

Reporte

20  
19

Anual



# Tabla de Contenidos

1. Tabla de Contenidos	2
2. Misión y Visión	3
3. Directorio	3
4. Organización	4
5. Mensaje de la Ministra de Vivienda	8
6. Informe de la Presidencia	10
7. Informe de la Gerencia	12
8. Perfil de la Organización	14
8.1 Gestión de la Sostenibilidad	15
<b>9. Dimensión Financiera</b>	<b>19</b>
9.1 Crecimiento Económico	20
9.2 Morosidad	22
9.3 Cartera Crediticia	23
9.4 Conglomerado Financiero	25
9.5 Centros de Negocios	30
9.6 Experiencia del Cliente	31
9.7 Gobierno Corporativo	32
9.7 Seguridad de la Información	33
9.8 Oficialía de Cumplimiento	35
9.9 Transformación digital	36
9.10 Tecnologías de Información	38
9.10.1 Canales Electrónicos	40

<b>10. Dimensión Social</b>	<b>41</b>
10.1 Dimensión Social Interna	42
10.2 Dimensión Social Externa	53
10.2.1 Colocación de Bonos	53
10.2.2 Educación Financiera	57
10.2.3 Voluntariado Social	61
<b>11. Dimensión Ambiental</b>	<b>63</b>
11.1 Combustibles fósiles	64
11.2 Agua y tratamiento de aguas residuales	65
11.3 Electricidad	66
11.4 Gestión de residuos sólidos y contaminantes atmosféricos	67
11.5 Compras sostenibles	68
11.6 Voluntariado ambiental	68
11.6 Sucursales ganadoras de Bandera Azul Ecológica	71
12. Índice de Contenido GRI	72
Estados Financieros	73

## Nuestra Misión

Somos un grupo empresarial comprometido en mejorar el bienestar financiero de las personas y sus negocios, manteniendo un portafolio de productos de ahorro, inversión, créditos y servicios complementarios.

## Nuestra Visión

Nos comprometemos con la transformación de nuestro grupo para crear valor percibido real a nuestros clientes, sobre la base de desarrollar y mantener actualizadas las capacidades operativas y tecnológicas en relación con referentes empresariales del mercado.

## Junta Directiva

Sra. Clara Isabel Vega Rodríguez, **Presidenta**

Sra. Nancy Retana Arguedas, **Vicepresidenta**

Sr. Jorge Gómez Jiménez, **Director**

Sr. Mario Herrera Flores, **Director**

Sr. Carlos Humberto León Gamboa, **Director**

Sra. Maureen Phillips Murillo, **Directora**

Sr. Francisco Llobet Rodríguez, **Director**

## Gerencia

Sr. Óscar Alvarado Bogantes, **Gerente General**

Sra. Mayela Rojas Solórzano, **Subgerente General**

Sr. Pedro Carranza Solano, **Subgerente de Operaciones**

4

Sr. Sider Salas Molina, **Subgerente Financiero Administrativo**

## Auditoría

Sra. Yisselle Montero Sibaja, **Auditora Interna**

Sr. Tomás Hernández Jinesta, **Subauditor interno**

## Direcciones

Sr. Luis Alfonso Arce Alfaro, **Director de Procesos Corporativos**

Sr. Álvaro Campos González, **Director Unidad de Riesgos Corporativos**

Sra. Silvia Elena Soto Arroyo, **Directora Legal**

Sr. Johnny González Garita, **Director de Ventas**

Sra. Lorena Marín Sánchez, **Directora de Desarrollo Humano**

Sra. Guiselle Villalobos Ramírez, **Directora de Colocación**

Sr. Oscar Soto Araya, **Director de Mercadeo**

Sr. Luis Adrián Arroyo García, **Director de Tecnologías de Información**

Sra. Ivannia Sibaja Sandí, **Directora de Regiones**

Sr. Fabio Alvarado Arce, **Director de Región**



20  
19

Reporte  
Anual

# Jefatura de Departamentos

Srta. Andrea González Córdoba, **Estrategia e Innovación.**

Sra. Crishy Vindas Alfaro, **Contabilidad.**

Sr. Waldier Cascante Bogantes, **Canales Electrónicos.**

Sr. Trino Castillo Delgado, **Seguridad.**

Sra. Yolanda Gómez Ruiz, **Contraloría de Servicios.**

Sra. Kirssa Navarrete Álvarez, **Seguridad en Tecnologías de Información.**

Sra. Adriana Zelaya Arrieta, **Cobros.**

Sra. Doris González Navarro, **Oficialía de Cumplimiento Corporativo.**

Sra. Gabriela Murillo Araya, **Tesorería.**

Sr. Jorge Portilla Saborío, **Administrativo.**

Sr. Leonardo Vargas Vargas, **Proyectos y Mejora de Procesos.**

Sra. Adriana Mejías González, **Gestión de Calidad.**

Sr. Mauricio Quirós Fernández, **Calificación de Cartera.**

Sr. Ricardo Álvarez Garita, **Finanzas.**

Sra. Dayla Rivera Fernández, **Control y Cumplimiento.**

# Gerentes de Centros de Negocios

## Región 1

Sra. María José Alvarado Ocampo  
**Alajuela Mercado**

Sra. Grace Álvarez Ramírez  
**Pérez Zeledón, Parque Central**

Sra. Olga Araya Rojas  
**San Carlos**

6

Sr. Elvis Arias Morales  
**Caja Norte**

Sr. Fernando Arias Varela  
**Caja Oeste**

Sra. Gabriela Villalobos Araya  
**City Mall**

Sr. Edwin Brenes Arroyo  
**Desamparados**

Sr. Rodolfo Armando Castro Alfaro  
**Parque Juan Santamaría**

Sr. Sergio González Solano  
**Cañas**

Sra. Floribeth Guerrero Bravo  
**Caja Este**

Sra. Ana Patricia Valerio Valverde  
**Agua Zarcas**

Sr. Elías León Acuña  
**Pérez Zeledón Centro Cultural**

Sr. Alex Daniel Chacón Piedra  
**Tres Ríos**

Sr. David González Araya  
**Alajuela**

Sr. Josué Núñez Cartín  
**Caja Central**

Sra. Marcela Vega Pacheco  
**Santa Cruz**

Sr. Rodolfo Quirós Quirós  
**Liberia**

Sra. Kámala Mejía Guzman  
**Cartago**

Sr. Cristian Vindas Vargas  
**Sabana**

Sra. Jessica Alfaro Espinoza  
**Paseo Colón**

Sr. Yors Alvarado Esquivel  
**Centro Comercial del Sur**

Sra. Karina Castro Guzmán  
**Avenida Segunda**

Sr. Roberto Mauricio Barrantes Arias  
**Ciudad Neily**

Sra. Carolina Valverde Chacón  
**Desamparados Clínica**

Sr. Juan Pablo García Arroyo  
**Plaza América**

Sra. Jessica Maria Monge Navarro  
**Avenida Central**

Sra. Evelyn Granados Gómez  
**Curridabat**

Sra. Ericka María Herrera Rodríguez  
**San José**



## Región 2

Sr. Víctor Rojas Zúñiga  
**Escazú**

Sr. Marco Vinicio Chaves Gutiérrez  
**Puriscal**

Sr. Eduardo Rodríguez Morera  
**San Rafael de Heredia**

Sra. Alice Alfaro Bolaños  
**Grecia**

Sr. Iván Alfaro Vargas  
**Sarchí**

Sr. Gerardo Alonso Marin Bello  
**Limón**

Sr. Jorge Alonso Vargas Méndez  
**Palmares**

Sra. Loretta Campos Céspedes  
**Poás**

Sra. Marielos Canales Rojas  
**Guadalupe**

Sra. Marcela Umaña Pérez  
**Guadalupe, Centro Comercial**

Sra. Celia Castro Duarte  
**Moravia**

Sr. Alejo Castro Rodríguez  
**San Ramón**

Sr. Jeison Pérez Amaya  
**Paseo de las Flores**

Sra. Elia Delgado Arias  
**Belén**

Sr. Jose Mario Díaz Enríquez  
**Caja El Roble**

Sr. Yors Alvarado Esquivel  
**Heredia Estadio**

Sra. Carolina Mora Rivera  
**Santa Ana**

Sra. Cynthia Naranjo Jiménez  
**Puntarenas**

Sra. María Fernanda Barboza Porras  
**Orotina**

Sra. Gabriela Porras Salazar  
**Naranjo**

Sr. Jairo Chavarría Salas  
**Heredia**

Sra. Paola Oviedo Fernández  
**Santa Bárbara**

Sr. Olman Gómez Gómez  
**Tibás**

Sra. Karol Orozco Calvo  
**Heredia Mercado**

Sra. Yendry Monge Portuguez  
**Guápiles**

Sr. Aurelio Valverde Jiménez  
**Ciudad Colón**



## Mensaje Ministra de Vivienda y Asentamientos Humanos Memoria Institucional Grupo Mutual 2019

Durante la Administración Alvarado Quesada, hemos impulsado política pública, que permita a más familias de ingresos medios acceder a una vivienda; tanto promoviendo el desarrollo de programas de crédito con menores tasas de interés por parte de las entidades financieras; como aumentando la oferta de proyectos habitacionales con costos que se adecuen a las posibilidades económicas de este sector de la población.

A través del Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI) y con el apoyo la Cámara de Entidades Financiadoras de Vivienda Social (Finanvivienda), a la que pertenece Grupo Mutual, se puso en marcha el nuevo programa para familias de ingresos medios, con un monto disponible para crédito de ₡43 000 millones, por parte del BANHVI.

El programa ofrece la combinación de un crédito en condiciones favorables, más un bono de vivienda otorgado por el BANHVI, que puede ser aplicado al pago de la prima y con ello generar mejores condiciones en el mercado financiero.

Con estos programas, tenemos una gran oportunidad para apoyar a familias de ingresos medios, que necesitan opciones para mejorar su calidad de vida, al permitirles acceder a un bien tan preciado como es la vivienda.

En cuanto a la vivienda de interés social, de acuerdo con el BANHVI, el Grupo Mutual colocó un total de 3 129 subsidios de vivienda en el 2019, lo que representó una inversión superior a los ₡33 506 millones de colones, es decir, 24% del total de los bonos formalizados en todo el Sistema Financiero Nacional para la Vivienda (SFNV) durante ese periodo.

En esta oportunidad, quiero destacar la labor que realiza Grupo Mutual como aliado estratégico del Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos (MIVAH) y del BANHVI para el cumplimiento de uno de nuestros objetivos, que es dotar de techo digno a las familias de escasos recursos y de clase media del país.

De acuerdo con la información que nos ha compartido Grupo Mutual, 96% de las familias, que obtuvieron un bono de vivienda por medio de la institución, pertenece a los estratos cuyos salarios son menores a los ₡538 644.

Además, de ser una de las instituciones con mayor porcentaje de bonos formalizados por año, también es importante destacar el trabajo que realiza el Grupo Mutual en pro del ambiente y el fomento del ahorro.

En la comunidad infantil, siguen fomentando el ahorro como un hábito de vida, lo cual es beneficioso, pues hemos observado lo comprometido que tienen su salario e como uno de los grandes problemas que afrontan las familias al tratar de acceder a un crédito bancario.

Finalmente, quiero felicitarlos por los esfuerzos que realizaron en pro del ambiente, al obtener el Galardón de Bandera Azul Ecológica con tres estrellas, gracias a la disminución de consumo de diferentes rubros como electricidad, papel, combustibles y a las buenas prácticas ambientales.

Espero que lleguen muchos más logros para Grupo Mutual en el 2020 y que continúen su trabajo comprometido en pro de las familias costarricenses.

Irene Campos Gómez  
Ministra de Vivienda y Asentamientos Humanos



## Mensaje de la Presidencia

Año a año, Grupo Mutual reitera su compromiso para conseguir el bienestar de sus colaboradores, clientes y proveedores con una visión de triple utilidad, pues actúa responsablemente en las áreas financiera, social y ambiental. Adicionalmente, regula su accionar mediante un gobierno corporativo; reconoce los derechos de todas las personas y trabaja con equidad e igualdad de oportunidades, para contribuir con el fortalecimiento de nuestro país.

En el 2019 seguimos con nuestro gran compromiso con el otorgamiento de bonos familiares de vivienda, pues se colocaron 3 129 bonos, por ₡33 506 480 000,00 como monto total; esa cifra corresponde al 22% del total de los bonos formalizados por el Sistema Financiero Nacional para la Vivienda. No obstante, lo que más nos enorgullece es que 96% de las personas que se beneficiaron con el bono, pertenecen a familias cuyos ingresos son menores a los ₡538 644. Esto confirma que estamos llevando bienestar y mejoras a las familias menos favorecidas, una gran mayoría de ellas encabezadas por mujeres jefas de hogar, con hijos menores o con adultos mayores dependientes de ellas.

Además, reforzamos nuestro compromiso con la educación financiera para proporcionar a las personas el conocimiento básico que les permita tomar las mejores decisiones, desarrollen hábitos de ahorro y se bancaricen adecuadamente.

Realizamos también la Primera Feria del Ahorro, donde participaron alrededor de 300 personas y se ofrecieron diferentes productos de ahorro y captación. Por quinta vez consecutiva, en octubre, se celebró la Carrera Nacional del Ahorro con la asistencia de más de 1 000 corredores y 70 niños, esta novedad se planteó para que desde temprana edad se familiaricen con los productos y servicios de Grupo Mutual. Además, se suscribió la Estrategia de Educación Financiera 2020 con el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), con la que se pretende capacitar a más de 1 000 personas en diferentes partes del país.

También se deben rescatar otros esfuerzos que han marcado la trayectoria de Grupo Mutual como una empresa responsable, como fue la firma del Pacto Nacional por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y asumir el compromiso de aportar para el cumplimiento de los 17 ODS propuestos, que enmarcan temas relativos a la disminución de la pobreza, tener políticas para la defensa de los derechos humanos, el fomento de la igualdad de género y muchos otros que requieren inversión de tiempo y talento para poder alcanzarlos.

Siendo consecuentes con la política de inclusión laboral e igualdad de oportunidades, a lo largo del año, la empresa programó diversas actividades para sensibilizar y fomentar los derechos humanos. Además, en relación con la igualdad de

género, se ha promovido la participación de ejecutivas de la empresa en juntas directivas del conglomerado y también externas, así como su presencia en cámaras nacionales y locales.

Grupo Mutual realizó una estrategia de transformación digital, que implica cambios en el marco filosófico empresarial, desarrollo de nuevas capacidades y líderes, novedosas herramientas que procuran agilidad y administración de los proyectos tecnológicos de la empresa, con el fin de crear una institución financiera más rentable, competitiva y centrada en el cliente.

En este proceso, también se ha invertido en seguridad de la información con apoyo de tecnologías de punta, manteniendo una actualización constante de las prácticas para fortalecer la gestión de la seguridad y privacidad. En ese sentido, debemos estar muy orgullosos porque la incidencia o reclamos por robo, fuga o pérdida de información de los clientes fue nula durante el 2019.

Esperamos que el 2020 sea un año de consolidación de todos los proyectos pertenecientes a las tres dimensiones: financiera, social y ambiental, para seguir satisfaciendo las necesidades financieras y sociales de nuestros colaboradores, clientes y proveedores.

**Clara Vega Rodríguez**  
Presidenta de Junta Directiva de Grupo Mutual



## Mensaje de la Gerencia General

La incertidumbre macroeconómica del país fue protagonista en el 2019, sin embargo, para Grupo Mutual fue un año de fortalecimiento y transformación, se mostró solidez al aumentar la suficiencia patrimonial, cuyo indicador, al 31 de diciembre de 2019, fue de 16,07%, acompañado, además, por el cumplimiento de los indicadores económicos exigidos por los entes reguladores; asimismo, se inició una estrategia para la transformación digital desde la cultura interna con el objetivo final de agilizar y mejorar en la experiencia al cliente.

Desde el punto de vista financiero, el aspecto macroeconómico señalado no permitió el crecimiento esperado en activos, no obstante, al 31 de diciembre Grupo Mutual alcanzó la suma de ₡805 mil millones en ese rubro, así se mantiene entre las entidades financieras más sólidas del país. Además, es importante resaltar que las utilidades del 2019 fueron muy halagüeñas, pues se alcanzó el monto de ₡4 692 millones, que con respecto al 2018 representa un incremento de 76%, eso permite presentar un patrimonio de ₡69 347 millones de colones correspondientes a un aumento de 12% en relación con el año anterior.

