

# 2021

Reporte 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
9. Gestión de la Sostenibilidad	15
<b>10. Dimensión Financiera</b>	<b>19</b>
10.1 Crecimiento Económico	20
10.2 Morosidad	22
10.3 Cartera Crediticia	23
10.4 Conglomerado Financiero	26
10.5 Centros de Negocios	29
10.6 Experiencia del Cliente	30
10.7 Gobierno Corporativo	31
10.7 Seguridad de la Información	34
10.8 Oficialía de Cumplimiento	36
10.9 Transformación digital	37
10.10 Tecnología de Información	38
10.11 Canales Digitales	40

<b>11. Dimensión Social</b>	<b>41</b>
11.1 Dimensión Social Interna	42
11.2 Dimensión Social Externa	56
11.2.1 Colocación de Bonos	56
11.2.2 Educación Financiera	62
11.2.3 Voluntariado Social	65

<b>12. Dimensión Ambiental</b>	<b>67</b>
12.1 Combustibles fósiles	68
12.2 Agua y tratamiento de aguas residuales	69
12.3 Electricidad	70
12.4 Gestión de residuos sólidos y contaminantes atmosféricos	70
12.5 Compras sostenibles	71
12.6 Voluntariado ambiental	72
12.6 Sucursales ganadoras de Bandera Azul Ecológica	74

13. Índice de Contenido GRI	75
Estados Financieros	76

## ■ 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

Lcda. Nancy Retana Arguedas, **Presidenta**

Ing. Jorge Gómez Jiménez, **Vicepresidente**

Lic. Mario Herrera Flores, **Director**

MEE. Maureen Phillips Murillo, **Directora**

Lic. Francisco Llobet Rodríguez, **Director**

Lcda. Clara Isabel Vega Rodríguez, **Directora**

Lcda. Damaris Ulate Ramírez, **Directora**

## Gerencia

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

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

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

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**

Sra. Andrea González Córdoba, **Directora de Estrategia e Innovación**

Sr. Mauricio Quirós Fernández, **Director de Recuperaciones**

## ▮ Jefatura de Departamentos

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

Sra. Gabriela Murillo Araya, **Tesorería**

Sr. Jorge Portilla Saborío, **Administrativo**

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

Sr. Ricardo Álvarez Garita, **Finanzas**

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

## Gerentes de Centros de Negocio

### Región 1

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

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

Sra. Olga Araya Rojas  
**San Carlos**

Sr. Elvis Arias Morales  
**Caja Norte**

Sr. Víctor Aguilar Quirós  
**City Mall**

Sr. Edwin Brenes Arroyo  
**Desamparados**

Sr. Fernando Arias Varela  
**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. Rodolfo Armando Castro Alfaro  
**CN Alajuela Oficinas Centrales**

Sr. Josué Núñez Cartín  
**Caja Central Catedral Alajuela**

Sra. Marcela Vega Pacheco  
**Santa Cruz**

Sr. Rodolfo Quirós Quirós  
**Liberia**

Sra. Kámala Mejía Guzmán  
**Cartago**

Sr. Cristian Vindas Vargas  
**Paseo Colón**

Sr. Marlon Alexis Quiroga Lara  
**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. Ericka María Herrera Rodríguez  
**Curridabat**

## 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  
**El Roble Puntarenas**

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 (MIVAH) Memoria Institucional Grupo Mutual 2020

El trabajo coordinado que se realiza desde el Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, tiene como fin apoyar a las familias, tanto de escasos recursos como de ingresos medios, en su acceso a una vivienda digna.

La política pública de la Administración Alvarado Quesada apoya e incentiva el desarrollo de nuevos proyectos con características innovadoras, ya sea en el uso de materiales, del diseño o que buscan mitigar el efecto negativo al medioambiente.

También promueve que esos proyectos estén contruidos bajo estricto apego a las normas constructivas y por ello la importancia de los integrantes del SFNV, brinden supervisión constante y exhaustiva a los proyectos que se desarrollan.

La pandemia causada por la enfermedad COVID-19 generó grandes retos, como continuar con el desarrollo de los proyectos de vivienda y las formalizaciones de los casos de

forma segura para todas las partes y utilizando protocolos establecidos por las autoridades de salud.

A pesar de ello, el año 2020 cerró con un total de 12.873 bonos otorgados, la cifra más alta de los últimos 20 años, con una inversión de ¢120.714 millones y la consolidación del Programa Integral de Vivienda para Familias de Ingresos Medios del Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI), el cual a noviembre del año 2020 contabilizó 1.824 operaciones con una inversión de ¢51.555 millones, compuesta por subsidio y principalmente crédito asequible otorgado a las familias.

El otorgamiento de Bonos de Vivienda, del programa del Fondo de Subsidios para la Vivienda (FOSUVI); así como la formalización de operaciones del Programa de Ingresos Medios del Fondo Nacional de Vivienda (FONAVI), superaron el 100% en el cumplimiento de las metas propuestas a inicios del año 2020.

Estos logros son parte de un Sistema que funciona gracias a una alianza público-privada, en la que Grupo Mutual, ha sido parte importante del otorgamiento de subsidios de vivienda en todo el país.

Los resultados positivos se dan aún en medio de la pandemia, lo que indica que se trabajó de forma articulada para dotar de vivienda a las familias.

De acuerdo con la información del BANHVI, en el año 2020, el Grupo Mutual emitió 3.024 bonos, con una inversión de ¢34.419,28 millones, lo que representó un 24% del total de subsidios.

Esta entidad autorizada también se ha destacado por el trabajo en los programas para familias de ingresos medios,



al ofrecer el bono diferido, pero además ha sido parte de las entidades, que han ofrecido el “Programa integral de financiamiento para familias de ingresos medios” del BANHVI.

Es importante indicar que una vivienda no solo es un bien muypreciado por la mejora en la calidad de vida de la una familia, sino que en tiempos de pandemia, contar con un hogar significa incrementar su seguridad y con ello su salud.

Debido a ello, una de las acciones que como gobierno se ha tomado, fue la entrega de algunos proyectos de vivienda bajo la modalidad de comodato, figura legal que permite a las familias residir en sus viviendas hasta el otorgamiento de la escritura, y en este caso Grupo Mutual fue la entidad que trabajó de la mano con el MIVAH, el BANHVI, y los desarrolladores, para poder otorgar a familias de Shikabá, Villas Marcel, Valle Azul y Caña Real sus casas.

Felicito a Grupo Mutual por los logros del año 2020, que corresponden a su ardua labor y a la visión estratégica de sus autoridades. Continuaremos trabajando juntos para el bien de las familias costarricenses.

Irene Campos Gómez  
Ministra de Vivienda y Asentamientos Humanos



## ■ Mensaje de la Presidencia

El 2020 fue un año lleno de retos para los países, sociedades e individuos del mundo y lógicamente para nuestro país. Los desafíos generados por la pandemia causaron que, como individuos y empresa, fortaleciéramos aún más los valores de resiliencia, solidaridad y respeto, pero, sobre todo, se evidenció el impacto positivo o negativo que generan las acciones en el bienestar social, económico y ambiental de los países y de la humanidad.

A pesar de los cambios tan abruptos generados al inicio del año pasado por las medidas implementadas por el gobierno de la República frente a la crisis por el COVID-19, el Grupo Mutual siguió trabajando con mayor ahínco para el bienestar de sus clientes, colaboradores y proveedores, mediante la implementación de medidas financieras y sociales, respetando siempre las disposiciones de regulación por parte del gobierno corporativo,

Nuestra visión de ser una empresa con prácticas sostenibles se evidenció con los resultados obtenidos. Así, en la dimensión económica se destaca la colocación de 3 007 bonos familiares de vivienda, que representa ₡33 840 218 409,96, cifra que equivale al 24% del total de los bonos formalizados en todo el Sistema Financiero Nacional para la vivienda.

La Dirección de Tecnologías de la Información de Grupo Mutual ha continuado su enfoque hacia los servicios que apoyan la estrategia empresarial, la mejora del servicio al cliente y el apoyo a todos los usuarios para garantizarles una buena experiencia al usar nuestros productos y servicios.

En marzo del 2020, debido a las regulaciones sanitarias, se habilitó a una población aproximada de 250 colaboradores en la modalidad de teletrabajo, una cantidad igual se acogió a esta modalidad durante julio como producto de la segunda decisión nacional sobre el confinamiento. Lo que aceleró el plan que ya traía la organización para la implementación de herramientas y sistemas para apoyar a los colaboradores y a la organización a dar un servicio desde la virtualidad.

Al logro anterior, se le suman las medidas implementadas en el proceso de transformación digital. De ese modo, la empresa promueve la agilidad del negocio, el trabajo colaborativo y mejorar la tecnología, así como cambiar la cultura organizacional y ajustar el modelo de negocio. Para conseguir este ajuste, la agilidad jugó un papel muy importante y ayudó a los equipos a moverse más rápido permitiendo ofrecer mayor valor a los clientes, quienes son el centro de la estrategia empresarial.

En la dimensión social, se puede destacar que, gracias al ajuste oportuno de los protocolos sanitarios, Grupo Mutual continuó ayudando a las familias que necesitaban obtener su casa propia. Es un orgullo el haber colaborado con las familias con mayor vulnerabilidad, quienes, al estar en situación de hacinamiento durante la pandemia, requerían urgentemente tener sus viviendas.,

Durante la pandemia, cumplir con el plan de Educación Financiera establecido para el 2020 fue todo un reto. No obstante, Grupo Mutual logró adecuarse a la modalidad virtual para completar las metas propuestas. Más de 26 800 personas de empresas comerciales, escuelas, colegios y público en general, participaron en las 67 charlas de educación financiera impartidas virtualmente. También, recibieron

capacitación 441 personas en condiciones de vulnerabilidad, beneficiarias del bono familiar para la vivienda en proyectos de interés social.

Asimismo, se deben resaltar los esfuerzos que han marcado la trayectoria de Grupo Mutual como empresa responsable. En el 2020 se implementó el proyecto de “Cadena de Valor”, el cual es liderado por el Departamento de Proveeduría institucional y que busca alinear tanto a los proveedores de bienes como de servicios en temas de responsabilidad empresarial por medio de capacitaciones. Eso ha permitido que se estén efectuando compras sostenibles y se está trabajando en crear entre los proveedores una cultura de sostenibilidad.

En la dimensión ambiental, logramos un ahorro importante en el consumo de energía, papel y agua. En esos aspectos se concentraron los principales esfuerzos que realizó Grupo Mutual para hacerse acreedor de la Bandera Azul Ecológica en algunos de sus centros de negocios. Además, se iniciaron las gestiones del Programa País Carbono Neutralidad 2.0, con lo se han generado ya 134,51 toneladas de CO2 equivalente.

Los retos del 2020 han reafirmado el compromiso del Grupo Mutual para con los clientes, comunidades, colaboradores y la sociedad en general. Esto nos lleva a ser aún más exigentes con nosotros mismos para ofrecer nuevas soluciones tecnológicas y de servicio que fomenten el bienestar social para los años venideros siempre con un enfoque de sostenibilidad económica, social y ambiental.

Nancy Retana Arguedas  
Presidenta de Junta Directiva de Grupo Mutual



# Mensaje de la Gerencia General

Al ser el COVID-19 el principal protagonista de este año 2020, Grupo Mutual tuvo que realizar importantes esfuerzos para continuar con su fortalecimiento y transformación. Se requirió una estrategia de respuesta inmediata a las necesidades de la nueva normalidad y luchar por la continuidad de los servicios digitales y presenciales para nuestros clientes.

Cuando sobrevino la pandemia, la empresa analizó responsablemente la situación y los diversos escenarios que podían presentarse, tomando acciones prontas y oportunas que permitieron resultados que llenan de satisfacción y reflejan la capacidad de resiliencia que tuvo el Grupo para adaptar su estructura a las exigencias del entorno.

Aún en medio de esta situación macroeconómica y de salud compleja, Grupo Mutual mostró un crecimiento en los activos totales del 5.75% respecto al año anterior, impulsado principalmente por la cartera de crédito, que aumentó un 4,32% cifra por encima del promedio del sector financiero. Cabe resaltar que nuevamente nos destacamos en la colocación de créditos de vivienda de interés social y clase media, formalizando 3, 007 casos con subsidio, de los cuales más de 800 corresponden al nuevo programa de clase media impulsado por el BANHVI, ubicándonos en primer lugar en el número de soluciones de este tipo. Con este esfuerzo estamos coadyuvando con la reactivación económica y generación de empleo, sumado al aporte social al propiciar vivienda propia para familias de recursos bajos y medios.

Alineados con la necesidades de nuestros clientes, Grupo Mutual concedió prórrogas de pagos de cuotas durante el periodo más crítico de la emergencia sanitaria, a pesar de los impactos que dicha estrategia involucra supimos compensarlos con reducciones de gastos, logrando un resultado al cierre de ¢2.700 millones de utilidad, lo que implicó un leve crecimiento del patrimonio del 0.04% respecto al año 2019 para alcanzar un indicador de suficiencia patrimonial del 13.98% cumpliendo con las exigencias en materia de supervisión y regulación vigentes.

La incertidumbre originada por la situación económica y sanitaria vivida en el año 2020, incentivó a los ahorrantes a invertir en productos de mayor liquidez por lo que Grupo Mutual, con la trayectoria e imagen que ha logrado, planteó buenas alternativas para ellos, logrando incrementar en un 14.86% el saldo de captación de ahorro a la vista, alcanzando un saldo que supera los ¢184, 500 millones.

Elemento importante a mencionar en nuestra gestión, corresponde a las estrategias en manejo de las cartera de créditos, nuestro principal activo, para lo cual se plantearon diferentes modelos en busca de acuerpar las necesidades del cliente, pero a la vez mantener indicadores de morosidad en los rangos exigidos por el regulador, consecuente con estos elementos, cerramos el año 2020 con un índice de morosidad del 3.41% por debajo incluso del año anterior y alejado del máximo permitido en las normativa del supervisor, colocándonos en calificación de normalidad.

La experiencia de servicio que Grupo Mutual ofrece a sus clientes se valora por medio de la aplicación de diferentes estudios, cuyo objetivo es determinar el nivel de satisfacción del cliente, la disposición a recomendar y a continuar utilizando la empresa y sus canales, productos y servicios;

además de identificar las principales áreas de servicio con oportunidades de mejora. Como parte de este proceso, durante el 2020, se aplicaron 10,288 entrevistas a clientes y colaboradores, a partir de las cuales se obtuvo un nivel de satisfacción de 93,9%, un NPS empresarial (Net Promoter Score – Disposición para Recomendar) de 89,8% y el indicador de disposición para recomendar alcanzó un 93,3%.

En concordancia con estos elementos, Grupo Mutual decidió acelerar las estrategias de transformación digital en busca de mayor agilidad y mejorar la experiencia de servicio al cliente.

Agradecemos la confianza que nuestros clientes depositaron en nuestros servicios durante un año tan difícil, de igual forma un reconocimiento al equipo de trabajo cuyo compromiso quedó demostrado frente a los retos experimentados.

Nos resta indicar que a pesar de las dificultades de un año tan adverso y retador, Grupo Mutual termina este periodo, mucho más fuerte no solo financieramente sino como organización. Sabemos que la crisis generada por Covid-19 no ha terminado por lo que prospectivamente estamos tomando las acciones requeridas para continuar con la estabilidad que hasta hoy ha caracterizado a nuestro Conglomerado Financiero.

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 del Estado y está regulada por la Superintendencia de Entidades Financieras (SUGEF).

La empresa cuenta con 50 sucursales distribuidas en todo el país, tiene 878 colaboradores: 52% mujeres y 48% hombres.



Para completar los servicios a los clientes, Grupo Mutual conforma el Conglomerado Financiero integrado por las siguientes subsidiarias:



Grupo Mutual es la organización financiera líder en colocación de bonos familiares de vivienda, por lo que ha desarrollado diferentes productos y servicios para cubrir las necesidades de las familias en situación de vulnerabilidad como financiamiento para viviendas, capital de trabajo, salud y educación, así como productos de ahorro y captación de recursos; también ofrece servicios complementarios, entre ellos pagos de servicios públicos, colegiaturas y otros.

Por su especialización en el financiamiento habitacional, Grupo Mutual cuenta con variedad de productos para la 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 vivienda.

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



Adicionalmente, para dar más facilidades a sus clientes, Grupo Mutual tiene dos sitios web especializados, <https://bonogrupomutual.com/> para empezar a realizar los trámites y solicitud del bono de vivienda y el otro, para ampliar información sobre los créditos en <https://creditogrupomutual.fi.cr/>

# Gestión de la Sostenibilidad

De acuerdo con la norma ISO 9000:2015, Grupo Mutual define sus ámbitos de interés como aquellos grupos que de alguna forma se puedan ver afectados por la actividad de la empresa o cuyas decisiones puedan afectar su sistema de gestión de la calidad.

Este proceso constituye una herramienta clave para la gestión de la sostenibilidad en la empresa y provee información crítica para la toma de decisiones. En consecuencia, Grupo Mutual considera en su estrategia este aspecto entre las perspectivas del negocio. Por lo que se realizó el proceso de validación de la materialidad y ámbitos, donde se manifiestan los impactos éticos, ambientales y sociales de la organización, o bien, que influyen significativamente en las decisiones de los grupos de interés.

Durante el 2020 se identificaron ocho grupos de ámbitos interesados

- 19% son ámbitos interesados de alta pertinencia
- 77% de mediana pertinencia
- 4% de baja pertinencia

En el proceso de revaloración de las condiciones materiales ejecutado durante el 2020, se determinó que:

- 40% del total de las condiciones corresponde a la dimensión económica
- 36% es de la dimensión social
- 24% pertenece a la dimensión ambiental.

Así, las condiciones materiales se categorizaron según la siguiente imagen:



Cada una de las dimensiones que forman parte de la triple utilidad presenta con un grupo de temas materiales, las cuales se priorizaron en tres categorías de acuerdo con su relevancia e impacto.

A continuación, se muestran las 14 condiciones más relevantes y de mayor impacto. En relación con estos tópicos, Grupo Mutual ha trabajado para mejorar su gestión, elaborando planes y generando mediciones que evidencien lo ejecutado:

Código	Condición material	Relevancia	Impacto
<b>EC-11</b>	Canales electrónicos y medios de pago	Alta relevancia	Alto impacto
<b>EC-20</b>	Cumplimiento normativo	Alta relevancia	Alto impacto
<b>EC-24</b>	Continuidad del negocio	Alta relevancia	Alto impacto
<b>EC-19</b>	Modernización y eficiencia tecnológica	Alta relevancia	Alto impacto
<b>EC-17</b>	Eficiencia operativa en los procesos	Alta relevancia	Mediano impacto
<b>S-18</b>	Impactos sociales indirectos en los créditos o inversiones por medio de los desarrolladores	Alta relevancia	Mediano impacto
<b>S-16</b>	Accesibilidad de los servicios de Grupo Mutual para las poblaciones con discapacidad	Alta relevancia	Mediano impacto
<b>S-15</b>	Inclusión financiera de poblaciones vulnerables (bancaización)	Alta relevancia	Mediano impacto
<b>S-17</b>	Colocación de bonos familiares para vivienda	Alta relevancia	Mediano impacto
<b>EC-18</b>	Mejora continua en procesos	Alta relevancia	Mediano impacto
<b>A-7</b>	Agua	Alta relevancia	Mediano impacto
<b>S-13</b>	Fortalecimiento de los sectores de micro, pequeña y mediana empresa	Alta relevancia	Mediano impacto
<b>A-6</b>	Electricidad	Mediana relevancia	Mediano impacto
<b>A-4</b>	Papel	Mediana relevancia	Mediano impacto

## 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 tanto, es importante para la empresa identificar, medir, evaluar, monitorear y mitigar las distintas causas de riesgo con consecuencias ambientales. Teniendo en cuenta esas consideraciones, en el 2020 el Conglomerado Financiero capacitó a 33 colaboradores en temas de la identificación y evaluación de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).



33 colaboradores capacitados





Grupo Mutual tomó la decisión de implementar un proyecto de "Cadena de Valor", el cual es liderado por el Departamento de Proveeduría institucional y busca alinear tanto a los proveedores de bienes como servicios en temas de responsabilidad empresarial. Dicho plan fue expuesto al Comité de Sostenibilidad y se aprobó en el 2017. El proyecto se ha estructurado en tres etapas 2018, 2019, 2020.

**Fase 2020:** Las actividades de esta fase se completaron parcialmente, a continuación se describe cada una de ellas:

- Asegurar que los colaboradores de nuestros proveedores conozcan la estructura de RSE.

Mediante la capacitación de proveedores, se coordinó con la empresa AED (Asesoría Empresarial de Desarrollo) para impartir una capacitación sobre los conceptos de sostenibilidad y responsabilidad social en la aplicación de las empresas proveedoras participantes, por lo que se utilizaron casos reales y se discutieron para validar la profundidad de los conceptos impartidos. La sesión de capacitación se realizó el 2 de octubre del 2020 de 9:00 am. a 10:30 am. que está ligado directamente con compras sostenibles.

## Curso básico de proveedores

Debido a la situación mundial de crisis por la pandemia del COVID-19, Grupo Mutual acordó efectuar la capacitación a sus proveedores de manera virtual, así se invitaron aproximadamente a 80 proveedores, la asistencia fue aproximadamente de 20 proveedores por sesión. Los temas abordados fueron desarrollados por personal interno y se les valoró este tiempo como voluntariado profesional. Se desarrollaron seis sesiones en total de hora y media cada una aproximadamente.



Para fortalecer las buenas prácticas en las compras sostenibles, la institución dio oportunidad a dos funcionarios del equipo de proveeduría, los señores Brandon Rojas Hernández y Walter Araya Castillo, para capacitarse con la Asociación Costarricense de Ingenieros Ambientales sobre "¿cómo desarrollar un programa de compras sostenibles?" El curso tuvo una duración de ocho horas.

En cuanto a los resultados obtenidos durante el periodo 2020, se efectuaron 53 compras que cumplieron con los parámetros de compras sostenibles. Al respecto, 24 proveedores participantes presentaron evidencias y se les permitió obtener puntos adicionales.

## Selección de proveedores

Grupo Mutual por medio de proyectos como “Cadena de valor” ha ido implementando e informando a sus proveedores sobre la visión y promoción de la organización en relación con los aspectos relacionados con la cadena de valor de los productos. para asegurar la participación cada vez mayor de los proveedores de bienes y servicios en la oportunidad que se les ha dado para mejorar su relación con el ambiente, con la sociedad y desarrollarse de esa manera para el resto del mercado actual.

Como incentivo a la cultura de sostenibilidad de sus proveedores durante el 2020 , Grupo Mutual ha implementado en sus compras superiores a \$5 000.00 (cinco mil dólares) la evaluación de criterios con referencia a aspectos de sostenibilidad con peso representativo, responsabilidad social empresarial y fortalecimiento de las empresas PYMES. De ese modo, el cumplimiento con estos rubros introduce un elemento diferenciador frente a los competidores y así, Grupo Mutual garantiza el alineamiento de sus proveedores con sus objetivos empresariales.

## Contratos con proveedores

Desde la perspectiva legal, Grupo Mutual recurre a todas las cláusulas que le permitan enmarcar los contratos con impacto social-ambiental.

## 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 los proveedores y colaboradores.

## Objetivos de Desarrollo Sostenible y Pacto Global

Grupo Mutual continúa comprometido con el Pacto Nacional por los Objetivos de Desarrollo Sostenible y 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 objetivos. Por su parte, Grupo Mutual de acuerdo con su Misión, Visión y Creencias sigue comprometido con los siguientes objetivos:



# 2022



Reporte Anual



# Crecimiento Económico

Al cierre del 2020, los principales datos financieros de Grupo Mutual son los siguientes en millones de colones:



₡ 852 217 538 647,00

Activos



₡ 69 376 067 571,42

Patrimonio



₡ 2 746 850 476,98

Utilidades

En consecuencia, Grupo Mutual cerró el 2020 con una suficiencia patrimonial del 13,98% y cumplió con los indicadores económicos exigidos por los entes reguladores.

