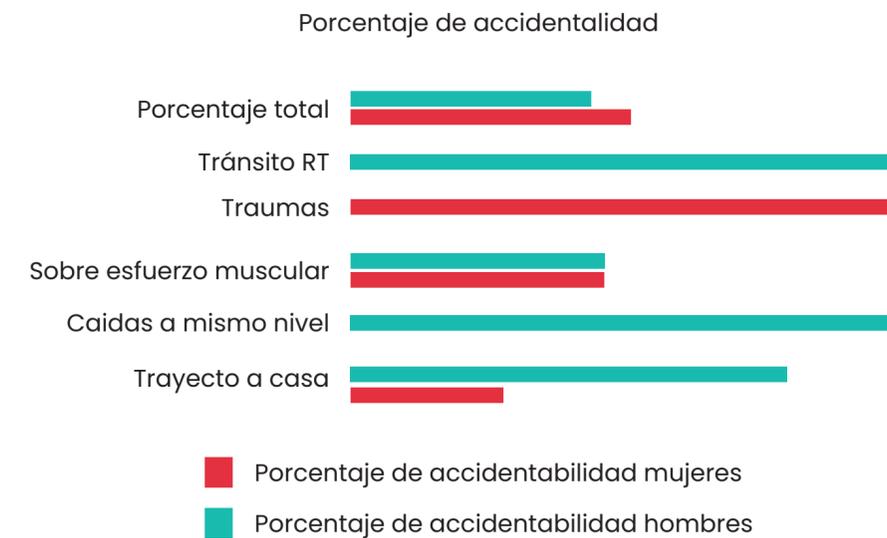


Conformación de la brigada de emergencia



Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional

GRI 403-2, 403-9



(TFA): Tasa de Frecuencia de Accidentes
 (TIEP): Tasa de Incidencia de enfermedades profesionales
 (TDP): Tasa de Días Perdidos
 (TAL): Tasa de Absentismo Laboral

- **TFA:** Señala que, por cada millón de horas trabajadas en Grupo Mutual, ocurren 5.76 accidentes.
- **TIEP:** Muestra que, por cada 1 000 trabajadores, se producen 1,41 accidentes de trabajo.
- **TDP:** Incluye todas las incapacidades reportadas a lo largo del año, para Grupo Mutual el ratio fue de 3 648 días perdidos a causa de enfermedades en general.
- **TAL:** En el caso de Grupo Mutual, por periodo anual de trabajo, cada persona se ausenta por incapacidad al menos 1,30 días.

Los resultados en cuanto a accidentes y enfermedades laborales son positivos. Se ha observado una notable disminución en la tasa de frecuencia de accidentes en comparación con 2022, pasando de 7.37 a 5.76 accidentes en el periodo actual. Esta reducción se refleja además en una disminución en la tasa de absentismo, que ha pasado de 1.85 días en 2022 a 1.30 días en 2023. Estos logros son el resultado directo de las acciones implementadas a nivel empresarial en materia de salud y prevención.

Es importante destacar que, durante el año 2023, no se registraron muertes relacionadas con accidentes laborales o enfermedades profesionales. Este hecho resalta nuestro compromiso continuo con la seguridad y el bienestar de nuestro equipo, así como la eficacia de nuestras medidas de prevención.

Trabajadores(as) con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad

En Grupo Mutual, no distinguimos entre niveles de riesgo según el tipo de trabajo desempeñado. Nos centramos en las principales enfermedades laborales de origen ergonómico, que estudian las condiciones de adaptación del lugar de trabajo a las características físicas del personal. Estas condiciones, si no se abordan adecuadamente, pueden provocar lesiones o daños físicos debido a movimientos repetitivos, posturas forzadas o falta de movimiento. Dado que el 100% de nuestra población laboral está expuesta a estas situaciones debido a la naturaleza de nuestro negocio, no es necesario adoptar un enfoque diferenciado. En su lugar, implementamos medidas preventivas y programas de salud integral que benefician a todos nuestros colaboradores por igual.

Atracción y retención del talento

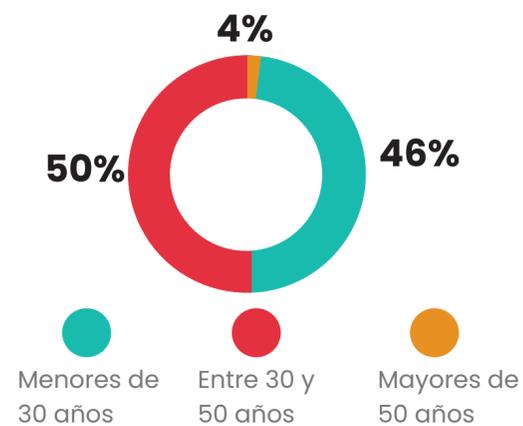
Nuevas contrataciones y rotación de personal

GRI 401-1

Durante este periodo, experimentamos un notable aumento en la cantidad de nuevas contrataciones, pasando de 96 en el 2022 a 147 en el 2023, lo que representa un incremento del 53.13%. Este crecimiento se traduce en la generación de nuevas oportunidades de empleo a nivel nacional.



Por rango de edad

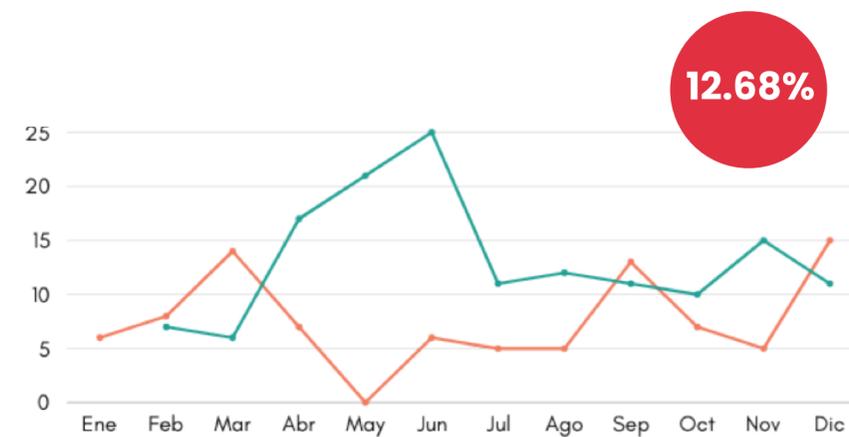


Rotación de personal

El índice de rotación alcanzó el 12.68% en 2023, reflejando un incremento del 2.68% respecto al periodo anterior. Este aumento se interpreta con el inicio del crecimiento de profesiones altamente demandadas, especialmente en los campos de tecnología e innovación. Además, este cambio en la rotación destaca la adquisición de nuevo talento y el dinamismo empresarial, lo que impulsa no solo la innovación, sino también el desarrollo profesional dentro de la empresa y la creación de nuevos empleos.

A pesar de estos cambios, en Grupo Mutual seguimos comprometidos con proporcionar un ambiente laboral adecuado y una estabilidad laboral para nuestro personal. Consideramos importante promover prácticas laborales que favorezcan la retención del talento.

Entre estas prácticas laborales, destacamos el Programa de Igualdad de Oportunidades, que garantiza la paridad de género en la distribución del personal al ofrecer las mismas oportunidades para todos. Esta igualdad y equidad se reflejan también en la aplicación y promoción de los beneficios empresariales, que se extienden a todo el personal, independientemente del tipo de jornada laboral.



Fuente: Dirección de Desarrollo Humano.

● Ingresos ● Salidas

Programa Vivienda Prioritaria

Grupo Mutual está comprometido con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), por lo que ha implementado el programa de vivienda, cuyo objetivo es dotar al personal de vivienda digna y contribuir a disminuir el índice de pobreza. Para ello, la empresa proporciona algunas facilidades en productos y servicios, que permiten al personal alcanzar su sueño de vivienda digna. En consecuencia, a través de este programa, se fortalece el compromiso.

Para el periodo 2023, se incrementó en número de participantes, pasando de 98 en 2022 a 104 en el 2023, siendo predominante la participación femenina y se logró formalizar un caso en este periodo en beneficio de una mujer.



Educación financiera para personal

Grupo Mutual promueve la gestión saludable de las finanzas familiares y personales, por ello impulsa ejecución de talleres y asesorías que fomentan el conocimiento del manejo de la economía personal y familiar para el desarrollo de buenos hábitos financieros. De ese modo, apoya el bienestar de su personal y sus familias; a la vez, impacta de manera positiva en el desempeño laboral, lo cual favorece de manera importante la gestión empresarial. Estas asesorías dan la oportunidad al personal de contar con un acompañamiento y asesoría personalizada para evacuar dudas, aprender a identificar gastos, establecer prioridades, así como establecer un presupuesto ajustado a sus necesidades, pues se trata de sesiones de trabajo individual.



La equidad de género como atracción de talento

Como parte de nuestro compromiso empresarial con la igualdad de género y en línea con nuestra política de inclusión laboral e igualdad de oportunidades, Grupo Mutual lleva a cabo diversas actividades a lo largo del año para sensibilizar y promover los derechos humanos.

Estos programas comienzan desde la inducción del personal de nuevo ingreso, donde se abordan las políticas institucionales sobre hostigamiento sexual y laboral. Además, se realiza una capacitación continua para la comisión encargada de analizar estos temas.

Promovemos la participación de ejecutivas de la empresa en juntas directivas del conglomerado financiero y en organizaciones externas, así como su presencia en foros sobre igualdad de oportunidades. También desarrollamos una agenda de capacitación que abarca temas como la eliminación de la violencia contra las mujeres y las niñas, liderazgos no violentos, nuevas masculinidades y empoderamiento de las mujeres, entre otros.

Además, participamos en un programa de formación para proveedores, donde brindamos acompañamiento en temas relacionados con la sostenibilidad. El objetivo es priorizar la capacitación para el crecimiento de los proveedores clasificados como pymes y empresas lideradas por mujeres.

Libertad de asociación y negociación colectiva

GRI 407-1, 2-28

Grupo Mutual reafirma su compromiso con el respeto de los derechos de las personas trabajadoras para ejercer la libertad de asociación y negociación colectiva, en plena conformidad con lo establecido en el Código de Trabajo, la Constitución Política de Costa Rica y nuestras políticas internas. Entre estas políticas, destacamos:

- 6PO-DDH-001: Legislación Laboral Vigente.
- 6PO-DDH-015: Inclusión Laboral e Igualdad de Oportunidades.
- 6347: Código de Trabajo.

Es importante destacar que, hasta la fecha, Grupo Mutual no ha reportado sindicatos ni negociaciones colectivas.

Grupo Mutual cuenta con Asociación Solidarista



Beneficios

- Créditos de salud, vivienda y personales
- Resguardo de cesantía
- Ahorro voluntario
- Fondo de ayuda familiar
- Póliza de vida
- Fondo de Mutualidad y socorro
- Entre otros

Derechos Humanos

GRI 205-2, 408-1, 409-1

Grupo Mutual cuenta con una Comisión de Ética y Conducta y un Código de Ética que abarca temas de capital humano y derechos humanos, tanto dentro como fuera de la empresa. La Comisión refuerza los valores a través de campañas internas.

Grupo Mutual prohíbe cualquier forma de trabajo forzoso u obligatorio y se esfuerza en prevenir el trabajo infantil en todas sus operaciones y las de sus proveedores. Además, garantiza que no se empleen personas extranjeras en situación migratoria irregular y que todos sus proveedores cumplan con las obligaciones laborales y fiscales. Así, Grupo Mutual se destaca por su compromiso con el respeto a los derechos laborales y el cumplimiento de la ley.

Cero casos de discriminación 2023

GRI 406-1

El 2023 fue un año exitoso, en el cual no se presentaron casos de discriminación y, por ende, no se realizaron acciones correctivas. Esto refuerza el trabajo realizado bajo el Programa Igualdad de Oportunidades, y

el sano ambiente laboral que se respira en Grupo Mutual.



6. Proyección social y comunitaria

GRI 413-1

Objetivo: Aumentar el relacionamiento con las comunidades en las que se tenga impacto operacional.

Acceso de vivienda para las familias

Grupo Mutual es una entidad con un valor diferenciado en el Sistema Nacional Financiero, debido a que uno de sus compromisos sociales más fuerte es el financiamiento de proyectos de vivienda y la entrega de bonos familiares de vivienda. De esta manera, contribuye directamente con la calidad de vida y bienestar financiero de las personas de bajos recursos.

Grupo Mutual cerrando el 2023 formalizó un total de 1 957 Bonos de Vivienda. lo que corresponde a **¢24 058 614 704,23** (veinticuatro mil cincuenta y ocho millones, seiscientos catorce mil setecientos cuatro, con veintitrés céntimos de colones). Desde 1987, Grupo Mutual ha colocado el 27 % de Bonos Familiares para Vivienda, siendo la entidad autorizada del Sistema líder a nivel histórico en el otorgamiento de Bonos.