Otro logro por resaltar es que en el 2019 la captación a la vista creció 2,58%, alcanzando un saldo de ₡160 654 millones debido a la colocación de diferentes productos como las multiahorro y cuentas de inversión, que le brindan al cliente una mejor rentabilidad y aprovechamiento de los recursos.

Capítulo que merece destacarse es que seguimos cumpliendo con la naturaleza por la cual fuimos creados, o sea, coadyuvar en la generación de soluciones habitacionales. De ahí que del total de operaciones realizadas en el 2019, que fueron 6 461, el 70% correspondió a vivienda, es decir, 4 514 casos, de ellos 3 129 se

acompañaron del bono familiar. De manera que Grupo Mutual es uno de los líderes en la promoción de este tipo de soluciones para las familias más necesitadas del país.

El indicador de morosidad es de 3,58%, eso significa un aumento con respecto a diciembre 2018, cuando estaba en 2,64%. Lo anterior indudablemente se debe a las condiciones económicas que están impactando los ingresos familiares en el país a causa del desempleo y la poca reactivación de la producción nacional. Por tanto, Grupo Mutual responsablemente ha desarrollado un programa de recuperación fuerte, con readecuaciones de deuda y asesoría a los clientes para que organicen sus finanzas.

La experiencia de servicio que Grupo Mutual ofrece a sus clientes es muy bien valorada, pues con ella se trata de conseguir su satisfacción, tener siempre la disposición de recomendar lo mejor y que se mantengan utilizando los productos y servicios que más se adecuan a sus necesidades.

En el 2019, como parte de este proceso, se aplicaron 9 043 entrevistas a clientes y colaboradores y se determinó que el nivel de satisfacción era de 95,3% y 93% como indicador de disposición para recomendar a Grupo Mutual. Indudablemente, nuestro trato personalizado sigue siendo nuestra principal fortaleza de servicio.

El mejoramiento de la infraestructura fue otra de las medidas tomadas durante el 2019, por ejemplo, se trasladó a otro edificio el centro de negocios ubicado en Naranjo y se amplió la oficina ubicada en Plaza América, en Hatillo, para ofrecerles a los clientes una mejor experiencia de servicio.

Esto junto con los estímulos implementados para que los clientes efectúen sus transacciones en forma digital, mediante los canales electrónicos de Mutual en Línea, Mutual Móvil y

Sinpe Móvil. En el 2019 el crecimiento de clientes que usaron los canales digitales fue de 30% y 29% realizó sus transacciones también por medios electrónicos para transferir dinero, traer dinero de otras entidades financieras, efectuar transferencias, pagar préstamos, cancelar las cuotas correspondientes a las cuentas Multiahorro y trasladar dinero de cuentas en otras instituciones financieras a cuentas en Grupo Mutual.

También se instalaron cajeros automáticos en las sucursales de Liberia y Moravia que se sumaron a los 30 cajeros disponibles en las oficinas de Grupo Mutual, adicionales a los que se ofrecen en la red ATH ubicados en todo el país.

En conclusión, el 2019 fue un año de logros significativos para Grupo Mutual, que sigue demostrando su estabilidad y su enfoque hacia los clientes, a quienes siempre les agradecemos su confianza por seguir invirtiendo en el bienestar social y ambiental de nuestro país.

Óscar Alvarado Bogantes.  
Gerente General de Grupo Mutual



# Perfil de la Organización

Grupo Mutual es una entidad privada sin fines de lucro, con autonomía administrativa; además, goza de la garantía subsidiaria e ilimitada del Estado y está regulada por la Superintendencia de Entidades Financieras (SUGEF). La empresa cuenta con 54 sucursales distribuidas en todo el país; sus colaboradores son en total 879, de los cuales el 51% son mujeres y 49%, hombres.

## 879 colaboradores

51%  
Mujeres



49%  
Hombres

Para complementar los servicios que requieren sus clientes, Grupo Mutual es la empresa controladora del conglomerado financiero en el que ha integrado las siguientes subsidiarias: Mutual Valores, Mutual Seguros, Mutual Fondos y Mutual Leasing.



Consciente también de su papel como empresa canalizadora de los recursos del bono familiar de vivienda, Grupo Mutual ha sido pieza esencial para el otorgamiento de soluciones habitacionales a las familias más necesitadas del país, por lo que se ha convertido en líder del sector.

Las familias de recursos medios y escasos han sido el nicho de mercado al que Grupo Mutual ha servido y en el que se ha desarrollado durante sus 46 años de existencia. Por eso, ha desarrollado productos y servicios que esos hogares necesitan entre los que se destacan el financiamiento para vivienda, capital de trabajo, salud y educación, así como productos de ahorro y captación de recursos y servicios complementarios como la atención de pagos de servicios públicos, colegiaturas y otros. Por su especialización en el financiamiento habitacional, Grupo Mutual dispone de una amplia variedad de líneas en ese campo, tales como compra de lote y construcción, construcción de vivienda en lote propio, compra de vivienda existente, cancelación de hipotecas, así como reparación, mejoras y ampliaciones para las viviendas.

En el área de ahorro y captación de recursos, Grupo Mutual dispone de planes de ahorro para diversos propósitos: cuentas de ahorro para niños y jóvenes; certificados a plazo materializado y desmaterializado, captación de recursos a la vista y emisión de títulos valores de mediano y largo plazo.

También ofrece otros productos como el pago de planillas, tarjeta de débito, Mutual en Línea para transacciones por internet, el app Mutual Móvil, débitos automáticos de servicios y pago de más de 1 000 servicios públicos y privados.



**+1000**  
Servicios públicos y privados

# Gestión de la Sostenibilidad

En el 2019, se validaron los temas materiales para la empresa que son la base para establecer los planes de acción. Esta herramienta es clave para la gestión de la sostenibilidad y, también, provee información fundamental para la toma de decisiones. Con base en esos temas Grupo Mutual estableció su estrategia de negocios como se muestra seguidamente.

Se identificaron los siguientes públicos de interés:

- Grupos supervisores y regulatorios
- Aliados estratégicos
- Clientes actuales y potenciales
- Comunidad
- Proveedores
- Público interno
- Competidores
- Generadores de opinión



A continuación, se muestran los 10 temas más relevantes tanto para los públicos de interés como para la organización. En relación con estos tópicos, Grupo Mutual ha trabajado en lograr mejoras en su gestión, elaborando planes y generando mediciones que evidencien lo ejecutado.

		Empresa	Parte interesada
<b>A-2</b>	Tratamiento de aguas residuales	<b>88%</b>	<b>80%</b>
<b>A-7</b>	Agua	<b>88%</b>	<b>87%</b>
<b>EC-3</b>	Código de ética y anticorrupción	<b>86%</b>	<b>89%</b>
<b>EC-15</b>	Estabilidad financiera	<b>80%</b>	<b>86%</b>
<b>EC-18</b>	Gestión de seguridad de la información	<b>92%</b>	<b>84%</b>
<b>S-1</b>	Sanas prácticas laborales	<b>90%</b>	<b>87%</b>
<b>S-4</b>	Salud ocupacional y medio ambiente de trabajo	<b>90%</b>	<b>80%</b>
<b>S-5</b>	Formación y desarrollo en el lugar de trabajo	<b>88%</b>	<b>80%</b>
<b>S-11</b>	Accesibilidad de los servicios de Grupo Mutual para las poblaciones con discapacidad	<b>82%</b>	<b>80%</b>
<b>S-14</b>	Respeto a los Derechos Humanos	<b>86%</b>	<b>90%</b>

## Riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG)

Grupo Mutual entiende como riesgo la posibilidad de pérdidas económicas debido a eventos adversos, según lo define el acuerdo SUGEF 2-10, Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos, de modo que a razón de determinar un nivel para la empresa se valora el impacto por su frecuencia o probabilidad.

Para la variable “impacto” se utilizan clasificaciones que responden a las tres dimensiones en las que trabaja la empresa: social, económica y ambiental, esta última se formalizó a partir de 2017.

Lo anterior le permite a la empresa conocer si por alguna circunstancia o factor puede ocasionar un daño al ambiente, en cuyo caso podría generar medidas para su protección. Asimismo, valora si las actividades de la empresa podrían verse afectadas por algún efecto natural y tomar las previsiones para que se ejecuten de manera segura.

Por lo anterior, es importante para la empresa identificar, medir, evaluar, monitorear y mitigar las distintas causas de riesgo con consecuencias ambientales, por esta razón, en el 2019 el Conglomerado Financiero capacitó a 127 colaboradores en temas de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

## Cadena de Valor

Desde el 2014 Grupo Mutual ha trabajado fuertemente en el rubro de compras sostenibles, alineados a la Responsabilidad Social Empresarial, con el fin de disminuir el impacto que como empresa genera en el ambiente y también involucrar a los proveedores en el proceso de cambio para ampliar el alcance de buenas prácticas empresariales.

Grupo Mutual cuenta con una directriz para compras sostenibles, que busca normar la adquisición de materiales de consumo masivo para que las compras sean amigables con el ambiente y socialmente responsables. Asimismo, se fomenta el uso de productos con mayor posibilidad de biodegradación.



## Compras Sostenibles

Además, se tomó la decisión de implementar un proyecto de "Cadena de Valor", liderado por el Departamento de Proveeduría para involucrar a los proveedores de bienes y servicios en temas de responsabilidad empresarial, aspecto que está ligado directamente con compras sostenibles.

## Acciones realizadas

- Iniciar un proceso de medición con herramienta "IndicaRSE", que sirve para evaluar las prácticas actuales, buscando el crecimiento sostenible de la empresa.
- Crear e implementar un código de proveedores
- Modificar la herramienta de comparación utilizada para la adjudicación de compras a proveedores, asignándole un puntaje al proyecto de Cadena de Valor.
- Creación e implementación del "Formulario ABC del proveedor"
- Crear e implementar "Declaración Jurada" para que los proveedores documenten y firmen compromisos sociales, económicos y ambientales.
- Incluir cláusulas contractuales que definan responsabilidades sociales, económicas y ambientales.
- Elaborar e Impartir el curso denominado "Proveedores Responsables" iniciando con 20 proveedores.
- Crear e implementar un buzón de quejas para realimentación.

## Selección de proveedores

Durante el 2019, Grupo Mutual utilizó 100% la herramienta de comparación de ofertas para la selección de sus proveedores. La herramienta cuenta con tres rubros que dan puntos a los proveedores considerando que las empresas que representan cuentan con certificaciones o políticas ambientales o de responsabilidad social y si han sido declaradas como Pymes. Para eso, también se tiene una normativa interna que detalla los parámetros de selección y comparación.

No se evidencian operaciones o proveedores que corran riesgo de presentar trabajo forzado, trabajo infantil u otros incumplimientos a los derechos humanos; de ahí que para mitigar el riesgo, Grupo Mutual ha establecido obligaciones en los contratos y planteamientos éticos en su Código de Proveedores, que se detallarán a continuación.

### Contratos con Proveedores

En el marco Legal se definen todas las cláusulas marco que llevan los contratos con impacto social-ambiental.

De las obligaciones y deberes de las partes:

- j) Mantenerse al día con sus obligaciones como patrono (C.C.S.S) y cualquier otra como patrono corresponda, según la legislación vigente.
- k) No asignar personal menor de edad o personas extranjeras que se encuentren en forma ilegal en el país.
- l) Se obliga a mantenerse al día en el pago de todo tipo de impuestos, según le corresponda, incluyendo y sin limitarse al impuesto a las personas jurídicas.
- m) Se obliga a cumplir lo establecido en el código de proveedores de **GRUPO MUTUAL**, así como haber firmado la declaración jurada de sometimiento a las condiciones que se establecen en ese código.

Además **LAS PARTES** se comprometen a cumplir plenamente con todas las leyes nacionales APLICABLES para el medio ambiente, LAS LEYES Y REGLAMENTOS SOCIALES SOBRE LA SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONALES, incluyendo las normas fundamentales del trabajo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), tal como se establece en la Declaración de la OIT sobre los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo desde mil novecientos noventa y ocho, y los términos básicos y condiciones de empleo.

De la exclusión laboral:

**LA CONTRATISTA** ejecuta sus servicios con personal contratado por él bajo su dependencia y subordinación, cumpliendo con todo lo dispuesto por las leyes laborales, de seguridad social, migratorias y demás aplicables. En virtud de lo anterior, en lo que respecta al personal

De las pólizas:

**LA CONTRATISTA** se compromete a suscribir mediante pólizas de riesgos de trabajo, las cuales cubran a su personal, el cual, se desplazará a las instalaciones de **GRUPO MUTUAL**.

### Código de Proveedores

Todo proveedor que requiera ser matriculado en la base de datos de Grupo Mutual debe leer y firmar el “Código de Proveedores”, en el cual se norman los aspectos referentes a temas de responsabilidad social. Adicionalmente, se ha creado un buzón para recibir reportes y realimentación de proveedores y colaboradores.

### Objetivos de Desarrollo Sostenible y Pacto Global

Grupo Mutual decidió firmar el Pacto Nacional por los Objetivos de Desarrollo Sostenible y asumir el compromiso de aportar al cumplimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Los ODS representan el esfuerzo más importante para luchar contra la pobreza y la desigualdad, promover la educación y la salud, proteger el medio ambiente y fomentar la justicia, entre otros temas. De ese modo, Grupo Mutual se comprometió con los siguientes objetivos.



Además, Grupo Mutual ha cumplido con los 10 principios de Pacto Global, luego de firmarlo en el 2016.



# Dimensión Financiera





# Crecimiento Económico

Al cierre del 2019, los principales datos financieros de Grupo Mutual son los siguientes:



**₡ 805 892,66 millones**  
Activos



**₡ 566 607,27 millones**  
Cartera bruta



**₡ 736 545,19 millones**  
Pasivos totales



**₡ 4 692,91 millones**  
Utilidad neta



**₡ 69 347,47 millones**  
Patrimonio

Grupo Mutual contó con una suficiencia patrimonial del 16,07% y cumplió con los indicadores económicos exigidos por los entes reguladores al cierre del 2019.

## Crecimiento Económico

Datos en millones de colones (₡)

	2018	2019	Crecimiento
Total Activos	810 689,48	805 892,66	-0,59%
Total Patrimonio	61 652,87	69 347,47	12,48%
Total Utilidades	2 666,97	4 692,91	75,96%

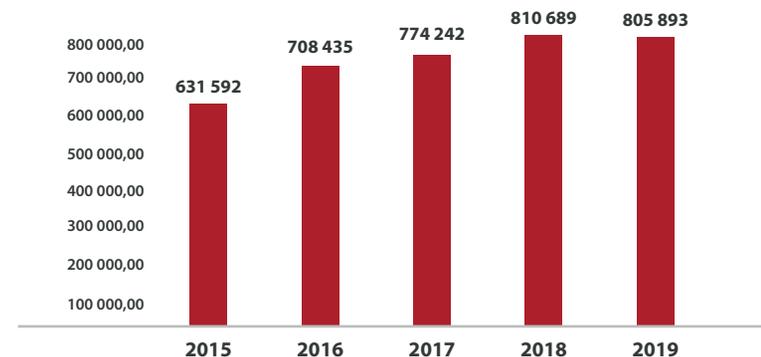
Fuente: Departamento de Finanzas, Grupo Mutual

## Activos Totales

Los activos registraron una disminución del 0,59% con respecto al periodo anterior, principalmente por la liberación de fondos del encaje mínimo legal que se dio en el primer periodo del año, ya que parte importante de dichos fondos se utilizó para colocar créditos y cancelar pasivos, lo que permitió maximizar la rentabilidad de la empresa.

## Total Activos

Datos en millones de colones (₡)



Fuente: Departamento de Finanzas, Grupo Mutual

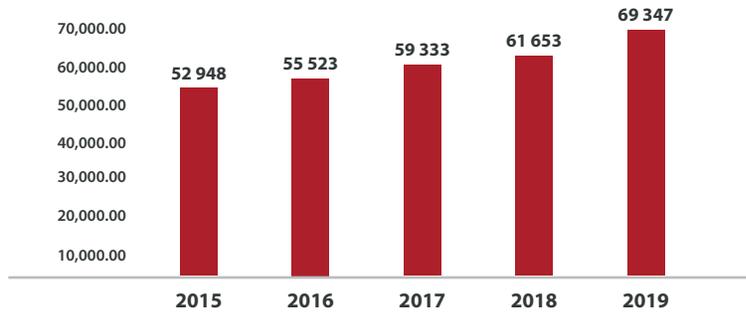


### Patrimonio

Para el 2019, el patrimonio alcanzó la suma de ₡69 347 millones, logrando un crecimiento del 12,48% en relación con el año anterior. Este crecimiento supera el índice de inflación interanual al cierre del 2019, el cual fue de 1,52%.