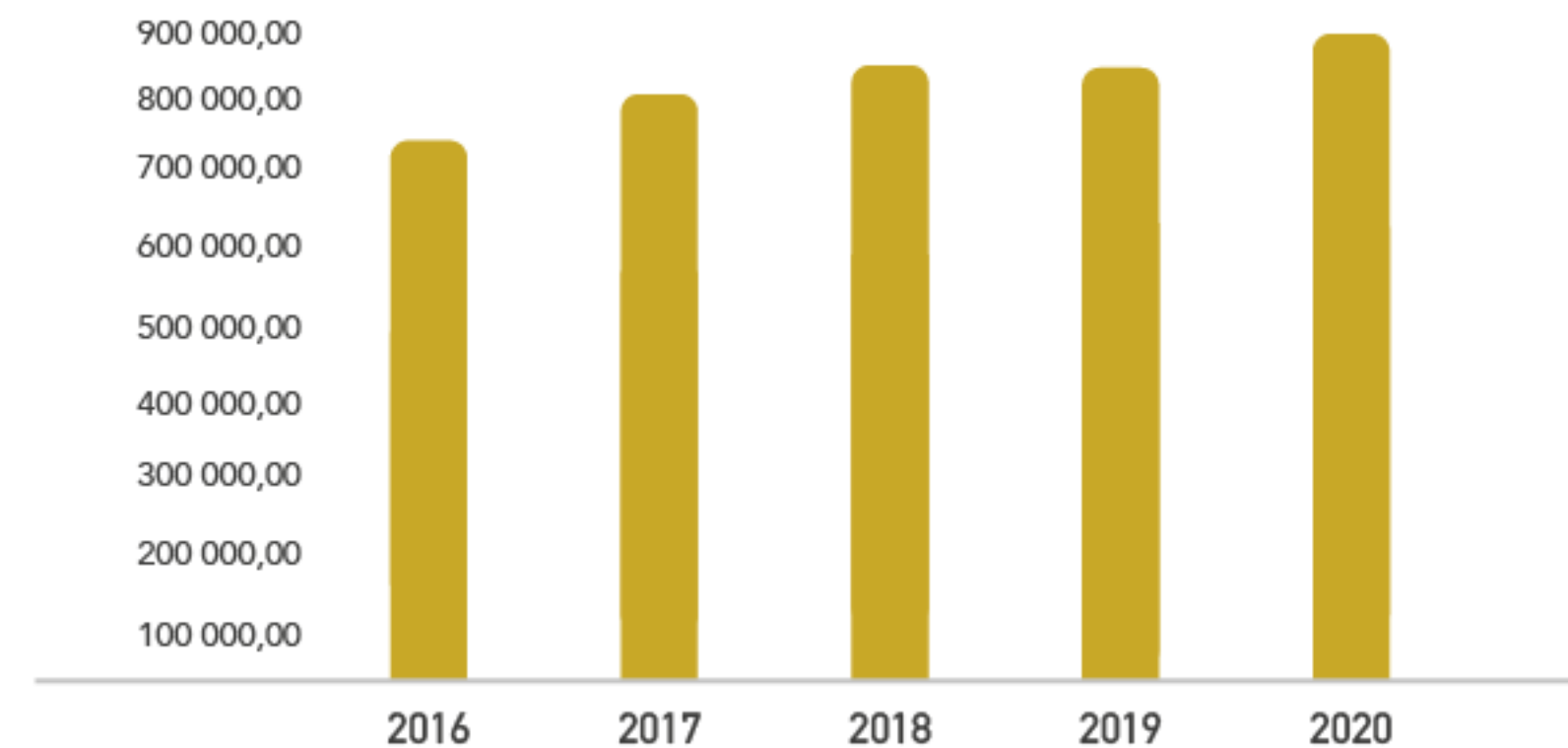
	2017	2018	2019	2020
Total Activos	774 241 767 605,00	810 689 476 299,81	805 892 658 279,79	852 217 538 647,00
Total Patrimonio	59 333 386 377,00	61 652 869 651,76	69 347 471 091,98	69 376 067 571,42
Total Utilidades	3 034 331 095,00	2 666 970 952,76	4 692 905 580,40	2 746 850 476,98

## Activos totales

El crecimiento de los activos totales de la empresa fue de 5,75% respecto al año anterior (2019), impulsado principalmente por el crecimiento de la cartera de crédito, que aumentó a pesar de las condiciones económicas que se presentaron en el país ocasionadas principalmente por la pandemia del COVID-19. Este incremento está por encima de la inflación acumulada a diciembre 2020, la cual fue de 0,89. La empresa realizó un esfuerzo importante para aumentar el activo, promoviendo programas de crédito novedosos, como el de vivienda clase media, que fue lanzado a finales del 2019 y que se consolidó en el 2020.

### Total Activos

Datos en millones de colones (₡)



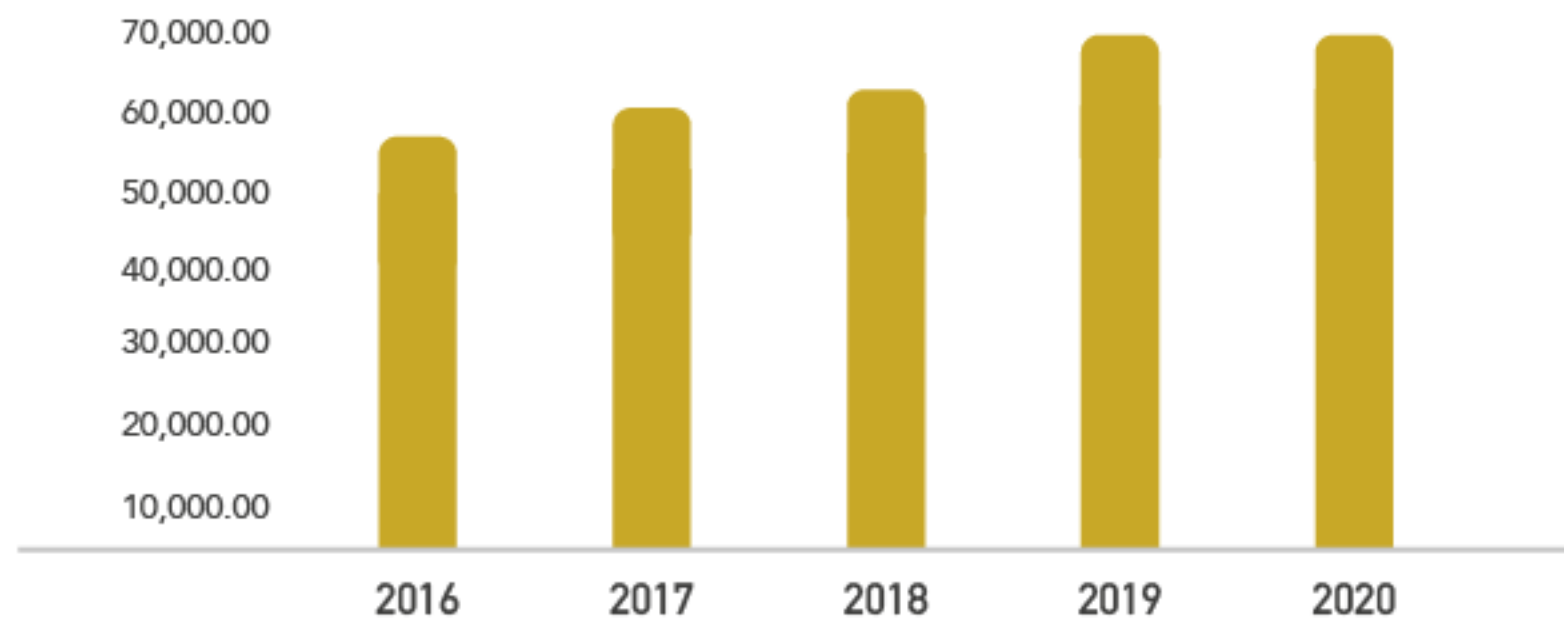
## Patrimonio

El patrimonio muestra un leve aumento del 0,04% de un año a otro. Por la naturaleza jurídica de Grupo Mutual, su patrimonio crece básicamente por las utilidades generadas. En el 2020, las utilidades crecieron poco, situación que fue provocada principalmente por el comportamiento de la tasa básica a la que está ligada la mayor parte de la cartera crediticia.



### Total Patrimonio

Datos en millones de colones (₡)

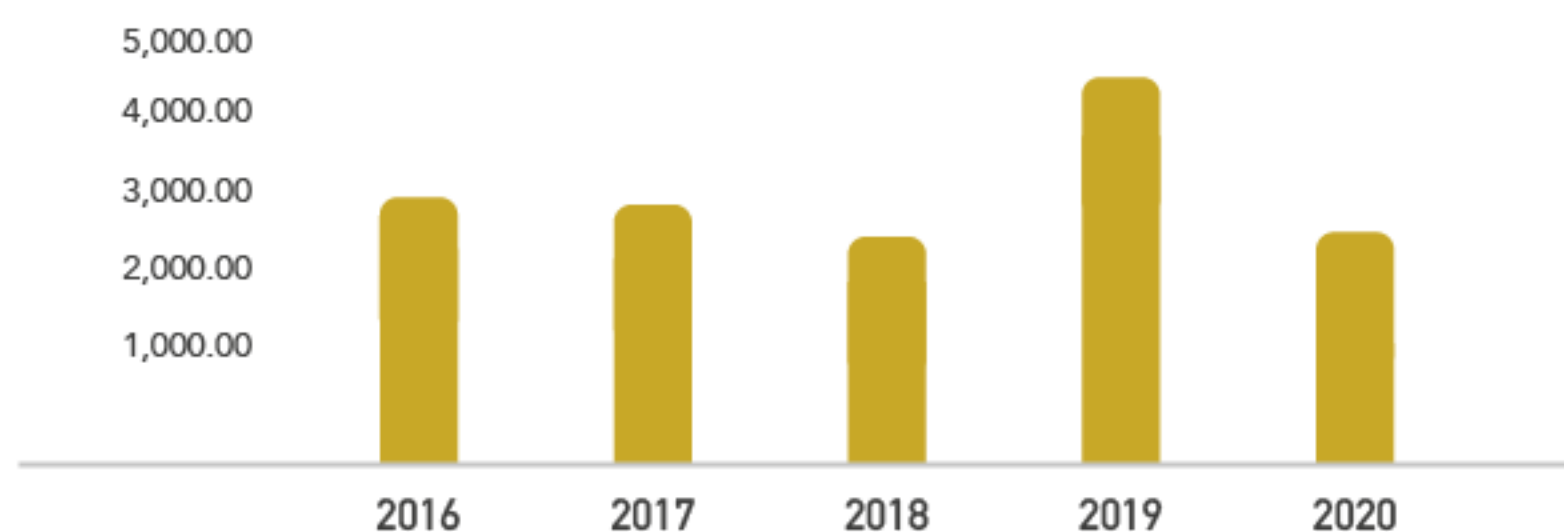


### Utilidades

Las utilidades de las entidades financieras en general se vieron afectadas en el 2020, por el comportamiento a la baja de la de la tasa básica pasiva, durante todo el 2020. Grupo Mutual logró un cumplimiento del 98,06% de la meta de utilidades. Cuando sobrevino la pandemia, la empresa analizó responsablemente la situación y los diversos escenarios que podrían presentarse, por lo que revisó las metas y proyectó los resultados; por esa razón, la meta lograda es razonable y muestra que la estructura financiera de la empresa responde favorablemente a los cambios del entorno que prevalecieron durante el 2020.

### Total Utilidades

Datos en millones de colones (₡)

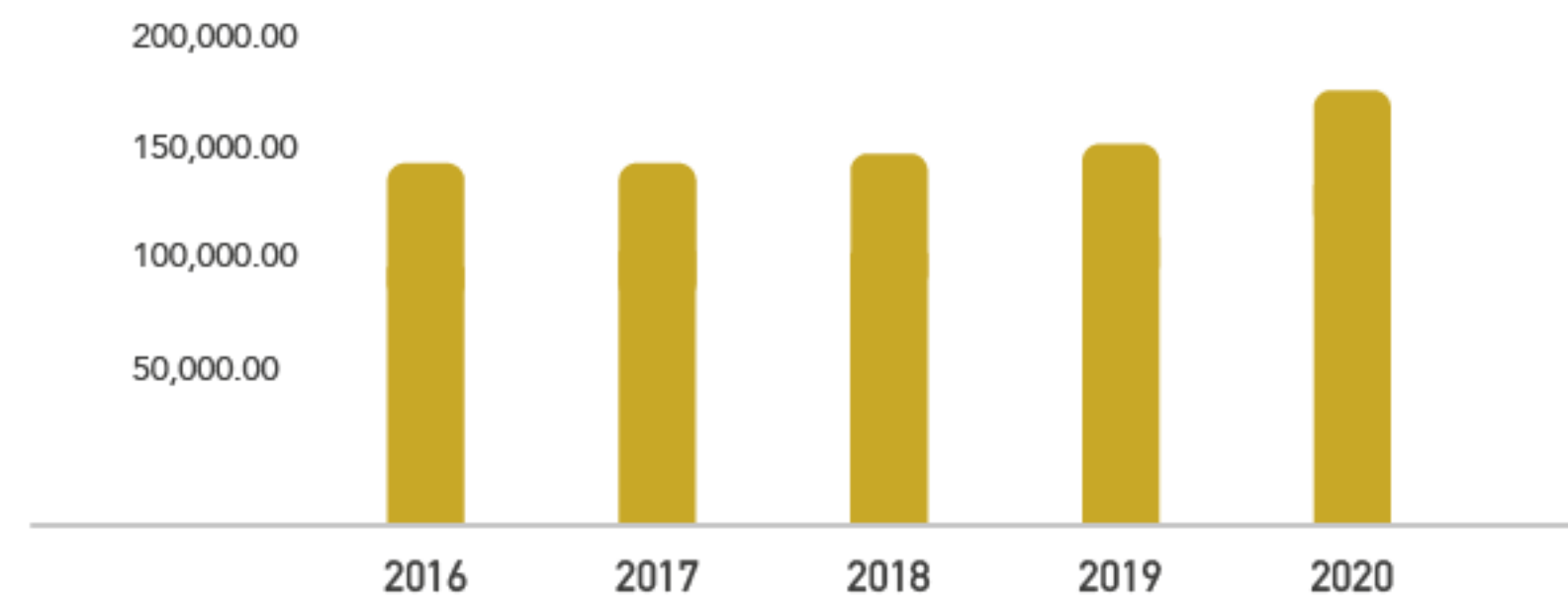


### Captación a plazo en dólares y en colones

Para el periodo 2020, Grupo Mutual crece en captación a la vista en un 14.86% respecto a lo logrado en el 2019, alcanzando un saldo total de ₡184,530 millones. La incertidumbre causada por la pandemia lleva a los clientes a mantenerse muy líquidos, situación que incide en el comportamiento del ahorro a la vista.

### Ahorro a la vista: dólares y colones

Datos en millones de colones (₡)

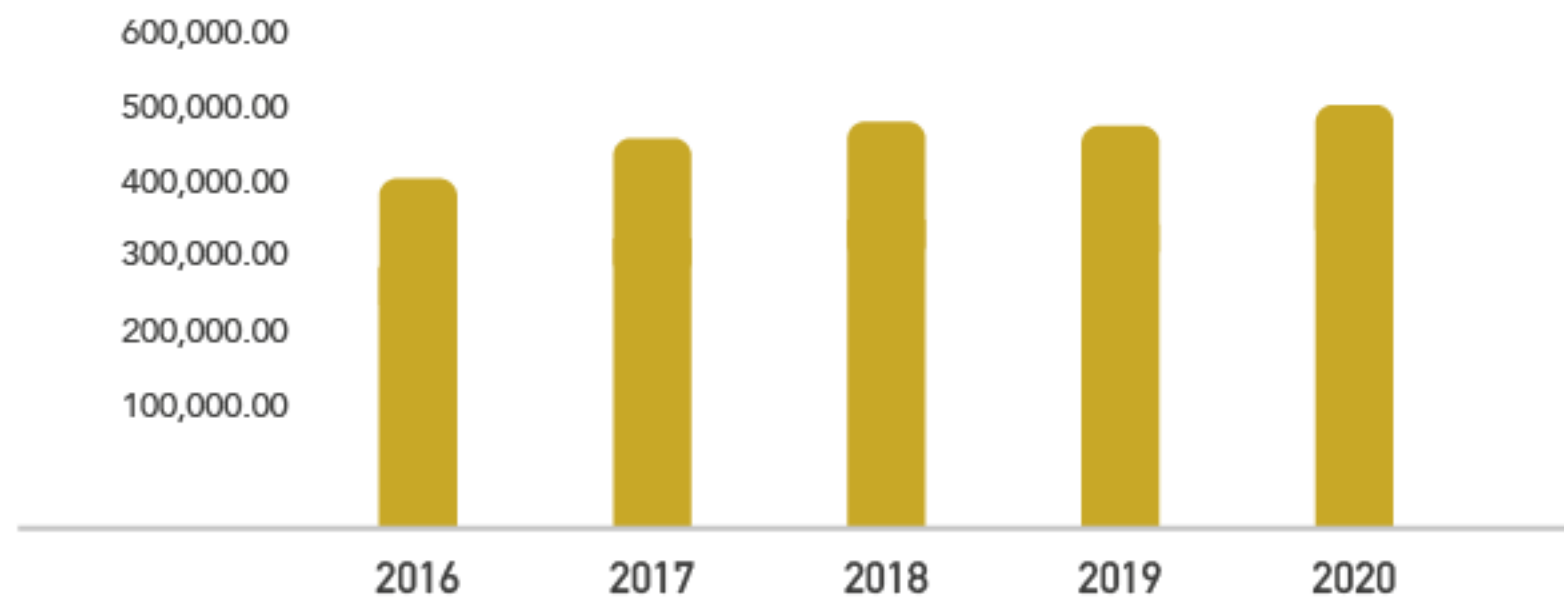


La captación a plazo alcanzó en el 2020 la suma de ₡532,916 millones de colones, con lo cual se alcanzó un crecimiento de 5,51% con respecto al año anterior. Las características de los títulos de Grupo Mutual, tales como la posibilidad de poner beneficiarios, la facilidad de negociación anticipada, el poder escoger entre títulos materializados o desmaterializados y una tasa impositiva menor en los títulos en colones, así como la garantía subsidiaria del Estado, entre otras ventajas, son elementos que atraen a los clientes y que, aún en épocas difíciles como el 2020, permiten a la empresa gozar de la confianza de los clientes. Producto de la pandemia, la empresa ajustó de inmediato los procedimientos para facilitar los trámites a los inversionistas, procurando el cumplimiento de las medidas sanitarias.



### Captación a plazo: colones y dólares

Datos en millones de colones (₡)

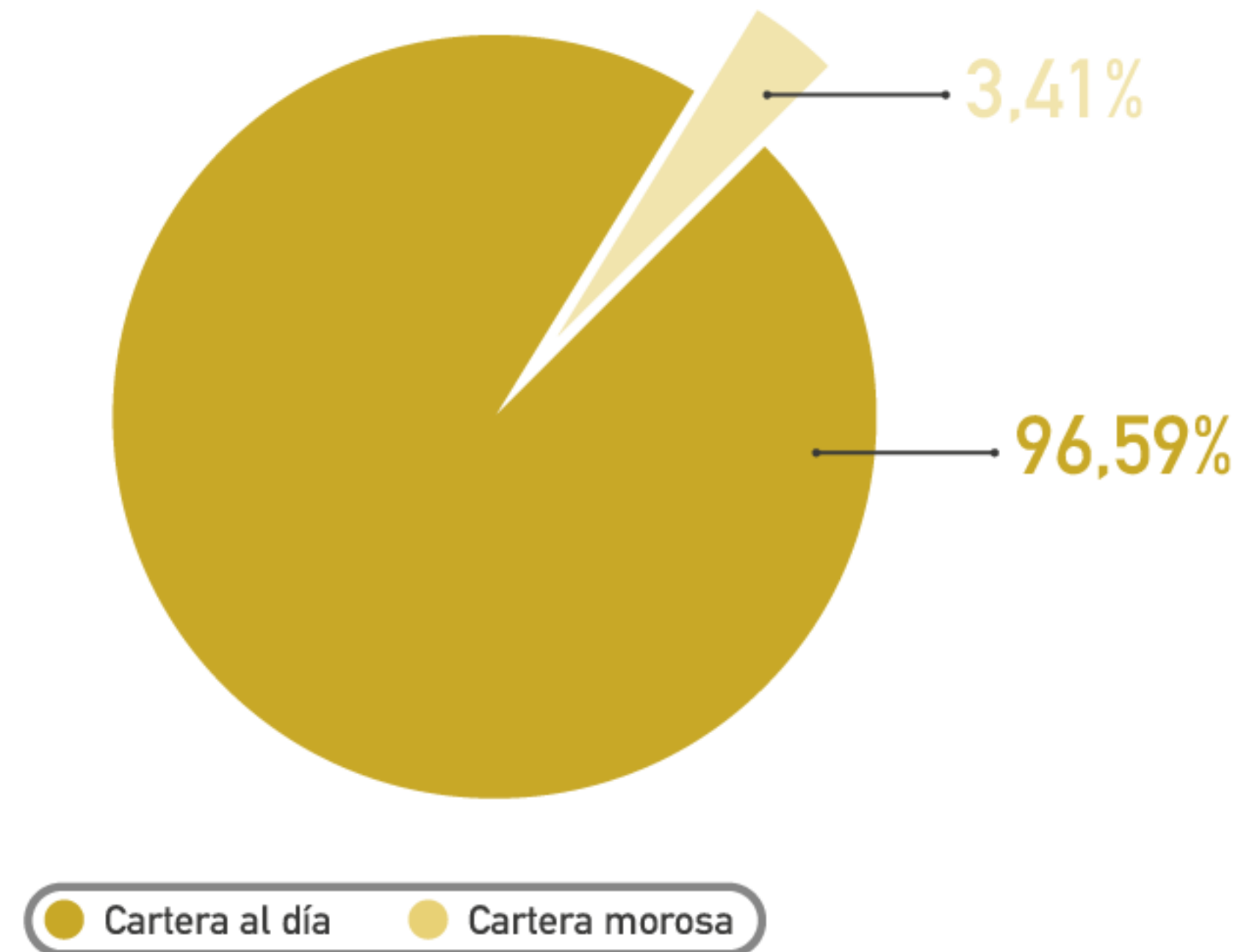


### Morosidad

El indicador de morosidad cerró a diciembre 2020 en 3,41%. Los efectos económicos causados por la pandemia en las familias y las empresas han provocado un aumento en la morosidad de las carteras hipotecarias de las entidades financieras, por lo que desde el inicio de la crisis sanitaria, Grupo Mutual tomó una serie de medidas orientadas a mitigar el impacto por la morosidad y permitir que sus clientes pudieran atender sus deudas. Entonces, se pusieron a disposición de los clientes, diversos arreglos de pago, tales como prórrogas automáticas, readecuaciones de deudas y capitalizaciones.

Por todas las medidas tomadas, se logró mantener el indicador de morosidad entre los rangos establecidos por el regulador y, sobre todo, que los clientes conservaran sus viviendas, que es la cartera de crédito más grande de Grupo Mutual.

### Morosidad 2020





# Cartera Crediticia

Grupo Mutual es una entidad financiera enfocada en la captación de recursos para destinarlos al financiamiento habitacional. Durante el 2020 se colocaron ₡107.955.713.349 correspondiente a un total de 5.545 créditos 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.

## Total de créditos colocados en 2020



**5 495** Total de casos en colones

Fuente: Dirección de Colocación, Grupo Mutual

 **22**  
Vivienda

 **2**  
Corto plazo

 **26**  
Bienestar familiar

**50** Total de casos en dólares

Fuente: Dirección de Colocación, Grupo Mutual

El 41.28% del monto total colocado en colones y dólares se dedicó a créditos para vivienda, lo que significa que esta entidad facilitó a 1 268 familias la posibilidad de contar con una vivienda en el año 2020, un 22,87% del total de casos colocados en vivienda durante el año. Lo anterior, representa que el monto del crédito para vivienda promedio en colones es de ₡23.271.797 y de \$119.130 en dólares. El monto promedio de los créditos otorgados en la línea de vivienda indican que Grupo Mutual atiende las necesidades de vivienda de las familias de recursos medios del país.

Del total de casos formalizados, 3 007 corresponden a familias de escasos recursos que se beneficiaron con el bono familiar de vivienda, es decir un 54.23% del total de casos colocados en el año, lo que representó un 25,36% del monto total colocado en vivienda.

El programa de financiamiento de Bienestar Familiar colocó el 14.21% de sus casos en colones y dólares para que 788 familias recibieron recursos para diversos proyectos de crecimiento familiar, eso representó un 18,15% del monto



total colocado en el 2020. Con esta línea, las familias pueden obtener recursos para refundir sus deudas, inyectar capital de trabajo a sus negocios, estudios, recreación, etc. El monto promedio de los créditos de bienestar familiar es

de ₡15.316.739 colones, dato que confirma que al igual que en la línea de vivienda, en este programa se está beneficiando a las familias de recursos medios.