Durante el 2023, la entidad no se detuvo y, en este periodo, dio seguimiento a las gestiones que ya estaban aprobadas y en curso para ejecutarse. Logrando atender a una importante cantidad de población vulnerable que requería soluciones de vivienda urgentes en distintas partes del país, principalmente, en Alajuela y San José; las cuales fueron las zonas donde se formalizó la mayor cantidad de proyectos del artículo 59, por parte de Grupo Mutual, en el 2023.

La construcción de vivienda social es un motor del crecimiento del sector constructivo; genera empleo y dinamiza la economía. Al mismo tiempo, los Bonos de Vivienda son una herramienta fundamental para erradicar la pobreza y ayudar a las familias a mejorar su calidad de vida.

La mayor parte de los bonos formalizados durante el año 2023 fueron dirigidos a familias con los ingresos más bajos y en condiciones de vulnerabilidad; en su mayoría, corresponden a mujeres jefas de hogar. De manera que un 64 % de los bonos se otorgaron a mujeres y 36 % a hombres.



Bonos formalizados por estrato social

Del 01/01/2023 al 31/12/2023

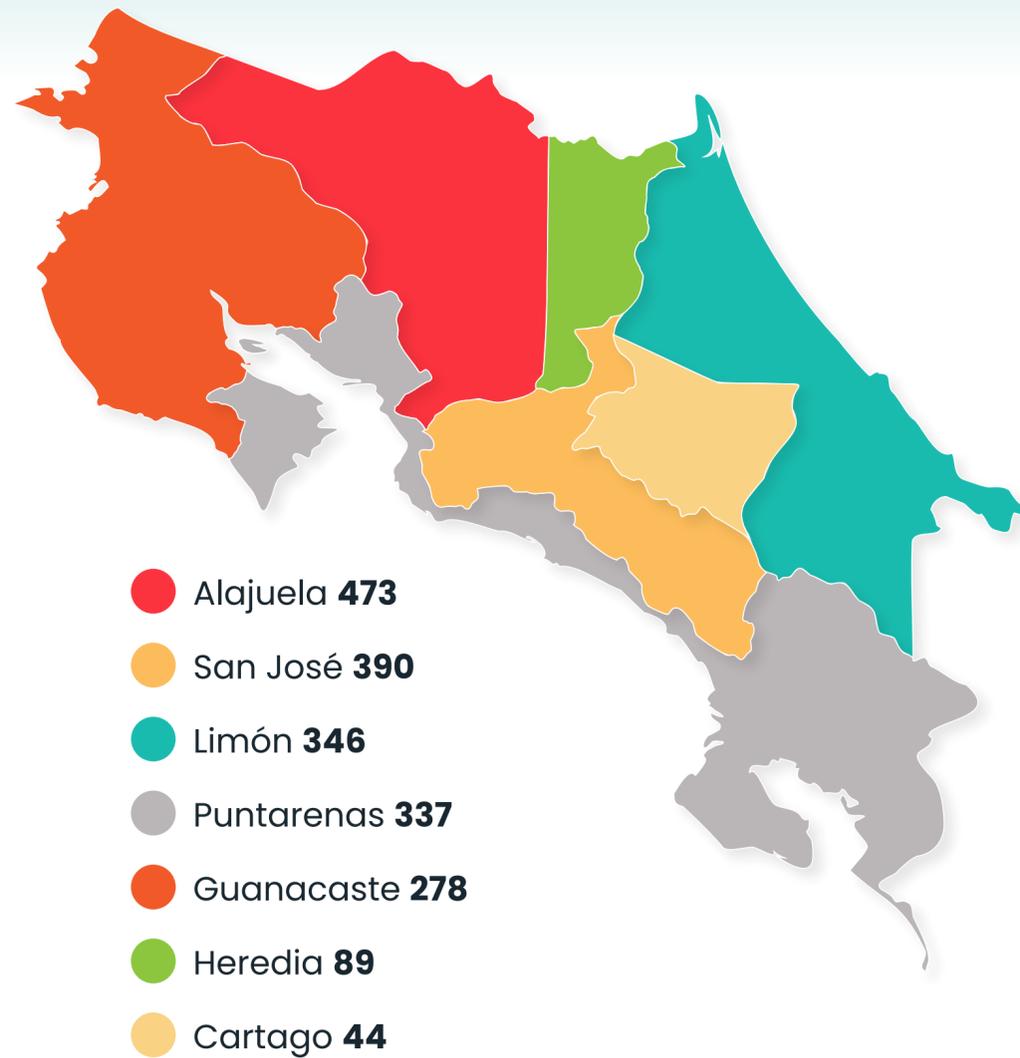
Estrato Salarial	Rango salarial del núcleo familiar	Nro. Casos	%	Monto de Bono	%
Primer Estrato	¢ 305 210,00	883	45 %	¢ 13 127 046 495,87	55 %
Segundo Estrato	¢ 610 420,00	754	39 %	¢ 8 587 286 208,36	36 %
Tercer Estrato	¢ 915 630,00	184	9 %	¢ 1 435 560 000,00	6 %
Cuarto Estrato	¢ 1 220 840,00	76	4 %	¢ 537 665 000,00	2 %
Quinto Estrato	¢ 1 526 050,00	47	2 %	¢ 297 241 000,00	1 %
Sexto Estrato	¢ 1 831 260,00	13	1 %	¢ 73 816 000,00	0 %
Total		1957	100%	¢ 24 058 614 704,23	100%

Fuente: Dirección de Colocación.

Fuente: Dirección de Colocación.

Bonos formalizados por provincia

Del 01/01/2023 al 31/12/2023



Provincia	Nro. Casos	%	Monto de Bono	%
Alajuela	473	24 %	₡ 4 446 234 458,43	18 %
San José	390	20%	₡ 6 766 037 041,43	28 %
Limón	346	18%	₡ 3 041 370 011,95	13 %
Puntarenas	337	17 %	₡ 3 588 922 948,44	15 %
Guanacaste	278	14 %	₡ 4 813 762 442,03	20 %
Heredia	89	5 %	₡ 811 020 185,80	3 %
Cartago	44	2 %	₡ 591 267 616,15	2 %
Total	1957	100 %	₡ 24 058 614 704,23	100 %

Fuente: Dirección de Colocación.

Proyectos del Artículo 59 formalizados

El bono por artículo 59 se entrega a quienes no cuentan con lote propio, poseen ingresos familiares bajos y tras un estudio socioeconómico, se establece que viven en situación de extrema necesidad y pueden acceder al bono por medio de un proyecto de vivienda. Con este programa, se ha logrado beneficiar a mujeres jefas de hogar, adultos mayores y personas con discapacidad en diferentes partes del país, muchos de zonas alejadas de la capital.

Durante el 2023, se desarrollaron **siete proyectos habitacionales** en los cuales se formalizaron **276 bonos**. En estos esquemas, Grupo Mutual cumple, además, un rol fiscalizador para que todo el proceso se lleve a cabo con transparencia.

El desarrollo con mayor cantidad de beneficiarios se llevó a cabo en San José con el proyecto Vistas del Guadalupe, el cual otorgó **111 bonos**.

En total, Grupo Mutual otorgó **bonos familiares de vivienda con un total de ₡8 748 258 276,59** (ocho mil setecientos cuarenta y ocho millones doscientos cincuenta y ocho mil doscientos setenta y seis, con cincuenta y nueve céntimos de colones).

Del 01/01/2023 al 31/12/2023

Proyecto	Ubicación	Nro. Casos	%	Monto de Bono	%
Vista de Guadalupe	San José	111	40 %	₡ 3 892 779 397,57	44 %
Espaveles Etapa I y II	Guanacaste	103	37 %	₡ 3 106 672 003,69	36 %
Almendares	San José	21	8%	₡ 693 364 638,00	8 %
Monte Cristo	Alajuela	16	6 %	₡ 377 509 080,95	4 %
Ambar Etapa I	Puntarenas	15	5 %	₡ 404 833 731,75	5%
Nueva Esperanza II	Guanacaste	8	3 %	₡ 224 199 393,69	3 %
Valle Azul	Alajuela	2	1 %	₡ 48 900 030,94	1 %
Total		276	100 %	₡ 8 748 258 276,59	100 %

Fuente: Dirección de Colocación.

Grupo Mutual continuará apostando por el fortalecimiento del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda y apoyando en la adecuada gestión de estos fondos para beneficiar a quienes más lo necesitan.

Esta es una de las labores de Grupo Mutual que es posible gracias a todas las personas usuarias de los servicios y productos de esta entidad; quienes, con su inversión, ahorro y confianza, generan un fuerte impacto positivo a nivel social, permitiendo brindar una casa digna a miles de familias en diferentes sectores del país.



Voluntariado Social y Ambiental

Voluntariado ambiental

Grupo Mutual ha incentivado jornadas de voluntariado que promuevan la motivación y conciencia del personal, así como la contribución a disminuir el impacto desfavorable para el medioambiente.



Más de **1500 horas**
de voluntariado ambiental gestionado
por el conglomerado financiero

GRUPO MUTUAL

● Parque Nacional Volcán Poás, Alajuela

📅 **Mes:** Abril

📖 **Actividad:** Limpieza en senderos, bodega y canal de aguas pluviales, así como la restauración del museo y la entrega y desinfección de equipos de protección y recepción de visitantes.

👤 **Cantidad de participantes:** 9 personas

🕒 **Horas de Voluntariado:** 63 horas

● Agua Zarcas, San Carlos, Alajuela

📅 **Mes:** Mayo

📖 **Actividad:** Siembra de 40 árboles

👤 **Cantidad de participantes:** 5 personas

🕒 **Horas de Voluntariado:** 25 horas

● San José de la Montaña, Barva, Heredia

📅 **Mes:** Julio y Septiembre

📖 **Actividad:** Siembra de árboles para contribuir con la protección de ecosistemas, mantos acuíferos, nacientes de agua y evitar la degradación de los suelos en la zona norte de la provincia de Heredia.

👤 **Cantidad de participantes:** 62 personas

🕒 **Horas de Voluntariado:** 503 horas

● Garabito, Puntarenas

📅 **Mes:** Mayo

📖 **Actividad:** Limpieza de la zona de la playa y recolección de residuos sólidos.

👤 **Cantidad de participantes:** 4 personas



● **Sarchí, Alajuela**

- 📅 **Mes:** Junio
- 📄 **Actividad:** Siembra de 70 árboles nativos de la zona.
- 👤 **Cantidad de participantes:** 6 personas
- 🕒 **Horas de Voluntariado:** 42 horas

● **San Ramón, Alajuela**

- 📅 **Mes:** Agosto
- 📄 **Actividad:** Siembra de 80 árboles en una propiedad cafetalera. Este es el tercer año que el personal realiza este voluntariado, por lo que lograron a la vez darle mantenimiento a lo sembrado en el 2021.
- 👤 **Cantidad de participantes:** 8 personas
- 🕒 **Horas de Voluntariado:** 40 horas

● **San Carlos, Alajuela**

- 📅 **Mes:** Agosto
- 📄 **Actividad:** Siembra de 60 árboles.
- 👤 **Cantidad de participantes:** 7 personas
- 🕒 **Horas de Voluntariado:** 35 horas

● **San Carlos, Alajuela**

- 📅 **Mes:** Diciembre
- 📄 **Actividad:** Se realizó una feria ambiental para incentivar la conciencia ambiental en conjunto con la Cámara de Comercio de la zona norte, se entregaron 150 árboles.
- 👤 **Cantidad de participantes:** 3 personas
- 🕒 **Horas de Voluntariado:** 7 horas

● **Parque Bosque del Niño, Grecia**

- 📅 **Mes:** Abril
- 📄 **Actividad:** Siembra de 70 árboles nativos de la zona.
- 👤 **Cantidad de participantes:** 20 personas
- 🕒 **Horas de Voluntariado:** 48 horas

● **Playa Cabuyal, Liberia, Guanacaste**

- 📅 **Mes:** Noviembre
- 📄 **Actividad:** Limpieza de la zona de la playa y recolección de residuos sólidos.
- 👤 **Cantidad de participantes:** 6 personas
- 🕒 **Horas de Voluntariado:** 24 horas

● **Tortuguero, Heredia**

- 📅 **Mes:** Agosto
- 📄 **Actividad:** Limpieza de la zona de la playa y recolección de residuos sólidos.
- 👤 **Cantidad de participantes:** 7 personas
- 🕒 **Horas de Voluntariado:** 56 horas

● **Oficinas Centrales de Grupo Mutual, Alajuela**

- 📅 **Mes:** Diciembre
- 📄 **Actividad:** Siembra de 50 plantas polinizadoras en el jardín de Oficinas Centrales, para fomentar la Biodiversidad
- 👤 **Cantidad de participantes:** 8 personas
- 🕒 **Horas de Voluntariado:** 9.5 horas

MUTUAL SEGUROS

● **San José, Alajuelita**

- 📅 **Mes:** Septiembre
- 📄 **Actividad:** Reducir la problemática de contaminación urbana, junto con la fundación Algo por la tierra, se sembraron 95 árboles.
- 🕒 **Horas de Voluntariado:** 57

● **San José, Sabana Sur**

- 📅 **Mes:** Junio
- 📄 **Actividad:** Reducir la problemática de contaminación urbana, junto con la fundación Algo por la tierra. Limpieza urbana en el sector y limpieza de la línea Férrea
- 🕒 **Horas de Voluntariado:** 36

MUTUAL FONDOS DE INVERSIÓN

● **Playa Azul, Puntarenas**

- 📄 **Actividad:** Limpieza y recolección de basura.
- 🕒 **Horas de Voluntariado:** 28

MUTUAL VALORES PUESTO DE BOLSA

● **Playas de Costa Rica**

- 📄 **Actividad:** Procesar la documentación física obsoleta y reciclando el papel.
- 🕒 **Horas de Voluntariado:** 16

● **Grupo Mutual**

- 📄 **Actividad:** Proteger la vida marina y zonas costeras por medio de la recolección de desechos sólidos.
- 🕒 **Horas de Voluntariado:** 107

● **Localidad: No fija**

- 📄 **Actividad:** Confección de Ecobloques, desechar los residuos sólidos no orgánicos, generados en la casa, involucrando colaboradores y familias.
- 🕒 **Horas de Voluntariado:** 452



Reciclaje de Papel

Grupo Mutual se hace responsable del impacto que genera con el consumo de papel para cumplir con sus labores diarias de operación, por esa razón se ha estado realizando una amplia campaña de selección, trituración y reciclaje de papel en Alajuela y distintas sucursales del país. Lo anterior con el fin de dar un adecuado tratamiento a esos residuos y que se puedan reutilizar en otros materiales.