### Total Patrimonio

Datos en millones de colones (₡)



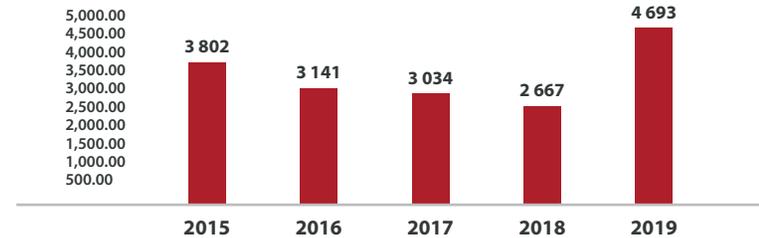
Fuente: Departamento de Finanzas, Grupo Mutual

### Utilidades

Grupo Mutual logró una utilidad anual de ₡4 692,91 millones, como resultado del cumplimiento de los objetivos estratégicos planteados para el 2019 y las ganancias extraordinarias que se obtuvieron por la adecuada gestión del portafolio de inversiones.

### Total Utilidades

Datos en millones de colones (₡)



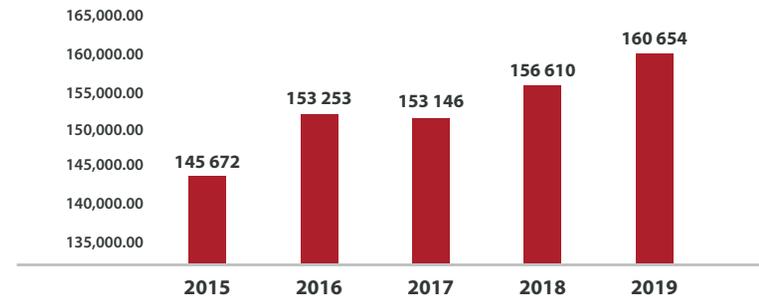
Fuente: Departamento de Finanzas, Grupo Mutual

### Ahorro a la vista en dólares y en colones

En el 2019 la captación a la vista creció un 2,58%, alcanzando un saldo de ₡160 654 millones. Este resultado se debe a la colocación de diversos productos de captación de ahorro a la vista, tales como multiahorro y cuenta inversión, que le brindan al cliente una excelente rentabilidad, así como la disposición inmediata de los recursos.

### Ahorro a la vista: dólares y colones

Datos en millones de colones (₡)



Fuente: Departamento de Finanzas, Grupo Mutual

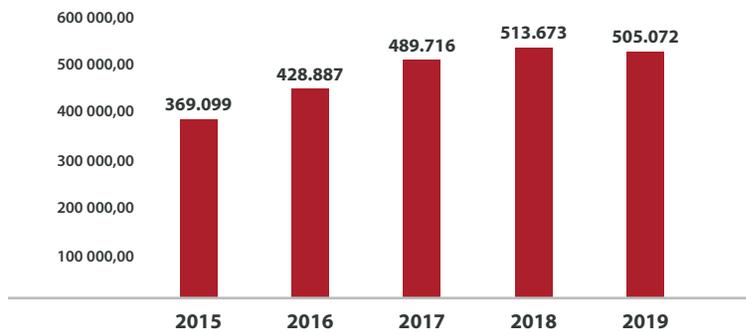


## Captación a plazo en dólares y en colones

La captación a plazo alcanzó en el 2019 la suma de ₡505 072 millones de colones, con una disminución anual de 1,67% con respecto al año anterior. Por las condiciones del mercado, se estima que esa disminución es manejable y que se practican diversas estrategias para mantener la captación a plazo.

### Captación a plazo: colones y dólares

Datos en millones de colones (₡)

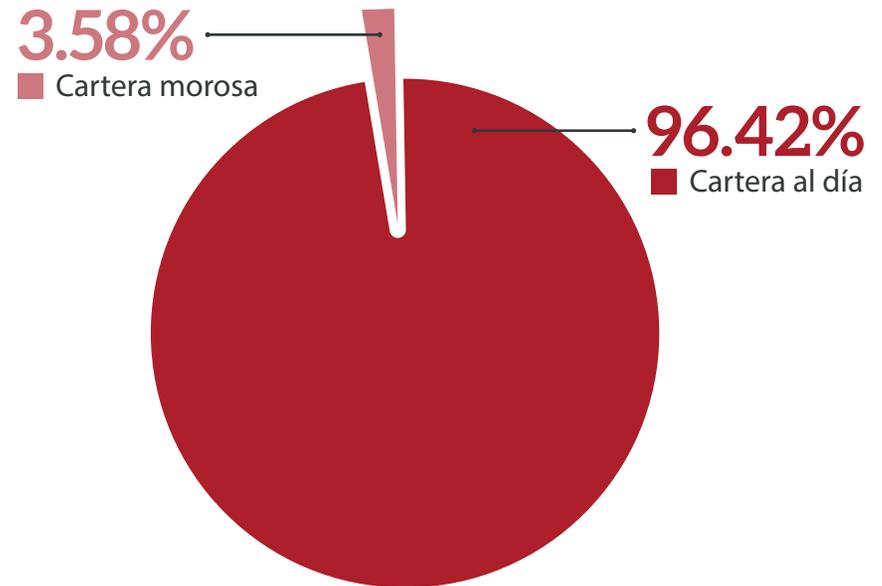


Fuente: Departamento de Finanzas, Grupo Mutual

## Morosidad

El indicador de morosidad cerró a diciembre 2019 en 3,58%. Las condiciones del mercado y principalmente el alto desempleo que existe en nuestro país, son las principales causas de ese porcentaje de morosidad. Por lo anterior, Grupo Mutual ha desarrollado un programa de recuperación agresivo, que contempla un plan de readequaciones de deuda y asesoría a los clientes para que no pierdan sus viviendas.

### Morosidad 2019



Fuente: Departamento de Finanzas, Grupo Mutual



# Cartera Crediticia

Grupo Mutual es una entidad financiera enfocada en la captación de recursos para destinarlos al financiamiento habitacional. En consecuencia, durante el 2019 se colocaron ₡64 109 470 592,53, correspondientes a un total de 6 461 préstamos en colones y dólares, en diversas líneas de financiamiento: vivienda sin y con subsidio, Bienestar familiar, fiduciario, microcréditos y créditos de corto plazo para el desarrollo de proyectos de vivienda.



**104** Total de casos en dólares

Fuente: Dirección de Colocación, Grupo Mutual

## Total de créditos colocados en 2019



**6 357** Total de casos en colones

Fuente: Dirección de Colocación, Grupo Mutual

Considerando el alto endeudamiento que tiene la población del país, en el 2019, Grupo Mutual ofreció el Plan Respiro, que consiste en otorgar préstamos hipotecarios a personas que han mantenido un buen historial de pago y que deseen mejorar su liquidez mediante la reestructuración de sus operaciones crediticias, con el fin de mejorar su calidad de vida. De ese modo, el Plan Respiro ofrece al cliente opciones tales como plazos más amplios y tasas de interés más bajas que el resto de las ofertas crediticias, con el propósito de que pueda cancelar créditos personales, hipotecarios y tarjetas de crédito, con una cuota más ventajosa por millón.

**plan:  
respiro**  
DE GRUPO MUTUAL



A continuación, se detallan las diferentes líneas de crédito, incluido el Plan Respiro que se empezó a ofrecer a los clientes en el último bimestre del 2019.

## Crédito Mi Negocio

El crédito denominado Mi Negocio es una solución crediticia dirigida al micro, pequeño y mediano, empresario con al menos un año de haber formalizado su negocio. Los destinos de esta línea de financiamiento son diversos: capital de trabajo, adquisición de activos, mejoras a su vivienda productiva, reestructuración o unificación de pasivos y cualquier otra necesidad para el desarrollo y crecimiento de la actividad económica del cliente. Como parte del programa de beneficios, Grupo Mutual orienta y capacita a sus clientes mediante acompañamiento y talleres sobre temas de interés, tales como ventas, marketing, lanzamiento de nuevas líneas de productos y administración del negocio, entre otros.

24



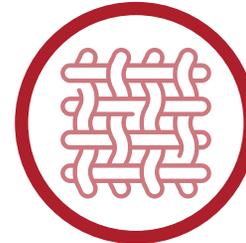
**₡ 729 540 000**

Monto total formalizado

El producto Mi Negocio ayuda al crecimiento de las micropymes, que es uno de los retos que tiene nuestro país, pues el parque empresarial de este tipo de empresas es considerable. Cabe destacar que más del 30% de los financiamientos fueron otorgados a mujeres empresarias.

**+30%**  Mujeres empresarias

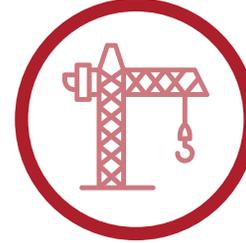
### Sectores beneficiados



**Manufactura de textiles**



**Gastronomía**



**Construcción**



**Agropecuarias**



**Artesanales y otra gran variedad de productos y servicios**



## Conglomerado Financiero

### Mutual Fondos

Mutual Sociedad de Fondos de Inversión S.A. es la empresa del Conglomerado Financiero encargada 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 cuatro fondos de inversión, los cuales se agrupan en fondos del mercado de dinero, de crecimiento y de titularización.

### Indicadores financieros 2019

Crecimiento Económico con respecto al año anterior:



**Patrimonio: 30,56%**  
**Capital: 36,36%**  
**Activos: 3,78%**

### Sostenibilidad

Durante el 2019, Mutual Fondos participó en actividades conjuntas del Grupo Mutual: Banco de Alimentos, limpieza de playas, participación en el programa de reciclaje de Oficinas Centrales, aporte económico de los colaboradores a la Teletón.



**24 h**

Cantidad de horas de voluntariado





### Mutual Valores

Mutual Valores es una empresa costarricense con una trayectoria de 27 años. Esta empresa de Grupo Mutual ofrece servicios de muy alta calidad a sus clientes, entre los cuales se destacan la asesoría de inversión, la ejecución de órdenes, la comercialización de fondos y la estructuración de emisiones. Adicionalmente, la empresa se encuentra inscrita como Custodio, lo que les garantiza a los clientes un resguardo seguro de sus inversiones y una administración efectiva de sus vencimientos.

El Puesto de Bolsa se ha especializado en la estructuración de emisiones de títulos valores, de esta manera, ese servicio se brinda a varias instituciones del país y se contribuye en la creación de diversos instrumentos financieros.

#### Indicadores financieros 2019

Crecimientos con respecto al año anterior:



**Patrimonio: 45,49%**

**Capital: 46,15%**

**Activos: 22,74%**

Se experimentó un crecimiento en la utilidad neta de 56,54% con respecto al 2018, gracias a los nuevos servicios para responder a las necesidades de los clientes. Con esta utilidad en el ranking de Puestos de Bolsa medidos por la rentabilidad sobre el patrimonio al 31 de diciembre de 2019, Mutual Valores se ubica en el segundo lugar de dieciséis puestos de bolsa con una rentabilidad de 19,70%.

En los últimos cinco años, Mutual Valores Puesto de Bolsa, S.A. ha incrementado su patrimonio en 127,61%, gracias a la capitalización de las utilidades anuales que han sobrepasado los montos presupuestados en esos periodos. Adicionalmente para ese mismo periodo, los ingresos han incrementado en 123,28%. Así, los resultados superaron las proyecciones anuales y son el resultado de nuestra estrategia comercial y la confianza de nuestros clientes.

#### Sostenibilidad

1. Cobertura de la política de sostenibilidad del Conglomerado Financiero Grupo Mutual (5PO-GG-003).
2. Inicio de diagnóstico mediante herramienta indicaRSE.
3. Inicio de mapeo de partes interesadas.
4. Gestión de dimensiones: social, ambiental y financiera en el plan estratégico.
5. Voluntariado social en instituciones sin fines de lucro (191 horas).
6. Cobertura del galardón Bandera Azul Ecológica.
7. Certificación en Carbono Neutralidad: INTE/ISO 14064-1:2006 e INTE B5:2016.
8. Inclusión al programa País Carbono Neutralidad 2.0.
9. Voluntariado ambiental en limpieza de playa, Monumento Guayabo y en instituciones sin fines de lucro (312 horas).



# 503 h

Cantidad de horas de voluntariado





## Mutual Seguros

Mutual Seguros Sociedad Corredora de Seguros, S.A. es una empresa subsidiaria de Grupo Mutual, que participa en el mercado de intermediación de seguros, teniendo como principal responsabilidad el asesoramiento de sus clientes sobre cuales productos son los más adecuados para satisfacer sus necesidades.



# 128 h

Voluntariado social y ambiental

### Indicadores financieros 2019



**Patrimonio: 57%**  
**Capital: 158%**  
**Activos: 43**

### Sostenibilidad

1. Firma de alianza con la organización “Chepe se Baña”, para el baño y vestido de indigentes de San José.
2. Galardón de Bandera Azul Ecológica.
3. Instalación de 90 paneles solares y micro inversores para la utilización de energías limpias.
4. Se implementó una política de reciclaje.
5. Conformación del Comité de Acción Ambiental. De estas acciones se implementaron métricas con el fin de llevar estadísticas de consumo.
6. Se logró reducir el consumo de electricidad en 48,85%, el de agua en 20,72% y el de papel en 33,51%.
7. Voluntariado, se participó en las siguientes actividades: Banco de Alimentos, Parque Nacional Braulio Carrillo, campaña Una caja de leche para el abuelo, Hogar de Ancianos de Cartago, limpieza de playa Guacalillo y Chepe se Baña.





## Mutual Leasing

Mutual Leasing es una empresa subsidiaria de Grupo Mutual que brinda el servicio de arrendamiento de activos a empresas del sector empresarial costarricense. Inició sus operaciones en el 2011. El modelo de negocios que mantiene Mutual Leasing consiste en generar negocios de arrendamiento con empresas sobre diversos tipos de activos. Es una empresa pequeña, cuyo objetivo es complementar los productos y servicios que Grupo Mutual pone a disposición de sus clientes corporativos.

## Sostenibilidad

Este 2019, como parte del compromiso de sostenibilidad de Mutual Leasing, se promovieron actividades sociales y ambientales que contribuyeron en la disminución de la huella ambiental generada. Entre esas actividades realizadas se pueden citar las siguientes:

1. Voluntariado en el Banco de Alimentos.
2. Voluntariado en siembra de árboles en el Parque Laguna de Fraijanes.
3. Voluntariado en limpieza de los senderos del Parque Laguna de Fraijanes.
4. Campaña de reciclaje.

El total de horas dedicadas al voluntariado fueron 124 horas.

 **124 h**  
Cantidad de horas de voluntariado





# Centros de Negocios

Grupo Mutual cuenta con 54 sucursales distribuidas en las siete provincias costarricenses, lo que le permite ofrecer sus productos y servicios financieros a toda la comunidad nacional.



**54 sucursales**  
alrededor de Costa Rica

La empresa se ha esforzado por contar con edificaciones amplias para brindar comodidad a sus clientes, así, en el 2019, se trasladó el centro de negocios ubicado en Naranjo a otro edificio y se amplió la oficina ubicada en Plaza América en Hatillo.

30

El desempeño y la gestión de los centros de los negocios de Grupo Mutual se miden por medio de una herramienta que considera aspectos como rentabilidad, morosidad, estimaciones y cumplimiento de metas, entre otros aspectos. Considerando esas mediciones, anualmente se conforma un ranking que permite determinar de forma objetiva una clasificación de los centros de negocios. En términos generales, esos indicadores mostraron buenos resultados para el 2019 y en los tres primeros lugares se distinguieron los siguientes centros de negocios:

- 1 **Primer lugar: Centro de Negocios Pérez Zeledón, Parque**
- 2 **Segundo lugar: Centro de Negocios Sarchí**
- 3 **Tercer lugar: Centro de Negocios Desamparados**





## Experiencia de Cliente

La experiencia de servicio que Grupo Mutual ofrece a sus clientes se valora por medio de la aplicación de un conjunto de estudios, cuyo objetivo es determinar el nivel de satisfacción del cliente, su disposición a recomendar y a continuar utilizando los canales, productos y servicios que le ofrece la empresa; además de identificar las principales áreas de servicio con oportunidades de mejora.

