

Mutual

REPORTE  
ANUAL 2021



# TABLA DE CONTENIDOS

1.	Tabla de Contenidos	1	9.5	Experiencia del Cliente	27	<b>11. Dimensión Ambiental</b>	<b>69</b>	
2.	Misión y Visión	2	9.6	Gobierno Corporativo	29	11.1	Combustibles fósiles y agua	70
3.	Junta Directiva	3	9.7	Seguridad de la información	32	11.2	Tratamiento de aguas residuales y electricidad	71
4.	Organización	4	9.8	Oficialía de Cumplimiento	34	11.3	Gestión de residuos: papel y residuos sólidos	72
5.	Mensaje de la Ministra de Vivienda	8	9.9	Transformación digital	35	11.4	Contaminantes atmosféricos, compras sostenibles y adaptación al cambio climático	73
6.	Informe de la Presidencia	10	9.10	Tecnologías de Información	37	11.5	Voluntariado ambiental	74
7.	Informe de la Gerencia	12	9.11	Canales Electrónicos	40	11.6	Galardón Bandera Azul Ecológica y Carbono Inventario	77
8.	Perfil de la Organización	14	9.12	Conglomerado Financiero	41	12.	Índice de Contenido GRI	78
8.1	Gestión de la Sostenibilidad	15				Estados Financieros	79	
<b>9.</b>	<b>Dimensión Financiera</b>	<b>18</b>	<b>10.</b>	<b>Dimensión Social</b>	<b>45</b>			
9.1	Crecimiento Económico	19	10.1	Dimensión Social Interna	46			
9.2	Morosidad	21	10.2	Dimensión Social Externa	60			
9.3	Cartera Crediticia	22	10.2.1	Colocación de Bonos	60			
9.4	Centros de Negocios	25	10.2.2	Educación Financiera	64			
			10.2.3	Voluntariado social	66			



# MISIÓN Y VISIÓN

## NUUESTRA **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.

## NUUESTRA **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

**Sr. Jorge Gómez Jiménez,**  
Presidente

**Sr. Mario Herrera Flores,**  
Vicepresidente

**Sra. Maureen Phillips Murillo,**  
Directora

**Sr. Francisco Llobet Rodríguez,**  
Director

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

**Sra. Damaris Ulate Ramírez,**  
Directora

**Sra. Nancy Retana Arguedas,**  
Directora



# ORGANIZACIÓN

## 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

**Sr. Maxi Alberto Zúñiga Rojas**, Auditor Interno  
**Sr. Tomás Hernández Jinesta**, Subauditor

## 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 Jurídica

**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

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

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



# 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 NEGOCIOS

### REGIÓN 1

Sr. Rodolfo Castro Alfaro, Gerente Regional  
 Sra. Paola Oviedo Fernandez, Alajuela  
 Sra. María José Alvarado Ocampo, Alajuela Mercado  
 Sra. Elia Delgado Arias, Belén  
 Sr. Josué Núñez Cartín, Caja Central  
 Sra. Floribeth Guerrero Bravo, Caja Este  
 Sr. Elvis Arias Morales, Caja Norte  
 Sra. María Fernanda Barboza Porras, Ciudad Colón  
 Sr. Victor Rojas Zúñiga, Escazú  
 Sr. Fernando Arias Varela, Parque Juan Santamaría  
 Sra. Hazel Castro Herrera, Poás  
 Sr. Aurelio Valverde Jiménez, Puriscal  
 Sra. Carolina Mora Rivera, Santa Ana

### REGIÓN 2

Sra. Alice Alfaro Bolaños, Gerente Regional  
 Sra. Ana Patricia Valerio Valverde, Agua Zarcas  
 Sra. Yerlin Ledezma Badilla, Cañas  
 Sra. Ericka Maria Herrera Rodríguez, Grecia  
 Sr. Rodolfo Quirós Quirós, Liberia  
 Sra. Marcela Vega Pacheco, Santa Cruz  
 Sr. Sergio Gerardo González Solano, Naranjo  
 Sra. Arelys Guerrero Jiménez, Orotina  
 Sr. Jorge Alonso Vargas Mendez, Palmares  
 Sra. Cynthia Naranjo Jiménez, Puntarenas y El Roble  
 Sr. Jose David Astorga Monge, San Carlos  
 Sr. Alejo Castro Rodríguez, San Ramón  
 Sr. Iván Alfaro Vargas, Sarchí



## REGIÓN 3

**Sra. Gabriela Porras Salazar**, Gerente Regional

**Sra. Jessica María Monge Navarro**, Avenida Central

**Sra. Carolina Valverde Chacón**, Avenida Segunda

**Sra. Kámala Mejía Guzmán**, Cartago

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

**Sra. Evelyn Granados Gómez**, Curridabat

**Sra. Marielos Canales Rojas**, Guadalupe

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

**Sra. Celia Castro Duarte**, Moravia

**Sr. Cristian Vindas Vargas**, Paseo Colón

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

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

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

## REGIÓN 4

**Sr. Jairo Chavarría Salas**, Gerente Regional

**Sr. Edwin Brenes Arroyo**, Desamparados, Desamparados  
Clínica y Centro Comercial del Sur

**Sra. Yendry Monge Portuguese**, Guápiles

**Sr. Jeison Pérez Amaya**, Heredia

**Sr. Yors Alvarado Esquivel**, Heredia Estadio

**Sra. Karol Orozco Calvo**, Heredia Mercado

**Sr. Gerardo Alonso Marín Bello**, Limón

**Sr. Víctor Aguilar Quirós**, Paseo de las Flores

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

**Sr. Marlon Alexis Quiroga Lara**, Santa Bárbara

**Sr. Olman Gómez Gómez**, Tibás





# MENSAJE DE LA MINISTRA DE VIVIENDA Y ASENTAMIENTOS HUMANOS

Las entidades autorizadas que forman parte del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda (SFNV) cumplen un papel fundamental en la recepción (atención a las familias), orientación y guía, así como en la supervisión y el seguimiento de los subsidios de vivienda en los diferentes programas, ya sean bonos ordinarios o proyectos que se desarrollan anualmente.

Esas entidades autorizadas son aliadas estratégicas del Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI) y del Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos (MIVAH) en el cumplimiento de uno de nuestros objetivos, que es dotar de vivienda digna a las familias de escasos recursos e ingresos medios del país.

Grupo Mutual ha tramitado y supervisado múltiples subsidios, bonos ordinarios, proyectos de vivienda de interés social en todo el país, también, su aporte ha sido sustancial en otros programas como el bono diferido y el programa para las familias de ingresos medios.