Clasificación de camisetas

En el marco de nuestra iniciativa de responsabilidad social empresarial, llevamos a cabo un exitoso programa de voluntariado centrado en la clasificación de 1501 camisetas empresariales con imagen anterior en desuso. Con el objetivo de preservar nuestra imagen corporativa y fomentar la economía circular, donamos estas prendas a una empresa liderada por mujeres emprendedoras. Al convertir las camisetas en materia prima, contribuimos al ciclo de vida sostenible de los productos y apoyamos activamente el empoderamiento económico de la comunidad local. Esta iniciativa refleja nuestro compromiso con prácticas comerciales socialmente responsables y la promoción de la sostenibilidad en todas nuestras operaciones.



Voluntariado Social

Grupo Mutual es una empresa que trabaja bajo un enfoque de triple utilidad, con el objetivo de generar valor en el plano económico, ambiental y social, con el fin de compensar de manera responsable el impacto en sus operaciones. Es por ello que, de manera transversal en toda la entidad, y para lograr este enfoque, se apoya diversos proyectos sociales, por medio del voluntariado tanto profesional como operativo.

Es así que en el 2023, se dedicaron más de 6100 horas de voluntariado a causas sociales por parte de todo el Conglomerado financiero.

Banco de Alimentos

Más de un millón de personas en Costa Rica se encuentran en condición de pobreza extrema, exclusión o riesgo social. Por lo cual, la labor del Banco de Alimentos, al suministrar alimentos y productos de primera necesidad a más de 40 000 personas beneficiarias de 317 organizaciones no gubernamentales (ONG), mensualmente, es vital para el bienestar de la

sociedad costarricense.

Grupo Mutual ha construido, gracias a su personal, una cultura de solidaridad, aportando más de 18 000 horas de voluntariado a esta organización desde su fundación en el 2012, y para este 2023, aportó 1988. Dichas horas se resumen en la selección, separación de alimentos, así como la preparación de pedidos y voluntariado profesional mejorando la gestión de esta ONG. Por lo que, en el décimo aniversario del Banco de Alimentos, se dio un reconocimiento a Grupo Mutual, en la categoría Aliado que Deja Huella, debido al gran aporte en trabajo voluntario que se ha realizado a lo largo de estos años.

Adicionalmente, Grupo Mutual cuenta con un programa de rebajo automático mensual de las cuentas de ahorro al personal y a los clientes, para realizar donaciones en dinero en efectivo. En este 2023, el Banco de Alimentos recibió, gracias a este programa, la suma de **€2.454.100**. Así como un aporte adicional de Grupo Mutual por un monto de **€1.000.000** para apoyar la campaña en conmemoración del aniversario del Banco de Alimentos. Con estos resultados se logró recaudar 100 toneladas adicionales de alimentos y productos de primera necesidad, con el fin de seguir apoyando a las poblaciones en pobreza o vulnerabilidad social en Costa Rica.

Lo anterior refleja el valor y la importancia que el Banco de Alimentos posee en la cultura corporativa de Grupo Mutual, debido a que se reconoce la problemática del desperdicio de alimentos, y se toma con total compromiso y responsabilidad el ser parte de esta organización; la cual se alinea perfectamente al enfoque empresarial de ser una entidad de triple utilidad y, aportando significativamente al Objetivo de Desarrollo Sostenible N° 2: Hambre Cero.

En el marco del Día de las Buenas Acciones (DBA), el cual se celebrará el domingo 16 de abril. El Banco de Alimentos de Costa Rica, tenía como propósito recaudar alimentos y productos de primera necesidad, con el fin de beneficiar a más de 45.000 personas en vulnerabilidad social y pobreza.

Por lo anterior, clientes y personal de Grupo Mutual, se unieron para aportar a esta significativa campaña. 150 kg de alimentos.

Adicionalmente, todas las subsidiarias participan activamente con horas de voluntariado a esta Fundación mensualmente.



Teletón

Desde hace 35 años, el Conglomerado Financiero ha participado activamente en Teletón, aportando a través de las contribuciones que durante todo el año realiza el personal, al igual que colaboradores de las empresas subsidiarias, los asesores externos (peritos y abogados) y Junta Directiva, logrando así alcanzar este año una recaudación de **€9.049.659,00**.

Adicionalmente, a través del voluntariado del personal, quienes recorrieron las comunidades con alcancías y en conjunto con los Centros de Negocios, se realizó el esfuerzo de recolección de fondos mediante mini Teletones, e incentivando las transferencias electrónicas o Sinpe Móvil. Mediante estas acciones se sumaron **€3.564.537,00**. Lo cual generó un total de 200 horas de voluntariado. El gran total entregado de parte de Grupo Mutual a Teletón 2023 fue de **€12.614.196,32**, con el objetivo de brindar bienestar a la niñez costarricense.



Relacionamiento con las comunidades de influencia.

El conglomerado trabaja de cerca con las comunidades donde está presente, así como zonas de alrededor, por ello, algunos de los voluntariados realizados durante el 2023 se enfocaron en generar valor real por medio de las siguientes acciones:

● Alajuela

- 📅 **Mes:** Febrero
- 📄 **Actividad:** Alajuela se baña
- 🕒 **Horas de Voluntariado:** 81 horas

● Obras del Espíritu Santo

- 📅 **Mes:** Junio
- 📄 **Actividad:** Organización de zapatos para donar
- 🕒 **Horas de Voluntariado:** 75 horas

● Alajuela

- 📅 **Mes:** Agosto
- 📄 **Actividad:** Alajuela se baña
- 🕒 **Horas de Voluntariado:** 62 horas

● Escuela Ciudad Neily, Corredores, Corredor, Puntarenas.

- 📅 **Mes:** Noviembre
- 📄 **Actividad:** Pintar aulas.
- 🕒 **Horas de Voluntariado:** 24 horas

● Finca Municipal, Pérez Zeledón

- 📅 **Mes:** Noviembre
- 📄 **Actividad:** Recolección de Basura, limpieza de senderos
- 🕒 **Horas de Voluntariado:** 64 horas

MUTUAL SEGUROS

● Fundación Pollitos de Hierro

- 📅 **Mes:** Todo el Año
- 📄 **Actividad:** Se organizan grupos de colaboradores para ser "tíos" y donar de manera mensual diarios, la subsidiaria También hace su donación.
- 🕒 **Horas de Voluntariado:** N/A

● Banco de Alimentos

- 📅 **Mes:** Mayo
- 📄 **Actividad:** Realizar por medio de voluntarios labores de logística en el banco de alimentos.
- 🕒 **Horas de Voluntariado:** 54

● Fundación Hogar Jimena

- 📅 **Mes:** Mayo, Julio, Agosto y Septiembre
- 📄 **Actividad:** Voluntariado en labores de limpieza, cocina y organización, así como donación en especie para el funcionamiento del hogar, víveres y productos de limpieza
- 🕒 **Horas de Voluntariado:** 49

MUTUAL FONDOS DE INVERSIÓN

● Belén, Heredia. Colegio de Belén

- 📄 **Actividad:** Charla sobre finanzas personales
- 🕒 **Horas de Voluntariado:** 4

MUTUAL VALORES PUESTO DE BOLSA

● Banco de Alimentos

- 📄 **Actividad:** Aportar mano de obra para la operación de Banco de Alimentos, por medio de visitas programadas de los colaboradores
- 🕒 **Horas de Voluntariado:** 53

● Localidad: Diversos

- 📄 **Actividad:** Brindar educación financiera bursátil a clientes y público en general.
- 🕒 **Horas de Voluntariado:** 153,5

● Escuela la Joya

- 📄 **Actividad:** Colaborar con instituciones en temas de sostenibilidad ambiental y ahorro de energía con donación de lámparas
- 🕒 **Horas de Voluntariado:** 18

● Localidad: Diversos

- 📄 **Actividad:** Contribuir con la comunidad por medio de donaciones de equipo tecnológico a instituciones estudiantiles.
- 🕒 **Horas de Voluntariado:** 27

● Centro Infantil

- 📄 **Actividad:** Apoyar el desarrollo del bingo para la sustitución del sistema eléctrico del lugar.
- 🕒 **Horas de Voluntariado:** 34,5

● Centro Infantil

- 📄 **Actividad:** Dotar el lugar de zonas verdes y espacios de juego adecuados para los niños que asisten
- 🕒 **Horas de Voluntariado:** 208



Voluntariado Profesional

Educación Financiera

Realizamos una alianza con la Fundación Mejoremos Costa Rica y John Maxwell Leadership Foundation para participar del programa de Voluntariado Corporativo Yo Lidero el cual se enfoca en desarrollar acciones para enriquecer y fortalecer las habilidades de los jóvenes del sistema educativo.

En esta oportunidad Grupo Mutual capacitó a 18 colaboradores internos para que pudieran brindar, a través de voluntariado profesional, educación financiera tanto a docentes y personal administrativo como a los jóvenes de diferentes niveles.

Visitamos 6 colegios alcanzando en ellos aproximadamente **1638 estudiantes y docentes.**



7. Inclusión y educación financiera

GRI 413-1

Objetivo: Garantizar para todas las personas, independientemente de su capacidad intelectual, etnia, edad, religión o identidad de género, el acceso y la inclusión en igualdad de condiciones, a los productos, servicios y oportunidades que ofrece Grupo Mutual y facilitar el aprendizaje de todas para el buen manejo de sus finanzas

Empoderamiento económico de las mujeres

Grupo Mutual es una entidad considerando la creciente participación de la mujer como productora, capaz de desarrollar ideas de negocio y convertirlas en empresas rentables, Grupo Mutual aporta gran valor al incluir en este programa a las mujeres empresarias que necesitan recursos para impulsar sus negocios y que permitan dinamizar la economía de los hogares costarricenses, prescindiendo del fiador y con una tasa de interés preferencial.

Durante el 2023 se realizaron esfuerzos de promover este producto, sabiendo la importancia de mantener su compromiso con el impulso a las mujeres emprendedoras y jefas de familia. Se realizaron 152 operaciones con un monto total colocado de ₡402 110 000.

El rango de las edades de las clientas que adquirieron este producto ronda entre 21 y 50 años, con una mayor participación en la provincia de Alajuela con un 35 % de la colocación, seguido de San José (28 %) y Puntarenas (17%).

Impulso para las mujeres

Grupo Mutual mantiene su compromiso con el impulso a las mujeres emprendedoras y jefas de familia.

Mujeres clientas



Educación Financiera

Desde 1989, Grupo Mutual promovió, ante el Ministerio de Educación Pública de Costa Rica, que se estableciera el Día Nacional del Ahorro en el calendario escolar. Gracias a este esfuerzo, se decretó el 31 de octubre de cada año como un día para resaltar las buenas prácticas financieras. Desde ese momento, Grupo Mutual ha desarrollado acciones con el fin de que sus clientes y la población en general asuman el hábito del ahorro como una práctica de vida que genera buenos resultados financieros.

A diciembre de 2023

9 719 personas recibieron educación financiera por parte de Grupo Mutual;

representando un 36% más con respecto al periodo anterior. El programa de Educación Financiera que ha ofrecido la entidad en su 50 aniversario ha sido a través de charlas presenciales y virtuales, el pódcast de Grupo Mutual llamado Crecimiento Mutuo, materiales audiovisuales disponibles en redes sociales; talleres para personas de empresas públicas y privadas, asociaciones solidaristas, giras escolares y colegiales, así como personas beneficiarias del bono familiar para la vivienda.