Durante el 2019, como parte de este proceso, se aplicaron 9 043 entrevistas a clientes y colaboradores y se obtuvo que el nivel de satisfacción era 95,3%, el NPS general (Net Promoter Score – Disposición para Recomendar) fue de 84,3% y el indicador de disposición para recomendar de 93,7%.



**95,3%**

Indicador de satisfacción



**84,3%**

Indicador disposición a recomendar (NPS)



**93,7%**

Indicador disposición a continuar

Entre de los principales resultados de los estudios, se destaca el trato personalizado como la principal fortaleza de servicio de la empresa y como áreas de mejora, la funcionalidad y la experiencia en el de uso de los canales electrónicos y el fortalecimiento de la asesoría de los productos y servicios que brinda la empresa, aspectos que se abordan a través de los planes e iniciativas definidos por Grupo Mutual para el 2020.

## Resolución de casos

La Contraloría de Servicios atiende y canaliza las consultas, los comentarios, las sugerencias y quejas de los clientes. En el 2019 se recibieron 7 936 consultas por medio de la Sección de Contáctenos (habilitadas en Mutual en Línea, Mutual Móvil, página web y redes sociales), 194 casos recibidos y tramitados y 4 162 sugerencias.



**7936**

Consultas sobre productos, servicios y canales



**194**

Casos recibidos y tramitados



**4162**

Sugerencias y comentarios

Grupo Mutual evalúa de manera periódica los procesos de gestión de consultas, comentarios, sugerencias y quejas de los clientes por medio de seguimientos específicos que se realizan en conjunto con las áreas involucradas, con el propósito de garantizar una adecuada gestión y respuesta, así como la mejora continua del servicio al cliente.



## Gobierno Corporativo

El Gobierno Corporativo es un conjunto de principios y normas que ayudan a tener una sana estructura de gobernanza en la empresa, lo cual contribuye a la integración y buen funcionamiento de sus órganos de gobierno. Con el fin de responder a esos principios y normas, Grupo Mutual ha ejecutado actividades que le permitan minimizar la brecha digital de modo que la agilidad sea un pilar fundamental en la tecnología, el desarrollo de marca, la atención al cliente, la selección de personal, la comunicación interna, la relación con los proveedores y la ejecución de negocios, entre otras actividades propias de la empresa.

Las estructuras de Gobierno Corporativo son un pilar fundamental para lograr a gran escala el cumplimiento de estos proyectos en las empresas, por lo que Grupo Mutual cuenta con un ambiente de control robusto conformado por:

- **Código de Gobierno Corporativo**

- **Políticas de:**

- Confidencialidad de la información
- Relaciones con los clientes
- Relaciones con los accionistas y asociados
- Relaciones con los proveedores
- Relaciones intragrupo
- Sobre rotación de miembros de Junta Directiva

- **Regulaciones sobre el cumplimiento de las políticas establecidas en el Código de Gobierno Corporativo**

- **Administración de riesgos**

- **Gestión de fraude**

- **Responsabilidad social empresarial**

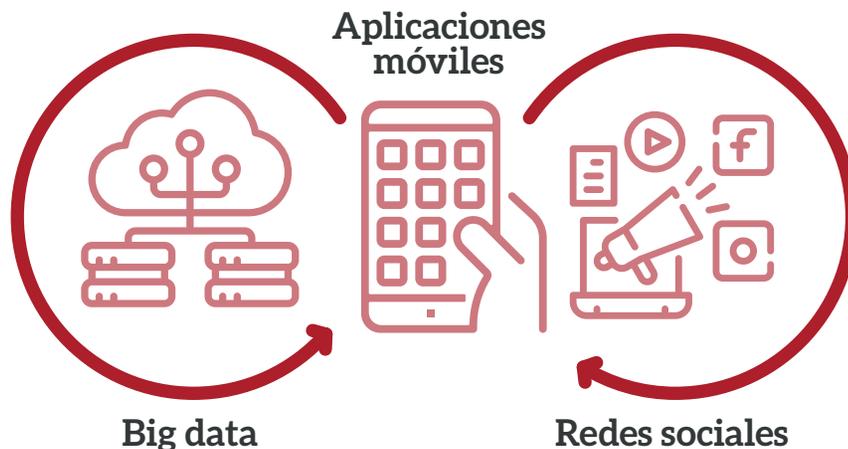
- **Idoneidad de miembros de Junta Directiva y alta gerencia**

- **Conflictos de Interés**

El Gobierno Corporativo es considerado como una ventaja competitiva que contribuye a la salud de los negocios, para lograr buen direccionamiento y orden en el accionar, que le garantizan a la empresa su competitividad en el mercado.

32

Grupo Mutual está evolucionando en su forma de hacer negocios, con una visión dirigida hacia las nuevas tecnologías con ayuda de big data, aplicaciones móviles, redes sociales y gracias a esa tecnología digital puede ofrecer servicios de forma ágil y eficiente que cubran sus necesidades a quienes los soliciten.





## Seguridad de la información

En Grupo Mutual se implementan controles de seguridad de la información con apoyo en tecnologías de punta, manteniendo una actualización constante de sus prácticas para fortalecer la gestión de la seguridad y privacidad de la información.

La incidencia o reclamos por robo, fuga o pérdida de información de los clientes es nula, eso lo demuestran con su fidelidad para establecer nuevos negocios con Grupo Mutual.

En materia de capacitación, Grupo Mutual cuenta con un programa anual de mercadeo, concienciación y capacitación en seguridad y privacidad de la información, dirigido a clientes, colaboradores y proveedores.

Durante el 2019, los colaboradores del Conglomerado financiero realizaron la capacitación anual de seguridad de la información con una nota promedio de aprobación de 97,90%. Esto revela el interés de la empresa y sus colaboradores por el tema relativo a la seguridad de la información. La actividad consideró temas sobre el diseño del sistema de gestión de seguridad, la clasificación de la información y otros relacionados con el uso, protección y privacidad de los activos.



**97,90%**  
Nota promedio de aprobación

El Día de la Seguridad de la Información, se celebró con capacitaciones dirigidas a los colaboradores y con un evento para clientes denominado “Un café con seguridad”, en el que se abordaron asuntos de interés afines a la protección de sus datos personales.

Además, se llevaron a cabo otras capacitaciones relativas a ciberbullying, grooming, sexting, netiqueta, protección de datos personales, control parental, datos estadísticos costarricenses, uso de las tecnologías, seguridad de la información y consejos de prevención.

También en el 2019, se incorporó el juego interactivo de “Trivias”, cuyo objetivo final es motivar a competir y ganar aprendiendo sobre seguridad de la información. En este primer juego se contó con la participación de un total de 228 personas del Grupo Mutual.



**228**  
Participantes  
Grupo Mutual

Finalmente, se emitieron semanalmente cápsulas informativas para todo el personal y proveedores del Conglomerado, sobre diversos temas, con el fin motivar y concientizar en relación con la importancia de la seguridad de la información.



34





## Oficialía de Cumplimiento

Grupo Mutual y sus empresas subsidiarias cuentan con políticas, lineamientos y procedimientos definidos en función del apetito y tolerancia del riesgo para cumplir con la Ley 8204; así genera entre sus clientes tranquilidad al brindarles la seguridad de que la institución está comprometida con la lucha contra el narcotráfico, el terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva, con un enfoque de responsabilidad social empresarial, definición de objetivos y metas de triple utilidad. De esa manera se han forjado experiencias valiosas para el cliente, tales como las que se citan a continuación:

- 1. Capacitación y asesoría con énfasis en la gestión de riesgo.**
- 2. Actualización de la normativa relacionada con el cumplimiento de las leyes 8204 y 8719.**
- 3. Conversatorios con entidades vinculadas con la prevención de legitimación de capitales/ financiamiento al terrorismo/ financiamiento y proliferación de armas de destrucción masiva.**
- 4. Desarrollos automatizados para dar seguimiento a la política “Conozca a su cliente”.**
- 5. Debida diligencia con clientes clasificados con exposición a riesgo especial.**





trabajo para mejorar la productividad de la empresa; se requiere formar líderes y personas que trabajen en equipos eficientes que respondan a los cambios, que entreguen soluciones en tiempos cortos e identifiquen las necesidades del usuario. Las empresas que tienen una cultura ágil dan seguimiento a su propio progreso, reconocen los obstáculos, evalúan su liderazgo y la manera de mejorar su desempeño.



## Transformación Digital

La transformación digital está relacionado con la agilidad, pues permite que las organizaciones aprendan y se adapten más rápido a las necesidades del negocio y al mercado. Constantemente, los consumidores cambian su forma de comprar, por lo que las empresas deben entenderlos para estar a la vanguardia y darles lo que necesitan en el tiempo que lo requieren.

De ahí que la transformación digital no se trata solamente de adoptar nuevas tecnologías, sino también de cambiar la cultura y el modelo de negocio. Razón por la cual la agilidad juega un papel muy importante y ayuda a los equipos a moverse más rápido y a ofrecer mayor valor a sus clientes. La agilidad requiere una visión estratégica general para cambiar el modelo de negocio y así lograr la transformación digital. Por lo tanto, implica modificar las estructuras organizativas y las formas de

Grupo Mutual está evolucionando y, por eso, la planeación es vital para facilitar la incorporación de una estrategia integral, de ahí que con miras a obtener un posicionamiento clave en el entorno existente se han ejecutado las siguientes acciones:

- **Organización y lanzamiento del primer equipo ágil en la institución, denominado “Equipo de Transformación digital”**
- **Redefinición del marco filosófico empresarial**
- **Capacitaciones para los líderes**
- **Definición de un nuevo código cultural**
- **Transformación de departamentos claves para promover la agilidad**



- **Incorporación de herramientas ágiles para la gestión del portafolio**
- **Lanzamiento de equipos ágiles encargados de administrar los proyectos tecnológicos de la empresa**

La creación de una estrategia de transformación digital se plantea con el uso de nuevas tecnologías, sin embargo, hay un entendimiento claro y más profundo respecto a los alcances de una verdadera transformación digital la cual establece un alcance mucho más amplio y holístico. Es así como se determina que el aporte de esta estrategia a nivel organización será de gran impacto ya que abarca los cuatro pilares de la transformación: tecnología, proceso, modelo de negocio y las personas; de esa manera, se pretende cumplir con la finalidad de crear una institución financiera más rentable, competitiva y centrada en el cliente, manteniendo sus valores de responsabilidad social y brindando el valor percibido real a los clientes.





## Tecnologías de Información

El área de tecnologías de la información de Grupo Mutual es consciente del servicio que debe prestar a la estrategia empresarial, por lo que se focaliza en la mejora del servicio al cliente y apoyo a los usuarios para que ambos, clientes y usuarios, tengan una excelente experiencia al usar y manejar los productos y servicios de la empresa.

Esta área se gestiona por medio de cinco dimensiones: Desarrollo de Sistemas, Soporte a Producción, Aseguramiento de la Calidad, Gestión de TI e Infraestructura.

### Desarrollo de sistemas

En el 2019, se realizaron mejoras en la matrícula de clientes, se modernizó el cobro de conectividades; también se implementaron el uso del IBAN en todos los canales, el sistema de avalúos en línea y la renovación automática de certificados a plazo.

38



### Service Desk – Soporte a Producción

La mejora en la experiencia del usuario tuvo como base principal la actualización de la herramienta de administración de casos, que le brindó un nuevo canal de comunicación por medio de un sitio web en el Service Desk. Lo anterior ha dado mayor agilidad en el servicio al cliente, al establecer una base de información con soluciones estándar para problemas comunes que permiten la autogestión del usuario, lo que se traduce en una mejor atención al cliente externo.



### Aseguramiento de la Calidad

Se logró la consolidación de la metodología de QA, la cual certificó a los ingenieros según la norma internacional ISTQB – Agile Testing, de ese modo que los clientes tienen la seguridad de que los productos de software, con los que trabaja el Grupo Mutual y que se ponen a su disposición, se revisan de acuerdo con prácticas internacionales de calidad.



### ISTQB – Agile Testing



### Gestión de TI

Para cumplir con el Reglamento SUGEF 14-17, se han diseñado e implementado 14 procesos del marco de gestión empresarial de TI. De esa manera, la optimización y estandarización de los procesos con base en las mejores prácticas internacionales se dirige a alcanzar el mayor valor de los recursos empresariales para procurar una mejor experiencia de los clientes en su contacto con los distintos canales que la empresa pone a su disposición.



### 14 procesos Marco de Gestión Empresarial de TI

### Infraestructura

Procurando brindar un mejor servicio al cliente, en el 2019 se realizaron labores orientadas a mejorar y modernizar la plataforma de Grupo Mutual, con ese propósito, se cambiaron los equipos de telecomunicaciones en todos los centros de negocios de la empresa, en el Centro de Datos y el sitio alterno, también se actualizaron los equipos críticos y se ampliaron los anchos de banda.

Además, como parte de la función asesora de la Dirección de Tecnologías de Información de Grupo Mutual, se apoyó a las empresas subsidiarias del Conglomerado Financiero: Mutual Seguros, Mutual Valores y Mutual Leasing, en temas de seguridad, pruebas de continuidad de operaciones, entre otros aspectos.





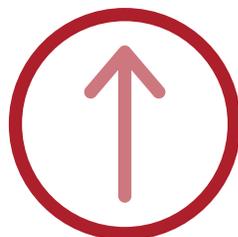
## Canales Electrónicos

Los clientes de Grupo Mutual pueden realizar sus transacciones digitales por medio de los siguientes canales electrónicos:



Mediante estos canales, los clientes de Grupo Mutual pueden transferir dinero, traer dinero de otras entidades financieras, efectuar transferencias Sinpe, pagar préstamos, cancelar las cuotas correspondientes a las cuentas Multiahorro y trasladar dinero de cuentas en otras instituciones financieras a cuentas en Grupo Mutual de forma fija mensual por medio del servicio ADAS.

En los últimos años, Grupo Mutual ha experimentado un crecimiento importante en la cantidad de clientes y de transacciones por medio de los canales electrónicos. En el 2019 el crecimiento fue de 30% de clientes que utilizan esos canales y de 29% de transacciones efectuadas también por medios electrónicos.



# 30%

**Clientes de Grupo Mutual utilizan canales electrónicos**



Uno de los pilares fundamentales de la transformación digital es la tecnología y, en el sector financiero, la tendencia actual es su constante evolución; por lo tanto, Grupo Mutual está invirtiendo en soluciones tecnológicas para fortalecer los canales electrónicos de App Mutual Móvil y Mutual en Línea, con el propósito de proveer a los clientes una experiencia de usuario acorde con sus necesidades, sustentada en una robusta plataforma de seguridad tecnológica.

En consecuencia, durante el 2019 se instalaron cajeros automáticos en las sucursales de Liberia y Moravia que se sumaron a los 30 cajeros disponibles en las oficinas de Grupo Mutual, adicionales a los que se ofrecen en la red ATH ubicados en todo el país.



Dimensión



Social

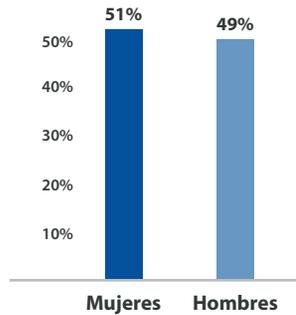


20  
19

Reporte  
Anual

## Dimensión Social Interna

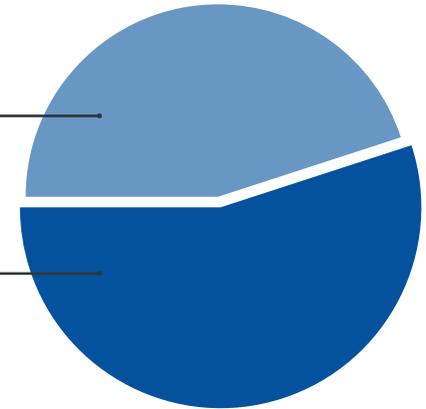
En este apartado, se describen las principales prácticas laborales que impactan a la población de Grupo Mutual, la cual se compone de 54 sucursales ubicadas en todo el territorio nacional y sus áreas administrativas, incluyendo la Junta Directiva. A diciembre del 2019, Grupo Mutual contaba con 879 colaboradores(as), 451 mujeres (51%) y 428 hombres (49%).