Colocación total colones y dólares 2020  
Datos en millones de colones (₡)

Líneas de crédito	Número de casos	Porcentaje	Monto de crédito	Porcentaje	Monto del bono	Total colocado
Vivienda	1 268	22,87%	₡30 592 214 626,30	41,28%	-	₡30 592 214 626,30
Bienestar Familiar	788	14,21%	₡13 451 176 671,12	18,15%	-	₡13 451 176 671,12
Fiduciario	449	8,10%	₡1 422 006 227,00	1,92%	-	₡1 422 006 227,00
Microcrédito Hipotecario	18	0,32%	₡597 705 000,00	0,81%	-	₡597 705 000,00
Microcrédito Fiduciario	9	0,16%	₡131 835 000,00	0,18%	-	₡131 835 000,00
Corto Plazo	6	0,11%	₡9 123 834 369,74	12,31%	-	₡9 123 834 369,74
Con Subsidio	3 007	54,23%	₡18 796 723 044,39	25,36%	₡33 840 218 409,96	₡52 636 941 454,35
<b>Total general</b>	<b>5 545</b>	<b>100%</b>	<b>₡33 840 218 409,96</b>	<b>100%</b>	<b>₡33 840 218 409,96</b>	<b>₡107 955 713 348,51</b>

Fuente: Dirección de Colocación, Grupo Mutual

## Plan Respiro

Considerando el alto endeudamiento que tiene la población del país, en el 2020, Grupo Mutual continuó ofreciendo 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 la atención de las deudas y la 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.



Vivienda Plan Respiro

**24 casos**

Monto del crédito ₡769 385 000,00



Bienestar Plan Respiro

**195 casos**

Monto del crédito ₡3 908 428 000,00

**Total casos: 219    Total general: ₡4 677 813 000,00**

Fuente: Dirección de Colocación, Grupo Mutual





## 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.

### 95% hipotecario



### 5% fiduciario



De esta información se quiere resaltar que se está impulsando y promoviendo el crédito para Mipymes, apoyando y reactivando al sector productivo del país y en especial al que es liderado por mujeres, ofreciendo más y mejores herramientas para que puedan surgir con su negocio en sectores tan diversos como gastronomía, agropecuarias y artesanales.



Gastronomía



Agropecuarias



Artesanales y otra gran variedad de productos y servicios



## Conglomerado Financiero

### Mutual Sociedad de Fondos de Inversión S.A.

La empresa del Conglomerado Financiero encargada de la administración de recursos de las carteras mancomunadas de los fondos de inversión es Mutual Sociedad de Fondos de Inversión S.A., y está autorizada y regulada por la Superintendencia General de Valores (SUGEVAL). La empresa administra cuatro fondos de inversión: fondos de mercado de dinero, de crecimiento y de titularización.

#### Indicadores financieros

El crecimiento económico de la compañía en el 2020 con respecto al año anterior (2019) lo representa la siguiente información:



Utilidades: **151%**  
Patrimonio: **10,40%**  
Activos: **10,72%**

#### Sostenibilidad

Mutual Fondos y Grupo Mutual efectuaron durante el 2020 actividades conjuntas tales como participación en el programa de reciclaje de Oficinas Centrales, los colaboradores de ambas organizaciones participaron con un aporte económico a la Teletón y cumplieron con 24 horas de voluntariado profesional en Educación Financiera.



**24 horas de voluntariado**

profesional en Educación Financiera





## Mutual Valores

Mutual Valores tiene una trayectoria de 27 años, desde entonces, ofrece servicios de alta calidad a sus clientes, entre los cuales se destacan asesoría de inversión, ejecución de órdenes, comercialización de fondos y estructuración de emisiones.

La empresa está 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, servicio que se brinda a varias instituciones del país y que contribuye en la creación de diversos instrumentos financieros.

### Indicadores financieros de Mutual Valores

Cuenta	2019	2020	Crecimiento/ Decrecimiento
Activo	25 652 533 715,23	23 136 009 698,80	-9,81%
Pasivo	17 525 373 703,43	13 553 845 733,59	-22,66%
Patrimonio	8 127 160 011,80	9 582 163 965,21	17,90%
Capital	4 750 000 000,00	4 750 000 000,00	0,00%
Ingresos	5 265 087 299,22	5 540 664 885,64	5,23%
Gastos	3 343 440 508,79	2 864 731 135,90	-14,32%
Gastos Personal	522 537 708,62	482 918 561,09	-7,58%
Utilidad Bruta	1 921 646 790,43	2 675 933 749,74	39,25%
Utilidad Neta	1 600 687 379,37	1 876 296 348,08	17,22%

En el 2020, se experimentó un crecimiento en la utilidad bruta de 39,25% con respecto al 2019, gracias a los nuevos servicios que se implementaron como respuesta a las necesidades de los clientes, además de una administración eficiente de la cartera de inversión y un esfuerzo en la reducción del gasto. Con esta utilidad, de acuerdo con la rentabilidad sobre el patrimonio, al 31 de diciembre de 2020, Mutual Valores se ubica en el segundo lugar entre 16 del ranking de puestos de bolsa, con una rentabilidad de 21,04%.

### Sostenibilidad

Algunas de las acciones de sostenibilidad realizadas por Mutual Valores son las siguientes: revisión y actualización de la directriz de compras de productos sostenibles, capacitación del encargado de procesos para la aplicación de la herramienta Integrarse, inicio del estudio de asuntos materiales, voluntariado ambiental y social en la institución sin fines de lucro Centro Infantil Sagrado Corazón de Jesús, cobertura del galardón Bandera Azul Ecológica y certificación en Carbono Neutralidad, entre otras acciones.



**310,1 horas**

de voluntariado durante el 2020

Cantidad de Horas	Dimensión	%
67	Ambiental	21,61
243,1	Social	78,39
310,1		



## Mutual Seguros

Mutual Seguros es una sociedad corredora de seguros inscrita en la Superintendencia General de Seguros (SUGESE) y su objetivo social único y exclusivo es el de operar como intermediario de seguros, para lo cual cuenta con una fuerza de ventas integrada por corredores de seguros debidamente inscritos y acreditados por SUGESE.

### Indicadores financieros

El crecimiento económico de la compañía en el 2020 con respecto al año anterior (2019) lo representa la siguiente información:



Retorno sobre el patrimonio: **55,87%**

Retorno sobre activos: **38,10%**

Retorno sobre capital acciones: **174%**

### Sostenibilidad

Se llevaron a cabo varias actividades de voluntariado entre las que se destacan la alianza con la organización "Chepe se Baña" con la donación de diarios para mitigar los efectos de la pandemia. Adicionalmente, se contribuyó con la organización "Obras del Espíritu Santo" y se participó en la "Campaña #Convospodemos".

Como parte del compromiso con el medio ambiente, Mutual Seguros ha diseñado y ejecutado acciones que generan cambios necesarios para minimizar los impactos ambientales de su operación, aun cuando sus servicios tienen una huella ecológica relativamente baja. Se han seguido ejecutando actividades relacionadas con el galardón Bandera Azul Ecológica.

Desde ya se trabaja para el abordaje técnico con el fin de lograr la certificación Carbono Neutralidad en el 2021 y así disminuir la huella generada por las operaciones de la empresa. En general, se realizan acciones como el mantenimiento al sistema de paneles solares para la utilización de energías limpias, el seguimiento a la política de reciclaje y se están ejecutando prácticas para la reducción del consumo de papel, además hay una directriz que establece que al menos un 10% de los productos comprados sea amigable con el ambiente.



\*Fotografías de archivo tomadas a inicios del 2020



# Centros de Negocios

Cuenta con 51 sucursales distribuidas en las siete provincias costarricenses, lo que le permite ofrecer sus productos y servicios financieros a toda la comunidad nacional.



## 51 Centros de Negocios

alrededor de Costa Rica

En el 2020 la empresa con el fin de contar con edificaciones amplias para brindar mayor comodidad a sus clientes, a inicios de año realiza la ampliación de nuestra oficina en Santa Bárbara de Heredia.

Grupo Mutual como parte de un proceso de eficiencia administrativa, buscando maximizar los recursos físicos y humanos, en el 2020 se fusionan 3 oficinas (una en la provincia de Alajuela y dos de San José) esto como parte del proyecto de transformación digital que busca afrontar los retos del mercado y las necesidades de nuestros clientes, lo cual permitió fortalecer otras oficinas para brindar un mejor servicio.

El desempeño y la gestión de los centros de 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 2020 y en los tres primeros lugares se distinguieron los siguientes centros de negocios:

1 Primer lugar: Centro de Negocios San Carlos

2 Segundo lugar: Centro de Negocios Pérez Zeledón Parque

3 Tercer lugar: Centro de Negocios Palmares



\*Fotografías de archivo tomadas a inicios de 2020

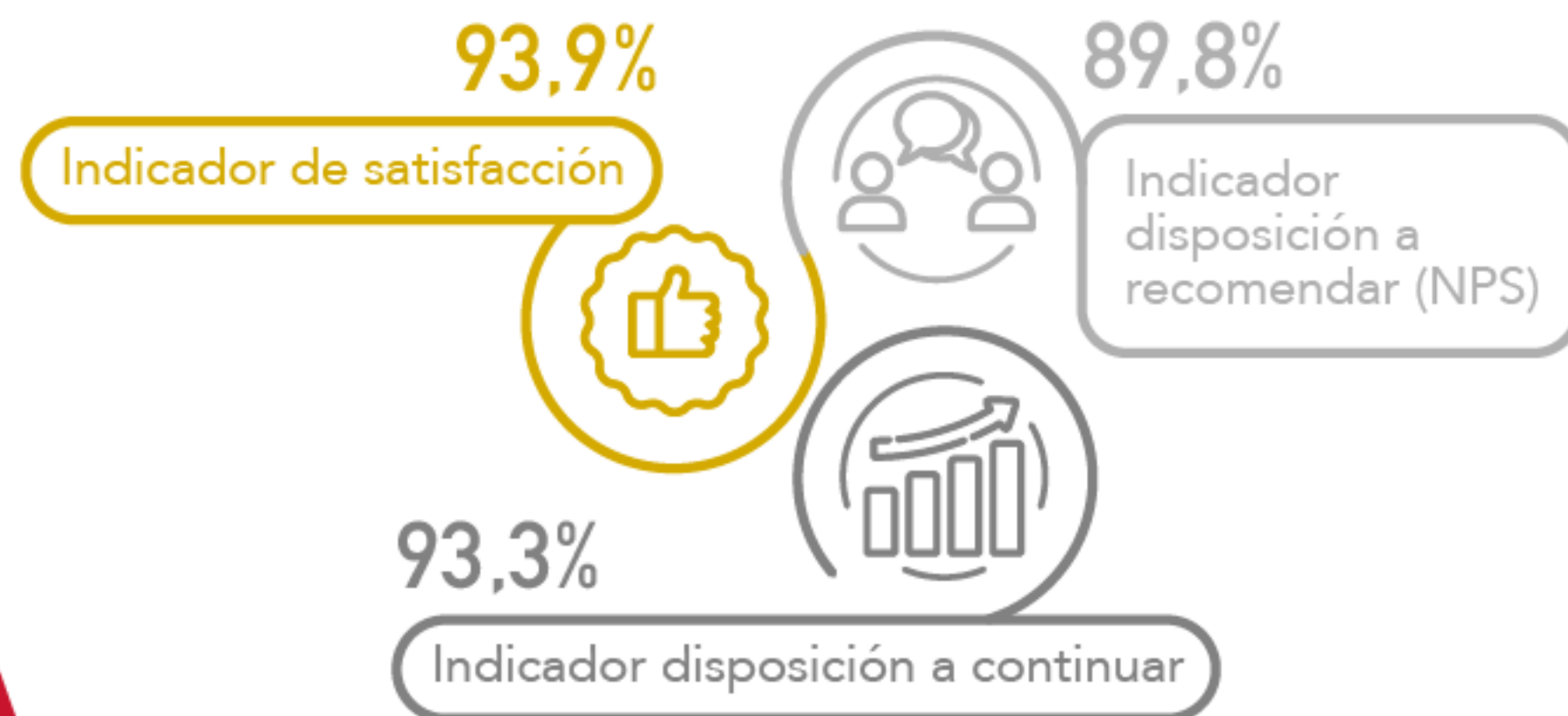


# Experiencia de Cliente

La Transformación Digital busca ofrecer experiencias de servicios digitales y multicanales que respondan y superen las expectativas de los clientes, cada vez más conectados, informados y empoderados.

Como parte de este proceso, las estrategias empresariales para mejorar la experiencia de los clientes están enfocadas en conocerlos más para brindarles mayor valor agregado y generar resultados para el negocio. En razón de lo anterior, la experiencia de servicio que Grupo Mutual ofrece a sus clientes se valora por medio de la aplicación de diferentes estudios, cuyo objetivo es determinar el nivel de satisfacción del cliente, la disposición para recomendar y a continuar utilizando la empresa y sus canales, productos y servicios; además de identificar las principales áreas de servicio con oportunidades de mejora.

Como parte de este proceso, durante el 2020, se efectuaron 10 288 entrevistas a clientes y colaboradores, a partir de las cuales se determinó un nivel de satisfacción de 93,9%, un NPS empresarial (Net Promoter Score – Disposición para Recomendar) de 89,8% y el indicador de disposición para continuar alcanzó 93,3%.



Los estudios revelan que la principal fortaleza del servicio al cliente de la empresa es el trato personalizado y que el área de mejora es la funcionalidad y la experiencia en el uso de los canales electrónicos y el fortalecimiento de la asesoría de los productos y servicios que brinda, aspectos que se atienden por medio del desarrollo de planes e iniciativas.

## Resolución de casos

La Contraloría de Servicios es el área encargada de atender y canalizar las consultas, los comentarios, las sugerencias y quejas planteadas por los clientes. Durante el 2020 se recibieron 8 680 consultas por medio de la Sección Contáctenos (habilitadas en Mutual en Línea, Mutual Móvil, página web y redes sociales) y se tramitaron 207 casos y 1 733 sugerencias.

Así, 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.



8680

consultas sobre productos, servicios y canales



207

casos recibidos y tramitados



1733

sugerencias y comentarios

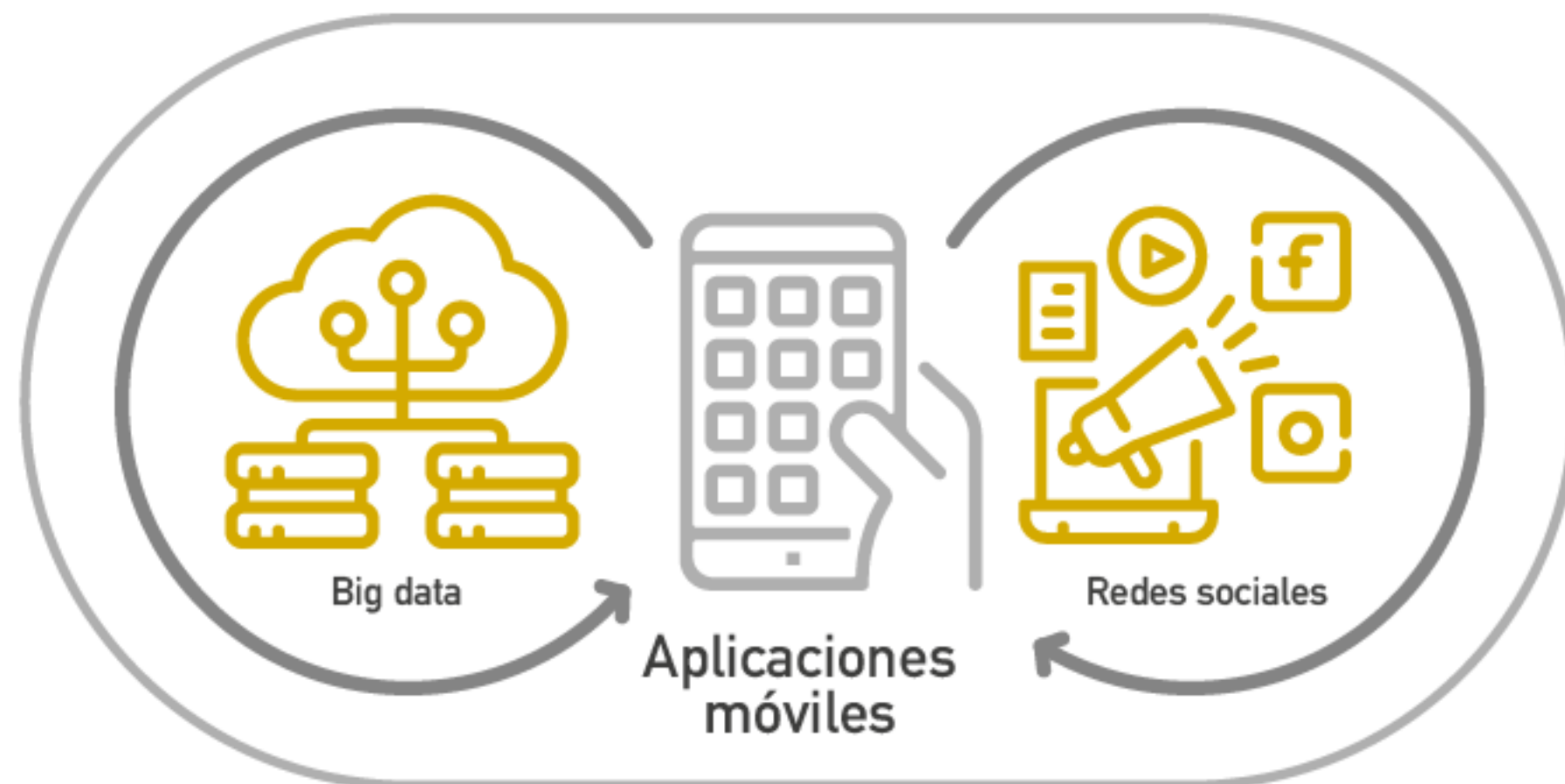


## Gobierno Corporativo

El Gobierno Corporativo es un conjunto de principios y normas que ayudan a tener una sana estructura de gobernanza en la empresa, pues contribuyen a la integración y buen funcionamiento de sus órganos de gobierno.

Grupo Mutual ha impulsado una estrategia clave de transformación digital incorporando aspectos de tecnología, procesos y personas que permiten la renovación en sus operaciones al gracias a la interacción entre el cliente y la empresa.

Esta visión se acompaña de nuevas tecnologías con ayuda del big data, aplicaciones móviles, redes sociales y, gracias a la implementación de metodologías ágiles, se ha logrado cada vez un mejor ajuste en las operaciones de la empresa, para ofrecer servicios eficientes que satisfagan las necesidades de los clientes.



Las estructuras de Gobierno Corporativo son el pilar fundamental para lograr el cumplimiento de los proyectos en las

empresas, por lo que Grupo Mutual cuenta con un ambiente de control robusto conformado de la siguiente forma:

- Código de Gobierno Corporativo.
- Políticas para regular procesos
  - 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 su buen direccionamiento y orden en el accionar, que le garantizan a la empresa competitividad en el mercado.



## Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro

Grupo Mutual anualmente pública en su página web el Informe anual de Gobierno Corporativo, anuncia a las partes interesadas las estructuras y el funcionamiento de los órganos de gobierno de la entidad (composición accionaria, sistemas de riesgos, control, operaciones vinculadas, entre otros).

**Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas:** Auditoría externa anual que da cumplimiento a la normativa SUGEF 22-18 "Reglamento de Idoneidad", para analizar la idoneidad, transparencia, cultura ética de los miembros de alta gerencia y Junta Directiva. El resultado de esta auditoría se presenta en la asamblea anual de asociados de Grupo Mutual. Se ejecutan evaluaciones y autoevaluaciones a las juntas directivas del Conglomerado Financiero y a los comités de apoyo.

**Estructura de gobernanza:** Conjunto de comités corporativos: auditorías, riesgos, seguridad de la información, tecnologías de información, remuneraciones, inversiones. Conjunto de políticas, manuales, reglamentos, metodologías y códigos que sustentan la cultura organizacional.

**Delegación de autoridad:** A nivel de órganos de dirección cada comité cuenta con su respectivo reglamento de funciones y responsabilidades, también se tiene un reglamento de funciones de los miembros de Junta Directiva, alta gerencia y áreas corporativas, para mantener sanas prácticas de delegación y responsabilidades de autoridad, también existen los manuales de puestos.

**Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales:** El Sistema de información gerencial, incluye la información que se genera de los informes emitidos a la Junta Directiva, alta dirección de la empresa, áreas importantes de Grupo Mutual, como también a los comités de apoyo y Juntas Directivas de las subsidiarias.

**Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités:** El Informe anual de Gobierno Corporativo comunica a las partes interesadas las estructuras y funcionamiento de los órganos de gobierno de la entidad. Así mismo, la Junta Directiva cuenta con el apoyo para la toma de decisiones de los diferentes comités corporativos, los cuales están conformados por personal capacitado para analizar los diferentes temas que se les presentan.

**Presidencia del máximo órgano de gobierno:** Cada miembro de la Junta Directiva así como su presidencia es totalmente independiente a la administración.

**Nominación y selección del máximo órgano de gobierno:** Las nominaciones de selección de miembros para la Junta Directiva son definidas en la Asamblea Anual de Asociados.

**Conflictos de interés:** Grupo Mutual tiene establecido un conjunto de políticas, códigos y procedimientos referentes al tratamiento de conflictos de interés.





Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia: El órgano de dirección de Grupo Mutual participa activamente en la gestión del plan estratégico de la empresa.

---

Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno: Anualmente se establece para la Junta Directiva un cronograma de capacitación en diferentes temas de interés.

---

Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno: Anualmente se ejecutan evaluaciones de desempeño a miembros de la Junta Directiva, comités de apoyo y alta gerencia y se realiza una auditoría externa de idoneidad.

---

### Contenido 102-29

Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales: En cada comité corporativo se cuenta con un miembro representante de la Junta Directiva, lo cual permite una comunicación fluida para la toma de decisiones en diferentes ámbitos.

---

### Contenido 102-30

Eficacia de los procesos de gestión del riesgo: Se cuenta con un Comité de Riesgos Corporativo, entre sus integrantes está un representante de la Junta Directiva y un miembro externo al Grupo lo que ayuda a una sana gestión en temas de riesgos. El sistema de información gerencial contempla informes del Comité de Riesgos Corporativos para la Junta Directiva.

### Contenido 102-31

Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales: Las evaluaciones en temas económicos, sociales, ambientales, entre otros, están inmersas en la operativa diaria de cada área responsable y por medio del sistema de información gerencial se cuenta con informes mensuales dirigidos a los comités corporativos y la Junta Directiva.

---

### Contenido 102-34

Naturaleza y número total de preocupaciones críticas: Por medio del Comité de Riesgos Corporativo se informa a la Junta Directiva sobre situaciones críticas que se puedan presentar en la empresa y se canalizan las gestiones necesarias para evitarlas o resolverlas.

---

### Contenido 102-35

Políticas de remuneración: Grupo Mutual cuenta con un Comité de Remuneraciones y con normativa relacionada con el tema, lo que permite el manejo adecuado de ese rubro.

---

### Contenido 102-36

Proceso para determinar la remuneración: El Comité de Remuneraciones es el órgano encargado de analizar estos temas, está conformado por miembros de Junta Directiva y alta gerencia y cuenta con un reglamento que define sus funciones.



## Seguridad de la Información

La velocidad vertiginosa con la que ha aumentado el uso de las aplicaciones móviles a raíz de la nueva normalidad, ha acrecentado los retos en materia de seguridad de la información. Aspecto que en Grupo Mutual se ha asumido con responsabilidad y de forma eficaz, ya que con el apoyo de tecnologías de punta y la actualización constante de los sistemas informáticos, se han construido ambientes más seguros para los clientes, quienes con mayor frecuencia e intensidad utilizan las plataformas tecnológicas para llevar a cabo la administración de sus recursos financieros. Por lo anterior, el área de seguridad de la información de la empresa desarrolló en el 2020 un ambicioso plan anual en el que se destacan las actividades que se describen en los siguientes párrafos.

Grupo Mutual garantiza a sus clientes el resguardo y protección de su información, por lo que frente al desarrollo de la destreza de los delincuentes cibernéticos, que mediante técnicas de ingeniería social logran extraer información financiera de los clientes, la empresa ha robustecido su programa de concientización y capacitación en seguridad de la información, con el lanzamiento de cuatro campañas en redes sociales. El objetivo es suministrar información a sus clientes sobre la forma en la que deben proteger sus datos para evitar ser víctimas de fraude.

El conglomerado financiero que constituye Grupo Mutual se ha enfocado en temas fundamentales para la familia, por medio de las charlas sobre ciberseguridad para padres, madres, niños, niñas y jóvenes, en las que se tratan los peligros pueden presentar las redes sociales como ciberacoso, grooming, sexting, frente a los cuales se

fomenta la protección de datos personales, el control parental, la gestión del uso de las tecnologías por parte de los menores de edad, entre otros. Estas charlas se impartieron de manera virtual, se anunciaron en redes sociales y la respuesta de los clientes superó las expectativas, ya que se participaron más de 200 personas y la experiencia fue muy satisfactoria.