Giras educativas de educación financiera

Grupo Mutual coordinó giras en centros educativos dentro y fuera de la gran Área Metropolitana (GAM). En las giras, se llevaron a cabo actividades lúdicas, donde se incentivó en la niñez y adolescentes la importancia del ahorro y de tener buenos hábitos financieros desde temprana edad. Estas charlas estuvieron distribuidas de la siguiente manera:

- **Giras Escolares: 772 participantes (Estudiantes y Docentes)**
- **Giras Colegiales: 1638 participantes (Estudiantes y Docentes)**
- **Giras Universitarias: 170 participantes (Estudiantes y Docentes)**

2580 estudiantes y profesores en total impactados

Grupo Mutual fue un paso más allá en brindarle una experiencia inolvidable a los estudiantes escolares bajo un juego de realidad virtual en el que conocen cómo se hace el dinero, qué hacer con este y cuál es la labor de una entidad financiera para invertirlo.

Además, con los embajadores de marca: Sherman Guity y Yokasta Valle, ambos reconocidos deportistas nacionales, se compartieron consejos de disciplina y compromiso para llevar a cabo sus metas de ahorros y financieros.



Feria Nacional de Educación Financiera

Grupo Mutual participó en la 14ª Feria Nacional de Educación Financiera organizada por la Cámara de Bancos e Instituciones Financieras, realizada de manera virtual. En esta actividad, Grupo Mutual se posicionó como una empresa que se interesa y se ocupa por fortalecer los hábitos financieros saludables. Además, a través de charlas virtuales, se compartieron temas sobre cómo ser buenos administradores del dinero y el cuidado en esta era digital.

Población vulnerable

Se brindaron charlas de educación financiera a todas las familias interesadas o que están próximas a recibir el subsidio del Bono Familiar para la Vivienda. En el 2023, se capacitó a 90 familias de proyectos de bien social ubicados en las zonas de Cartago, San José y Guanacaste.

De igual manera, en el sitio web de Grupo Mutual, se registraron 1708 personas interesadas en obtener información acerca de bonos de vivienda. Estas personas, antes de conocer los requisitos del bono, ingresan y pueden visualizar un video con consejos relativos a educación financiera, con el propósito de que amplíen sobre el tema y lo puedan aplicar en su vida personal y familiar.

Capacitaciones a empresas y asociaciones solidaristas

La entidad brinda charlas de educación financiera a todas las familias interesadas o que están próximas a recibir el subsidio del Bono Familiar para la Vivienda. En el 2023, se capacitó a 90 familias de proyectos de bien social ubicados en las zonas de Cartago, San José y Guanacaste.

Se capacitó a **2 597 personas.** 

Miniferia de Educación Financiera

Durante el primer semestre del año cada centro de negocios proporcionó a sus clientes consejos y herramientas para mejorar su bienestar financiero.

En este proyecto se logró impactar alrededor de 1 721 personas.

ECO VERDE – Costa Rica 2023

Grupo Mutual fue nominado como invitado de honor y padrino de cultura en el encuentro de excelencia nacional Eco verde—Costa Rica 2023 realizado por el programa nacional de cultura. En esta actividad se reconoció al Conglomerado Financiero como una empresa que promueve la educación financiera en centros educativos.

Se obtuvo la participación de **320 personas**, entre ellos padres de familia, docentes y alumnos de diferentes escuelas con notas destacadas y a los cuales Grupo Mutual les brindó una charla y material para iniciar su primer ahorro.

Se realizaron 3 cursos de educación financiera llamados “Gestiona mejor tu dinero” bajo la metodología de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Los cursos tuvieron una duración de 21 horas cada uno y contando participación de 56 personas, entre ellos jóvenes universitarios del TEC, UCR, UNA, UNED y UTN, amas de casa, emprendedores, docentes, abogados y profesionales en diferentes carreras administrativas.

Alianza Mejoremos Costa Rica

Se realizó una alianza con la Fundación Mejoremos Costa Rica y John Maxwell Leadership Foundation para participar del programa de Voluntariado Corporativo “Yo Lídero” el cual se enfoca en desarrollar acciones para enriquecer y fortalecer las habilidades de los jóvenes del sistema educativo.

En esta oportunidad, Grupo Mutual capacitó a 18 colaboradores internos para que brindaran, a través de voluntariado profesional, educación financiera tanto a docentes y personal administrativo como a los jóvenes de diferentes niveles en centros educativos seleccionados por la fundación.

Se visitaron seis colegios, impactando aproximadamente 1 638 estudiantes y docentes.

Padrinos Financieros

El programa de Padrinos Financieros es una iniciativa integral que va más allá de simplemente proporcionar asesoramiento en temas de ahorro y crédito. Buscamos empoderar a las familias al concienciarlas sobre sus derechos y deberes como usuarios del mercado bancario costarricense. Nuestro objetivo es que comprendan cómo pueden gestionar sus recursos de manera efectiva para lograr una mejor calidad de vida.

Este programa está diseñado especialmente para empresas públicas y privadas comprometidas con la Responsabilidad Social Empresarial. Reconocemos que la educación financiera es clave para el bienestar de los colaboradores y sus familias, por lo que trabajamos en estrecha

colaboración con estas organizaciones para fortalecerla en todos los niveles.

Durante el año pasado, tuvimos el privilegio de atender a aproximadamente 40 colaboradores de FIFCO y sus familias. Utilizamos una metodología de asesoría y seguimiento personalizado para evaluar su situación financiera actual y proporcionarles herramientas prácticas que les ayudarán a alcanzar sus metas financieras a corto y largo plazo. Nos enfocamos en aspectos como la planificación financiera, la gestión del presupuesto familiar, el ahorro, la gestión del crédito y la inversión responsable.



Nuestro compromiso va más allá de la asesoría inicial; seguimos acompañando a las familias a lo largo del tiempo para garantizar que puedan implementar y mantener prácticas financieras saludables. Creemos que al fortalecer la educación financiera de personas colaboradoras y sus familias, estamos contribuyendo de manera significativa a su bienestar económico y social, así como al desarrollo sostenible de nuestras comunidades.

Mes del ahorro

Como lo propuso Grupo Mutual, en el año 1989, al Ministerio de Educación Pública, en el mes de octubre, la entidad promueve actividades para recordarle a la población el Día Nacional del Ahorro. Por este motivo, se transmitió una charla por Facebook Live, en la que se brindaron consejos para tener finanzas personales y familiares saludables, así como la importancia del ahorro. Esta actividad logró un alcance de 2741 personas.

Adicionalmente, se realizaron actividades de voluntariado profesional en diferentes sucursales de Grupo Mutual del país, en las que los clientes recibieron consejos prácticos para el manejo de sus finanzas.

Alianzas en Educación Financiera



Fortalecimiento de pequeñas y medianas empresas

El crédito Empresarial de Grupo Mutual para clientes tanto físicos como jurídicos es una solución crediticia dirigida a la micro, pequeña y mediana empresa con al menos un año de haber formalizado su negocio. El objetivo principal de este programa es colaborar con la dinamización de la economía nacional a través del apoyo al sector empresarial.

Los destinos de esta línea de financiamiento son diversos: capital de trabajo, adquisición de activos, materia prima, reestructuración o unificación de pasivos, mejoras a su vivienda productiva y cualquier otra necesidad que se requiera cubrir para el desarrollo y crecimiento de la actividad económica del cliente.

Como parte del programa de beneficios de Crédito Empresarial, Grupo Mutual orienta y capacita a sus clientes con acompañamiento y talleres sobre ventas, marketing, lanzamiento de nuevas líneas de productos y administración del negocio, entre otros.

La colocación de este producto en comparación con el 2022 se incrementó un **23,43%**. Poniendo a disposición dinero para que emprendedores puedan hacer crecer su negocio.

A la vez, durante el 2023 se mantiene los convenios con Cámaras Empresariales Gremiales y Regionales, donde Grupo Mutual brinda beneficios preferenciales a las personas o empresas afiliadas, con tan solo adquirir un Crédito Empresarial de Grupo Mutual. De esta manera, la entidad ayuda a desarrollar y potencializar los negocios, apoyando a la reactivación económica de las diferentes zonas del país,



Algunos sectores Beneficiados:





Recorrido de aniversario y Nueva Imagen de Grupo Mutual



En el corazón financiero de Costa Rica. Grupo Mutual celebra en el 2023 sus cinco décadas de logros y servicios excepcional. Este espacio relata los hitos más significativos de celebración, con especial énfasis en el cambio de imagen corporativa que marca un nuevo capítulo en la historia de Grupo Mutual.



Mutual Fest – Un Día de Música y Diversión

El inicio perfecto para el aniversario de cinco décadas de Grupo Mutual fue el Mutual Fest, llevado a cabo el 5 de agosto del 2023, el primer concierto masivo de Grupo Mutual y Visa. Con más de 1300 personas disfrutando de música, concursos y la energía de los Rabanes, reconocida banda panameña y 10 bandas nacionales, este evento fue la apertura de un año lleno de celebraciones y logros para Grupo Mutual.



La Gran Revelación en el Museo de los Niños

La noche del 24 de agosto de 2023 marca un hito en la historia de Grupo Mutúal. La gala de aniversario en el Museo de los Niños fue un evento majestuoso donde la nueva imagen se desveló ante invitados especiales. Las bandas musicales Gaviota y Vía libre crearon un ambiente vibrante, en donde además la ministra de Vivienda y Asentamientos Públicos y la Vicepresidenta de la República elogiaban la gestión de Grupo Mutúal, compartiendo las expectativas de esta entidad para los próximos 50 años.



El Alma de Grupo Mutual – Su Talento Humano

El 2 de septiembre de 2023, el personal de Grupo Mutual vivió una noche de emociones. La revelación interna de la nueva imagen y slogan fue una experiencia única, subrayando la importancia del talento humano. Cada colaborador(a) recibió un kit de bienvenida a la nueva era de Grupo Mutual, simbolizando la unidad y el compromiso compartido hacia un futuro prometedor, con el nuevo slogan que engloba la marca “Impulsamos tu Crecimiento”.



Iluminando el Camino - Vídeo Mapping en el Edificio Central

La transformación de Grupo Mutual se extendió a lo alto y ancho de su edificio central. El espectáculo de vídeo mapping iluminó la nueva imagen, creando una noche inolvidable. La transmisión en vivo por redes sociales permitió que clientes de todo el país fueran testigos de este asombroso evento, marcando un antes y un después en la percepción de la entidad.



Grupo Mutual en los Campos de Fútbol

La invitación a participar en los mejores partidos de fútbol de Costa Rica fue un reconocimiento especial para Grupo Mutual. Altos jerarcas de la entidad no solo estuvieron presentes, sino que también dieron la primera patada al balón al inicio de cada partido, destacando la contribución de Grupo Mutual en la sociedad costarricense.



Celebrando con Nuestros Clientes en Todo el País

Cada sucursal de Grupo Mutual se convirtió en un escenario creativo para celebrar con los clientes. Desde detalles personalizados hasta activaciones innovadoras, la entidad mostró su aprecio y compromiso con la comunidad, fortaleciendo los lazos que han sido fundamentales en estos 50 años.



Impulsando el Crecimiento – Historia en Cadena Nacional

A través de un conmovedor vídeo transmitido en cadena nacional, Grupo Mutual compartió su historia y visión para los próximos 50 años. La narrativa llena de nostalgia, emoción y motivación dejó una impresión duradera en el público, reafirmando el compromiso de Grupo Mutual en impulsar el crecimiento de sus clientes y el país.



Feria de Emprendedores en Oficinas Centrales

Las oficinas centrales de Grupo Mutual se convirtieron en el epicentro de apoyo a emprendedores. La feria ofreció una plataforma para que estos emprendedores expusieran sus productos, destacando el compromiso de Grupo Mutual en fomentar el crecimiento no solo como entidad financiera, sino como un impulsor de la economía local.



Tradicional Bingo en beneficio del Centro de Adulto Mayor Santiago Crespo

El tradicional bingo de Grupo Mutual, se llevó a cabo el 25 de octubre de 2023, este fue más que un juego de azar. Con la participación de más de 800 personas entre clientes, vecinos, grupos y familiares, Grupo Mutual recaudó fondos significativos en beneficio del Centro de Adulto Mayor Santiago Crespo, demostrando su responsabilidad social y compromiso con el bienestar de la comunidad.



Viviendo el Eclipse con Grupo Mutual

Grupo Mutual compartió junto con la comunidad de la provincia de Limón el famoso eclipse del 2023, una tarde llena de emociones, en donde más de 300 limonenses pudieron observar este fenómeno, gracias a los lentes certificados que la entidad repartió para el debido resguardo de la vista. A la vez personas adultas, jóvenes, adultos mayores y hasta niño, pudieron compartir junto con el atleta nacional Sherman Guity de este gran día.



Mutual Run – Tradicional Carrera de 5km y 10km

La tradicional carrera Mutual Run congregó a más de 1000 participantes de todas las edades. Desde niños hasta adultos mayores, todos disfrutaron de una jornada llena de emoción y salud al recorrer las calles de Alajuela, simbolizando la vitalidad y la conexión de Grupo Mutual con la comunidad.