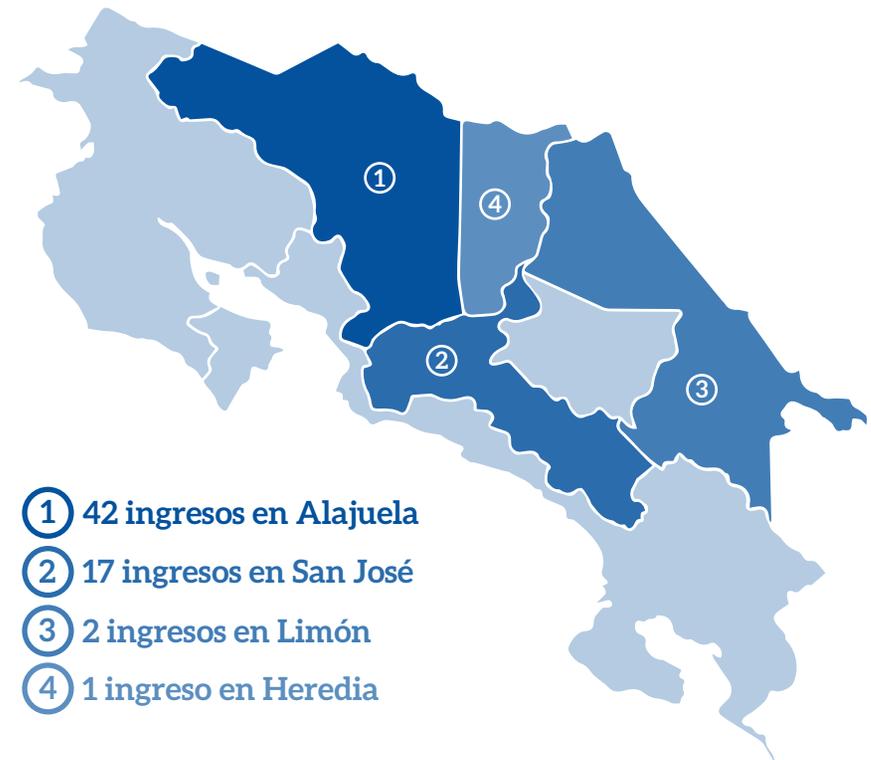
### Por rango de edad

45%  
■ Entre 30 y 50 años

55%  
■ Menores de 30 años



### Por región



- ① 42 ingresos en Alajuela
- ② 17 ingresos en San José
- ③ 2 ingresos en Limón
- ④ 1 ingreso en Heredia

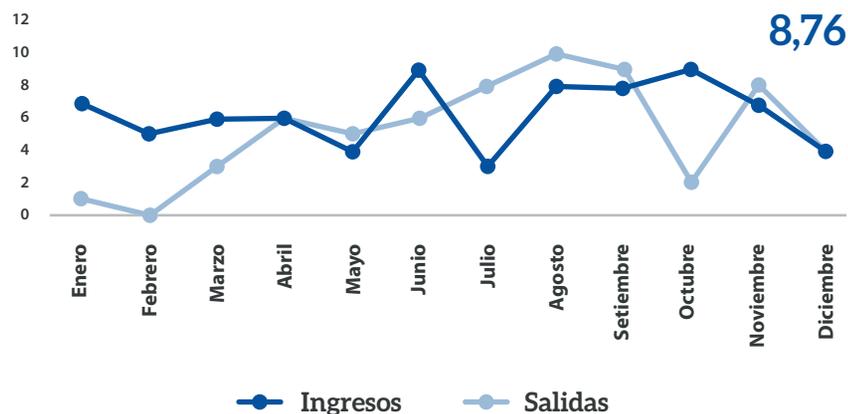
La normativa de Grupo Mutual cuenta con importantes regulaciones para mantener el respeto y la igualdad de derechos entre todas las personas de la empresa. Para esto, toma en consideración las siguientes variables.

### Empleo: Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal





## Rotación Anual 2019



En Grupo Mutual los beneficios aplican para todos(as) los(as) colaboradores(as) independientemente de su tipo de jornada laboral. Salvo el beneficio asistencial de uniforme (camiseta empresarial) de trabajo, el pago de antigüedad (anualidades), reconocimiento por años de servicio, que están destinados para el personal nombrado en propiedad, y las vacaciones, que es un beneficio proporcional a la jornada, de manera que el número de días se incrementa de acuerdo con la cantidad de años laborados.

## Permiso parental

El 100% de nuestros colaboradores(as) tienen derecho al permiso parental.

Personal que ha regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo.



Personal que ha regresado al trabajo después de terminar el permiso parental.



Personal que se ha acogido al permiso parental.



Personal que ha solicitado permiso sin goce de salario posterior a la licencia parental.



Nota: cálculos realizados con base al 100% del personal que utilizó el beneficio

## Tasas de regreso al trabajo

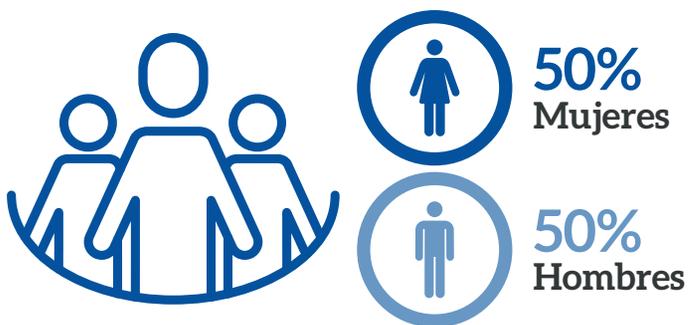




## Salud y seguridad en el trabajo

La siguiente figura es una representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad.

### Conformación de la Comisión de Salud Ocupacional



### Conformación de la Brigada de Emergencias





## Accidentes por región



- ① 6 accidentes en Alajuela
- ② 1 accidente en Puntarenas

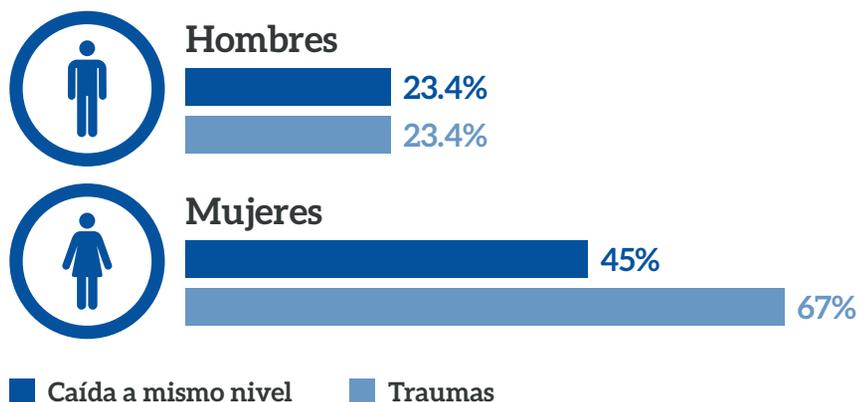
Durante el período de 2019, no se presentaron muertes por accidentes laborales o enfermedades profesionales entre el personal de Grupo Mutual.

## Sistema de reglas aplicado para las estadísticas presentadas

- TFA:** Número de accidentes/ horas hombre\*1 000 000
- TIEP:** Número de accidentes/Número de colaboradores)\*1 000
- TDP:** Sumatoria de incapacidades
- TAL:** Número de horas pérdidas\*100/ Total de horas laboradas por planilla

En el gráfico que se presenta a continuación se aprecian datos sobre tipos de accidentes y tasas de frecuencia de enfermedades profesionales, días perdidos, ausentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad y profesional.

## Tipos de accidentes por género



(TFA): Tasa de frecuencia de accidentes  
 (TIEP): Tasa de incidencia de enfermedades profesionales  
 (TDP): Tasa de días perdidos  
 (TAL): Tasa de absentismo laboral



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

En Grupo Mutual no se ha identificado un tipo de trabajo o trabajador(a) que requiera un abordaje diferenciado ya que las principales enfermedades laborales son de origen ergonómico, situación a la que está expuesta el 100% de la población laboral dada la naturaleza del negocio.

### Formación y enseñanza

La media de horas de formación al año por colaborador es de 9 Horas. A continuación el detalle por categoría laboral.

#### Promedio de horas de Formación por Categoría Laboral

##### Alta Gerencia

78 h Hombres

50 h Mujeres

##### Directores y Subdirectores

68 h Hombres

41 h Mujeres

##### Jefaturas

518 h Hombres

406 h Mujeres

##### Operativos

3486 h Hombres

3160 h Mujeres



Promedio horas hombre

Promedio horas mujer

Asimismo, existen variaciones en cuanto al promedio de horas de formación según el rango de edad entre quienes conforman el personal de Grupo Mutual.

#### Promedio de horas de Formación por rango de edad



625 h Hombres

912 h Mujeres



2686 h Hombres

2247 h Mujeres



615 h Hombres

274 h Mujeres

Promedio horas hombre Promedio horas mujer

#### Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición

En Grupo Mutual se incentiva al personal para participar en cursos libres que permitan lograr un desarrollo integral y mejorar el capital humano.



### Cursos libres

Impartidos en Oficinas Centrales y Centros de Negocio



# 416 Participantes

- Manejo de la Ira
- Proyecto de vida en cada etapa de la vida
- Campaña del lazo Blanco
- Fotografía
- Manejo del Estrés
- Excel: Básico - Intermedio
- Así aprendimos a ser Hombres
- Emprendedurismo Femenino
- Convivencia basada en valores
- Inglés: Regular - Intensivo
- Comunicación en la pareja
- Si hay Derechos no hay Violencia

Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional



Evaluación del desempeño



50,06%  
421 Mujeres



49,94%  
420 Hombres

Población evaluada: 841 empleados

## Diversidad e igualdad de oportunidades

Diversidad en órganos de gobierno y colaboradores



Grupo Mutual promueve la igualdad y equidad de oportunidades entre hombres y mujeres; cualquier forma de violencia está prohibida y se exige el respeto por los derechos humanos mediante la política de inclusión laboral e igualdad de oportunidades y de la política contra el hostigamiento sexual y

laboral. De esa manera, Grupo Mutual es una empresa con tolerancia cero ante cualquier tipo de violencia. En ese sentido, se destacan las siguientes actividades:



### Octubre 2019

Participación en el concurso Reconocimiento a las buenas prácticas



### Octubre 2019

Seminario internacional de finanzas con enfoque de género Brasil 2019



### Noviembre 2019

Participación Premio por la Igualdad de Género, Unión Europea en Costa Rica

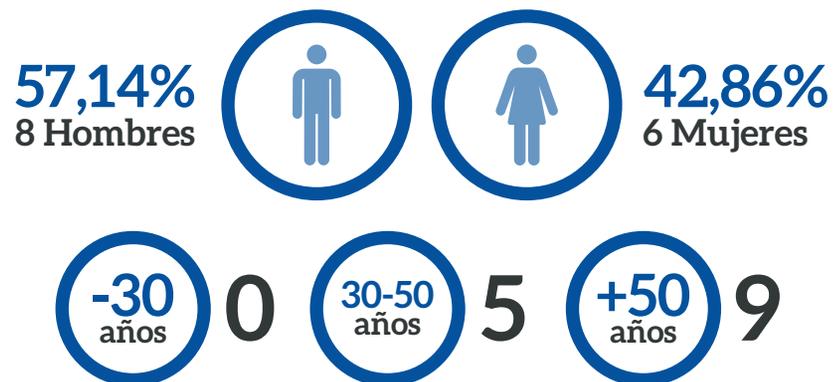
La licenciada Mayela Rojas Solórzano, Subgerente General de Grupo Mutual, representó a la empresa en el Seminario Internacional de Finanzas con enfoque de género realizado en Brasil durante el 2019.





## Conformación Alta Dirección

### Conformación Órganos de Dirección

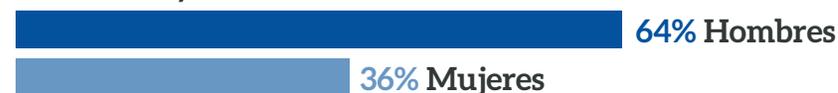


### Porcentaje de colaboradores-as según categoría laboral por sexo

#### Alta Gerencia



#### Directores y Subdirectores



#### Jefaturas



#### Operativos

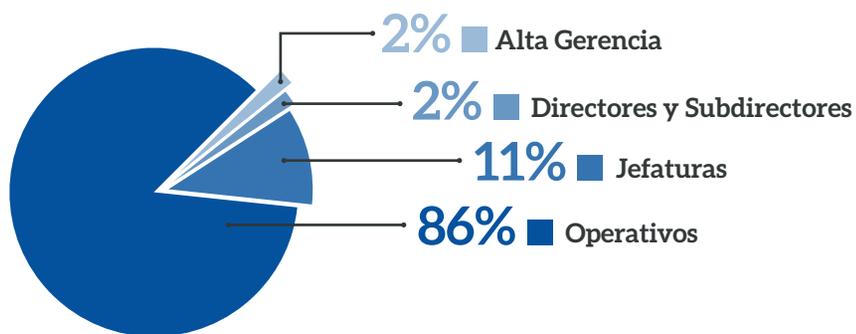


■ Hombres ■ Mujeres

48

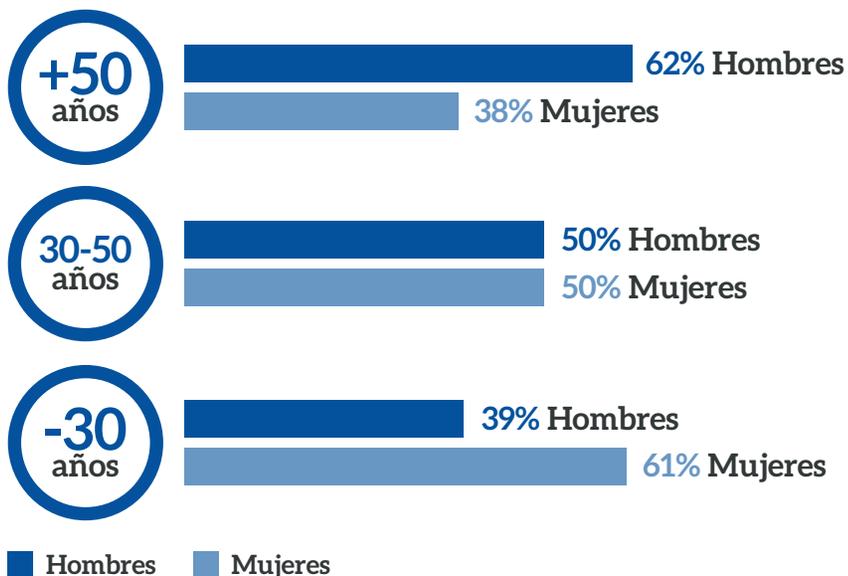
Seguidamente, se presenta información sobre el porcentaje de colaboradores según la categoría laboral para las siguientes condiciones de diversidad: sexo, edad: menores de 30 años, entre 30 y 50 años, mayores de 50 años.

### Porcentaje de colaboradores-as por Categoría Laboral





## Porcentaje de colaboradores(as) por Categoría Laboral según rango de edad



## Otros indicadores de diversidad e igualdad de oportunidades

Siendo consecuentes con la política de inclusión laboral e igualdad de oportunidades, a lo largo del año, la empresa programó diversas actividades para sensibilizar y fomentar los derechos humanos. Estos programas han estado presentes desde la inducción al personal de nuevo ingreso en cuanto al tema de hostigamiento sexual y laboral; además, se ha promovido la participación de ejecutivas de la empresa en juntas directivas del conglomerado y también externas, así como su presencia en foros sobre temas de igualdad de oportunidades; además, se ha elaborado y se ha practicado una agenda de capacitación que aborda diversas temáticas: eliminación de la violencia en contra de las mujeres y las niñas, nuevas masculinidades, empoderamiento de las mujeres, entre otros; se

han organizado foros internos con ejecutivas de la empresa y mujeres externas destacadas para compartir experiencias; se ha estado enviando información a los colaboradores, con el objetivo de sensibilizar en el tema de la no violencia, se conmemoran el Día Internacional de la Mujer y del Hombre y el Día Internacional de la Persona con Discapacidad, entre otras actividades.

## Desarrollo integral del capital humano

Grupo Mutual busca promover de manera constante las capacidades y habilidades de su personal en diversas dimensiones. Actualmente cuenta con 163 colaboradores en las diferentes disciplinas deportivas como se muestra en la siguiente figura.