# 200 personas

Entre niños, adultos y jóvenes

Como parte del aprendizaje constante y la mejora continua de los procesos, los colaboradores del conglomerado financiero participaron en la capacitación anual sobre seguridad de la información y obtuvieron una nota promedio de aprobación de 98%. Se consideraron temas tales como el sistema de gestión de seguridad de la información y la seguridad en el teletrabajo, modalidad relevante para el cumplimiento de los objetivos del negocio en medio de la situación de emergencia pandémica que se vive. Además, se emitieron semanalmente cápsulas informativas para todo el personal de Grupo Mutual, sobre diversos temas, con el fin de motivar y concientizar acerca de la importancia de la seguridad de la información.



**875 personas**

De Grupo Mutual

72 de las Empresas Subsidiarias

El Día de la Seguridad de la Información fue celebrado con consejos sobre la ciberseguridad familiar, transmitidos por diversos medios de comunicación locales para cumplir con los protocolos de protección que se han implementado con el fin de evitar la propagación de la Covid-19.





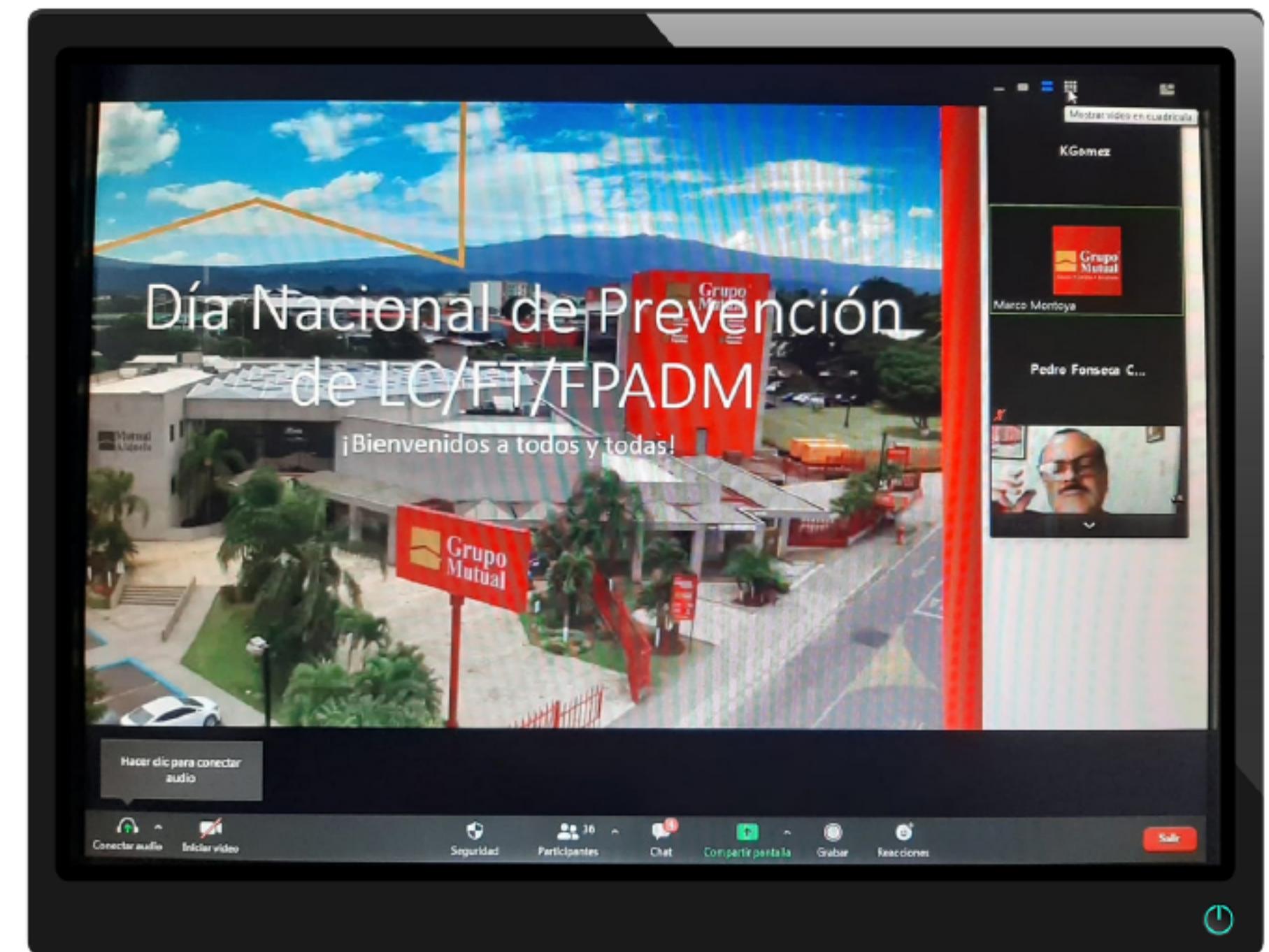
## Oficialía de Cumplimiento

Grupo Mutual y sus empresas subsidiarias cuentan con políticas, lineamientos y procedimientos definidos en función del “apetito” y tolerancia hacia el riesgo para cumplir con la Ley 7786 y sus reformas. De conformidad con las regulaciones nacionales e internacionales establecidas para la prevención del lavado de dinero, el financiamiento al terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, se dispone la Oficialía de Cumplimiento Corporativa y un Comité de Cumplimiento Corporativo, reunirse frecuentemente con el fin de atender la observancia de estas regulaciones.

Lo anterior con el propósito de brindar seguridad y tranquilidad a los clientes. La institución está comprometida con la lucha contra el crimen organizado, siguiendo un enfoque de responsabilidad social empresarial, así como manteniendo una definición de objetivos y metas de triple utilidad. De esa manera, se han forjado experiencias valiosas para el cliente 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 calificados con riesgo especial.

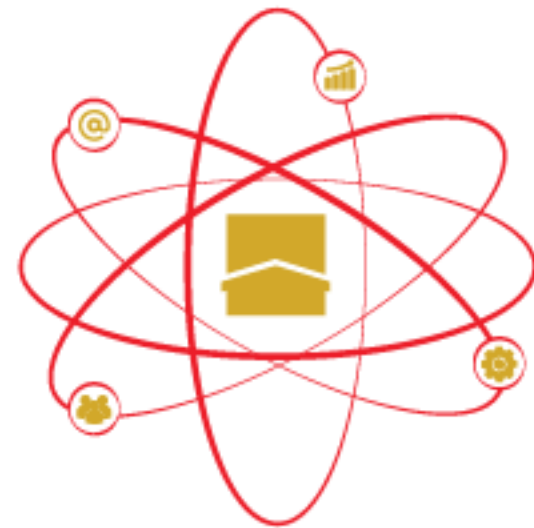
De ese modo, se ha mantenido un equilibrio entre cumplir con el marco legal y asesorar al cliente para una mejor comprensión y acatamiento de la normativa.





## Transformación Digital

Con el fin de estar a la altura de las exigencias del entorno y brindar a los clientes una excelente experiencia, Grupo Mutual ha asumido el reto de la transformación digital. Por lo anterior, por medio del concepto “Evolucionamos”, se inició un proceso que tiene como objetivo, actualizar, agilizar, entregar valor y reinventar la organización, buscando nuevas y mejores alternativas para hacer las cosas.



### EVOLUCIONAMOS

Mediante la estrategia de transformación digital, la empresa promueve la agilidad del negocio, el trabajo colaborativo, mejorar la tecnología, cambiar la cultura organizacional y ajustar el modelo de negocio. La agilidad juega un papel muy importante y ayuda a los equipos a actuar con más agilidad permitiendo ofrecer mayor valor en el servicio a los clientes; quienes son el centro de la estrategia empresarial.

La agilidad requiere una visión estratégica integrada para mejorar el modelo de negocio y lograr la transformación digital, por lo tanto, implica modificar las estructuras organizativas y los estilos de trabajo para mejorar la productividad de la empresa; consecuentemente, 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.

El 2020 fue un año lleno de retos, a continuación se presentan los principales desafíos afrontados:

- Consolidación de equipos ágiles en el marco de trabajo Scrum
- Consolidación de la herramienta Kanban para la gestión del portafolio empresarial
- Definición del nuevo rol del líder evolucionado
- Creación del equipo encargado de gestionar el cambio
- Ejecución de un plan estructurado de capacitaciones
- Análisis integral de los centros de negocios alineado con la cultura digital
- Revaloración de las propuestas de valor
- Promoción de la innovación empresarial
- Creación del primer equipo de ciencia de datos
- Promoción de proyectos que son importantes habilitadores para la transformación digital

Con estos objetivos Grupo Mutual se reinventa conforme se acerca a los 50 años de su fundación.



# Tecnología de la Información

El área de Tecnologías de la Información (TI) continúa haciendo esfuerzos para estar cada vez más enfocada en los servicios que apoyan la estrategia empresarial, la mejora del servicio al cliente y el apoyo a los usuarios. Lo anterior toma relevancia por la estrategia de transformación digital adoptada por la empresa.

Por lo anterior, en el 2020, se desarrollaron diversas aplicaciones de acuerdo con esa visión, entre las que destacan las siguientes:



Un reto muy grande fue brindar la plataforma requerida por la empresa para ajustarse al teletrabajo y poder mantenerla trabajando, cumpliendo con las demandas de los clientes y usuarios y acatar las medidas de distanciamiento social impuestas por la pandemia. Grupo Mutual venía trabajando desde hace algún tiempo en la habilitación de teletrabajo, pero con la crisis sanitaria el proceso se aceleró.

## Teletrabajo 2020

**250**

En marzo se habilitó una población aproximada de 250 colaboradores



**+250**

En julio, se incorporaron 250 colaboradores más, con la agudización de las medidas de confinamiento



**700**

Aumentó el servicio a 700 colaboradores

La infraestructura ha dado sostenibilidad técnica para trasladar alrededor del 50% de la operación en modo teletrabajo, soportando las operaciones del personal de forma remota sin mayor afectación.



Se implementó la herramienta de video conferencia para reuniones, capacitaciones y seminarios virtuales



Se aumentaron los anchos de banda de internet, tanto en Oficinas Centrales como en Centros de Negocios



**99%**

Traslado del 99% de los Centros de Negocios a fibra óptica



Esas acciones permitieron brindar a los clientes el servicio requerido, manteniendo los protocolos de distanciamiento social, ofreciendo un ambiente de seguridad y tranquilidad a los clientes y colaboradores.

Adicionalmente durante el año se apoyaron las siguientes implementaciones y cambios:

- Actualización de AS400
- Actualización de la herramienta Web de Service Desk
- Implementación funcionalidad de auto desbloqueo de usuarios
- Herramienta de seguimiento de casos relacionados con Covid-19 de forma automatizada

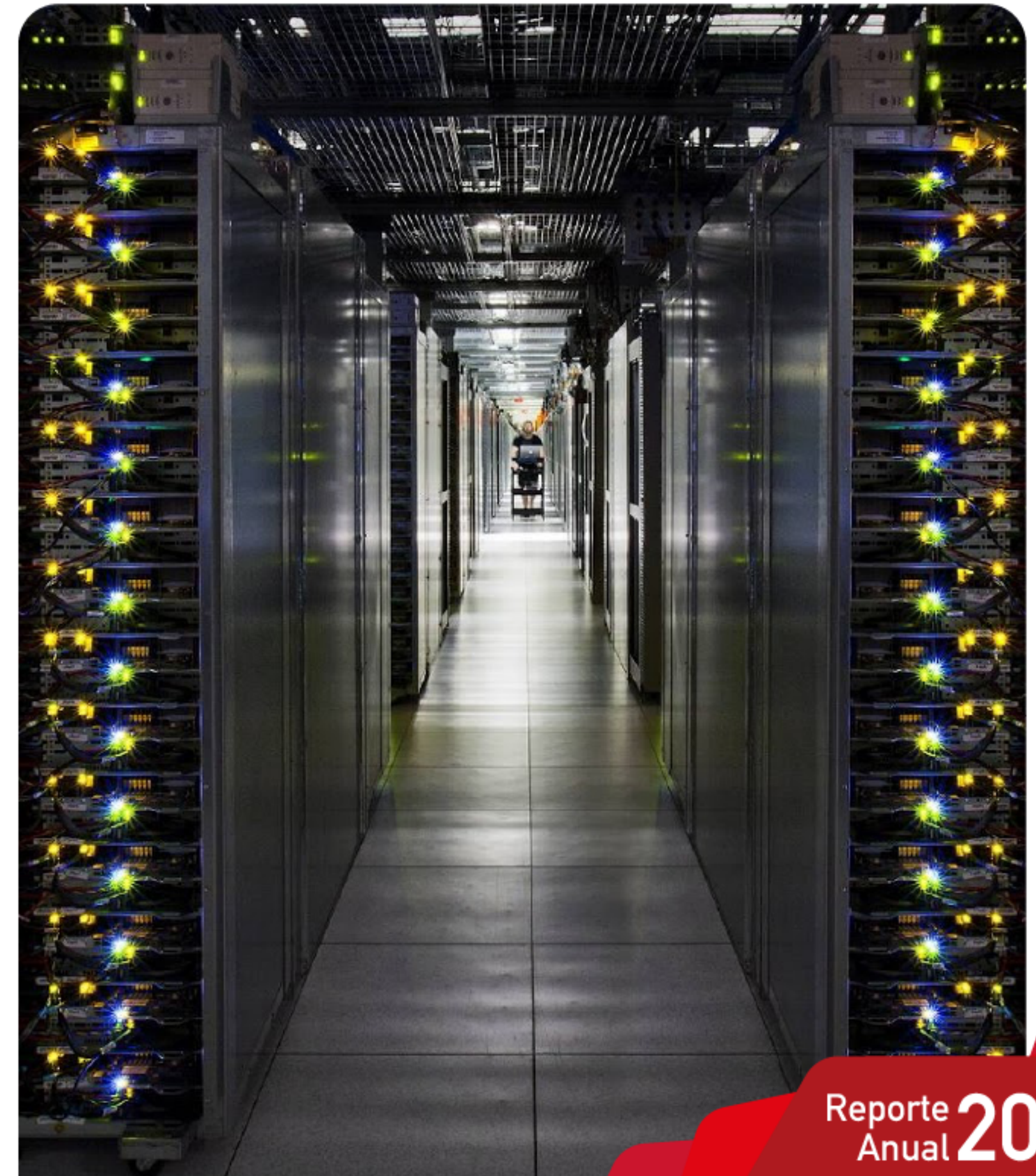
Para cumplir con el Reglamento SUGEF 14-17, en el 2020 se continuó con el diseño y la implementación de 24 procesos del marco de gestión empresarial de TI. Manteniendo la optimización y estandarización de los procesos con base en las mejores prácticas internacionales para alcanzar el mayor valor de los recursos empresariales y procurar una mejor experiencia para los clientes en su contacto con los distintos canales que Grupo Mutual pone a su disposición.

Teniendo al cliente en el centro de la estrategia, se implementó la herramienta para el monitoreo de experiencia a la cliente denominada APM (Application Performance Monitoring), por medio de la cual se le da trazabilidad al comportamiento de nuestros clientes en el uso de canales digitales como Mutual Móvil y Mutual en Línea.

Respecto al mantenimiento de plataformas, se actualizó la

arquitectura base, entre ellas el “core” de comunicación, equipo principal de base de datos, servidores de ingeniería crítica, respaldos, servidores y plataformas virtuales, por medio de los cuales, entre otras funcionalidades, se da soporte a servicios críticos tales como correo electrónico, tarjeta de débito y SINPE.

Se han realizado grandes esfuerzos en temas de seguridad, actualizando continuamente nuestra plataforma perimetral, reduciendo vulnerabilidades y minimizando riesgos de ataques externos.





# Canales Digitales

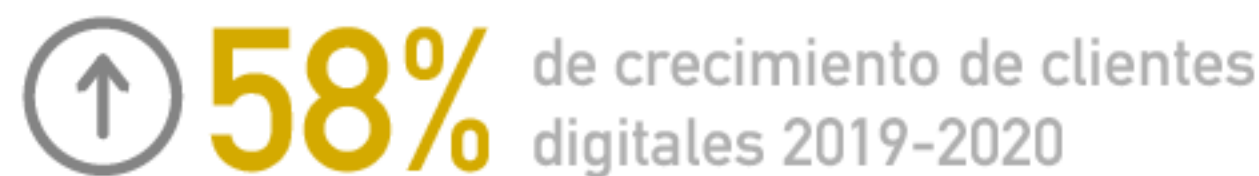
Grupo Mutual tiene disponibles para sus clientes los siguientes canales digitales:

- La oficina virtual de Mutual en Línea
- Las aplicaciones de Mutual Móvil
- Sinpe Móvil



Por medio de estos canales, los clientes pueden realizar diversas transacciones como consultas de estados de cuentas, transferir dinero, traer o enviar dinero de o hacia otras entidades financieras, efectuar transferencias Sinpe, pagar préstamos, pago de marchamo, pagar servicios públicos y privados, cancelar las cuotas correspondientes a las cuentas Multiahorro y también renovarlas.

La empresa continúa experimentando un crecimiento importante en la cantidad de clientes y de transacciones efectuadas por medio de sus canales digitales. En el 2020, el aumento de clientes que utilizó estos canales fue de 58% y la cantidad de transacciones efectuadas aumentó 67%, lo que representa un crecimiento superior al experimentado en años anteriores.



Parte de este crecimiento fue por efecto de la pandemia, que llevó a que más clientes utilizaran estos canales para mantener el distanciamiento social. Ante esta situación, Grupo Mutual hizo un gran esfuerzo para que sus clientes contaran con canales digitales que les permitieran realizar sus transacciones sin tener que acudir a las ventanillas.

En el 2021 se continuará con el proceso de transformación digital para seguir evolucionando en la digitalización de los servicios que se ofrecen. Por eso, Grupo Mutual ha invertido en soluciones tecnológicas para fortalecer sus canales digitales, con el propósito de proveer a sus clientes una experiencia de usuario acorde con sus necesidades y sustentada en una robusta plataforma de seguridad tecnológica.





# 2021

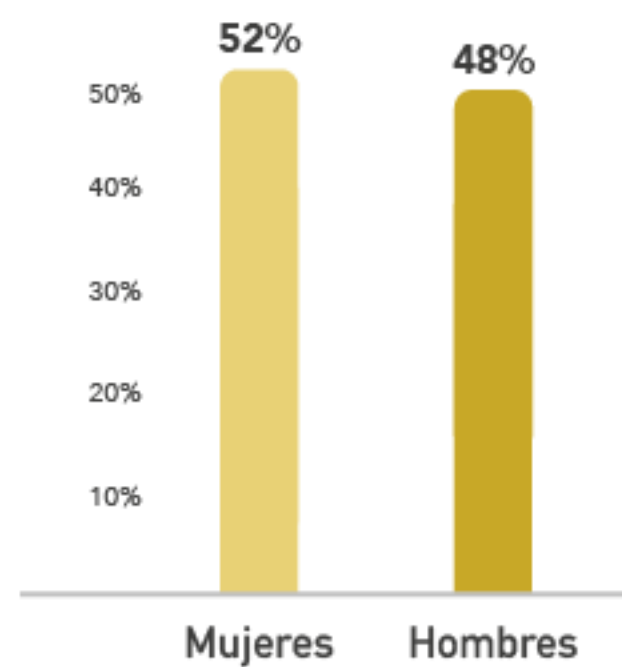


Reporte Anual



# Dimensión Social Interna

La dimensión social interna se describe a partir las principales prácticas laborales que impactan al total de la población de Grupo Mutual, distribuida en oficinas centrales y 50 sucursales ubicadas en todo el territorio nacional y áreas administrativas, incluyendo sus juntas directivas. A diciembre del 2020, Grupo Mutual tenía 878 colaboradores, 454 mujeres (52%) y 424 hombres (48%).

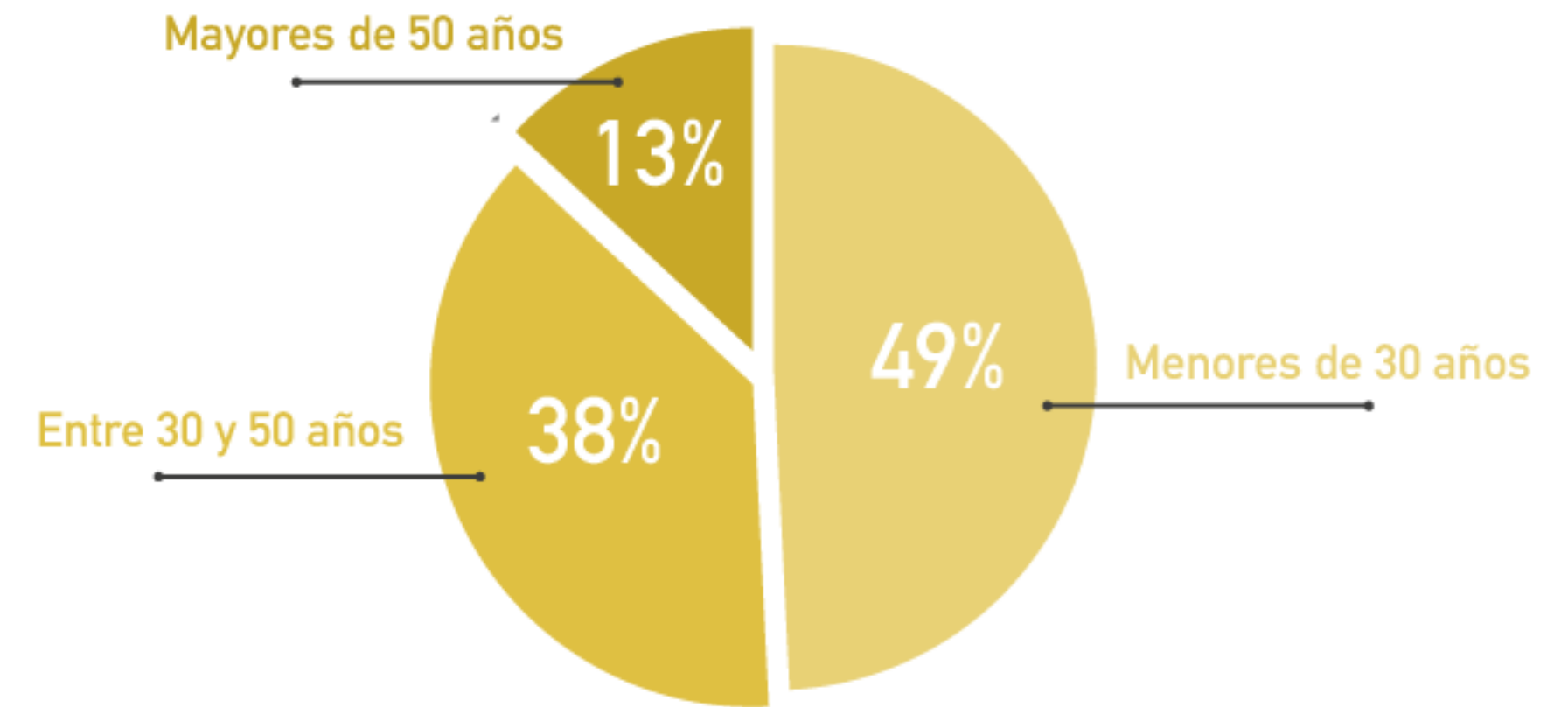


La empresa cuenta con normativa, que garantiza el respeto e igualdad de derechos para todas las personas. Para esto, toma en consideración las siguientes variables:

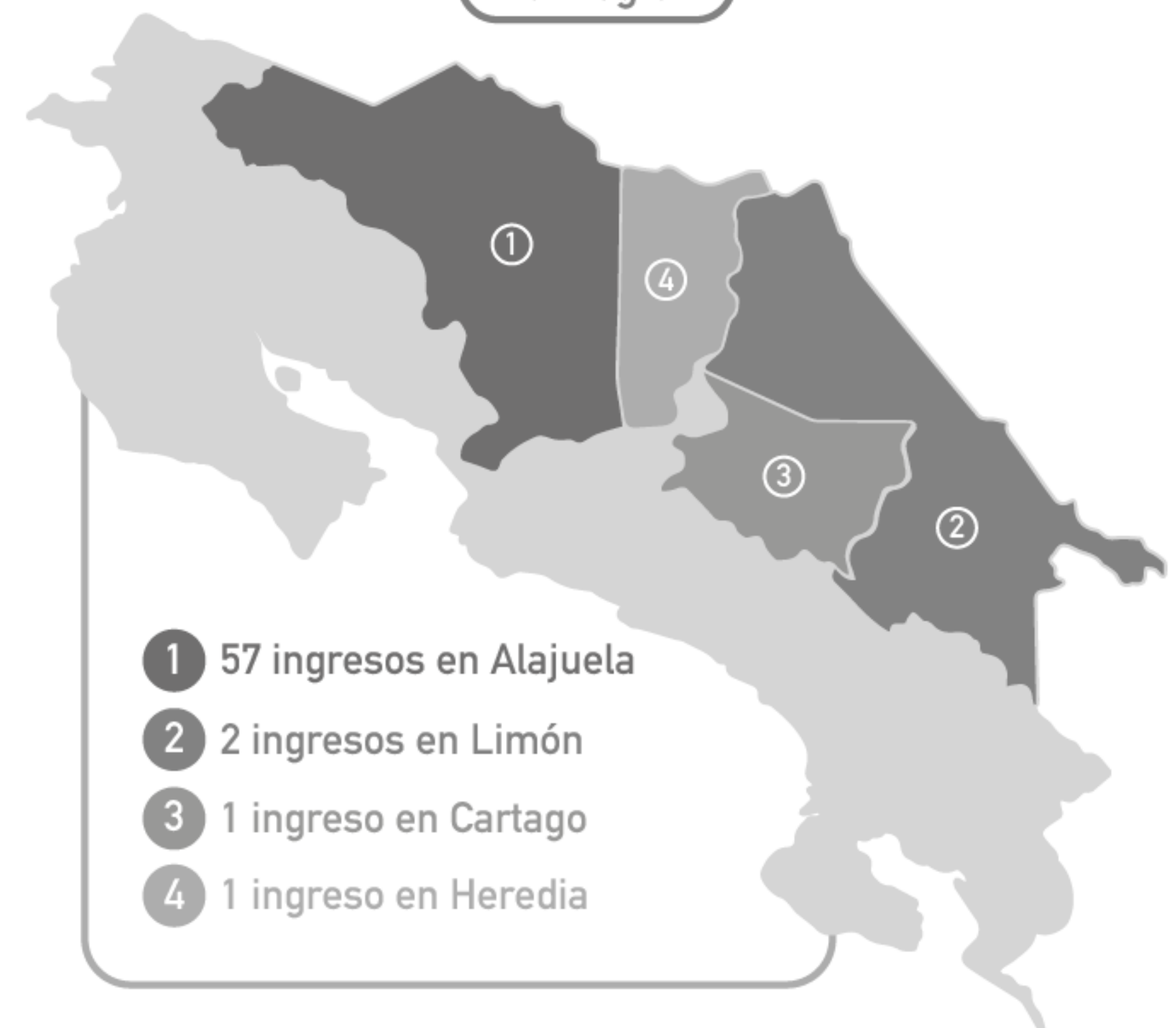
## Empleo: Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal



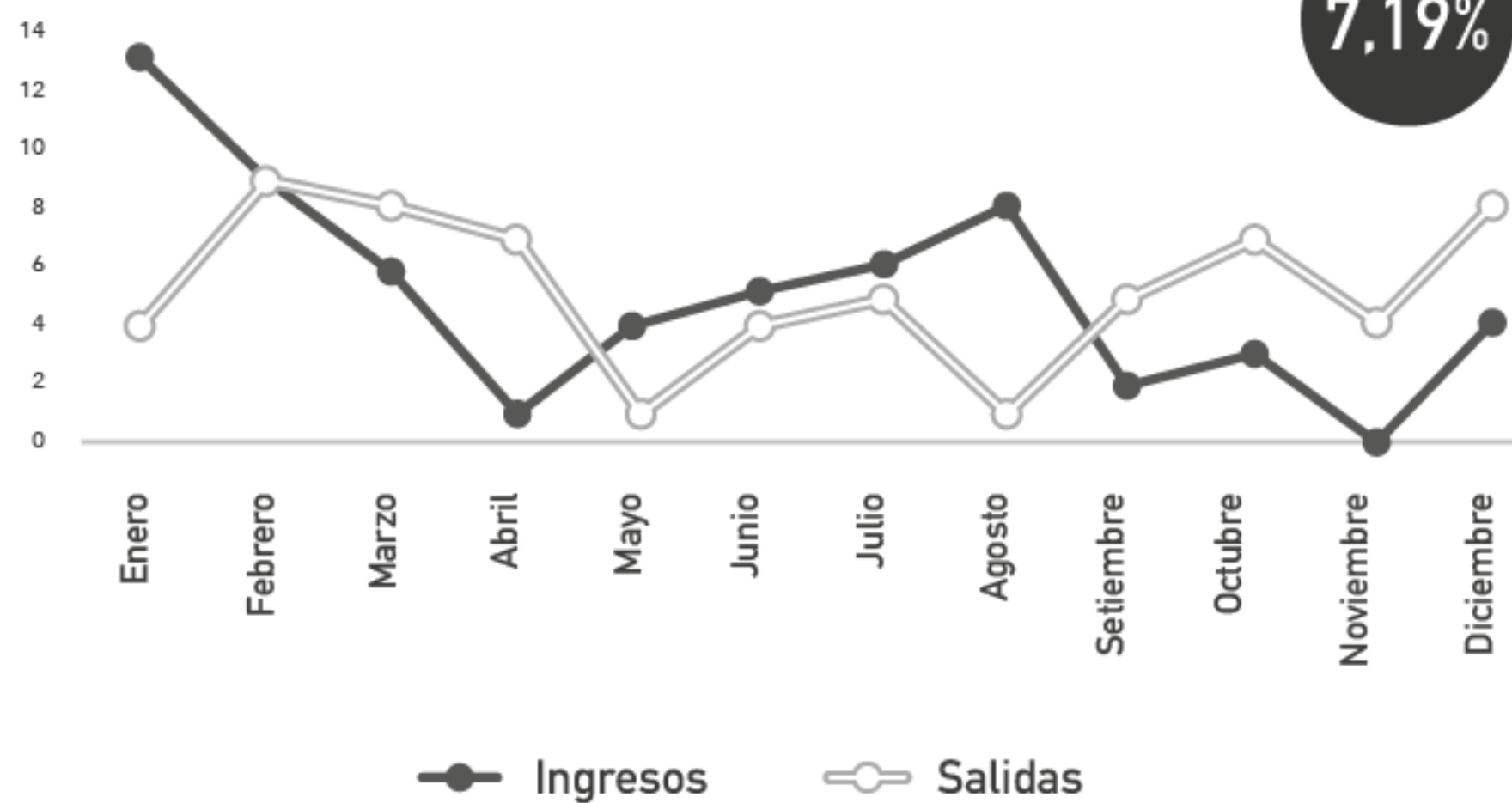
Por rango de edad



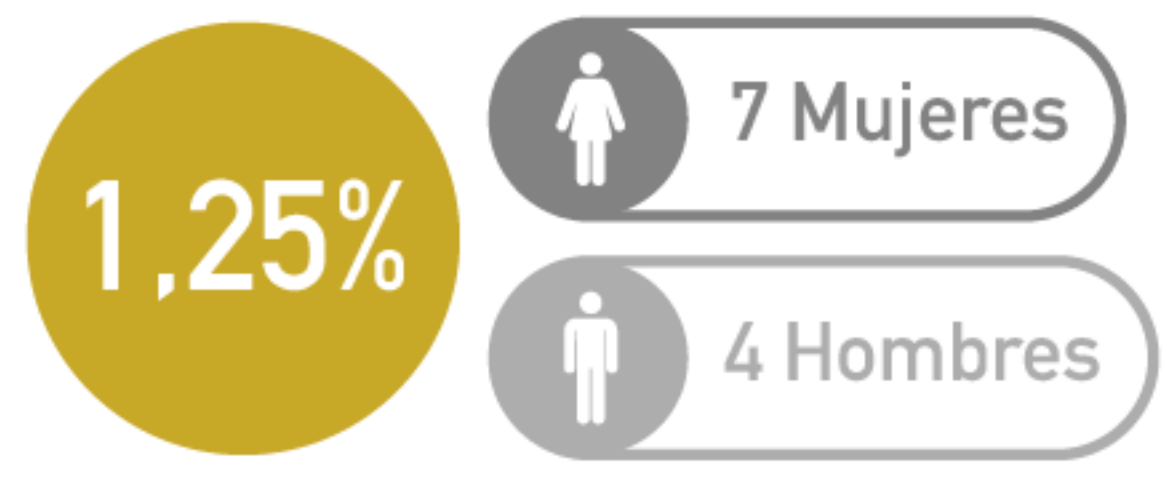
Por región



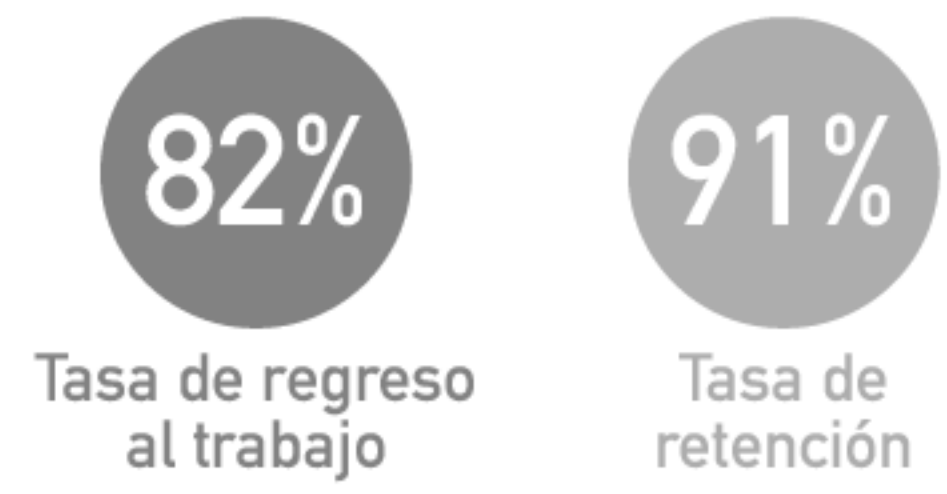
Rotación Anual 2020



11 personas gozaron Permiso parental



Cálculos realizados con base en el 100% del personal que utilizó el beneficio de permiso parental, dan los siguientes porcentajes para la tasa de regreso al trabajo y la tasa de retención:



En Grupo Mutual los beneficios aplican para todos sus colaboradores, independientemente del tipo de jornada laboral que tengan. Salvo el beneficio asistencial de uniforme (camiseta empresarial) de trabajo, el pago de antigüedad (anualidades), reconocimiento por años de servicio, que se otorga al personal nombrado en propiedad y las vacaciones que son un beneficio proporcional a la jornada de cada colaborador y, de acuerdo con los años laborados, se incrementa el número de días de descanso.

Permiso parental

El 100% de las personas trabajadoras de Grupo Mutual tiene derecho al permiso parental. En el 2020, 11 personas gozaron de este beneficio (4 hombres y 7 mujeres) lo que representa un 1,25% de la población de colaboradores de la empresa.

## Salud y seguridad en el trabajo

A continuación se ilustra la representación de los trabajadores en los comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad.

Conformación de la Comisión de Salud Ocupacional

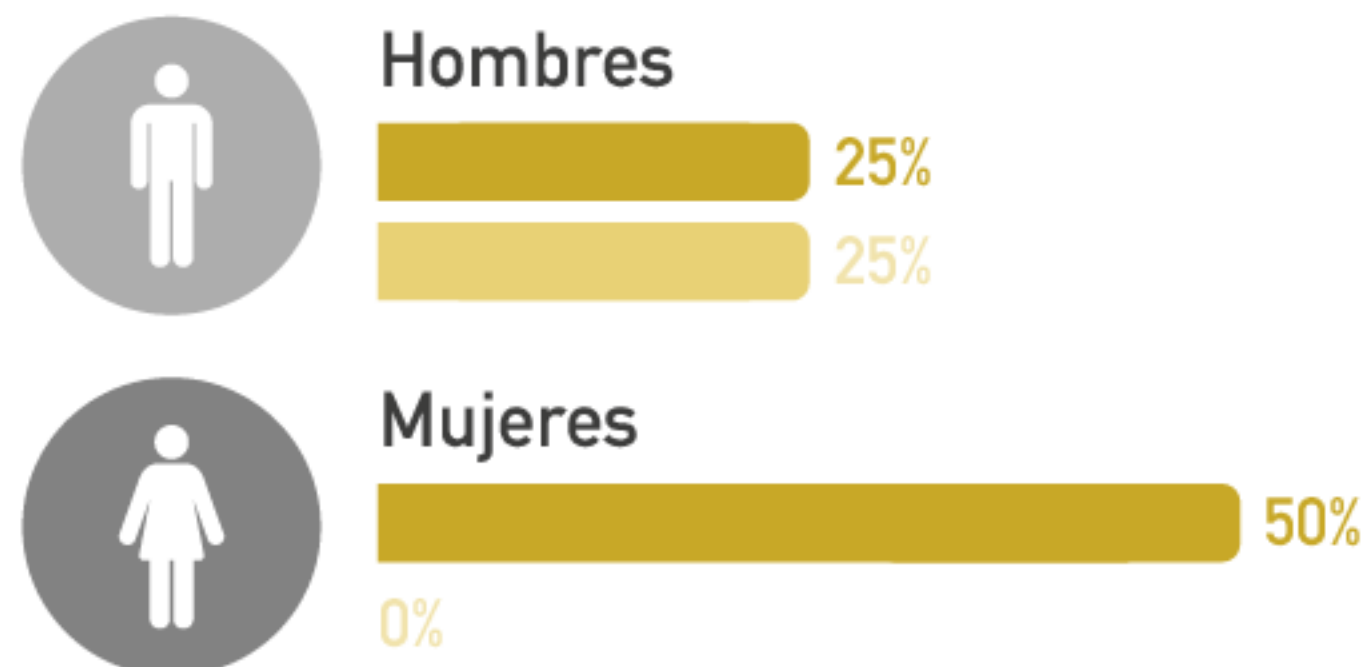


Conformación de la Brigada de Emergencias



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

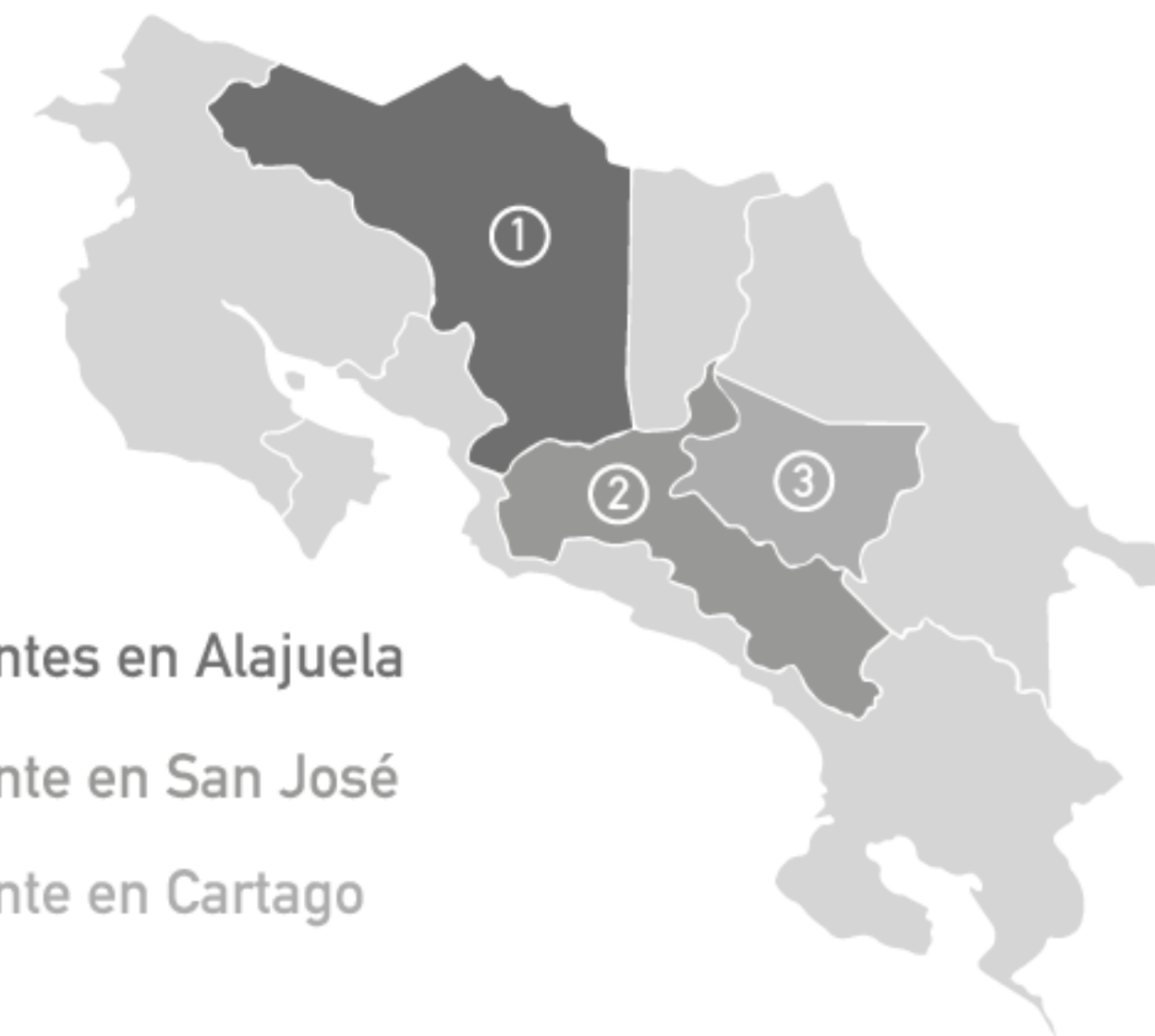


● Caída a mismo nivel ● Traumas



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

Accidentes por región



- ① 2 accidentes en Alajuela
- ② 1 accidente en San José
- ③ 1 accidente en Cartago

Es importante indicar que en el período del informe no se presentaron muertes por accidentes laborales o enfermedad profesional.

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

## 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 alguna persona trabajadora que requiera tratamiento 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 persona trabajadora en Grupo Mutual es de 9 horas. A continuación el detalle por categoría laboral.

### Promedio de horas de Formación por Categoría Laboral

#### Alta Gerencia

62 h Hombres  
73 h Mujeres

#### Directores y Subdirectores

80 h Hombres  
63 h Mujeres

#### Jefaturas

515 h Hombres  
522 h Mujeres



● Promedio horas hombre  
● Promedio horas mujer

### Operativos

3102 h Hombres  
4083 h Mujeres

Programas para mejorar las aptitudes de las personas trabajadoras y programas de ayuda a la transición

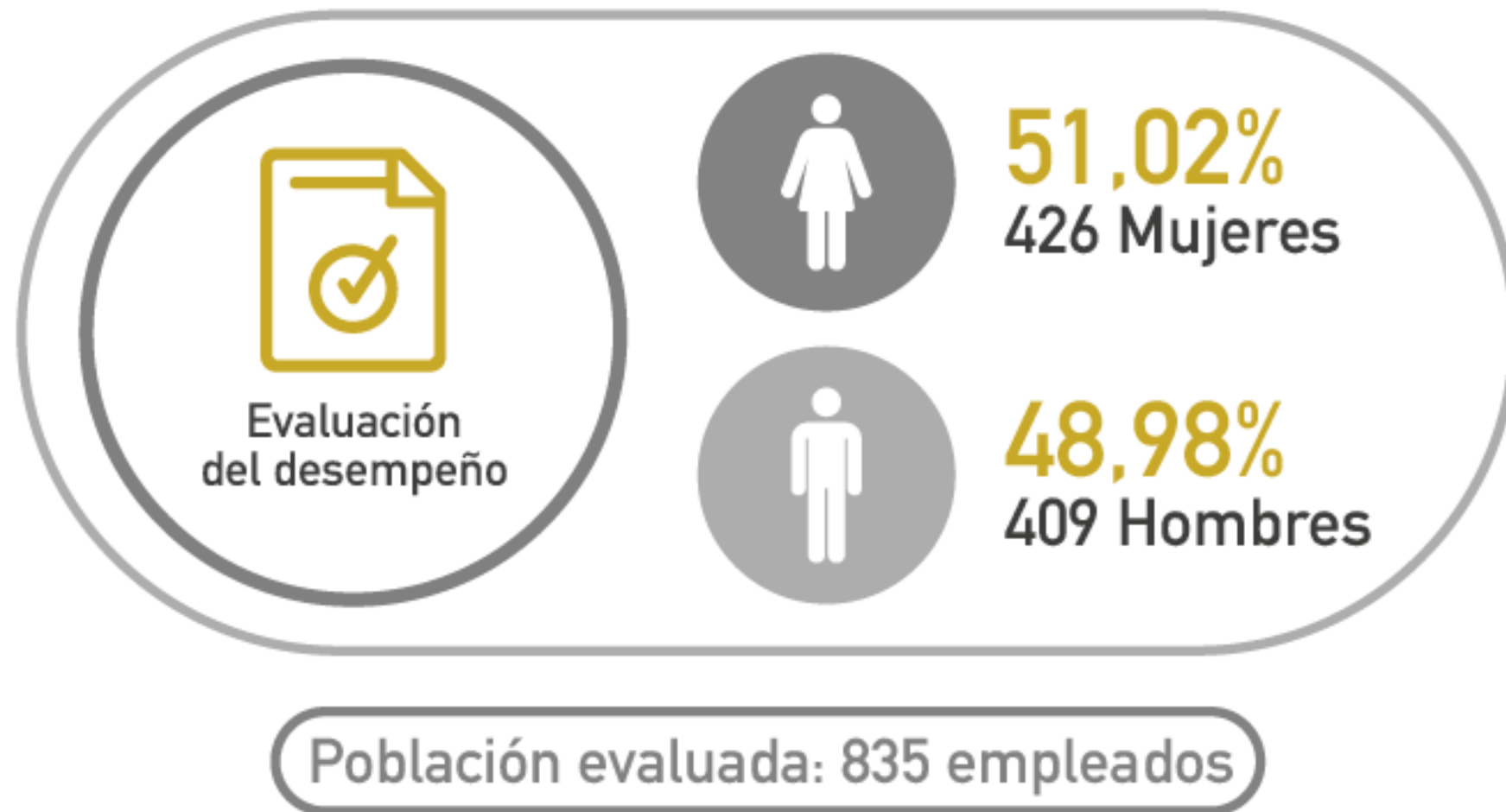
En Grupo Mutual se incentiva al personal para participar en cursos libres y técnicos que le permitan lograr su desarrollo integral como capital humano. En el 2020 se impartieron los siguientes cursos.