De acuerdo con la estadística del BANHVI, Grupo Mutual se mantiene como una de las entidades con mayor colocación de bonos. Al 31 de diciembre de 2021, de los 11 428 bonos que se formalizaron, 3 131 subsidios se tramitaron a través de esta entidad autorizada, para una inversión de ₱40 075 millones y un porcentaje del 27% del total de subsidios.

En el 2021, la canalización de recursos de crédito para vivienda, a través del Programa Integral de Financiamiento para Familias de Ingresos Medios, alcanzó ₱39 029 millones, además de ₱9 597 millones en subsidios de vivienda.

Como resultado de lo anterior, se generaron 1 541 soluciones de vivienda en el periodo 2021.

De ese programa para personas de ingresos medios, Grupo Mutual fue el que más bonos formalizó en el 2021, pues colocó 891 con una inversión del monto del bono superior a los ₱5 722 millones.

Con la aparición de la COVID-19 a nivel mundial, hemos efectuado como sector grandes esfuerzos para continuar enfocados en el alcance de las metas programadas desarrollando nuevas medidas para adecuarnos a esta nueva realidad. Las entidades autorizadas, específicamente el Grupo Mutual, han innovado para continuar con sus operaciones y supervisar las obras de los diferentes proyectos que gestionaron durante el 2021, además de atender a las familias beneficiarias.





Agradezco a Grupo Mutual, el trabajo, compromiso y cooperación con el Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, mostrados en todo su quehacer y en las acciones innovadoras como ha sido la entrega de viviendas a las familias en comodato, figura temporal que les permite habitar en las casas que están terminadas y con servicios, pero sin completar las gestiones registrales requeridas para otorgar el título de propiedad; con este modelo, se ha dado seguridad a las familias, al otorgarles un techo digno donde proteger a todos los integrantes del núcleo familiar.

Quisiera destacar el trabajo adicional al importante rol que cumple el Grupo Mutual en el Sistema Financiero Nacional para la Vivienda en el otorgamiento de bonos, que es su labor en pro del ambiente, del fomento del ahorro y la educación financiera.

Los logros alcanzados por Grupo Mutual este año merecen mi felicitación y espero que continúe con su compromiso por el bien de las familias que quieren cumplir el sueño de contar con una vivienda digna.

### **Irene Campos Gómez**

Ministra de Vivienda y Asentamientos Humanos  
Presidenta de la Junta Directiva del Banco Hipotecario de la Vivienda



# INFORME DE PRESIDENCIA

El 2021 tuvo el tono especial de los años preelectorales. Por lo que, si se le agregan elementos tales como la discusión legislativa, el comportamiento de la tasa básica pasiva, la depreciación del colón, el índice de confianza de los consumidores, la inflación, el desempleo, las medidas temporales tomadas por los entes reguladores para paliar los efectos de la pandemia y la incertidumbre de la ciudadanía, en general, se llega a la conclusión de que esto ha significado un reto para la entidad financiera.

Es en esas circunstancias, cuando entidades financieras como Grupo Mutual, que cuentan con una adecuada gobernanza y gestión oportuna de los riesgos, pueden hacer frente a condiciones adversas como las vividas en el 2021 y hasta obtener ventajas, tal y como lo muestra el cumplimiento de las metas establecidas en este Reporte Anual 2021.

La Junta Directiva ha sido consciente en los últimos años y, este no fue la excepción, que la adopción y aplicación de un adecuado marco de Gobierno Corporativo y de gestión de riesgos constituyen pilares fundamentales para el manejo apropiado y transparente de nuestras operaciones, procurando en todo momento el crecimiento y la continuidad en el largo plazo.

Con esta visión, se han adoptado a lo largo del tiempo políticas, directrices, lineamientos y metodologías para la gestión de riesgos que, durante este ejercicio, fueron ejecutadas, pero también sometidas a revisión, de manera que las evaluaciones y ajustes adoptados, han generado valiosa información para la toma de decisiones por

parte del Directorio, los comités de apoyo y la Alta Gerencia, lo que sin lugar a dudas ha redundado en beneficio tanto a lo interno como hacia las partes de interesadas de la empresa.

La Junta Directiva aprobó en el 2020 el plan estratégico de la organización que abarca un periodo de cuatro años, con un presupuesto de aprobación anual, elementos fundamentales que definen la dirección de la organización. En consecuencia, en el 2021 el Directorio dio seguimiento oportuno al cumplimiento de las metas, objetivos estratégicos y planes para el logro de la intención estratégica de la compañía, analizando de manera particular las desviaciones y los planes de acción encaminados a mantener en todo momento la visión de largo plazo plasmada en dicho plan.

En todo ese esfuerzo, se contó con la coordinación de la Alta Gerencia y las áreas de control como la auditoría interna, la unidad de riesgos, la oficialía de cumplimiento y el departamento de control y cumplimiento, que también facilitaron una rendición de cuentas oportuna sobre las diferentes regulaciones que debe cumplir Grupo Mutual para mostrar una gestión transparente.

Tal y como se encuentra establecido en la regulación y nuestro marco de gobernanza, en el 2021 se realizó la evaluación de desempeño de la Junta Directiva, comités de apoyo y Alta Gerencia, entre otros departamentos de Grupo Mutual. De ese modo, además de los resultados muy satisfactorios, se obtuvo información sobre algunas oportunidades de mejora que fueron dadas a conocer a los interesados con el fin de generar valor agregado.

Es importante mencionar que la Junta Directiva y la Alta Gerencia mantienen una comunicación constante, así como una atención ágil y oportuna de los temas que surgen de los entes reguladores.

La Junta Directiva estuvo atenta al Plan de Educación Financiera, toda vez que la bancarización y la cultura del ahorro son aspectos prioritarios. En el 2021, pese a los desafíos de la pandemia, se capacitaron alrededor de 10 mil personas, entre las que destacan infantes y personas adultas mayores, además de postulantes al bono familiar de vivienda. Se organizó un programa especial de cultura del ahorro para las personas beneficiarias del bono para los proyectos de vivienda artículo 59, particularmente para familias en pobreza extrema. El plan contempló charlas mensuales, videos con consejos sobre

la importancia del ahorro y enseñanza sobre la correcta utilización de las herramientas financieras.