**163 colaboradores**



## Salud Integral



Semana de la Salud

145

Población total impactada (servicios de salud)

Donación de sangre

110

Población total impactada

Chequeos Médicos

38

Población total impactada

2 Charlas Educativas

54

Población total impactada

### Consultorio médico y psicología

Grupo Mutual ofrece a todo su personal servicio de atención médica en las provincias de Heredia y Alajuela, así como la oportunidad de optar por un proceso terapéutico si es necesario. Además, Grupo Mutual tiene vinculación de servicios con el Instituto Nacional de Seguros (INS), así se vela por el bienestar del personal y se garantiza la atención oportuna de accidentes laborales.

### Libertad de asociación y negociación colectiva

Grupo Mutual respeta los derechos de los trabajadores a ejercer la libertad de asociación y negociación colectiva de conformidad con lo regulado en el Código de Trabajo, la Constitución Política de Costa Rica y las políticas internas de la empresa.

Grupo Mutual cuenta con Asociación Solidarista (ASEGRUM)



77%

de los colaboradores-as se encuentran afiliados.

### 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

Grupo Mutual tiene una Comisión de Ética y Conducta y un Código de Ética, que aplica para todo el Conglomerado Financiero, que regula aspectos relevantes sobre el capital humano y los derechos humanos, tanto en la empresa como fuera de ella. A la vez, procura el fortalecimiento de sus valores mediante campañas internas de concientización.



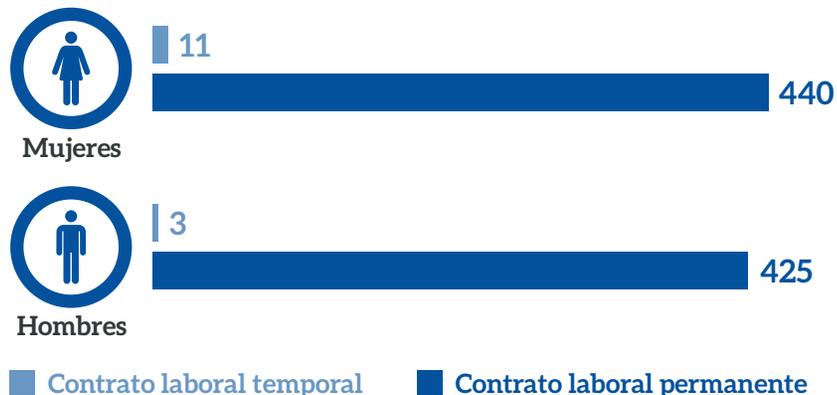
# 861 personas

Impactadas mediante capacitación virtual en el Código de Ética

### Información sobre colaboradores y otros trabajadores

El número total de empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por sexo se puede visualizar en los gráficos que se presentan a continuación.

### Número total de empleados por contrato laboral



Es conveniente indicar que los datos presentados en los gráficos anteriores fueron extraídos de la planilla mensual con corte a diciembre 2019.

### Programa Vivienda Prioritaria



Este programa busca dotar de vivienda propia al personal. Para ello, la empresa les proporciona algunas facilidades en productos y servicios que le permiten alcanzar su sueño de tener casa propia. De este modo, se fortalece el compromiso de la empresa con la responsabilidad social interna.

### Créditos de vivienda a colaboradores-as





## Educación financiera a colaboradores

Grupo Mutual promueve la gestión saludable de las finanzas familiares y personales, por ello, vela por la ejecución de talleres y asesorías que fomenten el conocimiento sobre el manejo de la economía personal y familiar, por medio del desarrollo de buenos hábitos financieros.



# 11 personas

### Impactadas con Asesorías y Acompañamiento Financiero

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



Grupo Mutual cree firmemente que las alianzas benefician a todos, por eso, durante el 2019 ha trabajado aún más en el fortalecimiento de lazos con otras instituciones y empresas que se han destacado en las relaciones comerciales y el trabajo conjunto en materia de derechos humanos.

Entre los principales aliados están el Instituto Nacional de la Mujer (INAMU), Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), Instituto Costarricense de Masculinidad, Pareja y Sexualidad (Instituto WEM), ONU MUJERES, Cámara de Comercio de Costa Rica, AED, municipalidades y otros entes público y privados.

## Oficina de género (acciones afirmativas)



- 1 Nombrar mujeres a la Junta Directiva del Grupo Mutual
- 2 Equipar los nombramientos de hombres y mujeres en todas las empresas
- 3 Promover la representación de mujeres en Juntas Directivas de Organizaciones externas a nivel nacional y local
- 4 Nombrar mujeres en puestos de liderazgo



Nombrar mujeres en las Juntas Directivas de las demás empresas subsidiarias

## Inclusión Laboral

Comprometidos con el fortalecimiento de la igualdad de oportunidades, durante el 2019 se efectuaron actividades enfocadas en el tema de inclusión y accesibilidad de personas con discapacidad tanto en Oficinas Centrales como en las sucursales de la zona de San José. Así se logró impactar a 50 personas aproximadamente. Asimismo, la empresa está abierta para contratar personal con discapacidad y a brindar la oportunidad a estudiantes en esa condición, para que cumplan con su práctica profesional.



# 3 practicantes

2 mujeres 1 hombre



## Colocación de Bonos

Un total de 3 129 bonos familiares de vivienda fueron colocados por Grupo Mutual en el 2019, para el monto total de ¢33 506 480 000,00; esa cifra corresponde al 22% del total de los bonos formalizados en todo el Sistema Financiero Nacional para la Vivienda durante ese periodo.



# 3 129

Familias beneficiadas



# ¢33 506 480 000,00

Monto total formalizado



# 22%

Participación

### Impacto Social

El 96% de las personas que obtuvo un bono de vivienda pertenece a los estratos de personas cuyos salarios son menores a los ¢538 644. De ese modo se llevó bienestar a familias con más necesidades.

Bonos Formalizado por estrato salarial  
Del 01/01/2019 al 31/12/2019

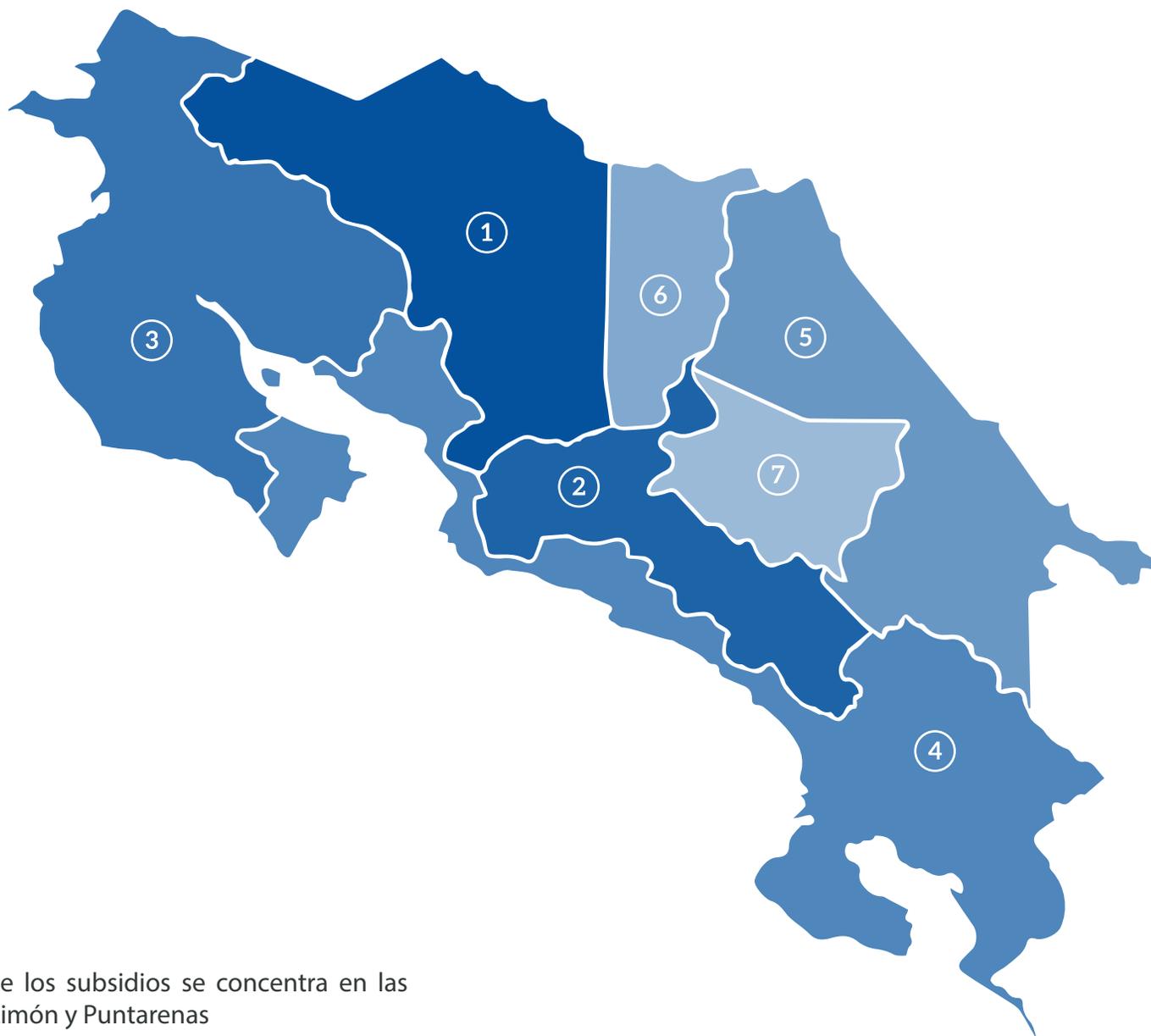
Estrato Salarial	Rango salarial del núcleo familiar por estrato	Número de casos	Porcentaje
Primer estrato	¢269 322,00	1833	67%
Segundo estrato	¢538 644,00	1027	29%
Tercer estrato	¢807 966,00	188	3%
Cuarto estrato	¢1 077 288,00	53	0,75%
Quinto estrato	¢1 346 610,00	15	0,19%
Sexto estrato	¢1 615 932,00	13	0,17%
<b>Total</b>		<b>3 129</b>	<b>100%</b>

Fuente: Dirección de Colocación, Grupo Mutual



### Beneficiarios por provincia

- ① **977**  
Alajuela
- ② **536**  
San José
- ③ **504**  
Guanacaste
- ④ **491**  
Puntarenas
- ⑤ **423**  
Limón
- ⑥ **117**  
Heredia
- ⑦ **81**  
Cartago



Como se aprecia el 46% de los subsidios se concentra en las provincias de Guanacaste, Limón y Puntarenas



## Proyectos Artículo 59 formalizados

El bono para vivienda, según el artículo 59 de la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, es para familias que se encuentran en condiciones de pobreza extrema, para la erradicación de precarios y en casos de emergencia por algún desastre natural. En el 2019, Grupo Mutual colocó bajo esta modalidad 560 viviendas en diferentes partes del país.

Proyectos artículo 59 formalizados  
Del 01/01/2019 al 31/12/2019

Nombre del proyecto	Ubicación	Número de casos	Porcentaje
Condominio La Arboleda	San José	64	16%
Jardines Del Río	Puntarenas	46	8%
Maria Fernanda	Puntarenas	15	2%
Proyecto Brisas Del Miravalles	Guanacaste	14	2%
Proyecto Condominio Linda Vista	San José	98	16%
Proyecto Habitacional Las Agujas	Puntarenas	9	1%
Proyecto Josué II	Puntarenas	60	10%
Proyecto La Maravilla	Guanacaste	9	1%
Proyecto Malinche II Etapa	Guanacaste	81	17%
Proyecto Monte Cristo	Guanacaste	57	8%
Proyecto Real Del Dante	Heredia	26	6%
Proyecto Santa Luisa	Guanacaste	6	1%
Residencial Malinche I Etapa	Guanacaste	50	10%
Urb. Proyecto El Pretal	Guanacaste	10	1%
Otros		15	0%
<b>Total</b>		<b>560</b>	<b>100%</b>

Fuente: Dirección de Colocación, Grupo Mutual





## Oportunidades de vivienda para la clase media

La Cámara de Entidades Financiadoras de Vivienda Social (Finanvivienda) a la que Grupo Mutual está adscrita, gestionó en el 2019 ante el Banco Hipotecario de la Vivienda (Banhvi) y el Ministerio de Vivienda, el Programa Integral de Acceso a la Vivienda para las Familias de Ingresos Medios, el cual fue aprobado. En consecuencia, con recursos facilitados por el Banhvi, las entidades autorizadas que cumplan con las condiciones establecidas por el programa pueden ofrecer a las familias con ingresos entre ₡403 983 y ₡1 615 932 un bono familiar de vivienda y un crédito a una tasa de interés más beneficiosa, lo cual amplía el acceso a la vivienda a las familias de ingresos medios y a la vez se impulsa la reactivación de la economía nacional. Seguidamente, se muestran datos sobre la colocación de bonos por programa, resaltando la nueva modalidad que incluye la clase media.

Bonos formalizados por programa  
Del 01/01/2019 al 31/12/2019

Programa	Número de casos	Porcentaje
Ordinarios	2 024	65%
Artículo 59	974	31%
Segunda planta	13	0%
Clase media	51	2%
Territorio indígena	67	2%
<b>Total</b>	<b>3 129</b>	<b>100%</b>

Fuente: Dirección de Colocación, Grupo Mutual



## Educación Financiera

Para Grupo Mutual, la educación financiera es un tema fundamental y prioritario, que desde hace muchos años ha trabajado. Desde 1989, Grupo Mutual impulsó el establecimiento del Día Nacional del Ahorro y se logró que el 31 de octubre se declarara para su celebración.

El plan de educación financiera de la empresa tiene como objetivo dotar a las personas de conocimientos básicos para que tomen buenas decisiones financieras, desarrollen hábitos financieros correctos y se bancaricen.

En octubre se organizó la Primera Feria del Ahorro, a la cual asistieron alrededor de 300 personas y se ofreció la gama de productos de ahorro y captación que la empresa tiene a disposición del público. En esa ocasión, se contó con la asistencia de la Ministra de Vivienda y Asentamientos Humanos, ingeniera Irene Campos Gómez.



300 Personas asistentes





También, por quinta vez consecutiva y para destacar la importancia del ahorro, en octubre se celebró la Carrera Nacional del Ahorro dedicada a la licenciada. Carolina Hidalgo, diputada de la República, por su compromiso con el deporte, con las energías limpias y la igualdad de género. En la actividad participaron 1000 corredores; además, por primera vez, se incluyeron 70 niños con el propósito de que conocieran desde temprana edad los productos y beneficios de Grupo Mutual.



1000 corredores

70 niños





## Dimensión Social

En el 2019, Grupo Mutual brindó capacitación básica de educación financiera a los siguientes grupos:



# 400

Familias beneficiarias del bono familiar para la vivienda, de proyectos de vivienda de interés social.



# 4 200

Personas, tanto de empresas comerciales, escuelas y colegios, como público en general.



# 180

Charlas en total impartidas por todo el país.

Grupo Mutual participó en los siguientes foros:

### Estrategia de Educación Financiera 2020 con el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC)

El foro se efectuó con el objetivo de brindar acompañamiento y seguimiento a más de 250 familias beneficiadas con el bono de vivienda, es decir, cerca de 1000 personas, que pertenecen a tres proyectos de vivienda (Real del Dante, Centauro y Las Anas), que serán parte de un plan piloto en el 2020.

En ese sentido, el compromiso entre Grupo Mutual y el MEIC busca fortalecer y empoderar las capacidades financieras de estas familias, enseñándoles a planificar, comprender los costos, beneficios y riesgos asociados a los productos y servicios financieros que ofrece el mercado y, principalmente, a tomar decisiones que promuevan el desarrollo personal, familiar y comunal por medio de un adecuado manejo de sus finanzas.





### Foro con la Cámara de Bancos

El foro se enfocó en alinear estrategias y abordar la educación financiera en las diferentes entidades dedicadas a actividades bancarias. También en este foro se apoyó la planificación del Día Nacional del Ahorro, el cual se realizó el 31 de octubre en el bulevar frente a Correos de Costa Rica en San José centro.

### Padrinos Financieros

Uno de los factores que han provocado el alto endeudamiento de las personas y familias se debe a la ausencia de educación financiera. Ante esta problemática, Grupo Mutual creó el servicio denominado “Padrinos financieros”, dirigido a empresas que quieren apoyar a sus ejecutivos a desarrollar buenos hábitos financieros y a solucionar las crisis financieras por las que están pasando o a preverlas. Por lo anterior, Grupo Mutual, mediante expertos, brinda asesoría a colaboradores de empresas que han adquirido este producto. Actualmente, el programa asesora mensualmente a 50 familias en todo el país.