Cursos libres impartidos bajo la modalidad virtual:

- Scrum master
- Product Owner
- Design thinking
- Curso Profesional y Scrum Developer y Agile Leadership
- Marco de trabajo Scrum para la Alta Gerencia
- Inglés Regular - Intensivo
- Curso Libre de cocina
- Autocuidado, Salud y masculinidades
- Mandatos de la masculinidad

303 Participantes

Porcentaje de personas trabajadoras que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional



## Diversidad e igualdad de oportunidades

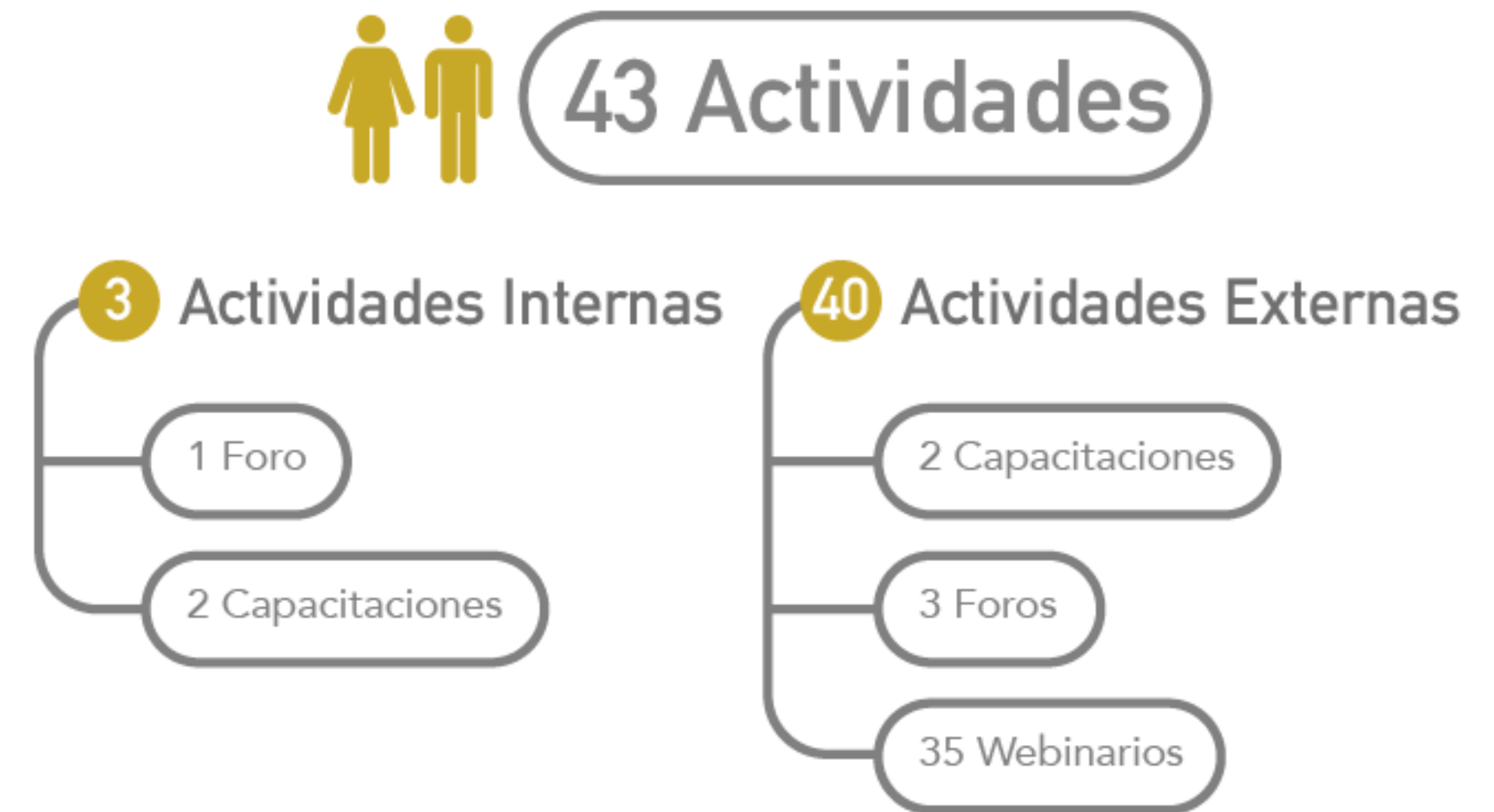
Diversidad en órganos de gobierno y colaboradores



Grupo Mutual promueve la igualdad y equidad de oportunidades entre hombres y mujeres. En la empresa, se prohíbe toda forma de discriminación y violencia por medio de la promoción del respeto por los derechos humanos, a través de las políticas de inclusión laboral e igualdad de oportunidades y contra el hostigamiento sexual y laboral. Lo anterior hace de Grupo Mutual una empresa cero tolerante ante cualquier tipo de violencia y discriminación.

Grupos Mutuales promueve la igualdad y equidad de oportunidades entre hombres y mujeres. En la empresa, se prohíbe toda forma de discriminación y violencia por medio de la promoción del respeto por los derechos humanos, a través de las políticas de inclusión laboral e igualdad de oportunidades y contra el hostigamiento sexual y laboral. Lo anterior hace de Grupo Mutual una empresa cero tolerante ante cualquier tipo de violencia y discriminación.

Actividades internas y externas para la promoción de igualdad y equidad de género



\*Fotografías de archivo tomadas a inicios del 2020

Representación y participación en eventos



## Foros y Webinars

Participación en Foros y Webinars (Mayela Rojas, Subgerente General / Lorena Marín, Directora de Desarrollo Humano)



## Entrevista

Entrevista para estudio ONU Mujeres. (Oscar Alvarado, Gerente General)



## Entrevistas

Entrevistas en medios de comunicación.



## Campaña Interna

Campaña Interna: "Prevención de la violencia contra las mujeres y el hostigamiento sexual y laboral"



## Participación

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

Reconocimiento a las buenas prácticas laborales

Gracias al esfuerzo y compromiso de Grupo Mutual, en el 2020 se recibió otro reconocimiento a las buenas prácticas laborales otorgado por el Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU) en la categoría de Corresponsabilidad Social de los Cuidados por promover prácticas como el teletrabajo y la flexibilidad horaria.



CONCEDE

El Reconocimiento a Buenas Prácticas Laborales para la IGUALDAD DE GÉNERO a:

**Grupo Mutual – La Vivienda**

POR SU BUENA PRÁCTICA EN: Corresponsabilidad social de los cuidados

AÑO 2020

*Patricia Mora Castellanos*  
 Patricia Mora Castellanos  
 Presidenta Ejecutiva INAMU  
 Ministra de la Condición de la Mujer



### Datos sobre flexibilidad y teletrabajo



En el 2020 se conformó la Comisión de Género, su principal objetivo es la promoción continua del enfoque de género en todo el quehacer de la empresa y la ejecución de programas que promueven el ejercicio y goce de los derechos humanos.

5 Personas (Áreas de apoyo - Centros de Negocios)



### Otros indicadores de diversidad e igualdad de oportunidades

Siendo consecuentes con la política de inclusión laboral e igualdad de oportunidades, a lo largo del 2020 la empresa realizó diversas actividades que buscaban sensibilizar y fomentar los derechos humanos. Estos programas han estado presentes desde la inducción que se realiza al personal de nuevo ingreso con la exposición del programa de igualdad de oportunidades y de forma especial el abordaje

del tema de hostigamiento sexual y laboral.

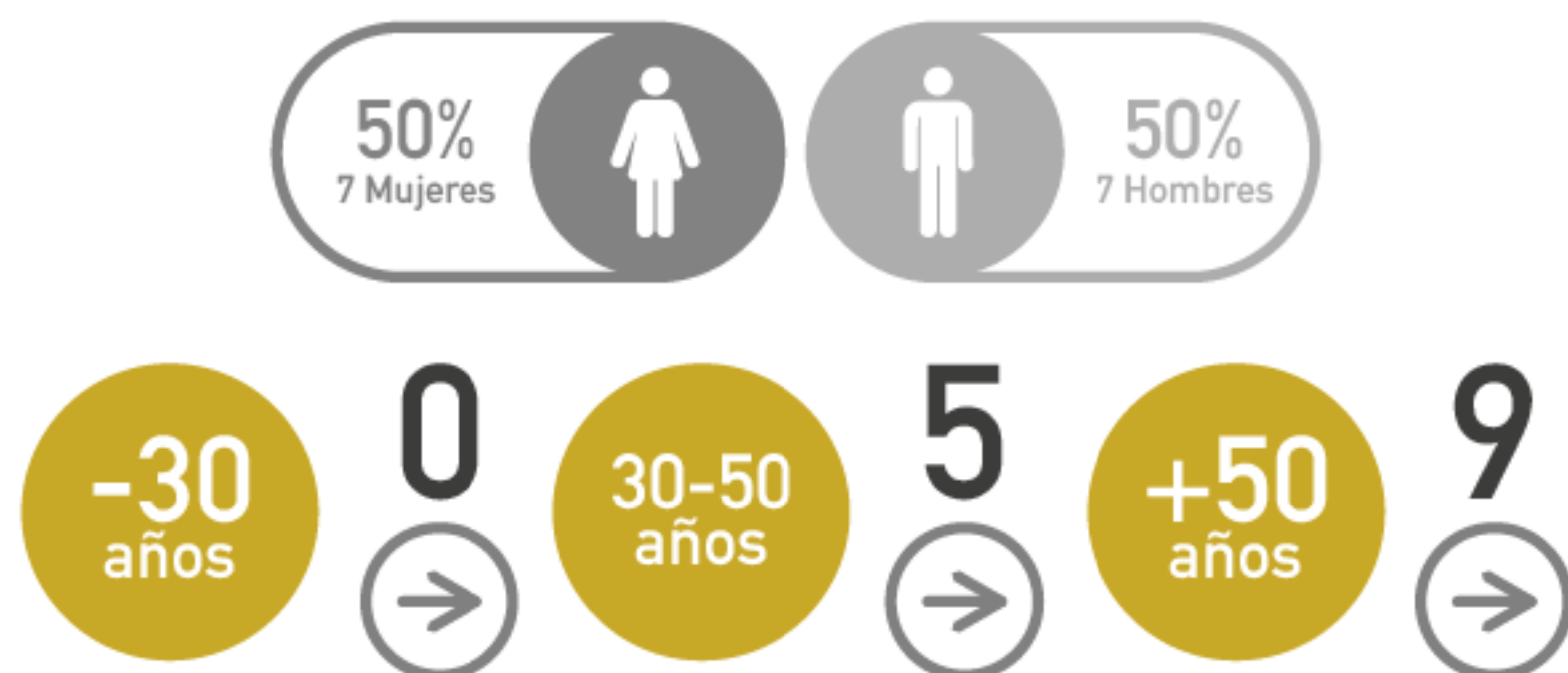
Se promueve la participación de ejecutivas de la empresa en juntas directivas del Conglomerado Financiero y en organizaciones externas, así como la presencia en foros sobre temas de igualdad de oportunidades y se desarrolla una agenda de capacitación que trata temas tales como la eliminación de la violencia en contra de las mujeres y las niñas, nuevas masculinidades y empoderamiento de las mujeres, entre otros.

De igual manera, se realizan foros internos con ejecutivas de la empresa y mujeres externas destacadas en diversos ámbitos para compartir experiencias; se envía información a los colaboradores con el propósito de sensibilizar sobre el tema de la no violencia; también se conmemoran el Día Internacional de la Mujer y del Hombre y el Día Internacional de la Persona con Discapacidad y otras celebraciones semejantes.

La Junta Directiva de Grupo Mutual está conformada por cuatro mujeres y tres hombres, aspecto que es una excepción no solo en el sector financiero, sino también en otros ámbitos, tanto a nivel nacional como internacional. Es de conocimiento público la ausencia de mujeres en juntas directivas y aún más presidiéndolas o en puestos de toma de decisiones. Grupo Mutual ha trabajado fuertemente en este aspecto y ha logrado los resultados indicados. Por lo tanto, es de destacar que en el 2020 la junta directiva fue presidida por una mujer.

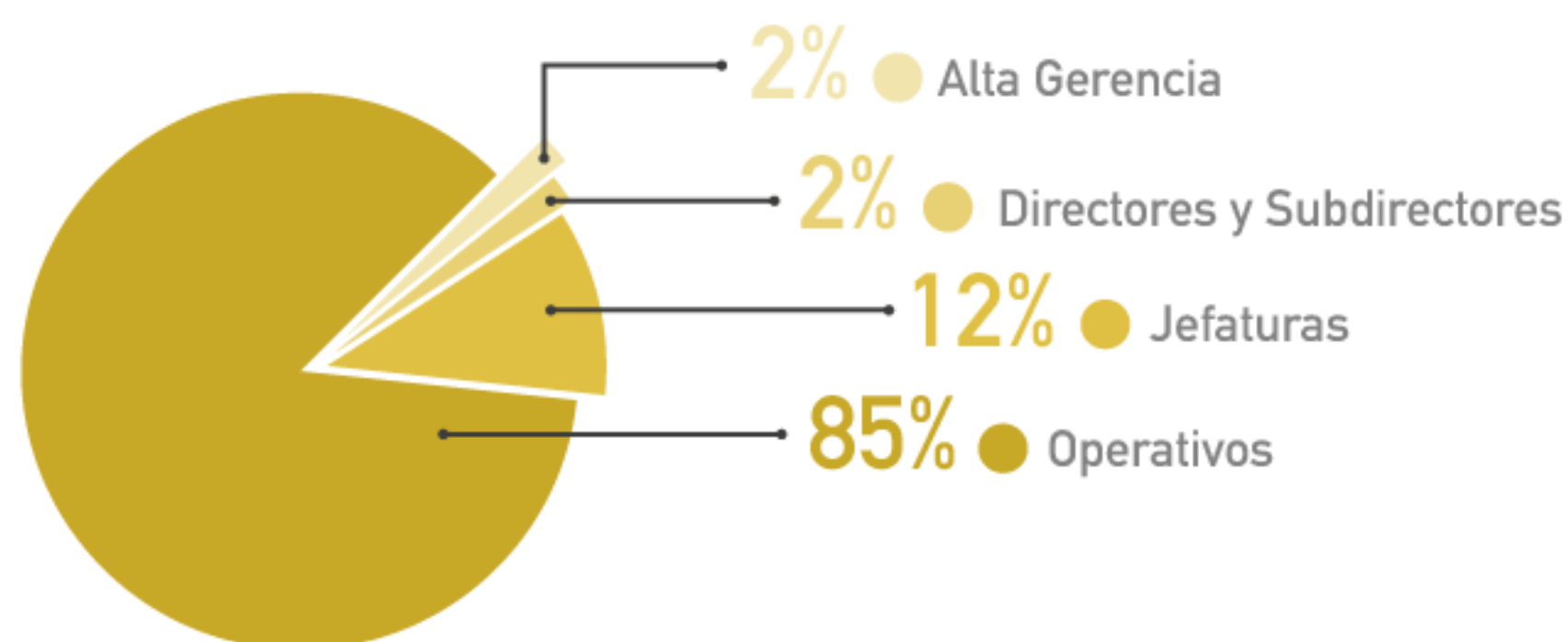
## Conformación Alta Dirección

### Conformación Órganos de Dirección



El porcentaje de colaboradores por categoría laboral para cada una de las condiciones de diversidad se presentan en el siguiente gráfico y corresponden a las siguientes categorías: i. sexo; ii. grupo de edad: menores de 30 años, entre 30 y 50 años, mayores de 50 años; iii. otros indicadores de diversidad (grupos minoritarios, vulnerables).

Porcentaje de colaboradores-as por Categoría Laboral



Porcentaje de colaboradores-as según categoría laboral por sexo

#### Alta Gerencia



#### Directores y Subdirectores



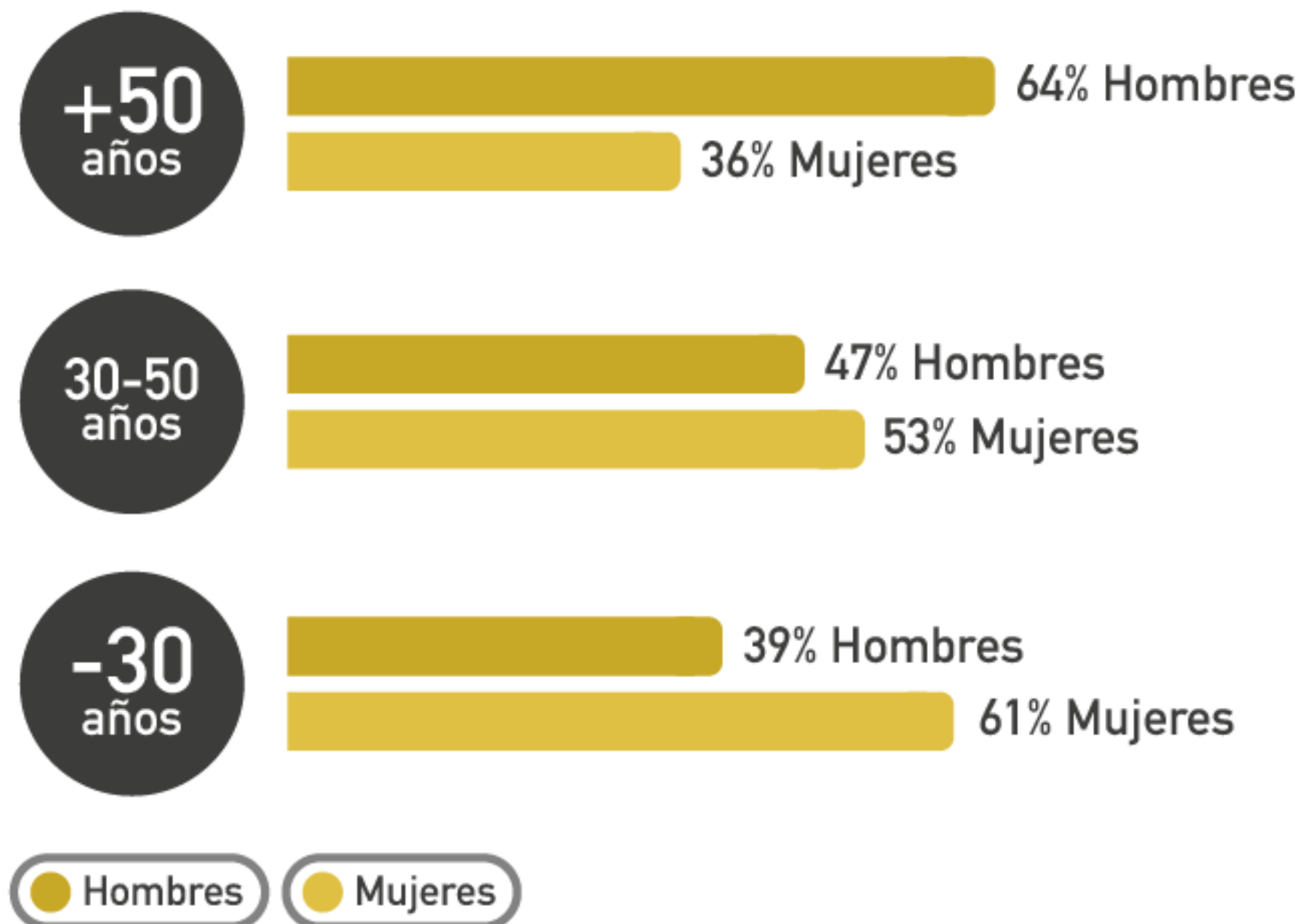
#### Jefaturas



#### Operativos



Porcentaje de colaboradores(as) por categoría laboral según rango de edad



## Desarrollo integral del capital humano

Grupo Mutual impulsa las capacidades y habilidades del personal en diversas dimensiones. En el 2020, 149 colaboradores participaron en diferentes disciplinas deportivas y en actividades artísticas.



 **149** colaboradores

## Salud Integral

Grupo Mutual vela por el bienestar integral de su personal, por lo que a lo largo del año ha realizado diversas actividades que permiten un equilibrio físico y emocional en sus colaboradores. En el 2020, se implementó el programa de pausas saludables y se llevó a cabo la Jornada de Salud y Bienestar Integral dirigida a todo el personal de la empresa y a sus familias.



- 2 días de jornada
- 14 ponencias (crecimiento personal y profesional)
- Ejercicio de activación de felicidad
- Pausas saludables
- Team Building Virtual



**171 personas impactadas**

### Semana de la Salud

La semana de la salud se realizó en el mes de octubre e impactó al siguiente personal:



### Consultorio médico y psicología

El personal de Grupo Mutual recibe atención médica en las provincias de Heredia y Alajuela. Grupo Mutual cuenta con la vinculación de servicios con el Instituto Nacional de Seguros (INS) y sus colaboradores tienen la oportunidad de optar por un proceso terapéutico en los casos que se requiera, velando por su bienestar y la atención oportuna de accidentes laborales. En virtud de las medidas de aislamiento social derivadas por la pandemia, se hicieron los ajustes correspondientes para implementar la telemedicina.

En el 2020, la atención médica fue la siguiente:



Telemedicina  
(inició en Marzo 2020)

**310 consultas**



Atención  
psicológica

**14 consultas**

### Libertad de asociación y negociación colectiva

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




Normativa vigente relacionada:

- 6PO-DDH-001 Legislación laboral vigente.
- 6PO-DDH-015 Inclusión laboral e igualdad de oportunidades.
- 6E47 Código de Trabajo.

Grupo Mutual cuenta con Asociación Solidarista (ASE-GRUM)



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

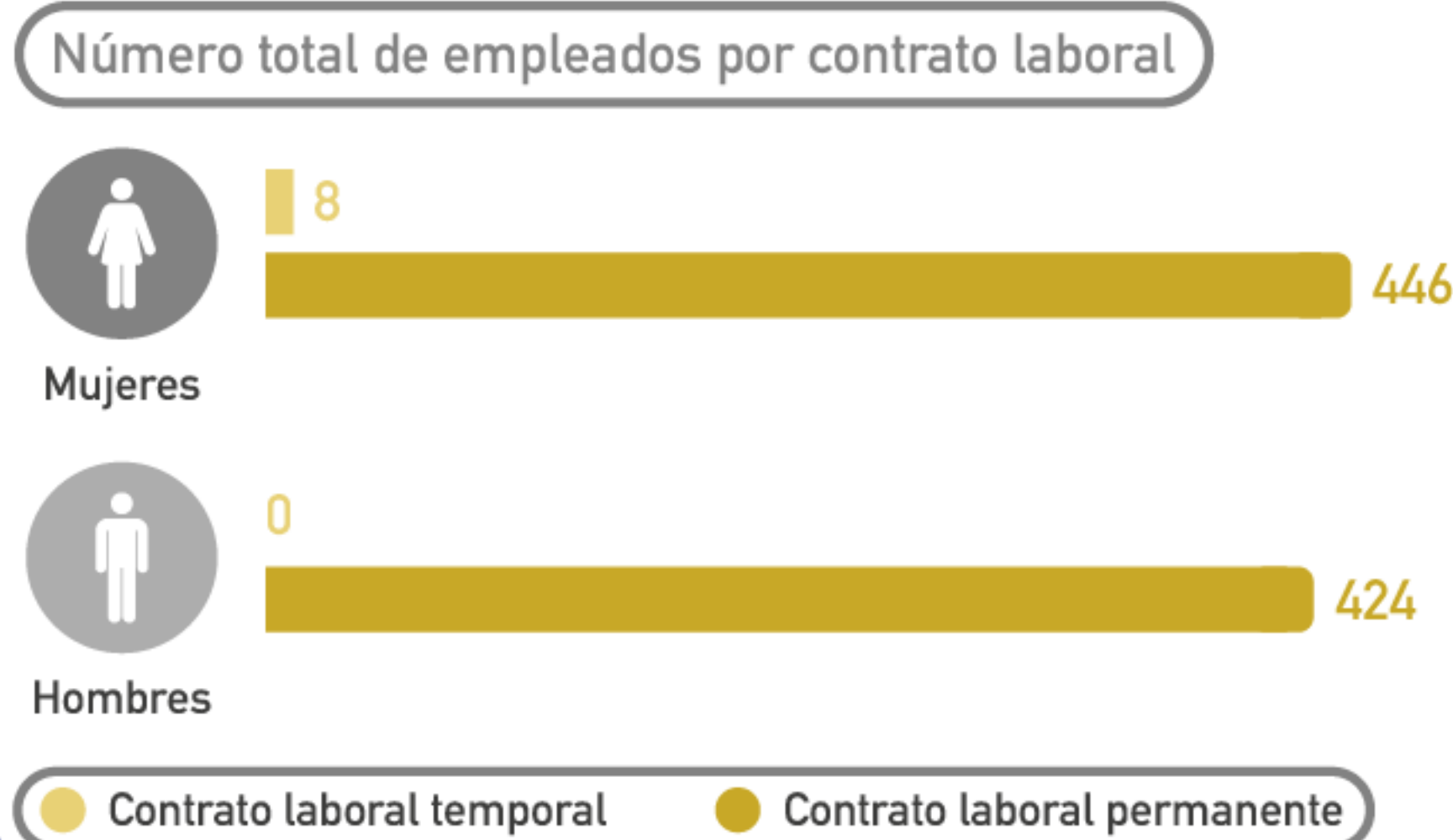
## Derechos humanos

Grupo Mutual ha establecido un Código de Ética y una Comisión de Ética y Conducta vigentes para todo el Conglomerado Financiero. El Código de Ética regula aspectos relevantes sobre el capital humano y los derechos humanos, tanto en la empresa como fuera de ella; además, la empresa procura fortalecer los valores mediante campañas internas de concientización.

 **99% del personal**  
Impactado mediante capacitación virtual en el Código de Ética

Adicionalmente, se imparten capacitaciones sobre servicio al cliente a todas las personas y estrategias de buen trato al personal de seguridad, con la intención de reforzar los protocolos de atención y garantizar un trato adecuado tanto para clientes internos como externos.

El número total de personas que tienen contrato laboral (permanente o temporal y por sexo) se detalla seguidamente.



**Total de personas trabajadoras por contrato laboral**



Los datos presentados anteriormente fueron extraídos de la planilla mensual con corte a diciembre 2020. No se incluyen las personas que integran la Junta Directiva.

### Programa Vivienda Prioritaria



El programa de Vivienda Prioritaria pretende dotar de vivienda propia a las personas que no la tienen. La empresa proporciona facilidades en productos y servicios, que permiten a las personas trabajadoras alcanzar su sueño de poseer una vivienda digna. Este programa confirma el compromiso de la empresa con la responsabilidad social interna; así, gracias a este programa, se ha visto beneficiada la siguiente cantidad de personas:



Créditos de vivienda a colaboradores-as



### Educación financiera a colaboradores

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



**7 personas**

Impactadas con Asesorías y Acompañamiento Financiero



Grupo Mutual cree firmemente que las alianzas benefician a todos, por lo que en el 2020 se trabajó aún más en el fortalecimiento de lazos con instituciones y empresas que han enriquecido las relaciones comerciales y el trabajo conjunto en materia de derechos humanos.