El plan de transformación digital iniciado en el 2019, de especial atención por parte de la Junta Directiva como de la estrategia empresarial, contó en este periodo con iniciativas importantes entre ellas se destacan: el lanzamiento del equipo de centralización en el cliente, el inicio del plan de adopción de herramientas enfocadas en la innovación empresarial y, además, se concluyeron los estudios de viabilidad para el lanzamiento de la tarjeta de crédito en el 2022. Como parte de esas actividades, se trabaja en los procesos que permitan dar valor a los clientes y en la adquisición de buenas prácticas en tecnologías de la información.

El uso de la tecnología implica la ciberseguridad que garantice su eficiencia, eficacia y seguridad. Así, la seguridad en general es un tema prioritario para la Junta Directiva por el riesgo en cuanto a la reputación empresarial que lleva implícito. Por lo anterior, las directrices que han emanado desde la Junta Directiva se dirigen a la constante actualización de los sistemas y la adquisición de tecnologías de punta para asegurar la información de los clientes. De esta manera, se busca garantizar el resguardo y la protección de sus datos, especialmente, ante el aumento de las destrezas de los ciberdelincuentes que han perfeccionado las técnicas de ingeniería social con el fin de extraer la información personal y financiera de los clientes y de las empresas.

Para reforzar ese aspecto, en el 2021 se trabajó en campañas internas como la celebración del "Día de la internet segura y prevención del fraude" y se participó en campañas nacionales como "Toma el control de tus datos" de la Agencia de Protección de Datos, "La plata hay que cuidarla", desarrolladas por la Cámara de Bancos y Entidades Financieras, el Organismo de Investigación Judicial y el Ministerio de Seguridad Pública. En total se logró llegar a 43 500 personas con las publicaciones en redes sociales.

En materia de sostenibilidad, Grupo Mutual se comprometió en el 2016 con el Pacto Nacional por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos en la Agenda para el 2030 de Naciones Unidas y con los 10 principios del Pacto Global para promover el desarrollo sostenible y la responsabilidad social empresarial; por lo



que ha buscado en su accionar promover la igualdad y equidad de oportunidades entre hombres y mujeres rechazando toda forma de violencia y promocionando el respeto por los derechos humanos.

Con ese objetivo, en el 2021 la Dirección de Desarrollo Humano y la Comisión de Género promovieron 43 actividades al interior y exterior de Grupo Mutual y se participó activamente en un programa regional enfocado a la prevención de la violencia contra las mujeres en la empresa privada. Gracias a este compromiso, se logró la participación de 567 personas y se dedicaron 1 026 horas de formación en temas de género.

Adicionalmente, se participó en el Estudio Regional, Caso de Negocios de los Sellos de Igualdad de Género PNUD-Eurosocial para analizar los beneficios obtenidos por las empresas que han promovido prácticas empresariales para reducir las brechas de género entre hombres y mujeres.

La empresa ha trabajado en la política de inclusión laboral e igualdad de oportunidades entre las personas colaboradoras. Se promueve la participación de ejecutivas de la empresa en juntas directivas del conglomerado financiero y organizaciones externas, para contribuir con la presencia de mujeres en juntas directivas a nivel nacional y mundial. Así, la Junta Directiva de Grupo Mutual, al estar conformada por tres hombres y cuatro mujeres, es ejemplo e indicador que evidencia la posibilidad de lograr paridad de género en juntas directivas.

A nivel del liderazgo institucional y personal operativo, en Grupo Mutual la cantidad de hombres y mujeres es muy similar y es el resultado de las acciones afirmativas a nivel empresarial para promover la participación de las mujeres en posiciones de liderazgo.

En relación con la lucha contra el crimen organizado, la empresa cuenta con políticas, lineamientos y procedimientos para cumplir con la Ley 7786. En ese sentido, se dispone de la Oficialía de Cumplimiento Corporativa y del Comité de Cumplimiento Corporativo, que cuentan con una agenda de capacitación y dan asesoría al negocio para cumplir con las regulaciones, procurando que los negocios no se vean afectados.

Cabe destacar que, en el 2021 por las reformas reglamentarias apro-

badas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, la organización tuvo que emprender una serie de acciones y tareas que implicaron esfuerzos importantes y asignación de recursos para alinear sus operaciones a los nuevos requerimientos cuya fecha de entrada en vigencia ha sido establecida por el regulador para mediados del 2022.

Es necesario destacar el compromiso del Conglomerado Financiero Grupo Mutual conformado por cuatro empresas: Grupo Mutual que es la compañía controladora, Mutual Valores Puesto de Bolsa, Mutual Seguros Sociedad Corredora de Seguros y Mutual Sociedad de Fondos de Inversión, tanto en su desempeño económico como en sus acciones en materia de sostenibilidad.

Estas empresas han logrado ofrecer a sus clientes un servicio integral de soluciones financieras que se adaptan a sus necesidades y presentan para el periodo 2021 indicadores económicos adecuados con un logro muy balanceado de las metas establecidas.

Todo lo anterior, me permite, como presidente de la Junta Directiva, manifestar satisfacción por los resultados obtenidos y darles las gracias al personal de esta empresa y a los clientes por su confianza y por ser fuente de inspiración para que el Conglomerado Financiero continúe influyendo positivamente en nuestro país.

## **Jorge Gómez Jiménez**

Presidente de Junta Directiva de Grupo Mutual



# INFORME DE LA GERENCIA

Durante el 2021, el mundo enfrentó por segundo año consecutivo la pandemia por la COVID 19 y sus impactos en la salud y en los negocios. Las demandas por aumentar el empleo y la reactivación económica, que desde antes de la crisis sanitaria retaban a nuestro país, se agudizaron. Por lo anterior, la dirección de la empresa ha sido esencial para el cumplimiento de la intención y los objetivos estratégicos propuestos, velando en todo momento por la salud del personal, los clientes y socios de negocios de Grupo Mutual.

El plan de transformación digital que se ha desarrollado desde el 2019 basado en la aplicación de metodologías ágiles, continuó consolidándose en el 2021 y ha contribuido con la optimización de los procesos y los recursos de la empresa; aspectos que se reflejan en el aumento del patrimonio, la solidez de los indicadores financieros y el avance en los proyectos sociales y ambientales.

El 2021 fue un año de importantes cambios en los centros de negocios, se ejecutaron fusiones de oficinas en Pérez Zeledón. Esa iniciativa ha sido parte del proyecto de transformación digital, que, entre sus objetivos, se ha propuesto lograr mayor eficiencia evolucionando hacia un modelo de negocios cada vez más digitalizado.