Además de enseñar el buen manejo de la economía familiar, el proceso de concientización en la administración de las finanzas, también se enseña, en caso necesario, el establecimiento de una estrategia para reestructurar las deudas; así, Grupo Mutual ha puesto a disposición de los clientes las líneas de readecuación de deudas y con ese fin se lanzó en el 2019 el Plan Respiro.



**50 familias  
por mes**



## Voluntariado Social

### Banco de Alimentos

El Banco de Alimentos es una organización fundada en 2012 por 10 organizaciones entre las que se encuentra Grupo Mutual. Este Banco influye diariamente en la alimentación de más de 40 000 personas en todo el país, por medio de organizaciones sociales beneficiadas por el Banco.

Esta razón ha inspirado a Grupo Mutual a continuar apoyando decididamente al Banco de Alimentos, convencidos de que es el mejor programa de distribución de alimentos del país.

En el 2019, Grupo Mutual aportó 2 384 horas de trabajo voluntario al Banco, colaborando en la selección, separación de alimentos, así como en la preparación de pedidos para las ONG solicitantes. Adicionalmente, este año se inició con un voluntariado profesional enfocado en identificar posibles riesgos que afecten a la organización.

### Grupo Mutual entregó ₡19 158 000 al proyecto Teletón

Gracias al aporte de los colaboradores, de las empresas subsidiarias y los asesores externos, Grupo Mutual recaudó la suma de ₡11 000 000 para el proyecto Teletón.

La empresa también efectuó una recolección de fondos en los 54 centros de negocios de Grupo Mutual ubicados en todo el país. De esa manera, con la ayuda de voluntarios de la empresa y de la comunidad, se recaudó la suma de ₡8 158 000, que adicionada a los ₡11 000 000 aportados por los colaboradores de Grupo Mutual, permitieron colaborar con ₡19 158 000 para el proyecto Teletón.





## Posada de Belén

Otra actividad de voluntariado social de la empresa durante el 2019 fue la recolecta de más de 300 artículos de primera necesidad para el hogar La Posada de Belén, que es una organización sin ánimos de lucro, dedicada a la atención integral de 65 adolescentes madres y 70 niños(as) con edades entre 0 y 4 años. Su objetivo es darles una adecuada preparación psicosocial, humana, académica y laboral para que tengan una exitosa reinserción en la sociedad al lado de su hijo (a) y evitar así la reproducción de patrones negativos de crianza.





Dimensión  
**Ambiental**



20  
19

Reporte  
Anual



# Dimensión Ambiental

Grupo Mutual realiza un importante esfuerzo para la conservación y el cuidado del ambiente. El trabajo de sus colaboradores y su participación activa en programas ambientales han conseguido consolidarlo como una empresa socialmente responsable. Las principales acciones ambientales del 2019 se detallan a continuación como muestra del compromiso de Grupo Mutual con el ambiente.

## Combustibles fósiles

Grupo Mutual tiene una flotilla activa de 28 vehículos, 9 de ellos son de combustible diésel y 19 de gasolina. El ahorro correspondiente a ambos tipos de combustible fue de 0,77% en comparación con el 2018. Para compensar las emisiones de esos vehículos, se pagó el ecomarchamo, cuyos fondos se destinan a la conservación a nivel nacional.

## Comparación del consumo total de combustibles (litros) 2018-2019



Consumo 2018	Consumo 2019
31 359 l	31 117,8 l

Porcentaje ahorro  
**0,77%**

Disminución 241,2 l

Adicionalmente, se impartieron charlas sobre la lucha contra la contaminación del aire, se efectuó una demostración de vehículos eléctricos y se promovió el Día Mundial sin Auto.





### Agua

El recurso hídrico es fundamental para todos los seres vivos. En la actualidad, la contaminación del agua y su escasez se han convertido en una gran amenaza. Por eso, en Grupo Mutual se ha trabajado por cambiar los hábitos de consumo y uso del agua en la empresa. En el siguiente cuadro se muestra el porcentaje de ahorro que se logró en el 2019.

### Comparación del consumo total (m3) de agua entre 2018 y 2019



Consumo 2018  
746 m3

Consumo 2019  
724 m3

Porcentaje ahorro  
**2,95%**

Ahorro (m3) **22m3**

Con el fin de hacer conciencia sobre el uso del agua, durante el 2019 se organizaron diversas actividades, entre las que se destacan: la charla sobre agua y saneamiento, un cine foro para colaboradores y familiares, taller para niños y un recorrido por la cuenca del río Ciruelas para evidenciar el cambio del paisaje.

### Tratamiento de aguas residuales

Grupo Mutual es consciente de la importancia de tratar y disminuir las aguas residuales que se generan. El sistema de aguas residuales de la empresa desagua directamente en el alcantarillado sanitario de la Municipalidad de Alajuela y, por el tipo de actividades que se desarrollan en la empresa, no se manejan sustancias que se consideren altamente peligrosas.

Además, en el área de la soda se instalaron trampas de grasa y hay una en el exterior para dar tratamiento primario a las aguas

grises de la soda; también, se utiliza crema de lavaplatos con mayor disposición a la biodegradación en todas las instalaciones de Grupo Mutual.

Además, se dieron mantenimientos preventivos a los equipos que evitan el desperdicio de agua como: 16 orinales con cero consumo de agua, 36 inodoros que consumen 3 litros de agua por descarga y 25 aireadores instalados. Por otra parte, se promovió el uso de productos biodegradables.





### Electricidad

En el 2019 se tomó conciencia del consumo fantasma que se genera debido a equipos que, aunque se encuentren apagados generan consumo eléctrico, tales como monitores, cargadores, entre otros; considerando lo anterior, se han realizado acciones con los colaboradores para ahorrar energía eléctrica y se han impartido charlas sobre eficiencia energética.

Además, Grupo Mutual se sumó a la actividad de La Hora del Planeta y hubo recordatorios diarios para el apagado de equipos.

### Consumo total (kWh)



<b>Consumo 2018</b>	<b>Consumo 2019</b>
<b>1 073 291 kWh</b>	<b>1 067 085 kWh</b>

Porcentaje ahorro

**0,58%**

Ahorro en kWh **6206 kWh**

Equivalencia de toneladas de CO2 evitadas **0,34**





### Gestión de residuos sólidos

#### Papel

El esfuerzo por eliminar los trámites y procesos en papel de una entidad financiera es bastante complejo. No obstante, Grupo Mutual asumió el reto y, a continuación, se detalla cuál fue el consumo de papel en Oficinas Centrales de Grupo Mutual durante el 2019 en comparación con el 2018.

#### Comparación de consumo de resmas de papel 2018-2019



<b>Consumo 2018</b>	<b>Consumo 2019</b>
1 352	1 333

Porcentaje ahorro  
**1,41%**

Ahorro **19 resmas**

#### Residuos sólidos

Grupo Mutual ha continuado trabajando con el manejo de los residuos mediante estaciones de reciclaje de acuerdo con la Estrategia Nacional de Reciclaje. En el cuadro siguiente, se evidencia la disminución de los residuos valorizables entre el 2018 y el 2019, aspecto que resulta positivo, pues se reafirma que los colaboradores están evitando la generación de residuos y utilizando materiales reutilizables.

### Generación de residuos valorizables y no valorizables (2018-2019)



#### Residuos valorizables

<b>Cantidad 2018</b>	<b>Cantidad 2019</b>
8 764 kg	7 511 kg

Porcentaje ahorro  
**14,30%**

Reducción en kg **1 253 kg**

#### Residuos no valorizables

<b>Cantidad 2018</b>	<b>Cantidad 2019</b>
13 965 kg	13 574 kg

Porcentaje ahorro  
**2,80%**

Reducción en kg **391 kg**

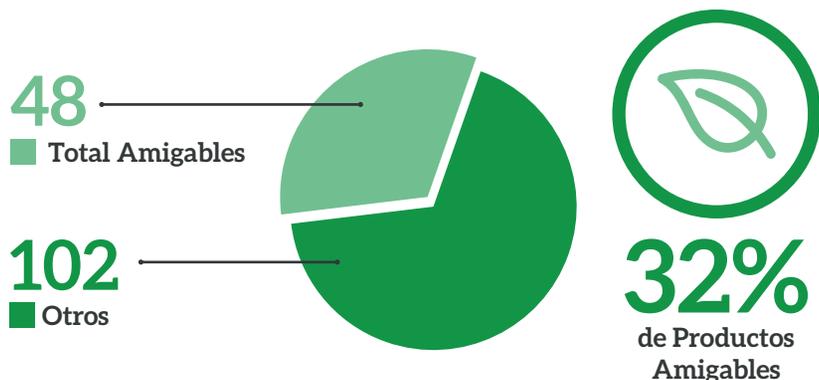
#### Contaminantes atmosféricos

Los contaminantes atmosféricos comúnmente utilizados en Grupo Mutual son los relacionados con los aires acondicionados, la flota vehicular y los extintores de incendio. En el caso de los aires acondicionados, los equipos que necesitaron alguna recarga durante el 2019 fue debido a mantenimiento y, en el caso de los extintores, fue por vencimiento.



### Compras sostenibles

Para el periodo 2019, se utilizaron 150 tipos de productos para cubrir las necesidades de limpieza, cafetería, suministros de oficina y papelería, de los cuales se compraron 48 tipos de productos amigables con el medio ambiente. Adicionalmente, Grupo Mutual tomó la decisión de implementar el proyecto de Cadena de Valor, liderado por el Departamento de Proveeduría que pretende formar a los proveedores de bienes y servicios en temas de responsabilidad social empresarial.



### Día de las Buenas Acciones



106 voluntarios



318 horas de voluntariado

Residuos recolectados 330 kg

### Plogging en el casco central de Alajuela



### Siembra árboles proyecto Shikabá



120 voluntarios de la comunidad y Grupo Mutual



960 horas de voluntariado

Árboles sembrados 560

Shikabá es un proyecto de vivienda ubicado en Alajuelita, que está calificado para financiarse con el bono familiar de vivienda con Grupo Mutual.

### Voluntariado ambiental



### Limpieza de Playa Tárcoles



45 voluntarios



360 horas de voluntariado

Residuos recolectados 486,5 kg

50 personas recibieron educación ambiental en la comunidad de Tárcoles



### Reciclaje de papel Bodega Montero



36 voluntarios



120 horas de voluntariado

Papel reciclado 849 kg



### Limpeza de Playa Tárcoles y siembra de árboles

 35 voluntarios

 280 horas de voluntariado

Residuos recolectados 530 kg

Árboles sembrados 30







### Sucursales ganadoras del galardón Bandera Azul Ecológica

En el 2019, siete sucursales de Grupo Mutual obtuvieron el galardón de Bandera Azul Ecológica. Los galardonados fueron los centros de negocios de Avenida Segunda, Heredia y Caja Central, que logran dos estrellas y los de Escazú, Curridabat, Grecia y Puntarenas que obtuvieron una estrella. Esta premiación se consiguió gracias a la implementación de prácticas ambientales enfocadas en la disminución de la huella ambiental.



**7 sucursales**  
galardonadas en 2019



# Índice de contenido GRI

GRI	Páginas	GRI	Páginas	GRI	Páginas
101.1	15	102.18	15	405.1	51-61
101.2	15-18	102.20	15-18	405-2	
101.3	15-16	102.21	15-16	406-1	
101.4	10-13, 20-24,	102.22	03,.32	407.1	
101.5	31-35, 38-40,	102.23		408.1	
101.6	42-53, 53-62,	102.28	32	409.1	
101.7	64-71	102.33	32	410.1	
101.8		102-43	31	412-1	
102.1	03, 10-13,	102-44		412-2	
102.2	14, 18, 53-56	103.1	15-18	412-3	
102.3		401-1	51-61	102.8	
102.4		401-2		102.35	
102.5		401-3		102.36	
102.6		401.3		203.3	
102.7		403.1		201-1	20-22
102.8		403.2		418-1	33-34
102.12		403.3		408-1	24
102.14		403-4		409-1	
102-15	16	404.1		308-1	17-18
102-29		404.2		414.1	
102-30		404.3		414-2	
				408-1	



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 del contador público independiente sobre los estados financieros resumidos

A la Junta Directiva General y Asamblea de Asociados de  
Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo

Los estados financieros resumidos adjuntos, que comprenden el balance general separado al 31 de diciembre de 2019, los estados separados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, se derivan de los estados financieros auditados de Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo (la Mutual) correspondientes al ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2019.

En nuestro informe del 7 de febrero de 2020 hemos expresado una opinión sin salvedades sobre dichos estados financieros. Ese informe incluye la comunicación de asuntos 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. Dichos estados financieros, así como los estados financieros resumidos, no reflejan los hechos que hayan ocurrido con posterioridad a la fecha de nuestro informe sobre los estados financieros separados auditados.

Los estados financieros resumidos no contienen toda la información que requiere la normativa emitida por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero y la Superintendencia General de Entidades Financieras. En consecuencia, la lectura de los estados financieros resumidos no equivale a la lectura de los estados financieros auditados de la Mutual.

## Responsabilidades de la administración y de los responsables del gobierno corporativo de la Mutual en relación con los estados financieros resumidos

La administración es responsable de la preparación de un resumen de los estados financieros separados adjuntos auditados de conformidad con la normativa emitida por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero y la Superintendencia General de Entidades Financieras.

### Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre los estados financieros resumidos basada en nuestros procedimientos realizados de conformidad con la Norma Internacional de Auditoría (NIA) 810 “Encargos para informar sobre estados financieros resumidos”.

### Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros resumidos derivados de los estados financieros separados auditados de Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo para el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2019 son un resumen fiel de dichos estados financieros, de conformidad con la normativa emitida por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero y la Superintendencia General de Entidades Financieras.

San José, Costa Rica  
7 de febrero de 2020  
Dictamen firmado por  
Fahán Zamora A. No. 2186  
Póliza 01104902, 7 enero 2018-2023  
Timbre Ley 6663 e.l. 000  
Adherido al original



**GRUPO MUTUAL ALAJUELA-LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRÉSTAMO**  
**BALANCE GENERAL SEPARADO**  
**Al 31 de diciembre de 2019**  
*(Con cifras correspondientes de 2018)*  
**(En colones sin céntimos)**

Cuadro A  
1 de 2

	2019	2018
<b>ACTIVOS</b>		
<b>Disponibilidades</b>	¢ <b>93.347.966.256</b>	<b>115.676.544.611</b>
Efectivo	4.203.391.757	4.405.641.905
Banco Central	87.650.044.502	108.858.953.214
Entidades financieras del país	1.325.676.838	2.180.873.769
Otras disponibilidades	168.853.159	231.075.723
<b>Inversiones en instrumentos financieros</b>	<b>111.759.887.969</b>	<b>98.976.084.777</b>
Mantenidas para negociar	6.672.143.036	6.600.834.972
Disponibles para la venta	103.661.705.348	91.404.560.128
Productos por cobrar	1.426.039.585	970.689.677
<b>Cartera de créditos</b>	<b>559.141.264.541</b>	<b>562.635.631.983</b>
Créditos vigentes	431.085.260.081	439.936.035.133
Créditos vencidos	120.048.283.614	116.714.532.852
Créditos en cobro judicial	15.473.729.850	11.160.297.149
Productos por cobrar	6.803.485.545	6.162.604.111
(Estimación por deterioro)	(14.269.494.549)	(11.337.837.262)
<b>Cuentas y comisiones por cobrar</b>	<b>321.021.692</b>	<b>247.959.275</b>
Comisiones por cobrar	8.954.653	37.134.371
Cuentas por cobrar por operaciones con partes relacionadas	140.000.714	9.794.362
Otras cuentas por cobrar	563.191.451	569.086.109
(Estimación por deterioro)	(391.125.126)	(368.055.567)
<b>Bienes realizables</b>	<b>10.661.273.335</b>	<b>4.034.992.270</b>
Bienes y valores adquiridos en recuperación de créditos	14.339.845.472	6.201.173.471
Otros bienes realizables	5.580.877	13.588.929
(Estimación por deterioro)	(3.684.153.014)	(2.179.770.130)
<b>Participaciones en el capital de otras empresas (neto)</b>	<b>10.484.876.710</b>	<b>7.894.852.403</b>
<b>Inmuebles, mobiliario y equipo (neto)</b>	<b>17.056.237.803</b>	<b>17.776.076.291</b>
<b>Otros activos</b>	<b>3.120.129.974</b>	<b>3.447.334.690</b>
Cargos diferidos	344.362.408	475.603.758
Activos intangibles	895.723.997	829.287.876
Otros activos	1.880.043.569	2.142.443.056
<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>	¢ <b>805.892.658.280</b>	<b>810.689.476.300</b>