Entre los principales aliados en esa labor estuvieron 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, Alianza Empresarial para el Desarrollo, Municipalidades y otros entes públicos y privados.

### Medidas de Seguridad Implementadas por la Pandemia COVID-19

En el 2020 Grupo Mutual tuvo la necesidad de implementar una serie de estrategias que le permitieran adaptarse y responder rápidamente a las solicitudes de los clientes internos y externos. Por tanto, entre las principales acciones que debió tomar están la implementación del servicio de telemedicina, promoción de la actividad física e impulsar con mayor empeño el teletrabajo, así como la ejecución de una serie de acciones que permitieron atender y brindar mejor respuesta ante el Covid- 19, las cuales se describen a continuación:

- Protocolo tos y estornudo: envío de cápsulas informativas por correo electrónico y rotulación de áreas.
- Reforzamiento de limpieza: áreas comunes y consultorio médico. Coordinación con proveedores.
- Conformación Comisión Covid: equipo interdisciplinario que dicta pautas a seguir.
- Creación de protocolo interno: guía para la atención y prevención del COVID-19.
- Teletrabajo: se promueve aún más su ejecución tanto en Oficinas Centrales como en sucursales.
- Capacitación: promoción de capacitaciones y reuniones virtuales.
- Tecnología: adquisición de herramientas que faciliten el teletrabajo.
- Compra y distribución de suministros: facilitar equipo de protección a todo el personal (alcohol-caretas-mascarillas).
- Adaptaciones en sucursales: compra de implementos como basureros de pedal, acrílicos, dispensadores de alcohol en gel para clientes, medidores de temperatura (termómetros).
- Encuestas al personal para determinar factores de riesgo.
- Reforzamiento de protocolos: difusión constante de cápsulas informativas y fondos de pantallas alusivos al tema.
- Cápsulas informativas: envío de información sobre bienestar integral (nutrición, cuidado físico y emocional, teletrabajo y otros temas parecidos).
- Apoyo psicológico: grupos terapéuticos para manejo de la ansiedad.
- Contacto con el personal: seguimiento y apoyo personalizado al personal contagiado.
- Creación de sistema de registro: Aranda Health Report, para un mejor control y seguimiento de casos.

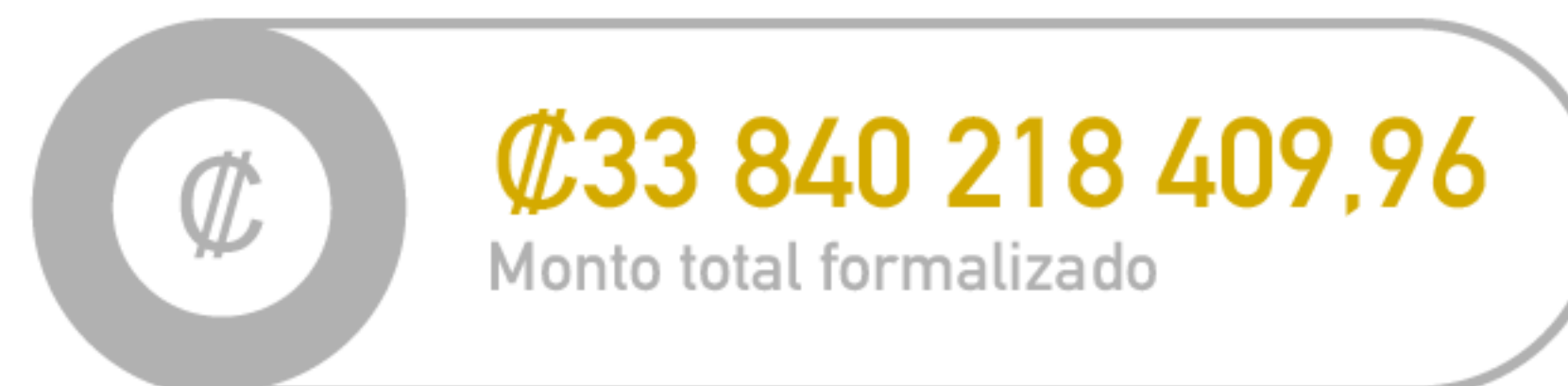
# Dimensión Social Externa

## Colocación de Bonos

En el 2020, a pesar de la pandemia del COVID-19, Grupo Mutual colocó 3 007 bonos familiares de vivienda, lo que representa un monto de ¢33 840 218 409,96, cifra que corresponde al 24% del total de los bonos formalizados en todo el Sistema Financiero Nacional para la Vivienda.

Con la epidemia, la institución ajustó rápidamente los protocolos sanitarios a efectos de que el distanciamiento social no fuera un impedimento para dotar de vivienda a familias, que más que nunca, en el contexto de la pandemia, necesitaban su casa propia. Las familias que califican al bono familiar de vivienda pertenecen a la base del esquema de pirámide, muchas de ellas viven en hacinamiento y en situación precaria; de ahí la urgencia en el contexto de emergencia sanitaria para pudieran trasladar a su vivienda como una medida para evitar el contagio.

**Impacto Social:** El 89% de las familias que obtuvieron un bono de vivienda, tienen ingresos menores a los ¢552 272,00, por lo que el bono llega a los estratos más vulnerables de la población.



Bonos Formalizado por estrato salarial  
Del 01/01/2020 al 31/12/2020

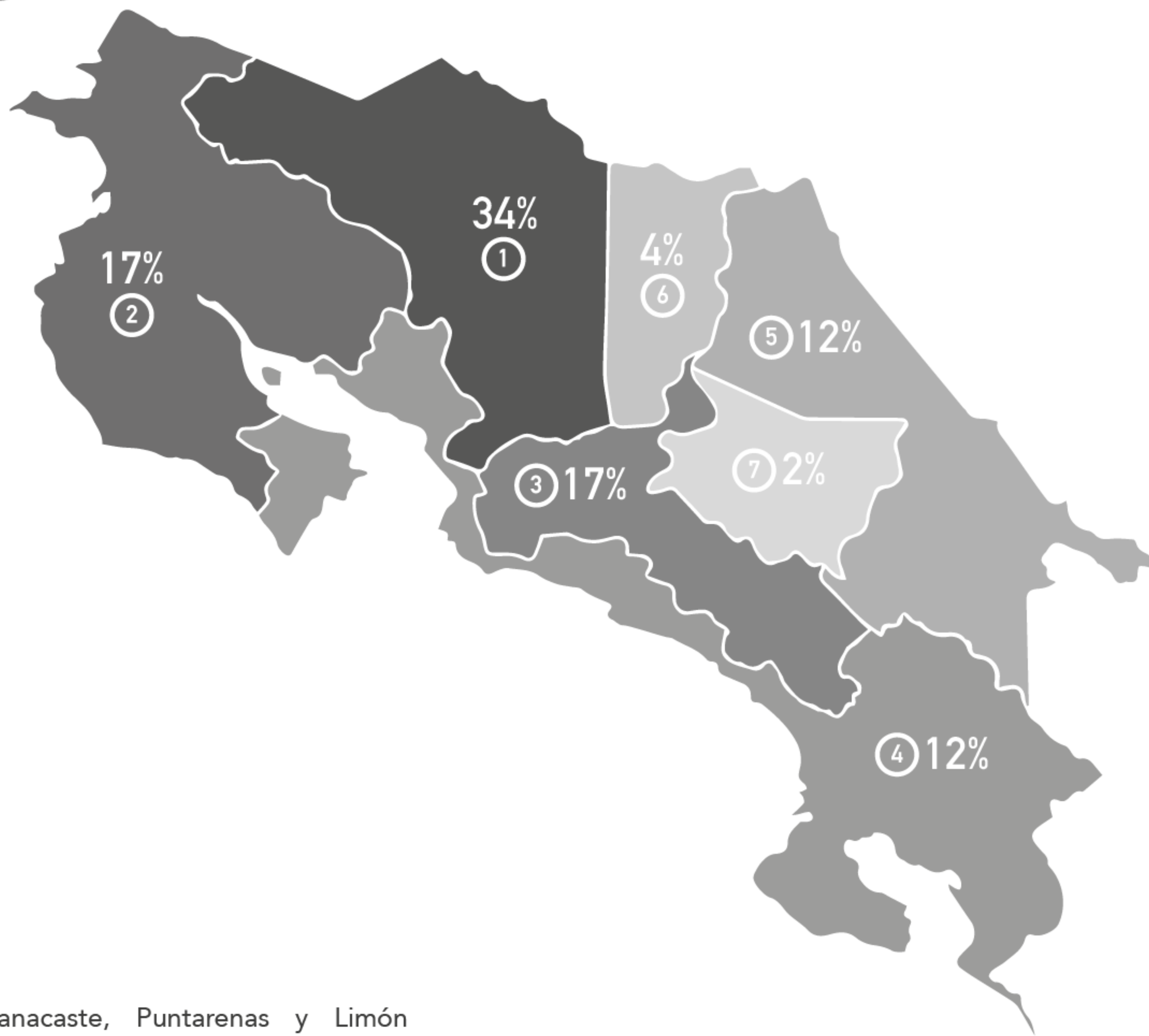
Estrato Salarial	Rango salarial del núcleo familiar por estrato	Número de casos	Porcentaje	Monto de bono	Porcentaje
Primer estrato	¢276 136,00	1388	46%	¢20 268 064 083,68	60%
Segundo estrato	¢552 272,00	1020	34%	¢9 921 011 891,21	29%
Tercer estrato	¢828 408,00	253	8%	¢1 712 329.447,55	5%
Cuarto estrato	¢1 104 544,00	164	5%	¢999 871 987,52	2,95%
Quinto estrato	¢1 380 680,00	111	4%	¢596 694 000,00	1,76%
Sexto estrato	¢1 656 816,00	71	2%	¢342 247 000,00	1,01%
<b>Total</b>		<b>3 007</b>	<b>100%</b>	<b>¢33 840 218 409,96</b>	<b>100%</b>

Fuente: Dirección de Colocación, Grupo Mutual



Beneficiarios por provincia

- 1 **1031**  
Alajuela
- 2 **523**  
Guanacaste
- 3 **514**  
San José
- 4 **375**  
Puntarenas
- 5 **366**  
Limón
- 6 **132**  
Heredia
- 7 **66**  
Cartago



Las provincias de Guanacaste, Puntarenas y Limón representan el 41% de la colocación de bonos familiares de vivienda.



## Proyectos artículo 59 formalizados

De conformidad con el artículo 59 de la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, el bono familiar de vivienda es para familias que se encuentran en condiciones de pobreza extrema, para la erradicación de precarios y en casos de emergencia por desastres naturales. En el 2020, Grupo Mutual colocó, según la modalidad de bono familiar de vivienda artículo 59, 512 viviendas en diferentes partes del país por un monto de ₡13 349 135 295,65. Guanacaste y Puntarenas fueron las provincias, donde se construyeron más proyectos de vivienda, aspecto que nos llena de satisfacción, pues corresponde a zonas del territorio nacional con altos niveles de pobreza. Entre la población beneficiada se destacan los núcleos familiares en condición de pobreza extrema, mujeres jefes de hogar, adultos mayores y personas con alguna discapacidad.

Las viviendas que se otorgan mediante este programa tienen características especiales, ya que a los núcleos familiares con cuatro miembros se les asigna una vivienda de dos dormitorios y para los núcleos con más de cinco miembros les corresponde una vivienda de tres dormitorios.

En los casos de adulto mayor o persona con discapacidad, la vivienda contempla adecuaciones especiales para mejorar la calidad de vida de dichas personas, por ejemplo se construyen rampas de acceso, baños con características especiales, puertas con dimensiones más anchas entre otros acondicionamientos. Asimismo, es importante mencionar que a esta población se le asignan las viviendas que poseen los mejores accesos al proyecto.

### Proyectos artículo 59 formalizados

Del 01/01/2020 al 31/12/2020

Nombre del proyecto	Ubicación	Número de casos
Jardines del Río	Puntarenas	1
Malinche II etapa	Guanacaste	3
Malinche III	Guanacaste	44
Nuevo Progreso II etapa	Guanacaste	3
Centauro	San José	1
Josué II etapa	Puntarenas	90
La Maravilla	Guanacaste	1
Los Jobos	Guanacaste	14
Santa Luisa I	Guanacaste	1
Santa Luisa II	Guanacaste	201
El Portillo	Alajuela	153
<b>Total</b>		<b>512</b>

Fuente: Dirección de Colocación, Grupo Mutual

### Oportunidades de vivienda para todos los sectores de la población

El programa de bonos familiares de vivienda tiene diversas modalidades entre las que se destacan, el bono ordinario, por medio de él normalmente el beneficiario toma un crédito complementario y, en muchos de los casos, la familia dispone de un lote para construir; el bono artículo 59 que es un bono especial y se otorga debido a la vulnerabilidad de la familia atendida; también está el bono para la clase media, que es para familias de mayores ingresos, pero



que requieren el aporte del bono para tener acceso y contar con una vivienda propia. A continuación se presenta el comportamiento de estos programas en el 2020.

Las viviendas que se otorgan mediante este programa tienen características especiales, ya que a los núcleos familiares con cuatro miembros se les asigna una vivienda de dos dormitorios y para los núcleos con más de cinco miembros les corresponde una vivienda de tres dormitorios.

En los casos de adulto mayor o persona con discapacidad,

la vivienda contempla adecuaciones especiales para mejorar la calidad de vida de dichas personas, por ejemplo se construyen rampas de acceso, baños con características especiales, puertas con dimensiones más anchas entre otros acondicionamientos. Asimismo, es importante mencionar que a esta población se le asignan las viviendas que poseen los mejores accesos al proyecto.

#### Bonos formalizados por programa

Del 01/01/2020 al 31/12/2020

Programa	Número de casos	Porcentaje	Monto de bono	Porcentaje
Ordinarios	1 416	47%	¢10 523 456 198,33	31%
Artículo 59	827	28%	¢18 511 849 211,63	55%
Clase media	765	25%	¢4 804 913 000,00	14%
<b>Total</b>	<b>3 007</b>	<b>100%</b>	<b>¢33 840 218 409,96</b>	<b>100%</b>

Fuente: Dirección de Colocación, Grupo Mutual

Como se puede observar en la tabla anterior, destaca la cantidad de bonos ordinarios otorgados, así como el programa de bono de Vivienda Clase Media que fue la novedad del 2020 y que se describe a continuación.

## Programa de Vivienda Clase Media

La gran novedad del 2020 fue el impulso que se le dio al Programa de Vivienda Clase Media, que puso al servicio del público un programa con características especiales, gracias al aporte del Banhvi mediante el “Programa Integral de Financiamiento para Familias de Ingresos Medios”, del Ministerio de Vivienda y el auspicio del Despacho de la Primera Dama de la República.

El objetivo del programa fue facilitar el acceso a una solución de vivienda para las familias de los segmentos de ingresos medios, cuyos ingresos brutos se encuentran entre el estrato 1,5 y el 6 estrato.

El plan cubre las siguientes líneas de financiamiento: compra de vivienda, compra de lote y construcción, construcción de vivienda en lote propio, reparación, ampliación, mejoras y terminación de vivienda.

### Colocación Bono Clase Media (2020)

Programa	Número de casos	Monto de bono
Clase media	764	₡4 804 913 000,00

## Proyectos entregados por medio de la figura del comodato

Grupo Mutual no había entregado anteriormente viviendas por medio de la modalidad del comodato porque puede implicar algunos riesgos menores, no obstante, debido a la

pandemia y dada la necesidad de que las personas contaran con sus viviendas a la brevedad, mediante una gestión coordinada con el Banhvi, el Ministerio de Vivienda y el Despacho de la Primera Dama de la República, se logró mitigar riesgos y entregar las viviendas bajo la modalidad del comodato.

El comodato es un contrato de préstamo o de uso, a través del cual el propietario de una cosa (comodante), en este caso, la vivienda, la entrega a alguien (comodatario) para que la use durante determinado plazo, transcurrido el cual, le corresponde devolverla.

De esa forma, los núcleos familiares pueden hacer uso de la vivienda en condición de préstamo cumpliendo una serie de condiciones relacionadas con su cuidado, uso, mantenimiento, y su devolución en las mismas condiciones como se recibió, por lo tanto, se responsabilizan de eventuales daños.

La ejecución de este proyecto de entrega de viviendas por medio del comodato implica la coordinación y participación de otras entidades como las municipalidades, así como de instituciones que brindan los servicios de agua potable y de electricidad.



### Proyectos entregados en comodato por provincia

Nombre del proyecto	Ubicación	Número de casos
Valle Azul	Alajuela	72
Villas Marcel	Guanacaste	135
Shikabá	San José	191
Caña Real	Cartago	105
<b>Total</b>		<b>503</b>





## Educación Financiera

Para Grupo Mutual la educación financiera es un tema fundamental y prioritario, que ha trabajado desde hace muchos años. En 1989, Grupo Mutual impulsó ante el Ministerio de Educación Pública el establecimiento del Día Nacional del Ahorro y se logró que se estableciera el 31 de octubre de cada año 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.

La pandemia fue todo un reto para cumplir con el plan establecido para el 2020, no obstante, la rapidez con que se efectuó el ajuste a la modalidad virtual fue fundamental para completar las metas propuestas. De ese modo, fue posible que se lograra brindar capacitación en educación financiera a los siguientes grupos:



441

Personas en condiciones de vulnerabilidad y beneficiadas del bono familiar para la vivienda, de proyectos de vivienda de interés social.



26 864

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



67

Charlas en total impartidas con modalidad virtual.

## Participación de Grupo Mutual en foros y actividades

Foro interbancario de educación e inclusión financiera con la Cámara de Bancos e Instituciones Financieras

El objetivo de esta iniciativa es promover una visión amplia de la educación e inclusión financiera del país y buscar acciones conjuntas y coordinadas para profundizar en estos temas. En el foro se abordan aspectos como el mapa de educación financiera, los estudios existentes en la materia, la bancarización de la población y la organización de la feria nacional de educación financiera anual.

Estrategia de Educación Financiera 2020 con el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) y creación de alianzas con la Universidad Latina de Costa Rica

Este foro es una iniciativa del MEIC, cuyo objetivo es brindar acompañamiento y seguimiento en el tema de educación financiera a más de 319 familias (cerca de mil personas) que obtuvieron una vivienda en los proyectos de interés social denominados Condominio Fénix, Las Anas y Valle Azul, desarrollados al amparo del artículo 59 de la Ley N°7052 y canalizados por medio de Grupo Mutual como entidad autorizada del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, el Banco Hipotecario y el Ministerio de Vivienda.

En el 2020, se capacitaron 99 familias en temas de finanzas saludables que es el enfoque principal de este programa, sin embargo, se puede apoyar a la población con capacitación en otros temas que aporten a la calidad de vida de estas familias, por esa razón, se abordaron temas como vida saludable, nutrición y sana convivencia entre vecinos. Estas capacitaciones se están realizando con la

colaboración de la Universidad Latina.

Para el 2021 se ha planificado capacitar también a los participantes de otros dos proyectos de vivienda y contribuir en este camino hacia la libertad financiera y mejorar la calidad de vida de sus familias.

El esfuerzo de Grupo Mutual y del MEIC busca fortalecer las capacidades financieras de las familias y empoderarlas, 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. Sin duda alguna, la alianza con la Universidad Latina nos ha permitido que el proceso sea integral.

#### Actividades y charlas virtuales a organizaciones

A raíz de la pandemia, Grupo Mutual se adaptó a la nueva realidad y con el objetivo de mantener el distanciamiento social de las personas realizó una serie de eventos virtuales, con el fin de concientizar sobre la importancia de conocer aspectos básicos de la educación financiera, manejar el dinero sanamente, hacer un presupuesto personal y familiar, ¿cómo evitar gastos innecesarios?, importancia de conocer nuestras deudas, entre otros aspectos.

#### Día Nacional del Ahorro

Grupo Mutual también llega a la población con estos temas, por medio de programas radiales, Facebook live y entrevistas, incentivando a las personas a conocer la importancia de una sana educación financiera en los hogares y de cómo el ahorro contribuye al cumplimiento de



los objetivos económicos.

En octubre 2020, Grupo Mutual participó nuevamente en la edición número 11 de la Feria Nacional de Educación Financiera organizada por la Cámara de Bancos e Instituciones Financieras incentivando a las personas para que hagan un buen uso del dinero y a la vez les ofreció la gama de productos de ahorro y captación que la empresa tiene a disposición del público. En esta ocasión, la actividad se realizó de manera virtual.



## Padrinos Financieros

Uno de los factores que han provocado el alto endeudamiento de las personas y familias ha sido la ausencia de educación financiera. Ante esta problemática, Grupo Mutual creó el servicio denominado “Padrinos Financieros” dirigido a empresas que quieren apoyar a su personal a desarrollar buenos hábitos financieros y a solucionar la crisis financiera que están viviendo o aprender a prevenirla. Este programa es atendido por expertos de Grupo Mutual junto con los colaboradores de las empresas que han adquirido el producto. En el 2020 por medio de este programa se asesoraron mensualmente 62 familias, vale la pena señalar que el servicio se adaptó a la pandemia con el fin de continuar brindándolo.

El programa “Padrinos Financieros”, además de enseñar el buen manejo de la economía familiar, enseña el proceso de concientización en la administración de las finanzas y, en caso necesario, establece una estrategia para que la persona reestructure sus deudas o logre una solución habitacional.

Las empresas que han adquirido este servicio, así como sus colaboradores se han mostrado muy complacidos con los resultados.





## Voluntariado Social

Grupo Mutual es una empresa de triple utilidad, alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, por lo que desarrolla una agenda para apoyar diversos proyectos sociales, como los que se indican a continuación.

### Entrega de donativo al Banco de Alimentos

En el 2020, el 14 de setiembre, se efectuó el Bingo de la Independencia con el fin de apoyar al Banco de Alimentos de Costa Rica, una organización sin fines de lucro que recibe alimentos y productos de primera necesidad en buen estado, para ayudar a familias de escasos recursos. Grupo Mutual es uno de los miembros fundadores del banco.

Esta institución proporciona alimentos a 41 000 personas aproximadamente y se los distribuye mediante las alianzas que establece con otras organizaciones sociales y comunitarias.

El bingo se organiza gracias a los colaboradores de Grupo Mutual, clientes, comunidad y aliados de negocios que hicieron su aporte y participaron.

Así, el viernes 2 de octubre se entregó oficialmente el donativo de ₡2 230 000. En esa ocasión, la Directora Ejecutiva del Banco de Alimentos de Costa Rica, Francia Linares expresó lo siguiente: "Agradecemos este tipo de iniciativas que nos ayudan a evitar que muchas personas se vayan a la cama sin un poco de comida en su estómago. Debido al Covid-19 las 263 organizaciones con las que trabajamos han tenido que atender una demanda que ha crecido exponencialmente".

¡Gracias a todos por ser parte del principal proyecto de lucha contra el hambre en el país!





### Grupo Mutual entrega donativos a poblaciones vulnerables

Grupo Mutual apoya a familias necesitadas y a organizaciones no gubernamentales, que atienden a grupos de personas en condiciones vulnerables, especialmente niños, personas discapacitadas y adultas mayores, entre otras.

Gracias a la ayuda de los colaboradores de Grupo Mutual, en el 2020 se logró donar 85 canastas con productos de primera necesidad, que representan un costo de ¢1 400 000.



**85 canastas**  
que representan ¢1 400 000



### Grupo Mutual se une a Teletón 2020

Grupo Mutual participó una vez más en la colecta Teletón 2020 y gracias a las contribuciones que durante todo el año depositaron los colaboradores, las empresas subsidiarias y los asesores externos se recaudaron ¢10 795 406. También en las sucursales de Grupo Mutual, de todo el país, mediante donaciones por transferencias electrónicas y Sinpe Móvil, se recolectó la suma de ¢3 220 000.

En resumen, se entregó a Teletón un total de ¢14 015 406.

### Donaciones a otras organizaciones

A finales del 2020, Grupo Mutual ofreció aportes económicos a varias organizaciones del país que atienden diversas poblaciones vulnerables. Entre las instituciones beneficiadas con esta iniciativa están las siguientes:

- Fundación Hogar Manos Abiertas
- Asociación Niño con Cariño
- Hogar Buen Samaritano
- Divino Niño Alajuelense
- Posada de Belén
- Hogar Siembra
- Hogar de Ancianos Santiago Crespo
- Centro de crecimiento personal rostro de Jesús
- Hogar salvando al alcohólico, Centro Patricio Pérez Saborío
- Comedor infantil Casa Hogar San Lázaro
- Hogar Banquete Celestial
- Hogar de Ancianos Madre Berta Acuña



# 2021



Reporte Anual





## Dimensión Ambiental

### Compromiso con el ambiente en Grupo Mutual

Ahorros en consumo de energía, papel y agua son los principales esfuerzos que realizó Grupo Mutual para hacerse acreedor de la Bandera Azul Ecológica en algunos de sus centros de negocios.