Por lo tanto, en el 2021 los canales digitales se continuaron

fortaleciendo y la cantidad de usuarios digitalizados se incrementó. Cada día más clientes pueden hacer transacciones desde la comodidad de su hogar o lugar de trabajo sin necesidad de trasladarse a una ventanilla. Aspectos que, en el contexto de la pandemia, han llenado una necesidad imperiosa de la clientela. En relación con el 2020, la cantidad de transacciones efectuadas por Mutual en Línea, Mutual Móvil y Sinpe Móvil aumentaron en 150% y los clientes que utilizan estos canales, crecieron 54,44%. Estos datos reflejan la preferencia de la población de Grupo Mutual por los medios digitales.

Los resultados obtenidos en la dimensión financiera en el 2021 fueron muy alentadores y superaron las metas trazadas: el crecimiento de activos de Grupo Mutual fue de ₡29 793 millones, lo que significó un aumento de 3,50% con respecto al 2020; lo mismo sucedió con el patrimonio, cuyo aumento fue de ₡9 802 millones y representa 14,13% más en relación con el año anterior. Asimismo, la utilidad alcanzó los ₡6 443 millones, es decir, 134,59% más con respecto al 2020, como resultado del cumplimiento de los objetivos estratégicos planteados y las ganancias extraordinarias obtenidas por la adecuada gestión del portafolio de inversiones.

En cuanto a la morosidad cerró en un 3,56% para este perio-

do, ubicándose por debajo del límite establecido por Sugef de 5%. Las condiciones del mercado y principalmente el alto desempleo que existe en nuestro país y el impacto de la pandemia significaron grandes retos para la empresa. Por esa razón, Grupo Mutual desarrolló un programa de recuperación de cartera que contempla un plan de readecuaciones, prórrogas y refinanciamientos de deuda y asesoría a los clientes para que no pierdan sus viviendas.

La empresa lo que busca es que los clientes mantengan su cultura de pago, por medio de un análisis de la capacidad de pago, revisando cada caso de manera particular, con el fin de considerar las situaciones adversas que cada cliente ha enfrentado.

Durante el 2021 se concretaron 5 707 créditos, correspondientes a ₡114 209 millones en diversas líneas de financiamiento tales como vivienda con y sin subsidio, bienestar familiar, fiduciario, microcréditos, crédito empresarial y créditos de corto plazo para el desarrollo de proyectos de vivienda, tanto en dólares como en colones, según cada programa.

En los planes de vivienda, los resultados fueron muy buenos: 73,48% del total de recursos colocados tanto en colones como en dólares se destinaron a créditos para vivienda en sus diversas líneas.

Del total de casos formalizados, 2 994 corresponden al bono familiar para la vivienda, de los cuales 1 792 se destinaron a familias de escasos recursos que se beneficiaron con la modalidad de bono total.

El monto de recursos del bono familiar de vivienda, destinado a atender los casos indicados, asciende a la suma de ₡39 742 millones, cifra que corresponde al 27% del total de los bonos de vivienda formalizados en todo el Sistema Financiero Nacional para la Vivienda. De esa manera, Grupo Mutual se ubica como la entidad autorizada que colocó más recursos del bono familiar de vivienda en el 2021 y que con-



tinúa como líder del Sistema, ya que desde 1987 ha concretado el 28% de los bonos familiares para vivienda que se han otorgado en el país. El programa de bono familiar de vivienda es el más fuerte que tiene la empresa en la dimensión social. Por los resultados obtenidos, Grupo Mutual puede estar muy orgulloso del impacto social que está provocando en la sociedad costarricense.

En el 2021, la empresa incursionó en el crédito empresarial con el fin de llegar al sector de mipymes y atender un nicho de mercado nuevo. Este plan es un reto muy grande, ya que durante los 48 años de existencia Grupo Mutual ha estado en el otorgamiento de créditos a personas físicas, por lo que el mayor desafío es posicionarse en el mercado como una institución financiera que también otorga crédito a empresas. Adicionalmente, atender al sector de MiPymes, durante la pandemia, permite a Grupo Mutual coadyuvar con financiamiento para impulsar los negocios, aspecto fundamental para la reactivación económica. Para alcanzar sus objetivos con este programa de crédito, la compañía cuenta con dos líneas de financiamiento: crédito revolutivo o en un solo desembolso.

La transformación digital, por su parte, tiene como centro al cliente, por lo que Grupo Mutual ha estado trabajando para mejorar la experiencia del servicio que se brinda y las mediciones realizadas indican que la empresa cuenta con resultados satisfactorios por encima del promedio del sector financiero nacional, un ejemplo de ese logro es que el nivel de satisfacción de los clientes alcanzó 95,6%; además, su disposición para continuar utilizando los canales, productos y servicios fue de 93,5%, lo que permite resaltar que la principal fortaleza frente a los clientes son el trato y el servicio personalizado que se les brinda.

Por otra parte, los logros obtenidos en la dimensión ambiental no fueron la excepción: se avanzó en los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Pacto Global de las Naciones Unidas con programas como Bandera Azul Ecológica y

#### Carbono Neutralidad 2.0.

En este sentido, se consiguió reducir el uso de combustibles fósiles en 7,79%, el consumo de electricidad en 5,30%, el uso de papel en 4,14%, los residuos sólidos valorizables en 64,4% y disminuyó 17,80% la cantidad de residuos enviados al relleno sanitario. Además, se ejecutaron diferentes acciones ambientales como el fortalecimiento del programa de compras sostenibles y la siembra de árboles en márgenes de ríos.

Se cumplió con 1 754 horas de voluntariado invertidas por personas colaboradoras de la empresa dirigidas al cumplimiento de los objetivos sociales y ambientales. Es importante resaltar que esas actividades fueron posibles gracias al compromiso y esfuerzo del capital humano de Grupo Mutual que está muy consciente de lo que implica para la empresa aspirar a ser sostenible y entregar resultados medibles en las tres dimensiones: financiera, social y ambiental.

En virtud de los resultados indicados, podemos concluir que, a pesar de los retos y adversidades derivadas de la pandemia, el 2021 fue un año en el que se lograron las metas establecidas, gracias a los elementos transversales que sustentaron estos resultados: el talento humano de Grupo Mutual y sus clientes.

### **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 General de Entidades Financieras (SUGEF).

La empresa cuenta con 48 sucursales distribuidas en todo el país, tiene 872 colaboradores de ellos 51% son mujeres y 49%, hombres.