(Continúa)

**GRUPO MUTUAL ALAJUELA-LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRÉSTAMO**  
**BALANCE GENERAL SEPARADO**  
 Al 31 de diciembre de 2019  
 (Con cifras correspondientes de 2018)  
 (En colones sin céntimos)

Cuadro A  
2 de 2

	2019	2018
<b><u>PASIVOS Y PATRIMONIO</u></b>		
<b><u>PASIVOS</u></b>		
<b>Obligaciones con el público</b>	€ 673.528.147.579	677.357.286.578
A la vista	160.653.669.617	156.609.596.097
A plazo	505.072.108.080	513.673.259.495
Cargos financieros por pagar	7.802.369.882	7.074.430.986
<b>Obligaciones con entidades</b>	<b>44.216.372.330</b>	<b>52.460.206.151</b>
A plazo	43.853.193.418	52.003.187.317
Cargos financieros por pagar	363.178.912	457.018.834
<b>Cuentas por pagar y provisiones</b>	<b>6.452.922.446</b>	<b>5.640.913.052</b>
Provisiones	112.991.107	122.712.933
Otras cuentas por pagar diversas	6.339.931.339	5.518.200.119
<b>Otros pasivos</b>	<b>4.083.345.672</b>	<b>4.802.588.198</b>
Ingresos diferidos	4.043.840.060	3.774.077.086
Estimación por deterioro de créditos contingentes	33.379.470	39.227.327
Otros pasivos	6.126.142	989.283.785
<b>Obligaciones subordinadas</b>	<b>8.264.399.161</b>	<b>8.775.612.669</b>
Obligaciones subordinadas	7.981.260.000	8.461.460.000
Cargos financieros por pagar	283.139.161	314.152.669
<b>TOTAL DE PASIVOS</b>	<b>736.545.187.188</b>	<b>749.036.606.648</b>
<b><u>PATRIMONIO</u></b>		
<b>Ajustes al patrimonio</b>	<b>10.922.662.561</b>	<b>7.920.966.701</b>
Superávit por revaluación inmuebles	8.570.319.413	8.570.319.413
Ajuste por valuación de inversiones disponibles para la venta	2.350.004.769	(612.115.586)
Ajuste por valuación de instrumentos financieros restringidos	2.338.379	(37.237.126)
<b>Resultados acumulados de ejercicios anteriores</b>	<b>53.731.902.951</b>	<b>51.064.931.998</b>
<b>Resultado del año</b>	<b>4.692.905.580</b>	<b>2.666.970.953</b>
<b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>	<b>69.347.471.092</b>	<b>61.652.869.652</b>
<b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	€ <b>805.892.658.280</b>	<b>810.689.476.300</b>
<b>CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS</b>	€ 4.448.255.321	7.843.513.137
<b>ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS</b>	382.598.192	403.132.704
<b>PASIVOS DE LOS FIDEICOMISOS</b>	15.194.995	40.289.631
<b>PATRIMONIO DE LOS FIDEICOMISOS</b>	367.403.197	362.843.073
<b>OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b>	€ 2.284.743.019.383	2.245.899.403.773
Cuenta de orden por cuenta propia deudoras	2.280.790.300.291	2.243.640.549.100
Cuenta de orden por cuenta terceros deudoras	3.952.719.092	2.258.854.673

  
 MBA. Oscar Alvarado Bogantes  
 Gerente General

  
 Licda. Cynthia Virgas Alfaro  
 Contadora

  
 Licda. Yisselle Montero Sibaja  
 Auditora Interna Corporativa

Las notas forman parte integral de los estados financieros separados.



**GRUPO MUTUAL ALAJUELA-LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRÉSTAMO**  
**ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL SEPARADO**  
 Por el año terminado al 31 de diciembre de 2019  
 (Con cifras correspondientes de 2018)  
 (En colones sin céntimos)

Cuadro B

	2019	2018
<b>Ingresos financieros</b>		
Por inversiones en instrumentos financieros	7.927.207.844	6.621.763.494
Por cartera de créditos	67.757.290.286	64.556.910.307
Por ganancia por diferencias de cambios y UID, neta	537.525.772	643.090.202
Por ganancia instrumentos financieros disponibles para la venta	3.070.427.069	0
Por otros ingresos financieros	0	1.618.633
<b>Total de ingresos financieros</b>	<b>79.292.450.971</b>	<b>71.823.382.636</b>
<b>Gastos financieros</b>		
Por obligaciones con el público	45.963.263.832	43.399.268.558
Por obligaciones con entidades financieras	3.518.352.758	3.672.662.202
Por obligaciones subordinadas	898.479.165	919.672.624
Por pérdidas por instrumentos financieros disponibles para la venta	26.658.301	6.285.324
Por otros gastos financieros	7.891.405	8.008.099
<b>Total de gastos financieros</b>	<b>50.414.645.461</b>	<b>48.005.896.807</b>
Por estimación de deterioro de activos, neto	12.410.629.529	9.755.142.347
Por recuperación de activos y disminución de estimaciones	9.033.536.389	7.293.119.063
<b>RESULTADO FINANCIERO BRUTO</b>	<b>25.500.712.370</b>	<b>21.355.462.545</b>
<b>Otros ingresos de operación</b>		
Por comisiones por servicios	3.952.396.366	3.840.715.583
Por bienes realizables	1.669.248.850	1.219.815.457
Por ganancia por participaciones en el capital de otras empresas	725.304	42.400.573
Por ganancia por participaciones en el capital de entidades supervisadas por SUGEVAL	1.660.298.376	1.069.930.529
Por ganancia por participaciones en el capital de entidades supervisadas por SUGESE	504.123.903	453.204.506
Por otros ingresos con partes relacionadas	267.183.026	250.909.054
Por otros ingresos operativos	2.982.794.300	3.727.633.036
<b>Total otros ingresos de operación</b>	<b>11.036.770.125</b>	<b>10.604.608.738</b>
<b>Otros gastos de operación</b>		
Por comisiones por servicios	1.089.161.447	1.081.660.897
Por bienes realizables	4.495.652.210	2.789.671.330
Por pérdida por participaciones de capital en otras empresas	135.813.875	82.846.963
Por pérdida por participaciones en el capital de entidades supervisadas por SUGEVAL	362.535	23.580.881
Por provisiones	1.467.219.776	1.396.902.871
Por cambio y arbitraje de divisas	150.167.152	149.759.570
Por otros gastos con partes relacionadas	5.582.379	0
Por otros gastos operativos	1.226.205.284	1.172.430.271
<b>Total otros gastos de operación</b>	<b>8.570.164.658</b>	<b>6.696.852.783</b>
<b>RESULTADO OPERACIONAL BRUTO</b>	<b>27.967.317.837</b>	<b>25.263.218.500</b>
<b>Gastos administrativos</b>		
Por gastos de personal	13.818.869.585	13.544.912.626
Por otros gastos de administración	9.455.542.672	8.762.100.540
<b>Total gastos administrativos</b>	<b>23.274.412.257</b>	<b>22.307.013.166</b>
<b>RESULTADO OPERACIONAL NETO ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES SOBRE LA UTILIDAD</b>	<b>4.692.905.580</b>	<b>2.956.205.334</b>
<b>RESULTADO DEL AÑO</b>		
Impuesto sobre la renta	0	289.234.381
<b>RESULTADO DEL AÑO</b>	<b>4.692.905.580</b>	<b>2.666.970.953</b>
<b>OTROS RESULTADOS INTEGRALES</b>		
Superávit por revaluación de inmueble, neto	0	(135.369.059)
Ajuste por valuación en instrumentos financieros	1.987.266.719	80.801.125
Ajuste por valuación de instrumentos financieros producto de la actualización de la inversión en subsidiarias	1.014.429.141	(292.919.744)
<b>OTROS RESULTADOS INTEGRALES DEL AÑO</b>	<b>3.001.695.860</b>	<b>(347.487.678)</b>
<b>RESULTADOS INTEGRALES TOTALES DEL AÑO</b>	<b>7.694.601.440</b>	<b>2.319.483.275</b>

  
 MBA. Oscar Alvarado Bogantes  
 Gerente General

  
 Licda. Cristy Vindas Alfaro  
 Contadora

  
 Licda. Yisselle Montero Sibaja  
 Auditora Interna Corporativa

Las notas forman parte integral de los estados financieros separados.

**GRUPO MUTUAL ALAJUELA-LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRÉSTAMO**  
**ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO SEPARADO**

Cuadro C

Al 31 de diciembre de 2019

*(Con cifras correspondientes de 2018)*

*(En colones sin céntimos)*

	Ajustes al patrimonio			Resultados acumulados	Total patrimonio
	Superávit por revaluación inmuebles	Ajuste por valuación de inversiones disponibles para la venta	Total ajustes al patrimonio		
Saldo al 1 de enero de 2018	€ 8,705,688.472	(437,234.093)	8,268,454.379	51,064,931.998	59,333,386.377
Resultado del año	-	-	-	2,666,970.953	2,666,970.953
<i>Resultado integral total del periodo</i>					
Ajuste por valuación de inversiones disponibles para la venta	-	80,801.125	80,801.125	-	80,801.125
Ajuste por valuación de instrumentos financieros producto de la actualización de la inversión en subsidiarias	-	(292,919.744)	(292,919.744)	-	(292,919.744)
Superávit por revaluación de inmuebles	(135,369.059)	-	(135,369.059)	-	(135,369.059)
<b>Total resultado integral del año</b>	<b>(135,369.059)</b>	<b>(212,118.619)</b>	<b>(347,487.678)</b>	<b>2,666,970.953</b>	<b>2,319,483.275</b>
Saldo al 31 de diciembre de 2018	8,570,319.413	(649,352.712)	7,920,966.701	53,731,902.951	61,652,869.652
Resultado del año	-	-	-	4,692,905.580	4,692,905.580
<i>Resultado integral total del periodo</i>					
Traslado de cargos normativa Sugef 30-18	-	-	-	(289,234.380)	(289,234.380)
Reversión del traslado de cargos por resultado obtenido	-	-	-	289,234.380	289,234.380
Ganancia neta por disposición de inversiones trasladada al estado de resultados integrales	-	(3,070,427.069)	(3,070,427.069)	-	(3,070,427.069)
Ajuste por valuación de inversiones disponibles para la venta	-	5,057,693.788	5,057,693.788	-	5,057,693.788
Ajuste por valuación de instrumentos financieros producto de la actualización de la inversión en subsidiarias	-	1,014,429.141	1,014,429.141	-	1,014,429.141
<b>Total resultado integral del año</b>	<b>0</b>	<b>3,001,695.860</b>	<b>3,001,695.860</b>	<b>4,692,905.580</b>	<b>7,694,601.440</b>
Saldo al 31 de diciembre de 2019	€ 8,570,319.413	2,352,343.148	10,922,662.561	58,424,808.531	69,347,471.092

  
MBA. Oscar Alvarado Bogantes  
Gerente General

  
Lidia Quispe Vindas Alfaro  
Contadora

  
Lidia Yisselle Montero Sibaja  
Auditora Interna Corporativa

Las notas forman parte integral de los estados financieros separados.

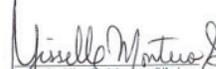
**GRUPO MUTUAL ALAJUELA- LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRÉSTAMO**  
**ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO SEPARADO**  
**Al 31 de diciembre de 2019**  
**(Con cifras correspondientes de 2018)**  
**(En colones sin céntimos)**

Cuadro D

	2019	2018
<b>Flujo de efectivo de las actividades de operación</b>		
Resultado del año	g 4.692.905.580	2.666.970.953
<b>Partidas aplicadas a resultados que no requieren uso de fondos</b>		
Ganancia por diferencias de cambio, netas	(1.049.559.236)	946.129.980
Gasto por estimación para créditos incobrables, neto	3.555.429.121	2.374.038.918
Aumento por estimaciones de cuentas por cobrar, neto	37.564.221	119.129.528
Disminución (aumento) por estimaciones de créditos contingentes, neto	(5.847.857)	(2.132.842)
Pérdidas por venta de bienes recibidos en dación de pago o por remate judicial	3.371.678	9.164.709
Gasto por estimación para bienes realizables, neto	2.016.674.147	757.161.151
Ganancias por participación en el capital de otras empresas, neta	(2.028.971.172)	(1.459.107.765)
Depreciaciones y amortizaciones	1.837.948.365	1.914.572.932
Ganancia por venta de inmueble, mobiliario y equipo	(345.206)	0
Gasto por provisiones, neto	1.566.937.544	1.428.571.473
Ingreso por intereses	(75.684.498.130)	(71.178.673.801)
Gasto por intereses	50.380.095.755	47.991.603.384
Impuesto sobre la renta (traslado de cargos Circular SGF-2193-2018)	(273.091.442)	289.234.381
<b>Variación neta en los activos (aumento), o disminución</b>		
Créditos y avances de efectivo	(18.733.040.428)	(23.584.310.354)
Cuentas y comisiones por cobrar	(137.498.651)	(13.138.732)
Bienes realizables	5.849.514.507	4.580.803.378
Otros activos	272.841.603	37.107.989
<b>Variación neta en los pasivos aumento, o (disminución)</b>		
Obligaciones con el público a la vista y a plazo	(174.997.949)	22.809.234.918
Otras cuentas por pagar y provisiones	(463.637.871)	(2.264.068.245)
Otros pasivos	(713.394.669)	1.392.626.235
	(29.051.600.090)	(11.185.081.810)
Intereses recibidos	74.588.266.788	69.728.117.107
Intereses pagados	(49.765.153.326)	(46.653.887.172)
<b>Flujos netos de efectivo (usado) provistos por las actividades de operación</b>	<b>(4.228.486.628)</b>	<b>11.889.148.125</b>
<b>Flujos de efectivo de las actividades de inversión</b>		
Aumento en instrumentos financieros (excepto valores mantenidos para negociar)	(1.954.220.773.520)	(1.611.174.301.544)
Disminución en instrumentos financieros (excepto valores mantenidos para negociar)	1.948.043.478.020	1.594.023.156.758
Adquisición de inmuebles, mobiliario y equipo	(665.753.243)	(686.147.323)
Venta de inmuebles, mobiliario y equipo	32.531.619	15.191.769
Dividendos declarados en subsidiarias	453.204.506	1.341.419.589
Adquisición de activos intangibles	(391.608.458)	(15.473.062)
Mejoras a la propiedad arrendada	(38.571.476)	(351.154.235)
<b>Flujos de efectivo (usado) de las actividades de inversión</b>	<b>(6.787.492.552)</b>	<b>(16.847.308.048)</b>
<b>Flujos de efectivo de las actividades de financiamiento</b>		
Otras obligaciones financieras nuevas	3.021.477.000	12.635.069.000
Pago de otras obligaciones financieras	(9.426.707.140)	(9.513.003.348)
Pago de obligaciones subordinadas	0	(1.255.511.103)
<b>Flujos netos de efectivo (usado) provisto por las actividades de financiamiento</b>	<b>(6.405.230.140)</b>	<b>1.866.554.549</b>
<b>Disminución neto en efectivo y equivalentes de efectivo</b>	<b>(17.421.209.320)</b>	<b>(3.091.605.374)</b>
<b>Efectivo y equivalentes al inicio del año</b>	<b>152.446.435.842</b>	<b>155.538.041.216</b>
<b>Efectivo y equivalentes al final del año</b>	<b>g 135.025.226.522</b>	<b>152.446.435.842</b>

  
MBA. Oscar Alvarado Bogantes  
Gerente General

  
Lidia Crisly Vindas Alfaro  
Coprodadora

  
Lidia. Yisselle Montero Sibaja  
Auditora Interna Corporativa

Las notas forman parte integral de los estados financieros separados.



# Reporte

# 20 19

# Anual

Coordinación:  
Dirección de Mercadeo Grupo Mutual  
**CHECKCR.COM**

Diseño y Producción:  
**CHECKCR.COM**

Redacción:  
Dirección de Mercadeo Grupo Mutual

Revisión de Estilo.  
Sra. Ana María Fournier Vargas