Concierto de Aniversario - Alajuela

El corazón de Alajuela fue testigo de un concierto de aniversario inolvidable en épocas navideñas. Grupo Mutual celebró con música y talento nacional, agradeciendo a la ciudad que ha sido testigo de su crecimiento y éxito durante estas cinco décadas.

La esencia misma de Grupo Mutual: una entidad financiera que ha trascendido las barreras del tiempo y ha tejido una historia de éxito, compromiso y transformación. A lo largo de este espacio, se recuerda momentos inolvidables, de celebraciones vibrantes y de un compromiso inquebrantable con la comunidad.



Grupo Mutua, en sus 50 años de trayectoria, no solo ha sido un pilar en el ámbito financiero y de vivienda de Costa Rica, sino que ha encarnado los valores de unidad, innovación y enfoque de triple utilidad.

Durante el 2023, no solo celebramos el pasado, sino que miramos hacia el horizonte lleno de promesas para los próximos 50 años. La nueva imagen corporativa, el lema "Impulsamos tu Crecimiento" y la huella imborrable que Grupo Mutua ha dejado en cada rincón de Costa Rica son testigos de un compromiso continuo con el progreso y el bienestar.

En este aniversario, se agradece a cada colaborador(a), cliente, proveedor y a todos aquellos que han contribuido a esta historia de éxito. Grupo Mutua no solo es una entidad financiera, es una familia que ha crecido y evolucionado junto a la comunidad que ha apoyado y confiado en ellas.

¡Que los próximos 50 años estén llenos de éxitos compartidos y de un Grupo Mutua que continúa impulsando el crecimiento de todos!



8. Sostenibilidad ambiental

Objetivo: Contar con una estrategia para la protección y gestión ambiental responsable de los recursos, así como un sistema para disminuir el impacto ambiental en sus operaciones.

En vista del interés del conglomerado Grupo Mutual por ejecutar sus operaciones bajo criterios de triple utilidad (dimensión económica, social y ambiental), para este periodo de reporte 2023, se incorporaron datos de las 44 sucursales a nivel país, y las tres subsidiarias con las que se cuenta: Mutual Fondos – Sociedad de Fondos de Inversión, Mutual Valores, Puesto de Bolsa y Mutual Seguros – Sociedad Corredora de Seguros.

De este modo, en los diversos componentes de la dimensión ambiental analizados, se aprecia un incremento en los datos del 2023 con respecto al año anterior.

Energía

GRI 302-1, 302-3, 302-4

Las operaciones de Grupo Mutual requieren de un consumo energético constante, dado que se trata de una actividad financiera, en donde la tecnología, iluminación y el uso de aire acondicionado para el confort de los usuarios provocan una presión continua del recurso. También se requiere del consumo de combustibles fósiles para el transporte de sus vehículos, así como para la generación de energía de respaldo en caso de cortes eléctricos, mediante el uso de plantas generadoras eléctricas.

Con el fin de gestionar eficientemente estos consumos, Grupo Mutual ha sustituido gran parte de sus luminarias incandescentes por tecnología LED, que tienen un menor consumo energético. Además, se promueve entre los empleados el uso racional del recurso mediante capacitaciones ambientales en la materia, y compartiendo afiches informativos con consejos para la mejora continua.

Uno de los principales hallazgos para el 2023 refiere con la instalación de dos puestos para carga de vehículos eléctricos, uno en las Oficinas Centrales ubicadas en Alajuela y el otro en la Sucursal Heredia; ambos se ponen a disposición tanto de los colaboradores del conglomerado, como de los clientes, generando así un impacto positivo en la descarbonización nacional, al brindar este soporte que fortalece la transición en el modelo de consumo de combustibles del país.

De seguido se presenta la totalidad de consumos en el periodo de reporte, segregados entre fuentes renovables y no renovables. Como se indicó de previo, al ampliar nuestro alcance de reporte, se refleja un aumento en los consumos, que tendrá una mejor comparabilidad para futuros reportes. Sin embargo, según se puede apreciar, el indicador de intensidad energética es muy similar entre ambos periodos.



Comparación del consumo energético en gigajulios (GJ)
2022 - 2023

Fuente		2022	2023	Diferencia	Porcentaje de diferencia (%)
Renovable	Electricidad red eléctrica ¹	3 001,42	8 735,82	5 734,40	191,06
	Electricidad por paneles solares ²	0,00	187,81	187,81	NA
No renovable	Gasolina transporte ³	440,83	419,41	-21,42	-4,86
	Diésel transporte ⁴	400,61	355,56	-45,05	-11,25
	Diésel generadores ⁴	54,52	32,73	-21,79	-39,97
	Gas LP generadores ^{4, 4}	0,00	3,40	3,40	NA
Total de energía		3 897,38	9 734,72	5 837,34	134,98
Área considerada en el alcance (m ²)		11 798,33	31 562,43	-	-
Intensidad energética (GJ/m ²)		0,33	0,31	-	-

Nota: los datos reportados para todas las fuentes fueron tomados de las facturas de compra anuales emitidas por los proveedores de los servicios. En el caso del consumo por paneles solares en la Sucursal de Pérez Zeledón, se realizó mediante una estimación, a partir de la potencia de 25 paneles solares (415 W cada uno). El parámetro seleccionado para el cálculo de intensidad energética es el área de construcción de las instalaciones, el cual sufrió un crecimiento entre 2022 y 2023, tras la inclusión de todas las instalaciones citadas previamente.

1. La línea base para el cálculo en la reducción del consumo de energía, se espera que sea lo informado en este reporte, que es el que incluye el indicador de todo el conglomerado completo.

2. Se considera renovable ya que la matriz eléctrica del país está principalmente constituida por fuentes renovables para la generación de energía. De acuerdo con el Informe Estado de La Nación (2023), para el año 2022 más del 98% de la energía del país se generó por fuentes renovables, y menos del 1% por fuente geotérmica; y aunque para el 2023 se reflejó un aumento en la generación de energía geotérmica, más del 90% sigue siendo renovable.

3. Tras la ampliación de nuestro alcance de reporte, se incluye generación de energía eléctrica por paneles solares con que cuenta nuestra Sucursal de Pérez Zeledón, y las instalaciones de Mutual Seguros.

4. En el caso de los combustibles fósiles, el dato registrado es en unidades de litros. Por lo que se utilizan los datos de poder calorífico (MJ/L) y se realiza su conversión a unidades de GJ (1 GJ = 1000 MJ). En el caso del consumo de electricidad, el dato reportado de kWh se convierte a unidades de GJ (1 kWh = 0,0036 GJ). Los datos de poder calorífico son tomados de la publicación de RECOPE: <https://www.recope.go.cr/productos/calidad-y-seguridad-de-productos/poder-calorico/>

5. En este periodo de reporte se incluye el consumo de gas LP para generación eléctrica de respaldo, correspondiente a la Subsidiaria Mutual Seguros.

Grupo Mutual en sus Oficinas Centrales cuenta con una flotilla activa de 20 vehículos, 7 de ellos son de combustible diésel y 13 de gasolina (donde 2 de ellos son motocicletas), que es la utilizada para labores de la organización. A estos vehículos se les cancela un Ecomarchamo, cuyos fondos se destinan a la conservación de zonas boscosas del país.

Adicionalmente, la Subsidiaria Mutual Seguros cuenta con una motocicleta (gasolina), y en Mutual Valores Puesto de Bolsa cuenta con una motocicleta (gasolina) y 2 vehículos (uno en diésel y el otro híbrido con gasolina).

Agua

GRI 303-3, 303-4, 303-5

Grupo Mutual procura la implementación de una cultura del ahorro en el recurso hídrico, en aras de alcanzar un uso racional y proteger tan valioso bien natural. Para ello, se establecen jornadas de educación ambiental para concientizar a los colaboradores y sus familiares, así como a los clientes; asimismo, se colocan afiches informativos para el público interno y visitantes de las instalaciones.

Con el fin de elaborar estos indicadores, se ha iniciado un proceso de recopilación de datos de consumo a nivel país, utilizando la información que proporcionan las fuentes primarias (facturas de consumo), y en algunos pocos casos mediante estimación del consumo⁶. En el caso de las Oficinas Centrales, se cuenta con un hidrómetro que registra el consumo mensual. Con todo ello es posible definir un perfil de consumo y detectar cualquier fuga o gasto injustificado en etapas tempranas.

Según lo antes indicado, para el periodo de reporte, se incluyeron los consumos de todas las Sucursales del país, y las Subsidiarias citadas al inicio de este capítulo ambiental. Es por ello que, se refleja un aumento en el consumo, sumado a la reactivación paulatina de la presencialidad de los empleados.

Comparación del consumo de agua en metros cúbicos⁷
2022-2023

Tipo de zona	Consumo 2022 (m ³)	Consumo 2023 (m ³)	Aumento (m ³)	Porcentaje de diferencia (%)
Consumo en el alcance total	371	9 745,04	9 374,04	2 526,70
Consumo en zonas con estrés hídrico	0,00	140,00	140,00	NA

Nota: el cálculo del consumo de agua en zonas con estrés hídrico global se realizó utilizando como base el Atlas de Riesgo del Agua (Water Risk Atlas) del Instituto de Recursos Mundiales (World Resources Institute); se consideran las zonas identificadas con un riesgo igual o superior a “medio-alto”.

Todas las aguas residuales generadas son de origen ordinario, y sus efluentes no se contabilizan ya que son dispuestos y manejados por servicios públicos de alcantarillado sanitario de diversas zonas, tanques sépticos y sistemas de tratamiento de aguas residuales que no están bajo nuestro control operativo.



Materiales

Papel
GRI 301-1

Uno de los principales materiales que se requieren en la operativa administrativa financiera, a pesar de la digitalización de muchos de los procesos, corresponde con el papel, el cual se convierte en un residuo potencialmente valorizable. Se han ejecutado diversos esfuerzos para eficientizar procesos y reducir la cantidad de páginas necesarias para la ejecución de trámites, impresión a doble cara, y aplicar el principio más importante: imprimir exclusivamente cuando es necesario.

Desde el Departamento de Proveeduría se lleva un control del consumo de papel de las diversas Sucursales del país, que permite la elaboración de este indicador, y así identificar picos altos de consumo y definir estrategias para la reducción. La documentación física se almacena en bodegas de archivo, y tras el cumplimiento del periodo máximo de resguardo definido en la organización, se autoriza su trituración por asuntos de confidencialidad, asegurando así la posibilidad de enviar el material para su reciclaje.

Comparación de consumo de resmas⁸
2022-2023

Total resmas	2022	2023	Aumento en resmas	Porcentaje de diferencia (%)
	463	6 212	5 749	1 241,68

Nota: los datos de consumo son proporcionados por el Departamento de Proveeduría, que lleva un control del consumo de papel en las diversas Sucursales del país, además de los registros internos de las Subsidiarias.

El aumento en el consumo refiere a la ampliación del alcance reportado, al incluir todas las Sucursales del país y las Subsidiarias; así como el incremento en trámites y servicios que brindó la organización durante el periodo de reporte, que requirieron de un mayor volumen de papel.

6. Refiere a cuatro edificios arrendados, donde el propietario del inmueble no cuenta con medidores diferenciados para sus clientes. La estimación se realiza a partir del número de empleados y días laborados en cada mes, y mediante los caudales recomendados en el Manual Técnico de Dotaciones de Agua de la Dirección de Agua del Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE) (resolución R-0327-2021-MINAE).

7. - En el caso de las Oficinas Centrales, el consumo que se reporta considera dos fuentes de agua: subterránea mediante pozo existente debidamente concesionado ante el MINAE, además de una paja de agua que ofrece la Municipalidad de Alajuela. Los datos no se presentan de manera segregada, ya que ambos son medidos a través de un hidrómetro que brinda el dato consolidado. Para las demás sucursales, se cuenta con servicio de alcantarillado de diversos entes a nivel nacional.
- La totalidad del agua reportada corresponde con fuentes de agua dulce potable.

8. La Subsidiaria Mutual Valores Puesto de Bolsa no utiliza papel dentro de sus procesos, y la Subsidiaria Mutual Fondos tiene un bajo consumo, de alrededor de dos resmas anualmente.

Residuos sólidos

GRI 306-2, 306-3, 306-4, 306-5

El conglomerado de Grupo Mutual ejecuta jornadas de educación ambiental a lo largo del año, donde se imparten temas sobre la correcta gestión de los residuos, brindando el conocimiento necesario para un adecuado manejo. En las instalaciones se disponen de estaciones para la separación de residuos desde su fuente de generación, y se potencia la revalorización de los residuos en sus diversas categorías, mediante la entrega de los materiales a empresas gestoras autorizadas por el Ministerio de Salud, o mediante la recolección de las Municipalidades locales, aplicables a las distintas localidades de las Sucursales.