**872**  
colaboradores

**51%** mujeres

**49%** hombres

Para complementar los servicios a sus clientes, Grupo Mutual ha conformado el Conglomerado Financiero integrado por las siguientes subsidiarias:



Grupo Mutual es una entidad especializada en vivienda para la clase media, no obstante, atiende a todos los sectores de la sociedad. Desde la creación del Sistema Financiero Nacional para la vivienda en 1986, Grupo Mutual ha tomado el liderazgo en la colocación de bonos familiares de vivienda, aspecto que ha incidido en el desarrollo de diferentes productos y servicios por parte de la empresa para cubrir las necesidades de las familias en situación de vulnerabilidad. Además, se han establecido líneas de crédito para capital de trabajo, desarrollo de proyectos habitacionales, salud y educación, así como productos para promover el ahorro y la captación de recursos; también Grupo Mutual ofrece servicios complementarios, entre ellos el pago de servicios públicos, colegiaturas y otros.

La organización cuenta con variedad de productos para apoyar la compra de lote y la construcción de vivienda; la construcción de vivienda en lote propio; la compra de vivienda, la cancelación de hipotecas, así como para la reparación, mejoras y ampliaciones de vivienda.

En el 2021, con el afán de ampliar la gama de servicios, la entidad se enfocó en el fortalecimiento de nuevas líneas de créditos dirigidos al sector empresarial. Este nuevo Crédito

Empresarial nació como parte del impulso que realiza Grupo Mutual en la dinamización de la economía nacional, siendo un pilar fundamental en la reactivación económica para los sectores más afectados por la crisis que vive el país en la actualidad.

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.



**+1000** Servicios  
públicos y privados

Adicionalmente, para dar más facilidades a sus clientes, Grupo Mutual pone a disposición el sitio web, <https://creditogrupo mutual.fi.cr/>, el sitio web informativo [www.grupomutual.fi.cr](http://www.grupomutual.fi.cr) y la página de sostenibilidad <http://sostenible.gm.cr/>.



# GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

Grupo Mutual define sus grupos de interés como aquellos sectores que de alguna manera pueden ser afectados por la actividad de la empresa o cuyas decisiones influyan en su operación.

De ahí que la determinación de los grupos de interés o ámbitos, donde se manifiesten los impactos éticos, ambientales y sociales de la organización o que influyen significativamente en la decisiones de la empresa, constituye un proceso clave para la gestión de su sostenibilidad y le provee información crítica para la toma de decisiones.

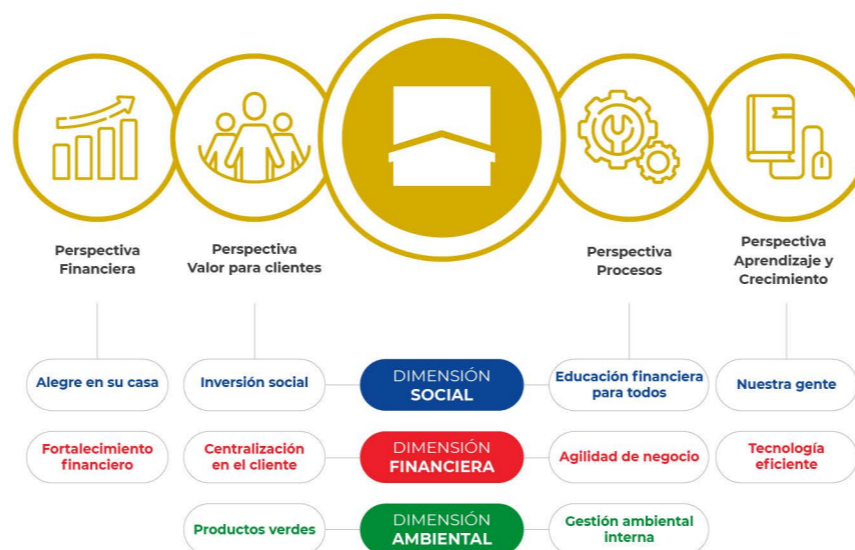
Durante el 2021 se identificaron ocho grupos o ámbitos de interés, los cuales se clasificaron de la siguiente manera:

- 19% se consideraron de alta pertinencia
- 77% son de mediana pertinencia
- 4% se calificaron de baja pertinencia

En el proceso de revaloración de las condiciones materiales ejecutado durante el 2021, se determinó lo siguiente en relación con esos ámbitos:

- 40% corresponde a la dimensión económica
- 36% se relaciona con la dimensión social
- 24% pertenece a la dimensión ambiental

Así, los temas materiales se categorizaron según la siguiente imagen:



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

A continuación, se presentan las 14 condiciones más relevantes y de mayor impacto, sobre las cuales Grupo Mutual ha trabajado para mejorar su gestión, elaborando planes y generando mediciones que evidencien lo que se ha logrado con ellos.

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





## 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 con el propósito de determinar un nivel de riesgo 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. Lo anterior le permite a la organización conocer si, por alguna circunstancia o factor, puede ocasionar un daño al ambiente, en cuyo caso, podría generar medidas para de 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.

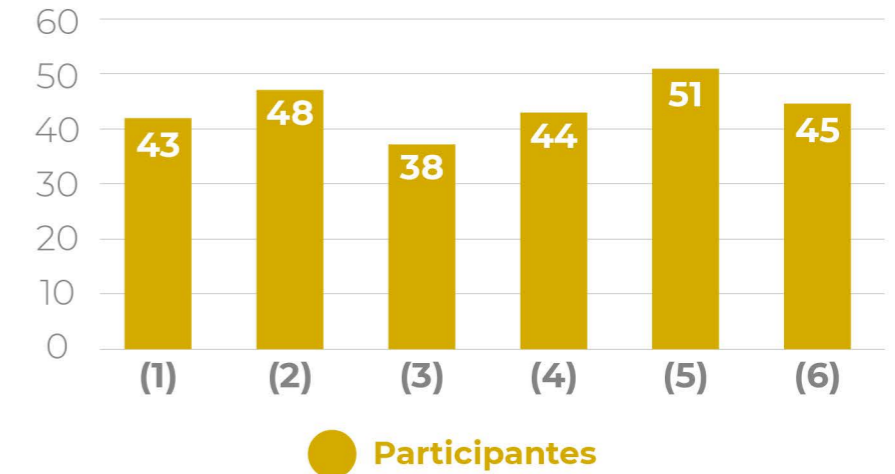


## CADENA DE VALOR

Grupo Mutual tomó la decisión de implementar un proyecto de "Cadena de Valor", liderado por el Departamento de Proveeduría y alinear tanto a sus proveedores de bienes y servicios en temas de responsabilidad social empresarial. Así, trabajó fuertemente con ellos el rubro de compras sostenibles y los involucró en el proceso de cambio, para ampliar el alcance de las buenas prácticas empresariales. Con ese propósito, en el periodo 2021, se realizaron seis sesiones de trabajo con proveedores, en las que se trataron los siguientes temas:

- Introducción a la responsabilidad social empresarial y cadena de valor.
- Seguridad de la información y prevención del fraude.
- Derechos humanos, programa de igualdad de oportunidades y prácticas laborales.
- Gestión de riesgos
- Manejo de redes sociales
- Innovación

### Resultados de participación en capacitaciones



(1) Responsabilidad Social Empresarial

(2) Seguridad de la información y prevención del fraude

(3) Derechos humanos

(4) Gestión de Riesgos

(5) Manejo de Redes Sociales

(6) Innovación

Además, para incentivar la cultura de sostenibilidad en los proveedores, Grupo Mutual implementó, durante este periodo, en sus compras superiores a \$5 000.00 (cinco mil dólares), la evaluación de criterios relacionados con temas de sostenibilidad, responsabilidad social empresarial y fortalecimiento de las empresas PYMES, con un valor representativo para incentivar en los participantes el cumplimiento de esos rubros y marcar una diferencia con respecto a otros oferentes, así como garantizar su alineamiento con los objetivos empresariales.

## Contratos con proveedores

Desde la perspectiva legal, Grupo Mutual recurre a todas las cláusulas que le permitan enmarcar los contratos con sus proveedores considerando el 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 relativos a temas de responsabilidad social. Adicionalmente, se ha creado un buzón para recibir reportes y realimentación de los proveedores y colaboradores en ese aspecto.



## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE Y PACTO GLOBAL

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



Además, luego de firmarlo en el 2016, la empresa ha cumplido con los 10 principios del Pacto Global, que también es una iniciativa de Naciones Unidas para promover el desarrollo sostenible y la responsabilidad social empresarial.



# DIMENSIÓN FINANCIERA



# CRECIMIENTO ECONÓMICO

Los principales datos financieros de Grupo Mutual al cierre de 2021 fueron los siguientes:

- 
**₡ 882 011 465 198**  
 Activos
- 
**₡ 612 830 762 132**  
 Cartera Bruta
- 
**₡ 122 459 143 022**  
 Inversiones Netas
- 
**₡ 802 833 108 475**  
 Pasivos Totales
- 
**₡ 6 443 958 876**  
 Utilidades Netas
- 
**₡ 79 178 356 723**  
 Patrimonio

Así, Grupo Mutual presentó 14,98% de suficiencia patrimonial y cumplió con los indicadores económicos exigidos por los entes reguladores al cierre del periodo 2021.

### Crecimiento económico

En millones de colones

	2020	2021	Crecimiento
<b>Activos</b>	₡852 217,54	₡882 011,47	3,50%
<b>Patrimonio</b>	₡69 376,07	₡79 178,36	14,13%

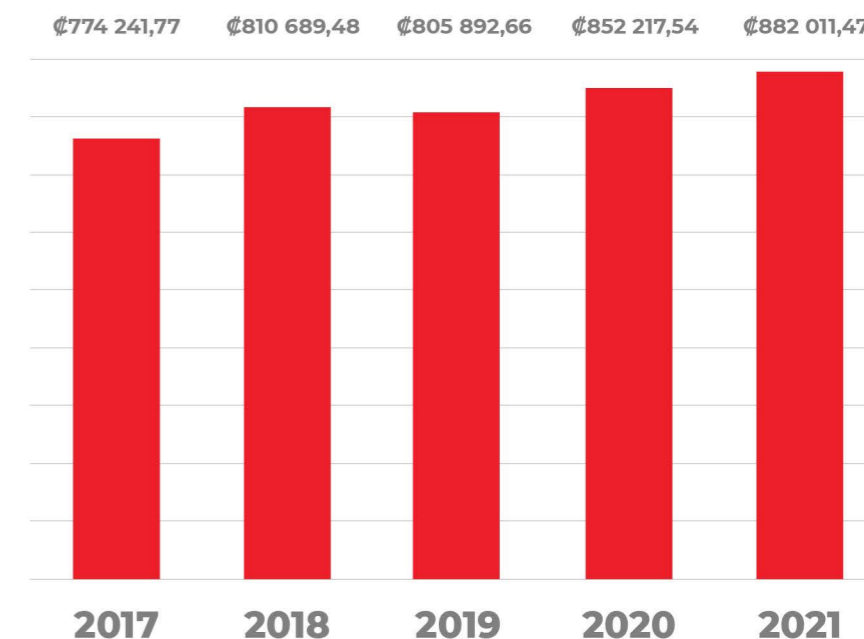
Fuente: Departamento de Finanzas, Grupo Mutual

### Activos totales

El crecimiento de activos de Grupo Mutual durante el 2021 fue de ₡29 793 millones, que significó un aumento de 3,50% con respecto al 2020. Este incremento se concentró principalmente en los activos productivos como la cartera de crédito y el portafolio de inversiones. Lo anterior, evidencia la confianza de los clientes en la empresa para solicitar crédito a pesar de situación de emergencia sanitaria que ha atravesado nuestro país, lo cual se refleja en el crecimiento de la cartera de crédito para vivienda de Grupo Mutual.

### Total Activos

En millones de colones



Fuente: Departamento de Finanzas, Grupo Mutual

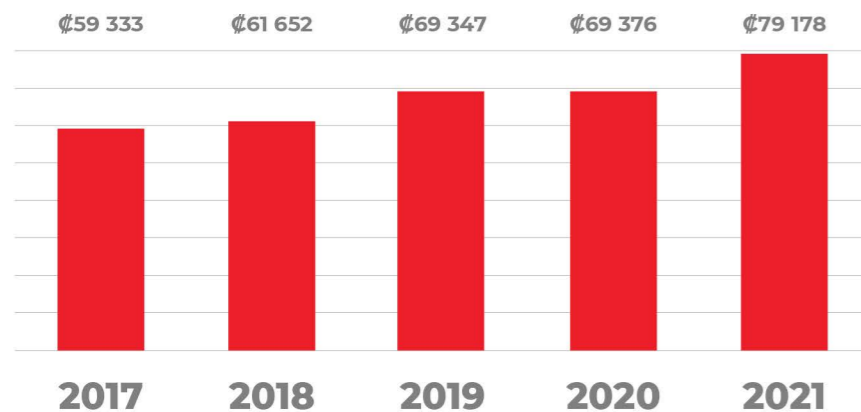


## Patrimonio

En el 2021, el patrimonio de la organización alcanzó la suma de ₡79 178 millones para lograr un crecimiento de 14,13% en relación con el año anterior. Esto se debió a las utilidades obtenidas durante el año, gracias al mejoramiento de la valoración del portafolio de inversiones y al incremento por la revaluación de los activos, lo que se tradujo en el fortalecimiento de los indicadores relacionados con el patrimonio, entre los cuales se destaca el de suficiencia patrimonial que cerró en el 2020 en 13,98% y en el 2021 en 14,98%. Este indicador mide la capacidad que tiene la empresa para atender los activos ponderados por riesgo, por medio de su patrimonio.