En el 2014, la empresa decidió aspirar a la sostenibilidad y ser un conglomerado de triple utilidad, mostrando resultados no solo en el ámbito financiero, sino también en el social y el ambiental, alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En este esfuerzo, se ha contado con el compromiso de los más de 800 colaboradores y los frutos no se han hecho esperar.

Grupo Mutual ha trabajado para integrar estos valores en la cultura organizacional, por eso, el Centro de Negocios de Curridabat recibió el galardón de cuatro estrellas, por su parte la Caja Central logró tres estrellas y Escazú, Puntarenas, Grecia, Avenida Segunda, Heredia, y la empresa subsidiaria Mutual Seguros obtuvieron una estrella.

Mutual Seguros reporta un importante ahorro de electricidad, gracias a la colocación de 90 paneles solares en su edificio, que han permitido el uso más racional de los recursos energéticos. Así, el ahorro de electricidad ha sido de 48% en esa subsidiaria del Conglomerado Financiero.

### Carbono Inventario en Grupo Mutual

Grupo Mutual inició con las gestiones del Programa País Carbono Neutralidad 2.0 y en el 2020 el inventario de emisiones de gases de efecto invernadero presentó el siguiente resultado:

134,51 toneladas de CO2 equivalente

Para el 2021, se proyecta realizar nuevamente la medición de su inventario de Carbono para generar comparaciones e iniciar acciones en pro del ambiente que ayuden a reducir esas emisiones y compensar lo que se ha generado anteriormente.

Es conveniente resaltar que de acuerdo con el Programa País Carbono Neutralidad 2.0 la subsidiaria Mutual Valores obtuvo la Carbono Neutralidad.

### Combustibles fósiles

Grupo Mutual tiene una flotilla activa de 29 vehículos, 11 de ellos son de combustible diésel y 18 de gasolina. El ahorro en ambos tipos de combustible en el 2020 fue de 21% en comparación con el 2019.



Consumo 2019  
31 359,20 l

Consumo 2020  
24 667,30 l

Disminución 6 691,85 l

## Agua

En Grupo Mutual se continúa trabajando 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 2020.



Consumo 2019	Consumo 2020
724 m <sup>3</sup>	505 m <sup>3</sup>
Ahorro (m <sup>3</sup> ) 219m <sup>3</sup>	

Con la implementación de un tanque de captación de agua llovida y el agua producida por los aires acondicionados, se ha logrado reducir el uso de agua potable en el lavado de vehículos y en el riego de zonas verdes.



## Tratamiento de aguas residuales

Con respecto a las aguas residuales generadas en el edificio de las Oficinas Centrales, se indica que se captan en un tanque de almacenamiento que recibe mantenimiento preventivo cada cuatro meses, con el fin de evitar derrames. Además, en las pilas de la cocina y del comedor se cuenta con trampas de grasa y a esas aguas residuales se les aplica un tratamiento primario con una trampa que hay en el exterior, que recibe las aguas grises de la soda. Además, para el lavado de utensilios cocina y del comedor, se utiliza crema de lavaplatos con mayor biodegradación en todas las instalaciones de Grupo Mutual, para un manejo más amigable con el ambiente.

## Electricidad

Grupo Mutual realiza campañas digitales para motivar y concientizar a sus colaboradores sobre el uso adecuado de la energía eléctrica. Se ha promovido la participación en el Día de la Eficiencia Energética y la Hora del Planeta, entre otras actividades. A raíz de la implementación del teletrabajo, también se ha incentivado a los colaboradores a usar adecuadamente el recurso eléctrico en sus hogares por medio de charlas como “El ahorro de energía eléctrica para los colaboradores de la empresa en tiempos de teletrabajo” y “Las siete situaciones ambientales y su relación con la pandemia Covid-19”.

Consumo 2019 **1 067 085 kWh**    Consumo 2020 **933 876 kWh**

Disminución 133 209 kWh

Porcentaje de ahorro en consumo eléctrico: **12%**



## Gestión de residuos sólidos

### Papel

Grupo Mutual continúa realizando esfuerzos para disminuir el uso del papel en los trámites y procesos que conforman el quehacer de la organización. El consumo de papel en Oficinas Centrales de Grupo Mutual durante el 2020 en relación con el 2019 disminuyó como se muestra a continuación:



Consumo 2019 **1 333 resmas**    Consumo 2020 **967 resmas**

Ahorro en resmas: 366

Porcentaje de ahorro en papel: **27%**

## Residuos sólidos

Grupo Mutual continúa trabajando con el manejo de los residuos sólidos 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 2019 y el 2020, aspecto que resulta positivo, gracias a que los colaboradores continúan evitando la generación de residuos y utilizando materiales reutilizables.



### Estaciones Ambientales

Residuos Valorizables	Generación 2019	Generación 2020	Reducción (U)-(V)
Orgánicos	0	0	0
Envases (Vidrio / plástico)	1 563	1 535	28
Aluminio	47	44	3
Papel y cartón	5 444	4 665	779
Otro (Vidrio)	457	379	78
Residuos no Valorizables	Generación 2019	Generación 2020	Reducción (X)-(Y)
Ordinarios	13 574	12 506	1 068



## Contaminantes atmosféricos

Grupo Mutual también se ha comprometido con la disminución del uso de contaminantes atmosféricos. En ese sentido, se trabaja en la reducción del riesgo de fugas de gases refrigerantes, mediante el mantenimiento preventivo de los aires acondicionados.

## Compras sostenibles

En el periodo 2020, En Grupo Mutual se utilizaron 144 tipos de productos para cubrir las necesidades de limpieza, cafetería, suministros de oficina y papelería, de los cuales 45 son amigables con el medio ambiente y de ese total de productos amigables, se han comprado 40. Con lo esto se evidencia que 28% de los productos utilizados en Grupo Mutual durante el 2020 cumple y supera en 13% lo estipulado en la directriz interna 6D-DA-023. la cual indica que la meta debe ser al menos 15%.

Para optimizar el proceso de compras sostenibles se implementó el plan de la Cadena de Valor y que en el 2020 impulsó las siguientes actividades.

## Fase 2020

Las actividades de esta fase se completaron parcialmente, a continuación se describe cada una de ellas:

- Asegurar que los colaboradores de nuestros proveedores conozcan la estructura de responsabilidad social empresarial (RSE).

Se coordinó con la empresa AED (Alianza Empresarial para el Desarrollo) la capacitación de los colaboradores de los proveedores de la empresa en conceptos de sostenibilidad y responsabilidad social, por lo que se realizaron ejercicios con casos reales para validar la profundidad de los conceptos impartidos. Esta sesión se realizó el 2 de octubre del 2020 de 9:00 a.m. a 10:30 a.m.

- Curso básico de proveedores. \*Inducción\* (15 proveedores por trimestre: I-Confección, II, III, IV-Inducción). A los proveedores que participaron, se les otorgó puntos adicionales en los criterios de evaluación de sus ofertas)

Debido a la situación mundial por la pandemia, Grupo Mutual efectuó esta capacitación a sus proveedores de manera virtual. Fueron seis sesiones, en las que hubo una participación total de 80 proveedores, 20 por sesión. Los temas abordados fueron desarrollados por personal interno, y se les valoró el tiempo dedicado como voluntariado profesional. Cada sesión fue de hora y media aproximadamente.



## Voluntariado Ambiental

### Siembra de árboles desde casa

Sembrar un árbol aporta a la sostenibilidad de nuestro medio ambiente. Para el 2020, se realizó la actividad de voluntariado de los colaboradores de Grupo Mutual desde sus casas y con sus familias.

Gracias a las 195 personas que se unieron, se plantaron 422 árboles que ya son un aporte a la conservación ambiental de nuestro país.



195 personas



479 horas de voluntariado

Árboles sembrados 422



A través de esta iniciativa se evidencian los esfuerzos de Grupo Mutual por apoyar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), específicamente el objetivo 15 que se enfoca en la vida de ecosistemas terrestres. Lo anterior en procura de promover la reforestación y seguir impulsando el gran reto de conseguir un desarrollo sostenible.

## Grupo Mutual dona 200 árboles a Proyecto Valle Azul

Grupo Mutual realizó una donación de 200 árboles al proyecto Valle Azul con el propósito de favorecer la integración de la comunidad, beneficiar al ambiente con la reforestación y reducir la huella de carbono.

El proyecto Valle Azul ubicado en la Guácima de Alajuela es un proyecto habitacional destinado a personas en condición vulnerable.



Valle Azul representa una inversión de ₡2 603,5 millones del Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI), la Fundación Promotora de Vivienda (FUPROVI) tiene a su cargo las obras constructivas y Grupo Mutual es la entidad autorizada para tramitar el bono familiar para vivienda del BANHVI.

90% avance del proyecto

Este residencial comprende en total 51 módulos bifamiliares y es desarrollado según el programa de bono de segunda planta, permitiendo el acceso independiente para dos familias, que poseen hasta el tercer grado de consanguinidad.





## Grupo Mutual realiza alianzas para Bandera Azul Ecológica

Grupo Mutual siguiendo con su propósito de promover acciones que favorezcan la sostenibilidad realizó una donación de árboles a la comunidad de los Ángeles de San Rafael de Heredia. En octubre de 2020, se acordó una alianza con esta comunidad que trabaja en conjunto con Bandera Azul Ecológica para cumplir con esa actividad.



Es importante resaltar la implementación de estas prácticas de reforestación para contribuir con el planeta y favorecer el cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 15: Vida de Ecosistemas Terrestres, que consiste en gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad.



## Sucursales ganadoras del galardón Bandera Azul Ecológica

En el 2020, siete sucursales de Grupo Mutual obtuvieron el galardón de Bandera Azul Ecológica. Los galardonados fueron los siguientes centros de negocios:

- Centro de Negocios Curridabat, 4 estrellas
- Centro de Negocios Caja Central, 3 estrellas
- Centro de Negocios Escazú, 2 estrellas,
- Centro de Negocios Puntarenas, 2 estrellas
- Centro de Negocios Grecia, 2 estrellas
- Centro de Negocios Avenida Segunda, 2 estrellas
- Centro de Negocios Heredia, 2 estrellas

Esta premiación se consiguió gracias a la implementación de prácticas ambientales enfocadas en la disminución de la huella ambiental.



# Índice de contenido GRI

GRI	Páginas	GRI	Páginas	GRI	Páginas
101.1	15	102.18	15	405.1	42-55
101.2	15-18	102.20	15-18	405-2	
101.3	15-16	102.21	15-16	406-1	
101.4	10-13, 20-25,	102.22	03, 31	407.1	
101.5	30-36, 38-40,	102.23		408.1	
101.6	42-55, 56-66,	102.28	31	409.1	
101.7	68-74	102.33	31	410.1	
101.8		102-43	30	412-1	
102.1	03, 10-13,	102-44		412-2	
102.2	14, 18, 56-61	103.1	15-18	412-3	
102.3		401-1	42-55	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	34-35
102.12		403.3		408-1	25
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	

# Estados Financieros



Crowe Horwath CR, S.A.  
2442 Avenida 2  
Apdo. 7108-1000  
San José, Costa Rica  
Tel + (506) 2221 4657  
Fax + (506) 2233 8072  
[www.crowe.cr](http://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 estado de posición financiera separado al 31 de diciembre de 2020, 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 2020.

En nuestro informe del 23 de febrero de 2021 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”.

# Estados Financieros

Crowe Horwath CR, S.A.

- 2 -

## 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 2020 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  
23 de febrero de 2021

Dicamen firmado por  
Fátima Zamora A. No. 2185  
Póliza 0116 FIG 7 vence 30-01-2021  
Timbre Ley 6563 s/1.000  
Adhesivo al original



# Estados Financieros

**GRUPO MUTUAL ALAJUELA-LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRÉSTAMO**  
**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA SEPARADO**  
 Al 31 de diciembre de 2020  
 (En colones sin céntimos)

Cuadro A  
1 de 2

	Nota	2020
<b>ACTIVOS</b>		
<b>Disponibilidades</b>	5	<b>100.368.490.102</b>
Efectivo		4.305.256.866
Banco Central de Costa Rica		93.898.368.645
Entidades financieras del país		2.026.607.498
Documentos de cobro inmediato		138.257.093
<b>Inversiones en instrumentos financieros</b>	6	<b>114.216.210.483</b>
Al valor razonable con cambios en resultados		6.951.968.333
Al valor razonable con cambios en otro resultado integral		52.891.850.959
Al costo amortizado		52.784.173.016
Productos por cobrar		1.624.907.990
(Estimación por deterioro)		(36.689.815)
<b>Cartera de créditos</b>	7	<b>590.992.246.056</b>
Créditos vigentes		474.660.089.075
Créditos vencidos		99.656.023.004
Créditos en cobro judicial		16.762.170.102
(Ingresos diferidos cartera de crédito)		(4.680.785.891)
Productos por cobrar		18.910.141.878
(Estimación por deterioro)		(14.315.392.112)
<b>Cuentas y comisiones por cobrar</b>	8	<b>241.244.936</b>
Comisiones por cobrar		23.821.128
Cuentas por cobrar por operaciones con partes relacionadas	4	12.178.026
Impuesto diferido e impuesto por cobrar		11.433.422
Otras cuentas por cobrar		660.384.995
(Estimación por deterioro)		(466.572.635)
<b>Bienes mantenidos para la venta</b>	9	<b>7.812.564.999</b>
Bienes y valores adquiridos en recuperación de créditos		12.584.101.146
Otros bienes mantenidos para la venta		49.789.895
(Estimación por deterioro y por disposición legal o prudencial)		(4.821.326.042)
<b>Participaciones en el capital de otras empresas (neto)</b>	10	<b>12.130.981.653</b>
<b>Propiedades, mobiliario y equipo (neto)</b>	11	<b>23.097.698.231</b>
<b>Otros activos</b>	12	<b>3.358.102.187</b>
Cargos diferidos		310.593.750
Activos intangibles		673.852.542
Otros activos		2.373.655.895
<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>	g	<b>852.217.538.647</b>

# Estados Financieros

**GRUPO MUTUAL ALAJUELA-LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRÉSTAMO**  
**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA SEPARADO**  
 Al 31 de diciembre de 2020  
 (En colones sin céntimos)

Cuadro A  
2 de 2

	Nota	2020
<b>PASIVOS Y PATRIMONIO</b>		
<b>PASIVOS</b>		
<b>Obligaciones con el público</b>	13	¢ 723.438.637.926
A la vista		184.530.351.754
A plazo		532.916.377.697
Cargos financieros por pagar		5.991.908.475
<b>Obligaciones con entidades</b>	14	43.294.867.625
A plazo		43.186.380.048
Otras obligaciones con entidades		(47.616.962)
Cargos financieros por pagar		156.104.539
<b>Cuentas por pagar y provisiones</b>	15	6.912.537.354
Provisiones		153.913.460
Otras cuentas por pagar		6.758.623.894
<b>Otros pasivos</b>	16	299.426.189
Ingresos diferidos		289.638.896
Otros pasivos		9.787.293
<b>Obligaciones subordinadas</b>	17	8.896.001.981
Obligaciones subordinadas		8.642.200.000
Cargos financieros por pagar		253.801.981
<b>TOTAL DE PASIVOS</b>		<b>782.841.471.075</b>
<b>PATRIMONIO</b>		
<b>Ajustes al patrimonio -Otros resultados integrales</b>		9.266.552.459
<b>Resultados acumulados de ejercicios anteriores</b>		57.362.664.636
<b>Resultado del año</b>		2.746.850.477
<b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>	18	<b>69.376.067.572</b>
<b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b>¢ 852.217.538.647</b>
<b>CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS</b>	19	¢ 7.254.318.091
<b>OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b>	20	¢ 2.387.942.067.410
Cuenta de orden por cuenta propia deudoras		2.383.356.128.799
Cuenta de orden por cuenta terceros deudoras		4.585.938.611

MBA. Oscar Alvarado Bogantes  
Gerente General

Leda. Crisby Vindas Alfaro  
Contadora

Leda. Maxi Alberto Zúñiga Rojas  
Auditor Interno Corporativo

Las notas forman parte integral de los estados financieros separados.



# Estados Financieros

**GRUPO MUTUAL ALAJUELA-LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRÉSTAMO**  
**ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL SEPARADO**  
 Por el año terminado al 31 de diciembre de 2020  
 (En colones sin céntimos)

Cuadro B

	Nota	2020
<b>Ingresos financieros</b>		
Por inversiones en instrumentos financieros	€	5.871.432.647
Por cartera de créditos		58.982.215.160
Por ganancia por diferencias de cambios y UD, neta	21.2	643.740.102
Por ganancia instrumentos financieros al valor razonable con cambios en otro resultado integral		1.910.836.841
Por otros ingresos financieros		74.453.062
<b>Total de ingresos financieros</b>	21.1	<b>67.482.677.812</b>
<b>Gastos financieros</b>		
Por obligaciones con el público		36.642.117.933
Por obligaciones con entidades financieras y no financieras		2.722.722.710
Por obligaciones subordinadas, convertibles y preferentes		788.480.476
Por pérdidas por instrumentos financieros al valor razonable con cambios en otro resultado integral		373.025
Por otros gastos financieros		22.053.406
<b>Total de gastos financieros</b>	22	<b>40.175.747.550</b>
Por estimación de deterioro de activos	23	11.190.197.430
Por recuperación de activos y disminución de estimaciones y provisiones	24	10.487.711.853
<b>RESULTADO FINANCIERO</b>		<b>26.604.444.685</b>
<b>Otros ingresos de operación</b>		
Por comisiones por servicios		3.959.739.632
Por bienes mantenidos para la venta		1.545.353.258
Por ganancia por participaciones en el capital de otras empresas		8.259.148
Por ganancia por participaciones en el capital de entidades supervisadas por SUGEVAL		1.991.039.346
Por ganancia por participaciones en el capital de entidades supervisadas por SUGESE		557.327.092
Por otros ingresos con partes relacionadas	4	195.485.033
Por otros ingresos operativos		1.234.420.625
<b>Total otros ingresos de operación</b>	25	<b>9.491.624.134</b>
<b>Otros gastos de operación</b>		
Por comisiones por servicios		1.301.447.995
Por bienes mantenidos para la venta		5.392.191.993
Gastos por participaciones de capital en otras empresas		131.261.253
Por provisiones		1.702.257.646
Por cambio y arbitraje de divisas		129.759.173
Por otros gastos con partes relacionadas	4	6.635.684
Por otros gastos operativos		1.226.849.145
<b>Total otros gastos de operación</b>	26	<b>9.890.402.889</b>
<b>RESULTADO OPERACIONAL BRUTO</b>		<b>26.205.665.930</b>
<b>Gastos administrativos</b>		
Por gastos de personal		13.852.157.267
Por otros gastos de administración		9.606.658.186
<b>Total gastos administrativos</b>	27	<b>23.458.815.453</b>
<b>RESULTADO OPERACIONAL NETO ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES SOBRE LA UTILIDAD</b>		<b>2.746.850.477</b>
<b>RESULTADO DEL AÑO</b>		<b>2.746.850.477</b>
<b>OTROS RESULTADOS INTEGRALES, NETO DE IMPUESTO</b>		
Ajuste por valuación inversiones al valor razonable con cambios en otro resultado integral		(2.708.068.419)
Ajuste por valuación de instrumentos financieros restringidos		20.198.631
<b>OTROS RESULTADOS INTEGRALES DEL PERIODO, NETO DE IMPUESTO</b>		<b>(2.687.869.788)</b>
<b>RESULTADOS INTEGRALES TOTALES DEL AÑO</b>	€	<b>58.980.689</b>

MBA, Oscar Alvarado Bogantes  
Gerente General

Leda, Crisly Vindas Alfaro  
Contadora

Leda, Maxi Alberto Zúñiga Rojas  
Auditor Interno Corporativo

Las notas forman parte integral de los estados financieros separados.



# Estados Financieros

GRUPO MUTUAL ALAJUELA-LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRÉSTAMO  
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO SEPARADO  
Para el año terminado el 31 de diciembre de 2020  
(En colones sin céntimos)

Cuadro C

	Ajustes al Patrimonio - otros resultados integrales	Resultados acumulados periodos anteriores	Total patrimonio
Saldo al 1 de enero de 2020	₡ 10.922.662.561	58.424.808.531	69.347.471.092
Cambios en las políticas contables por adopción de NIIF	1.031.759.686	(1.062.143.895)	(30.384.209)
<b>Saldo corregido al 1 de enero de 2020</b>	<b>11.954.422.247</b>	<b>57.362.664.636</b>	<b>69.317.086.883</b>
Resultado al 31 de diciembre de 2020	-	2.746.850.477	2.746.850.477
Otros resultados integrales	(2.687.869.788)	-	(2.687.869.788)
<b>Resultados Integrales Totales al 31 de diciembre de 2020</b>	<b>9.266.552.459</b>	<b>60.109.515.113</b>	<b>69.376.067.572</b>
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2020</b>	<b>₡ 9.266.552.459</b>	<b>60.109.515.113</b>	<b>69.376.067.572</b>

MBA. Oscar Alvarado Bogantes  
Gerente General

Leda. Crisly Vindus Alfaro  
Contadora

Lcdo. Maxi Alberto Zúñiga Rojas  
Auditor Interno Corporativo

Las notas forman parte integral de los estados financieros separados.

# Estados Financieros

**GRUPO MUTUAL ALAJUELA- LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRÉSTAMO**  
**ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO SEPARADO**  
 Para el año terminado el 31 de diciembre de 2020  
 (En colones sin céntimos)

Cuadro D

	Nota	2020
<b>Flujo de efectivo de las actividades de operación</b>		
Resultado del período	¢	2.746.850.477
<b>Partidas aplicadas a resultados que no requieren uso de fondos</b>		
<b>Aumento/(Disminución) por:</b>		
Depreciaciones y amortizaciones		3.307.953.802
Ganancias o pérdidas por diferencias de cambio		1.180.464.857
Ganancias o pérdidas por venta activos no financieros		14.150.916
Ingresos Financieros		(64.099.976.631)
Gastos Financieros		40.153.321.119
Estimaciones por Inversiones		(48.812.008)
Estimaciones por cartera de crédito y créditos contingentes		743.812.639
Estimaciones por otros activos		74.360.509
Otras provisiones		1.742.963.890
Deterioro de otros activos		2.820.871.080
Participaciones en subsidiarias asociadas y negocios conjuntos		(2.425.364.332)
Gasto impuesto de renta		13.218.714
<b>Flujos de efectivo por actividades de operación</b>		<b>(13.776.184.968)</b>
<b>Aumento/(Disminución) por:</b>		
Cartera de Crédito		(25.044.362.438)
Productos por Cobrar por cartera de crédito		52.548.123.069
Cuentas y comisiones por Cobrar		75.185.864
Bienes disponibles para la venta		5.736.415.010
Otros activos		(482.497.863)
Obligaciones con el público		45.865.299.353
Obligaciones por cuentas por pagar, comisiones por pagar y provisiones		(1.356.216.593)
Productos por Pagar por Obligaciones		(42.218.357.705)
Otros pasivos		176.574.703
<b>Efectivo neto proveniente de actividades de operación</b>		<b>21.523.978.432</b>
<b>Flujos de efectivo por actividades de inversión</b>		
<b>Aumento/(Disminución) por:</b>		
Instrumentos financieros		747.275.677
Participaciones en el capital de otras empresas		(61.328.076)
Productos y dividendos cobrados		504.123.903
Inmuebles, mobiliario, equipo		(134.336.418)
Intangibles		(164.267.968)
Otras actividades de inversión		(61.410.515)
<b>Efectivo neto proveniente de actividades de inversión</b>		<b>830.056.603</b>
<b>Flujos de efectivo por actividades de financiación</b>		
<b>Aumento/(Disminución) por:</b>		
Obligaciones Financieras		(11.114.795.232)
<b>Efectivo neto proveniente de actividades de financiación</b>		<b>(11.114.795.232)</b>
<b>Incremento (Disminución) neto de efectivo y equivalentes de efectivo</b>		<b>11.239.239.803</b>
<b>Efectivo y equivalentes de efectivo al principio del período</b>		<b>135.025.226.522</b>
<b>Efectivo y equivalentes de efectivo al final del período</b>	5.2 ¢	<b>146.264.466.325</b>

MBA. Oscar Alvarado Bogantes  
Gerente General

Leda. Crisly Vindas Alfaro  
Contadora

Lcdo. Maxi Alberto Zúñiga Rojas  
Auditor Interno Corporativo

Las notas forman parte integral de los estados financieros separados.

# 2021



## Reporte 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