El regreso a la presencialidad durante las jornadas laborales, así como la mejora en la gestión y ampliación de la recuperación de diversos materiales residuales, provocan un incremento en la generación, respecto al periodo 2022. Adicionalmente, para el periodo de reporte 2023, se dio inicio con la cuantificación de residuos bioinfecciosos generados en el consultorio médico de empresa.

Generación de residuos en toneladas métricas 2022-2023

Tipos de residuos	2022	2023
Ordinarios valorizables	4,46	15,50
Ordinarios no valorizables	22,50	25,41
Especiales (electrónicos)	0,69	0,53
Peligrosos (bioinfecciosos)	0,00	0,02
Total residuos (ton)	27,65	41,46



De seguido se presenta el desglose por tipo de residuo, en unidades de toneladas métricas:

Desglose de residuos valorizables en toneladas métricas 2022-2023⁹

Tipo de residuo	Residuo	2022 (ton)	2023 (ton)	Diferencia (ton)	Porcentaje de diferencia (%)
No Peligrosos	Plástico, vidrio, tetra pack	0,93	1,59	0,66	71,30
	Papel y cartón	2,95	9,65	6,70	227,13
	Aluminio y latón	0,11	0,82	0,72	677,26
	Metales	0,48	0,02	-0,45	-95,01
	Chatarra	0,00	1,23	1,23	NA
	Orgánicos	0,00	0,59	0,59	NA
	Textiles	0,00	1,03	1,03	NA
	Madera	0,00	0,56	0,56	NA
	Electrónicos	0,69	0,53	-0,15	-22,55
	Ordinarios	22,50	25,41	2,91	12,91
Subtotal		27,65	41,44	-13,79	-871,05
Peligrosos	Bioinfecciosos	0,00	0,02	0,02	NA
Subtotal		0,00	0,02	0,02	NA
Total		27,65	41,46	-13,81	-871,05

Del total de residuos sólidos señalados, se recuperan aquellos materiales que por su composición pueden recibir algún tratamiento (como el reciclaje), para la fabricación de otros materiales, ampliando así su vida útil. Los residuos que no pueden recuperarse, por no ser valorizables, se disponen en relleno sanitario mediante la recolección municipal -en el caso de los ordinarios-; y en el caso de los bioinfecciosos, se entregan a un gestor autorizado por el Ministerio de Salud, donde se les da el tratamiento correcto para su descontaminación, y los excedentes se entregan a otros gestores autorizados.

Además de las actividades de separación para valorización de residuos, en este periodo se llevaron a cabo cuatro actividades principales:

- A. Se gestionó una campaña de recolección de tapas plásticas en todas las Sucursales del país, para su posterior entrega al programa DonaTapa, que aprovecha el material para la fabricación de pasarelas retráctiles para el desplazamiento de sillas de ruedas en la arena; promoviendo el Turismo Accesible. Se recolectó un total de 167,75 kg de tapas residuales.
- B. Se dio inicio con el proceso de compostaje de residuos orgánicos generados en las Oficinas Centrales, sitio donde se ubica un área de preparación de alimentos. De este modo, se reduce el volumen de residuos dispuestos en relleno sanitario y las emisiones asociadas.

9. Los datos del 2023 incluyen tasas de generación de únicamente las Oficinas Centrales ubicadas en Alajuela (valores que integran a las Subsidiarias Mutual Fondos y Mutual Valores, ubicadas dentro de estas instalaciones), así como de la Subsidiaria Mutual Seguros. Se gestionarán acciones para la recopilación paulatina de estos datos de la totalidad de Sucursales del país, para futuros reportes.

C. Se desarrolló una campaña de recuperación de papel residual de archivo, que debía disponerse. Con el fin de asegurar términos de confidencialidad, los colaboradores de la empresa participaron de manera voluntaria en la trituración del papel acumulado, para su posterior envío a reciclaje. Se recuperó un total de 7 204 kg de papel.

D. Se recolectaron camisetas de uniformes en desuso, de los colaboradores de la empresa. El material fue seleccionado y donado a una organización liderada por mujeres emprendedoras, donde reutilizan el material como materia prima para la fabricación de otros productos. Esto además de minimizar la generación de residuos textiles, también fortalece criterios de economía circular, a la vez que brinda un apoyo a emprendedores del país. En total se recuperaron 1 501 camisetas, equivalentes a 782 kg.

Emisiones

GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6

En el conglomerado de Grupo Mutual, ante el interés de generar impactos positivos para la mitigación del cambio climático, se han establecido sistemas para la gestión de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), en algunos de los principales emplazamientos operativos, a saber: instalaciones de las Oficinas Centrales, y las Subsidiarias Mutual Valores y Mutual Seguros. Los sistemas de los tres casos se acogieron de manera voluntaria al Programa País de Carbono Neutralidad (PPNC) del MINAE, bajo un enfoque de control operacional.

Las Oficinas Centrales cuentan con reconocimiento de carbono reducción, Mutual Seguros con carbono neutralidad, y Mutual Valores con la máxima categoría del PPCN, la carbono neutralidad plus.

Los resultados que se presentan son calculados mediante el uso de factores de emisión, potenciales de calentamiento global y metodologías que disponen: el PPCN, Instituto Meteorológico Nacional (IMN), Normas INTE/ISO 14064-1 e INTE B5:2021, Panel Intergubernamental de Cambio Climático (IPCC), y el GHG Protocol.

Se presentan datos de 2021 y 2022, por ser los periodos que cuentan con la opinión de verificación y reconocimientos del PPCN vigentes. El inventario vigente de Mutual Seguros corresponde con el periodo 2021, y para Oficinas Centrales y Mutual Valores con el periodo 2022, de modo que los totales que se presentan de seguido están agrupados de esa manera.

Emisiones de GEI en toneladas de dióxido de carbono equivalente (CO₂e)
2021-2022

Fuentes de emisión	2021	2022
Directas	95,11	119,39
Indirectas por energía importada	36,51	43,27
Indirectas por fuentes significativas	93,29	105,89
Total	224,91	268,54
Intensidad de emisiones (tCO ₂ e/m ²)	0,018	0,023

Nota: el parámetro seleccionado para el cálculo de intensidad de emisiones es el área de construcción de las instalaciones de la organización, en el alcance reportado. Para el 2021 es un área constructiva de 12 415,33 m², incluyendo el emplazamiento de Mutual Seguros. Para el 2022 el área es de 11 798,33 m², sin incluir a Mutual Seguros dado que a este momento no cuenta con su inventario 2022. Se aclara que el espacio físico de Mutual Valores está ubicado dentro de las Oficinas Centrales, por lo que el área constructiva considerada lo incluye implícitamente.

De seguido se presenta información segregada por tipo de GEI y fuente de emisión, únicamente del periodo 2022, por ser éste el año más próximo con el que se cuenta con información sobre emisiones de GEI.

Fuentes de emisión	(t)CO ₂	(t)CH ₄	(t)N ₂ O	(t)HFCs	(t)PFCs	(t)SF ₆	(t)NF ₃	(t)HCFCs	Total (tCO ₂ e)
Directas	61,44	0,29	1,70	54,94	-	-	-	1,02	119,39
Indirectas por energía importada	43,27	-	-	-	-	-	-	-	43,27
Indirectas por fuentes significativas	0,71	28,66	6,52	-	-	-	-	-	105,89
Total (tCO₂e)	268,54								

Nota: las fuentes de emisión directas son combustibles fósiles y gases refrigerantes (se excluyen lubricantes, extintores de CO₂ y gases propelentes, por ser inferiores al 3% de la emisión total). Las fuentes de emisión indirecta por energía importada corresponden con el consumo de electricidad, y las indirectas significativas son por transporte de mensajería, viajes aéreos, aguas residuales, residuos sólidos y gas LP de un tercero.

De la mano de la cuantificación y gestión del sistema de carbono neutralidad, se desarrollan proyectos para la oportuna reducción de las emisiones. A continuación, se presentan las últimas reducciones logradas por el conglomerado Grupo Mutual:

Reducción de emisiones GEI en toneladas CO₂e

Periodo	Sitio	Proyecto de reducción	tCO ₂ e reducidas
2021	Mutual Seguros	Instalación de Paneles solares	0,5977
		Sustitución de equipo electrónico	0,0326
2022	Oficinas Centrales	Cambio de luminarias incandescentes a tecnología LED	0,018
	Mutual Valores	Cambio de luminarias incandescentes a tecnología LED	0,0001
Total tCO₂e reducidas			0,0001

9. Estados financieros



Crowe Horwath CR, S.A.
2442 Avenida 2
Apdo. 7108-1000
San José, Costa Rica
Tel + (506) 2221 4657
Fax + (506) 2233 8072
www.crowe.cr

Informe de auditoría emitido por el contador público independiente

A la Junta Directiva General de
Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo
y a la Superintendencia General de Entidades Financieras

Opinión

Hemos auditado los estados financieros separados de Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo (Grupo Mutual Alajuela), que comprenden el estado de situación financiera separado al 31 de diciembre de 2023, los estados separados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, así como las notas explicativas de los estados financieros separados que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

En nuestra opinión, los estados financieros separados adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera de Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo al 31 de diciembre de 2023, así como sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con la normativa emitida por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero y la Superintendencia General de Entidades Financieras.

Fundamento de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros separados de nuestro informe. Somos independientes de Grupo Mutual Alajuela de conformidad con el Código de Ética Profesional del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica que es aplicable a nuestra auditoría de los estados financieros separados, y hemos cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad con esos requerimientos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Párrafo de énfasis – Base de contabilidad

Llamamos la atención sobre la Nota 2.1 de los estados financieros separados, que describe las bases de la contabilidad. Los estados financieros separados están preparados en cumplimiento con lo requerido por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero y la Superintendencia General de Entidades Financieras. Grupo Mutual Alajuela emite estados financieros consolidados que son sus estados financieros principales; los estados financieros separados, con la inversión en subsidiarias presentada por el método de participación patrimonial, han sido preparados para ser usados únicamente por la Administración de Grupo Mutual Alajuela y por la Superintendencia General de Entidades Financieras. Los estados financieros separados deben ser leídos en conjunto con los estados financieros consolidados. Consecuentemente los estados financieros separados pueden no ser adecuados para otros propósitos.

Crowe Horwath CR, S.A.

Cuestiones clave de auditoría

Las cuestiones clave de auditoría son aquellas cuestiones que, según nuestro juicio profesional, han sido de la mayor significatividad en nuestra auditoría de los estados financieros separados del periodo actual. Estas cuestiones han sido tratadas en el contexto de nuestra auditoría de los estados financieros separados en su conjunto y en la formación de nuestra opinión sobre estos, y no expresamos una opinión por separado sobre esas cuestiones.

a) Cartera de crédito

Asunto clave de auditoría

El principal activo de Grupo Mutual Alajuela es la cartera de crédito, la cual representa el 67.04% de los activos totales y concentra los principales factores de administración de riesgo de crédito referente a: recuperación de los saldos adeudados, concentraciones de saldos, diversificación de productos, entre otros; dichos factores afectan el valor de recuperación del activo.

Grupo Mutual Alajuela estima la cartera de crédito con base en el Acuerdo SUGEF-1-05 “Reglamento para la Calificación de deudores”, y Acuerdo SUGEF 19-16 “Reglamento para la determinación y el registro de estimaciones contracíclicas”.

Al 31 de diciembre de 2023 el monto de estas estimaciones regulatorias y adicionales asciende a ₡15.865.743.664 la cual representa 1.72% del total de activos.

Respuesta de auditoría

Nuestros procedimientos de auditoría incluyeron seleccionar una muestra de operaciones de crédito a la cual se le ha aplicado un proceso de confirmación de saldos. Realizamos también una evaluación de la estimación por incobrabilidad de la cartera mediante la verificación del cumplimiento de las áreas funcionales que mantienen controles y procesos operativos cuyo objetivo es el cumplimiento de lo requerido en el acuerdo SUGEF 1-05.

Seleccionamos una muestra de expedientes de operaciones crediticias con la finalidad de verificar los procedimientos de control interno establecidas por Grupo Mutual Alajuela, así como las regulaciones para expedientes establecidas por el regulador. Verificamos y revisamos los registros auxiliares de la cartera de crédito y sus estimaciones.

Hemos discutido con la administración de Grupo Mutual Alajuela su consideración respecto a que la estimación para créditos incobrables es adecuada para absorber pérdidas eventuales en que se pueda incurrir en la recuperación de esa cartera. El regulador la revisa periódicamente como parte integral de sus exámenes, y pueden requerir modificaciones con base en la evaluación de la información disponible.

En las notas 2.4.2.2., 7.7 y 29.4, se incluyen las revelaciones de Grupo Mutual Alajuela sobre el tratamiento respectivo a la estimación por incobrabilidad de la cartera de crédito.

b) Portafolio de inversiones

Asunto clave de auditoría

Las inversiones se clasifican y contabilizan de acuerdo con la NIIF 9 Instrumentos Financieros, incluyendo el reconocimiento de pérdidas crediticias esperadas, lo cual requiere la aplicación de una metodología que considera juicios y el uso de supuestos por parte de la administración.