### Total Patrimonio

En millones de colones



Fuente: Departamento de Finanzas, Grupo Mutual

Como se aprecia en la información anterior, del 2020 al 2021, hubo un crecimiento importante en el patrimonio de Grupo Mutual por ₡9 802 millones, aumento originado por las utilidades obtenidas en comparación con el año pasado.

El aumento es por ₡3 697 millones de más. En otras palabras, se sumaron ₡3 325 millones por el incremento del valor del portafolio de inversiones y de ₡2 780 millones por la revaluación de activos.

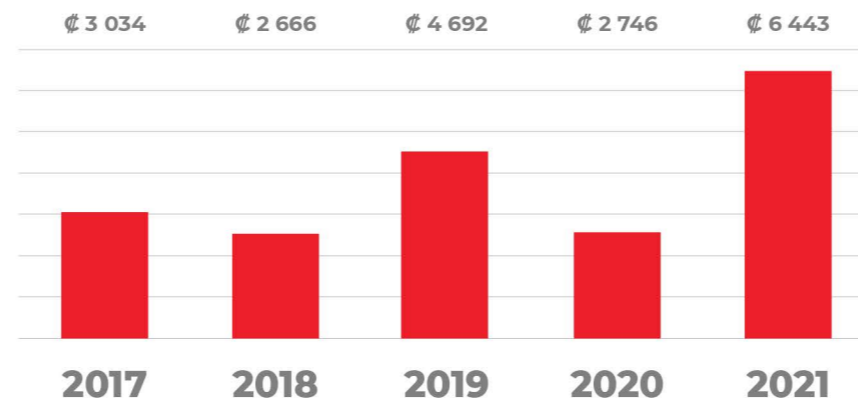
El incremento del patrimonio se origina principalmente por las fuentes mencionadas anteriormente, ya que las mutuales a diferencia de otras empresas, carecen de socios accionarios, que para fortalecer el patrimonio realizan aportes de capital.

## Utilidades

Grupo Mutual logró en el 2021 una utilidad anual de ₡6 443 millones, como resultado del cumplimiento de los objetivos estratégicos planteados para el 2021 y de las ganancias extraordinarias obtenidas por la adecuada gestión del portafolio de inversiones. De esa manera, las utilidades de la empresa tuvieron un crecimiento de 134,59% con respecto al año anterior.

### Total Utilidades

En millones de colones



Fuente: Departamento de Finanzas, Grupo Mutual



## Ahorro a la vista en dólares y en colones

En el 2021 la captación a la vista en dólares creció 6,94%, mientras que en colones aumentó 12,02%. Además, se logró un saldo de ₡198 545. Este fue el resultado de la colocación de diversos productos de captación de ahorro a la vista, tales como Multiahorro y Cuenta Inversión, que le ofrecen al cliente una excelente rentabilidad, así como la disposición inmediata de los recursos.

### Total Captación a la vista: dólares y colones

En millones de colones



Fuente: Departamento de Finanzas, Grupo Mutual

El ahorro a la vista ha aumentado en los dos últimos años producto del comportamiento conservador de parte de los clientes que, de cara a la actual situación provocada por la pandemia y, de una forma preventiva, han preferido permanecer en el corto plazo mientras mejoran las condiciones sociales y económicas del país. Este comportamiento le ha permitido a Grupo Mutual fortalecer la captación a la vista como respuesta a las necesidades actuales de los clientes.



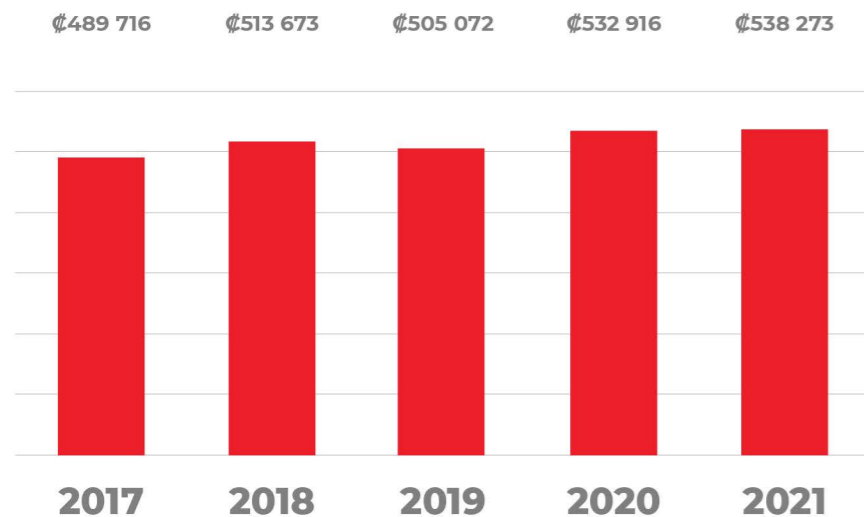
## Captación a plazo en dólares y en colones

La captación a plazo en Grupo Mutual alcanzó en 2021 la suma de ₡538 273 millones de colones, con un aumento de 1,01% con respecto al año anterior. El crecimiento experimentado durante este último año se ha caracterizado por la tendencia de los clientes a permanecer en el corto plazo y transferir parte de sus inversiones a productos a la vista.

Los clientes consideraron que era importante ahorrar en colones para disponer de sus recursos en situaciones especiales que afectaran la economía familiar. En cuanto al ahorro en dólares de personas físicas y jurídicas, se mantuvo estable y con percepción de mayor seguridad.

### Total Captación a plazo: colones y dólares

En millones de colones



Fuente: Departamento de Finanzas, Grupo Mutual

Al cierre del 2021, las captaciones a plazo aumentaron en ₡5 357 millones. Fue un crecimiento moderado porque gran parte de los clientes trasladaron sus inversiones al corto plazo, pues, como se puede observar, las captaciones a la vista crecieron ₡14 011 millones. Se prevé que esta situación cambie conforme se vayan estabilizando las condiciones de salud en el país.