Las estimaciones del valor razonable son hechas a una fecha determinada basadas en información de mercado y de los instrumentos financieros, y son realizadas por un proveedor de precios autorizado. El valor razonable no refleja primas o descuentos que puedan resultar de la oferta para la venta de instrumentos financieros en particular a una fecha dada.

Las valoraciones son la mejor estimación posible del mercado; por su naturaleza involucran incertidumbres y elementos de juicio significativo. Cualquier cambio en las suposiciones puede afectar la valoración.

Respuesta de auditoría

Entre otros procedimientos, efectuamos un proceso de confirmación de saldos sobre el total del portafolio de inversiones, asimismo, realizamos recálculos de la valoración de mercado de las inversiones utilizando los valores obtenidos de un proveedor de precios, así como de la amortización de las primas y descuentos.

Evaluamos si la clasificación de las inversiones se ajusta a los flujos de caja contractuales y evaluamos el diseño y aplicación de la metodología para la determinación de la pérdida crediticia esperada, mediante la inspección de la metodología aprobada por la Junta Directiva.

En las notas 2.4.2.3, 2.4.6., 6, y 29, se incluyen las revelaciones de Grupo Mutual Alajuela sobre el tratamiento contable y otros aspectos relacionados al portafolio de inversiones.

c) Traslado de cargos - Impuesto sobre la renta

Asunto clave de auditoría

Las declaraciones del impuesto sobre la renta del período actual y períodos anteriores están sujetas a revisión de las autoridades fiscales; que como consecuencia podrían implicar la exposición de Grupo Mutual Alajuela a enfrentar contingencias fiscales, que surjan de la no aceptación de aspectos de la metodología utilizada para determinar el importe del impuesto sobre la renta para dichos períodos.

Respuesta de auditoría

Nuestros procedimientos de auditoría en relación con este asunto fueron los siguientes:

- Revisión de documentación referente a traslados de cargos recibidos.
- Evaluación sobre la necesidad de contabilizar provisiones con base en la existencia de una obligación presente.
- Consultas a los abogados de Grupo Mutual Alajuela, para validar su criterio técnico y legal.

Las revelaciones relacionadas al impuesto de

El 24 a agosto de 2018, se notificó a Grupo Mutual Alajuela por parte de la Dirección General de Grandes Contribuyentes nacionales, el inicio de actuación fiscalizadora para el periodo 2016, el 24 de junio de 2023 se declaró con lugar el recurso de apelación interpuesto por Grupo Mutual y se revocó todo lo actuado, concluyendo este proceso en sede administrativa en forma favorable para Grupo Mutual.

El 8 de octubre del 2021, Grupo Mutual fue notificado en sede judicial, del proceso contencioso administrativo de lesividad, mediante el cual el Estado pretende la anulación del fallo número TFA-274-P-2019 de junio del 2019, dictado por el Tribunal Fiscal Administrativo, Sala Primera, referente a los períodos 2012 y 2013.

renta se encuentran en la nota 33.1.

d) Obligaciones con el público

Asunto clave de auditoría

Las obligaciones con el público constituyen obligaciones a la vista y a plazo que son pactadas con los clientes en función de condiciones específicas en cuanto a su uso, plazo y tasas de interés.

Al 31 de diciembre de 2023 las obligaciones con el público representan el 93.44% del total de pasivo.

Respuesta de auditoría

Entre otros procedimientos, efectuamos un proceso de confirmación de saldos y procedimientos analíticos para verificar los ciclos y tasas de interés.

En las notas 13 y 29 se incluyen las revelaciones sobre el tratamiento contable y otros aspectos relacionados a las obligaciones con el público.

Responsabilidades de la administración y de los responsables del gobierno corporativo de Grupo Mutual Alajuela en relación con los estados financieros separados

La administración es responsable de la preparación y presentación fiel de los estados financieros separados adjuntos de conformidad con la normativa emitida por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero y la Superintendencia General de Entidades Financieras, y del control interno que la administración considere necesario para permitir la preparación de estados financieros separados libres de errores materiales, debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros separados, la administración es responsable de la valoración de la capacidad de Grupo Mutual Alajuela de continuar como entidad en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas y utilizando el principio contable de entidad en funcionamiento excepto si los responsables del gobierno corporativo tienen intención de liquidar a Grupo Mutual Alajuela o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

Crowe Horwath CR, S.A.

Los responsables del gobierno corporativo de Grupo Mutual Alajuela son responsables de la supervisión del proceso de información financiera.

Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros separados

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros separados en su conjunto están libres de errores materiales, debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría siempre detecte un error material cuando exista. Los errores pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros separados.

Como parte de una auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría, aplicamos nuestro juicio profesional y una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y valoramos los riesgos de error material en los estados financieros separados, debido a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material debido a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o la elusión del control interno.
- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de Grupo Mutual Alajuela.
- Evaluamos la adecuación de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la administración.
- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización, por la administración, del principio contable de entidad en funcionamiento y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de Grupo Mutual Alajuela para continuar como entidad en funcionamiento. Si concluyéramos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros separados o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pueden ser causa de que Grupo Mutual Alajuela deje de ser una entidad en funcionamiento.

Crowe Horwath CR, S.A.

- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de los estados financieros separados, incluida la información revelada, y si los estados financieros representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran la presentación razonable.

Nos comunicamos con los responsables del gobierno corporativo de Grupo Mutual Alajuela en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría que planificamos y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

También proporcionamos a los responsables del gobierno corporativo de Grupo Mutual Alajuela una declaración de que hemos cumplido con los requerimientos de ética aplicables en relación con la independencia y comunicado con ellos acerca de todas las relaciones y demás cuestiones de las que se puede esperar razonablemente que pueden afectar a nuestra independencia y, en su caso, las correspondientes salvaguardas.

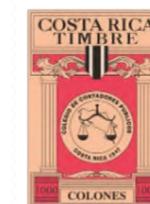
Entre las cuestiones que han sido objeto de comunicación con los responsables del gobierno corporativo de Grupo Mutual Alajuela, determinamos las que han sido de la mayor significatividad en la auditoría de los estados financieros separados del periodo actual y que son, en consecuencia, las cuestiones clave de la auditoría. Describimos esas cuestiones en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente la cuestión o, en circunstancias extremadamente poco frecuentes, determinemos que una cuestión no se debería comunicar en nuestro informe porque cabe razonablemente esperar que las consecuencias adversas de hacerlo superarían los beneficios de interés público de la misma.

El socio del encargo de la auditoría que origina este informe de auditoría emitido por un auditor independiente es Fabian Zamora Azofeifa.

Nuestra responsabilidad sobre el informe de estados financieros auditados al 31 de diciembre de 2023 se extiende hasta el 14 de febrero de 2024. La fecha de este informe indica al usuario, que el auditor ha considerado el efecto de los hechos y de las transacciones de los que ha tenido conocimiento y que han ocurrido hasta dicha fecha; en consecuencia, no se amplía por la referencia de la fecha en que se firme digitalmente.

San José, Costa Rica
14 de febrero de 2024
Dictamen firmado por
Fabian Zamora A. No. 2186
Póliza 0116FID001004809 vence 30-set.-2024
Timbre Ley 6663 €1.000
Adherido al original

Nombre del CPA: FABIAN
ZAMORA AZOFEIFA
Carné: 2186
Cédula: 302970450
Nombre del Cliente:
Grupo Mutual Alajuela – La
Vivienda de Ahorro y Préstamo
Identificación del cliente:
309045021
Dirigido a:
Grupo Mutual Alajuela – La
Vivienda de Ahorro y Préstamo
Fecha:
12-02-2024 09:29:17 PM
Tipo de trabajo:
Informe de Auditoría
Timbre de €1000 de la Ley
6663 adherido y cancelado en
el original.



Código de Timbre: CPA-1000-9255

GRUPO MUTUAL ALAJUELA-LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRÉSTAMO
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA SEPARADO
Al 31 de diciembre de 2023
(Con cifras correspondientes de 2022)
(En colones sin céntimos)

Cuadro A
1 de 2

	Nota	2023	2022
ACTIVOS			
Disponibilidades	5	¢ 125.109.531.276	123.569.673.984
Efectivo		4.915.077.176	4.714.934.993
Banco Central de Costa Rica		118.961.217.387	117.066.596.264
Entidades financieras del país		1.170.258.779	1.496.485.848
Documentos de cobro inmediato		62.977.934	291.656.879
Inversiones en instrumentos financieros	6	127.522.132.290	113.516.235.012
Al valor razonable con cambios en resultados		7.292.971.800	6.728.188.607
Al valor razonable con cambios en otro resultado integral		82.742.975.584	53.031.321.344
Al costo amortizado		35.950.178.080	52.708.282.196
Productos por cobrar		1.539.467.252	1.086.777.522
(Estimación por deterioro)		(3.460.426)	(38.334.657)
Cartera de créditos	7	619.095.596.681	597.473.157.362
Créditos vigentes		509.107.994.700	489.335.475.225
Créditos vencidos		97.852.393.404	99.768.740.484
Créditos en cobro judicial		15.944.993.430	17.679.268.195
(Ingresos diferidos cartera de crédito)		(4.904.187.811)	(4.743.668.477)
Productos por cobrar		16.960.146.622	17.988.968.326
(Estimación por deterioro)		(15.865.743.664)	(22.555.626.391)
Cuentas y comisiones por cobrar	8	399.170.511	236.691.941
Comisiones por cobrar		172.122.082	137.424.226
Cuentas por cobrar por operaciones con partes relacionadas	4	10.707.008	16.597.780
Impuesto diferido e impuesto por cobrar		11.720.011	15.958.180
Otras cuentas por cobrar		708.425.728	564.312.524
(Estimación por deterioro)		(503.804.318)	(497.600.769)
Bienes mantenidos para la venta	9	5.440.972.534	8.812.432.326
Bienes y valores adquiridos en recuperación de créditos		11.846.710.480	15.543.663.956
Otros bienes mantenidos para la venta		29.123.393	37.444.495
(Estimación por deterioro y por disposición legal o prudencial)		(6.434.861.339)	(6.768.676.125)
Participaciones en el capital de otras empresas (neto)	10	16.630.092.063	14.678.513.549
Propiedades, mobiliario y equipo (neto)	11	22.467.122.398	23.716.518.851
Otros activos	12	6.724.345.860	4.618.428.032
Cargos diferidos		250.498.567	211.221.095
Activos intangibles		2.401.893.242	1.417.645.027
Otros activos		4.071.954.051	2.989.561.910
TOTAL DE ACTIVOS	¢	923.388.963.613	886.621.651.057

GRUPO MUTUAL ALAJUELA-LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRÉSTAMO
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA SEPARADO
Al 31 de diciembre de 2023
(Con cifras correspondientes de 2022)
(En colones sin céntimos)

Cuadro A
2 de 2

	Nota	2023	2022
PASIVOS Y PATRIMONIO			
PASIVOS			
Obligaciones con el público	13	¢ 777.349.618.948	751.760.416.245
A la vista		209.695.230.024	202.235.514.322
A plazo		557.534.183.765	542.578.645.707
Cargos financieros por pagar		10.120.205.159	6.946.256.216
Obligaciones con entidades	14	44.789.504.319	43.446.820.370
A plazo		44.595.269.303	43.307.474.401
Otras obligaciones con entidades		(202.773.368)	(162.021.983)
Cargos financieros por pagar		397.008.384	301.367.952
Cuentas por pagar y provisiones	15	9.549.383.110	8.577.821.357
Provisiones		109.649.913	328.877.224
Otras cuentas por pagar		9.439.733.197	8.248.944.133
Otros pasivos	16	266.299.410	366.372.718
Ingresos diferidos		97.513.749	268.616.754
Otros pasivos		168.785.661	97.755.964
Obligaciones subordinadas	17	-	2.471.219.517
Obligaciones subordinadas		-	2.407.960.000
Cargos financieros por pagar		-	63.259.517
TOTAL DE PASIVOS		831.954.805.787	806.622.650.207
PATRIMONIO			
Ajustes al patrimonio -Otros resultados integrales		10.653.638.394	6.723.308.901
Resultados acumulados de ejercicios anteriores		73.275.691.949	66.586.596.565
Resultado del año		7.504.827.483	6.689.095.384
TOTAL DEL PATRIMONIO	18	91.434.157.826	79.999.000.850
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	¢	923.388.963.613	886.621.651.057
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	19	¢ 6.561.088.979	3.755.259.323
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	20	¢ 2.792.831.325.014	2.710.722.245.709
Cuenta de orden por cuenta propia deudoras		2.789.708.034.365	2.707.491.575.630
Cuenta de orden por cuenta terceros deudoras		3.123.290.649	3.230.670.079

MBA. Mayela Rojas Solórzano
Gerente General

Lcda. Crishy Vindas Alfaro
Contadora

Lcdo. José Tomás Hernández Jinesta
Auditor Interno Corporativo

Las notas forman parte integral de los estados financieros separados.

Céd. 3009045021
GRUPO MUTUAL ALAJUELA-LA
VIVIENDA DE AHORRO Y PRÉSTAMO
Atención: Grupo Mutual
Registro Profesional: 30276
Contador: VINDAS ALFARO CRISHY
MELANY
Estado de Situación Financiera
2024-02-13 16:08:13 -0600



TIMBRE 300.0 COLONES

VERIFICACIÓN: cPdmRzb0
<https://timbres.contador.co.cr>

GRUPO MUTUAL ALAJUELA-LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRÉSTAMO
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL SEPARADO
 Por el año terminado al 31 de diciembre de 2023
 (Con cifras correspondientes de 2022)
 (En colones sin céntimos)

Cuadro B

	Nota	2023	2022
Ingresos financieros			
Por inversiones en instrumentos financieros	¢	10.710.756.244	5.575.581.017
Por cartera de créditos		68.969.310.802	61.192.401.520
Por ganancia por diferencias de cambios y UD, neta	21.2	538.712.898	806.008.063
Por ganancia instrumentos financieros al valor razonable con cambios en otro resultado integral		1.659.155.729	108.751
Total de ingresos financieros	21.1	81.877.935.673	67.574.099.351
Gastos financieros			
Por obligaciones con el público		51.156.225.545	29.986.241.178
Por obligaciones con entidades financieras y no financieras		2.543.943.272	1.883.944.658
Por obligaciones subordinadas, convertibles y preferentes		232.512.771	382.838.658
Por otros gastos financieros		5.494.024	5.927.441
Total de gastos financieros	22	53.938.175.612	32.258.951.935
Por estimación de deterioro de activos	23	13.289.134.081	14.056.735.186
Por recuperación de activos y disminución de estimaciones y provisiones	24	18.627.257.108	11.317.747.919
RESULTADO FINANCIERO		33.277.883.088	32.576.160.149
Otros ingresos de operación			
Por comisiones por servicios		4.350.721.288	4.444.746.445
Por bienes mantenidos para la venta		2.084.564.704	1.195.064.384
Por ganancia por participaciones en el capital de otras empresas		3.392.269	6.025.030
Por ganancia por participaciones en el capital de entidades supervisadas por SUGEVAL		1.413.081.969	680.752.849
Por ganancia por participaciones en el capital de entidades supervisadas por SUGESE		860.013.084	815.270.862
Por otros ingresos con partes relacionadas	4	223.570.637	205.898.760
Por otros ingresos operativos		1.713.960.742	2.052.529.356
Total otros ingresos de operación	25	10.649.304.693	9.400.287.686
Otros gastos de operación			
Por comisiones por servicios		1.450.958.463	1.478.317.226
Por bienes mantenidos para la venta		4.540.462.455	4.555.472.466
Gastos por participaciones de capital en otras empresas		4.119.080	18.462.385
Por pérdida por participaciones en el capital de entidades supervisadas por SUGEVAL		1.690.853	17.458.324
Por provisiones		1.575.682.757	1.808.015.770
Por cambio y arbitraje de divisas		218.020.549	199.718.517
Por otros gastos con partes relacionadas	4	2.788.671	3.207.602
Por otros gastos operativos		1.828.538.126	1.780.954.159
Total otros gastos de operación	26	9.622.260.954	9.861.606.449
RESULTADO OPERACIONAL BRUTO		34.304.926.827	32.114.841.386
Gastos administrativos			
Por gastos de personal		16.313.408.837	14.828.713.563
Por otros gastos de administración		10.486.690.507	10.597.032.439
Total gastos administrativos	27	26.800.099.344	25.425.746.002
RESULTADO OPERACIONAL NETO ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES SOBRE LA UTILIDAD		7.504.827.483	6.689.095.384
RESULTADO DEL AÑO		7.504.827.483	6.689.095.384
OTROS RESULTADOS INTEGRALES, NETO DE IMPUESTO			
Ajuste por valuación inversiones al valor razonable con cambios en otro resultado integral		3.952.137.081	(5.845.506.953)
Ajuste por valuación de instrumentos financieros restringidos		(21.807.588)	(22.944.304)
OTROS RESULTADOS INTEGRALES DEL PERIODO, NETO DE IMPUESTO		3.930.329.493	(5.868.451.257)
RESULTADOS INTEGRALES TOTALES DEL AÑO	¢	11.435.156.976	820.644.127

GRUPO MUTUAL ALAJUELA-LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRÉSTAMO
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO SEPARADO
 Por el año terminado al 31 de diciembre de 2023
 (Con cifras correspondientes de 2022)
 (En colones sin céntimos)

Cuadro C

	Nota	Ajustes al Patrimonio - otros resultados integrales	Resultados acumulados periodos anteriores	Total patrimonio
Saldo al 1 de enero de 2022	¢	12.591.760.158	66.586.596.565	79.178.356.723
Resultado al 31 de diciembre de 2022		-	6.689.095.384	6.689.095.384
Otros resultados integrales		(5.868.451.257)	-	(5.868.451.257)
Resultados Integrales Totales al 31 de diciembre de 2022		6.723.308.901	73.275.691.949	79.999.000.850
Saldo al 31 de diciembre de 2022		6.723.308.901	73.275.691.949	79.999.000.850
Saldo al 1 de enero de 2023		6.723.308.901	73.275.691.949	79.999.000.850
Resultado al 31 de diciembre de 2023		-	7.504.827.483	7.504.827.483
Otros resultados integrales		3.930.329.493	-	3.930.329.493
Resultados Integrales Totales al 31 de diciembre de 2023		10.653.638.394	80.780.519.432	91.434.157.826
Saldo al 31 de diciembre de 2023	18. ¢	10.653.638.394	80.780.519.432	91.434.157.826

MBA. Mayela Rojas Solórzano
Gerente General

Lcda. Crishy Vindas Alfaro
Contadora

Lcdo. José Tomás Hernández Jinesta
Auditor Interno Corporativo

Las notas forman parte integral de los estados financieros separados.

Céd. 3009045021
GRUPO MUTUAL ALAJUELA-LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRÉSTAMO
Atención: Grupo Mutual
Registro Profesional: 30279
Contador: VINDAS ALFARO CRISHY MELANY
Estado de Cambios en el Patrimonio
2024-02-13 16:08:14 -0600



TIMBRE 300.0 COLONES

VERIFICACIÓN: cPdmRzb0
<https://timbres.contador.co.cr>

MBA. Mayela Rojas Solórzano
Gerente General

Lcda. Crishy Vindas Alfaro
Contadora

Lcdo. José Tomás Hernández Jinesta
Auditor Interno Corporativo

Las notas forman parte integral de los estados financieros separados.

Céd. 3009045021
GRUPO MUTUAL ALAJUELA-LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRÉSTAMO
Atención: Grupo Mutual
Registro Profesional: 30279
Contador: VINDAS ALFARO CRISHY MELANY
Estado de Resultados Integrales
2024-02-13 16:08:14 -0600



TIMBRE 300.0 COLONES

VERIFICACIÓN: cPdmRzb0
<https://timbres.contador.co.cr>

GRUPO MUTUAL ALAJUELA- LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRÉSTAMO
ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO SEPARADO
Por el año terminado al 31 de diciembre de 2023
(Con cifras correspondientes de 2022)
(En colones sin céntimos)

Cuadro D

	Nota	2023	2022
Flujo de efectivo de las actividades de operación			
Resultado del año	¢	7.504.827.483	6.689.095.384
Partidas aplicadas a resultados que no requieren uso de fondos			
Aumento/(Disminución) por:			
Depreciaciones y amortizaciones		3.307.834.202	3.209.177.915
Ganancias o pérdidas por diferencias de cambio		(1.748.771.485)	(852.990.929)
Ganancias o pérdidas por venta activos no financieros		(26.328.290)	(3.757.404)
Ingresos Financieros		(79.519.547.712)	(66.695.339.381)
Gastos Financieros		53.932.681.588	32.253.024.494
Estimaciones por Inversiones		(240.717.726)	(360.585.614)
Estimaciones por cartera de crédito y créditos contingentes		(4.789.929.483)	3.356.867.645
Estimaciones por otros activos		10.906.199	57.005.133
Otras provisiones		1.610.644.518	2.069.020.239
Deterioro de otros activos		672.407.424	2.355.707.220
Participaciones en subsidiarias asociadas y negocios conjuntos		(2.270.677.389)	(1.466.128.032)
Gasto impuesto de renta		17.136.969	841.699
Flujos de efectivo por actividades de operación		(21.539.533.702)	(19.388.061.631)
Aumento/(Disminución) por:			
Cartera de Crédito		(31.342.554.328)	(8.517.840.707)
Productos por Cobrar por cartera de crédito		80.256.199.020	67.434.483.122
Cuentas y comisiones por Cobrar		(310.596.351)	(151.334.529)
Bienes disponibles para la venta		8.931.173.328	4.916.736.835
Otros activos		(1.082.392.135)	(373.945.895)
Obligaciones con el público		32.915.921.179	14.073.066.984
Obligaciones por cuentas por pagar, comisiones por pagar y provisiones		(525.027.069)	(1.066.120.233)
Productos por Pagar por Obligaciones		(50.715.605.099)	(30.072.296.360)
Otros pasivos		(100.073.308)	17.581.305
Efectivo neto proveniente de actividades de operación		16.487.511.535	26.872.268.891
Flujos de efectivo por actividades de inversión			
Aumento/(Disminución) por:			
Instrumentos financieros		(40.476.033.746)	23.416.515.509
Productos y dividendos cobrados		815.270.861	634.811.082
Inmuebles, mobiliario, equipo		(1.340.435.338)	(2.915.759.466)
Intangibles		(1.610.764.692)	(1.026.722.844)
Otras actividades de inversión		(125.601.112)	(11.080.395)
Efectivo neto proveniente de actividades de inversión		(42.737.564.027)	20.097.763.886
Flujos de efectivo por actividades de financiación			
Aumento/(Disminución) por:			
Obligaciones Financieras		109.432.429	(6.688.023.593)
Efectivo neto proveniente de actividades de financiación		109.432.429	(6.688.023.593)
Incremento (Disminución) neto de efectivo y equivalentes de efectivo		(26.140.620.063)	40.282.009.184
Efectivo y equivalentes de efectivo al principio del período		190.066.299.253	149.784.290.069
Efectivo y equivalentes de efectivo al final del período	5.2 ¢	163.925.679.190	190.066.299.253

MBA. Mayela Rojas Solórzano
Gerente General

Lcda. Crishy Vindas Alfaro
Contadora

Lcdo. José Tomás Hernández Jinesta
Auditor Interno Corporativo

Las notas forman parte integral de los estados financieros separados.

Céd. 3009045021
GRUPO MUTUAL ALAJUELA LA
VIVIENDA DE AHORRO Y PRÉSTAMO
Atención: Grupo Mutual
Registro Profesional: 30278
Contador: VINDAS ALFARO CRISHY
MELANY
Estado de Flujos de Efectivo
2024-02-13 10:08:14 -0600



TIMBRE 300.0 COLONES

VERIFICACIÓN: c:PdmRz6d
<https://timbres.contador.co.cr>

10. Índice del GRI

Divulgaciones generales

	2-1 Detalles organizacionales	2
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	2
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	2
	2-4 Actualización de la información	14
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	2
	2-7 Empleados	34
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	26-27
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	26-27
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	26-27
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	26-27
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	26-27
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	26-27
	2-15 Conflicto de interés	26-27
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	26-27
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	26-27
	2-19 Políticas de remuneración	26-27
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	26-27
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	3
	2-23 Compromisos y políticas	21
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	14-16
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	14-16
	2-28 Afiliación a asociaciones	44
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	14
	Material topics	
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	17
	3-2 Lista de temas materiales	17

Desempeño económico		
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	23
Anticorrupción		
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	31
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	27
Materiales		
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	59
Energía		
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	57
	302-3 Intensidad energética	57
	302-4 Reducción del consumo energético	57
Agua y efluentes		
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-3 Extracción de agua	59
	303-4 Vertido de agua	59
	303-5 Consumo de agua	59
Emisiones		
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	61
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	61
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	61
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	61
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	61
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (ODS)	61
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos	N/A
Residuos		
GRI 306: Residuos 2016	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	60
	306-3 Residuos generados	60
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	60
	306-5 Residuos destinados a eliminación	60
Cumplimiento Ambiental		
Empleo		
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	43
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	n/A
	401-3 Permiso parental	37

Salud y seguridad en el trabajo		
	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	40
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	42
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	40
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el	40
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	41
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	40
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	40
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	40
	403-9 Lesiones por accidente laboral	42
	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	40
Formación y educación		
	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	38
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	39
GRI 404: Formación y educación 2016	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	40
Diversidad e igualdad de oportunidades		
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	34
No discriminación		
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	44
Comunidades locales		
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	45,54
Evaluación social de los proveedores		
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	33
Evaluación ambiental de proveedores		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	33
Libertad de asociación y negociación colectiva		
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	44
Trabajo infantil		
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	44
Trabajo forzoso u obligatorio		
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	44