Asimismo, por las bajas tasas de interés en el mercado durante los últimos dos años, las personas se han mantenido más motivadas a mantener el ahorro a la vista que a plazos.

Es importante considerar que, durante los dos años de pandemia, las tasas de interés de préstamos se han mantenido bajas para incentivar el consumo. Sin embargo, el mercado crediticio se ha movido con menor dinamismo, lo que presiona aún más las tasas hacia la baja y, por ende, el bajo interés en el ahorro a plazo.

## Morosidad

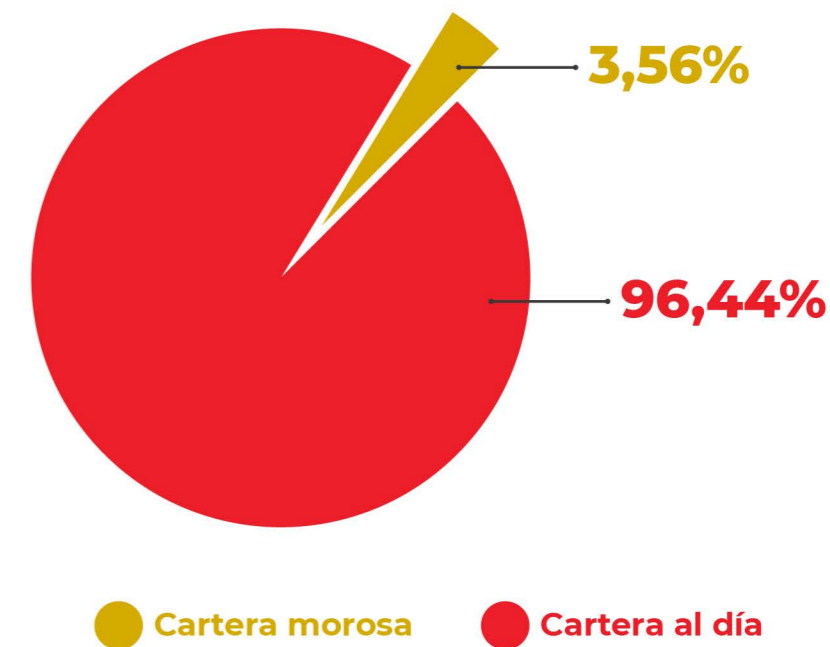
El indicador de morosidad cerró a diciembre 2021 en 3,56%. Las condiciones del mercado y principalmente el alto desempleo que existe en nuestro país y el impacto de la pandemia son las principales causas de ese aumento en el porcentaje de morosidad. Por lo anterior, Grupo Mutual ha desarrollado un programa de recuperación de cartera que contempla un plan de readecuaciones, prórrogas y refinanciamientos de deuda y asesoría a los clientes para que no pierdan sus viviendas.

La empresa lo que busca es que los clientes mantengan su cultura de pago, por medio de un análisis de la capacidad de pago, revisando cada caso de manera particular, con el

fin de considerar las situaciones adversas que cada cliente ha enfrentado.

Sin duda alguna, la pandemia ha afectado en gran medida al sector no asalariado del país y a la población con ingresos propios. De igual manera, muchos de los asalariados sufrieron despidos o reducción de jornada, lo que impactó negativamente su capacidad para cumplir con sus compromisos económicos, por esa razón, la empresa se ha preocupado por dar información oportuna a los clientes desde el momento de la solicitud del crédito hasta el análisis de situaciones particulares con el fin de generar arreglos de pago.

### Morosidad 2021



# CARTERA CREDITICIA

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

Durante el 2021 se colocaron 5 707 créditos correspondientes a una colocación total de ₡114 209 798 190 en créditos, en colones y dólares, en diversas líneas de financiamiento: vivienda con y sin subsidio, bienestar familiar, fiduciario, microcréditos, crédito empresarial y créditos de corto plazo para el desarrollo de proyectos de vivienda.

## Total de créditos colocados en el 2021 Colones



**5 652** Total de casos  
en colones



## Total de créditos colocados en el 2021 Dólares



**55** Total de casos  
en dólares

Fuente: Dirección de Colocación, Grupo Mutual



Grupo Mutual se ha especializado en el crédito hipotecario orientado a la vivienda en diversas modalidades. De ahí que el 73,48% del total colocado en colones y dólares se dedicó a créditos para vivienda. Eso significa que en el 2021 esta entidad facilitó a 2 516 familias la posibilidad de contar con una casa propia. En esos casos, el monto promedio del crédito para vivienda en colones fue de ₡21 159 441,00 y de \$121.129,00. Ese monto promedio de los créditos otorgados en la línea de vivienda indica que Grupo Mutual atiende las necesidades de la clase media del país.

Del total de casos formalizados en la cartera crediticia, 2 994 corresponden a bono familiar para la vivienda, de los cuales 1 792 se destinaron a familias de escasos recursos que se beneficiaron con la modalidad de bono total, es decir, 31,40% y 1 202 casos fueron consignados como crédito de vivienda con subsidio lo que equivale a 21,06%.

Por otra parte, el programa de financiamiento de Bienestar Familiar colocó 13,60% de los créditos, en colones y dólares, de ese modo, 776 familias recibieron recursos para diversos proyectos de crecimiento familiar: refundición de deudas, inyectar capital de trabajo a sus negocios, estudios, recreación, y otros. Aquellas familias que utilizaron el crédito de bienestar familiar obtuvieron un crédito promedio de ₡16 365 473,00 colones; este dato confirma que en esta línea de financiamiento también se está llegando a las familias de ingresos medios.

## Colocación total colones y dólares 2021

Datos en colones (₡)

Líneas de crédito	Número de casos	Porcentaje	Monto del crédito	Porcentaje	Monto del bono	Total colocado
Vivienda sin subsidio	1 277	22,38%	₡33 082 921 697,76	44,43%	-	₡33 082 921 697,76
Vivienda con subsidio	1 202	21,06%	₡20 155 919 440,44	27,07%	-	₡20 155 919 440,44
<b>Bono total</b>	<b>1 792</b>	<b>31,40%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>₡39 741 979 471</b>	<b>₡39 741 979 470,76</b>
Bienestar Familiar	657	11,51%	₡10 589 286 862,10	14,22%	-	₡10 589 286 862,10
Fiduciario	617	10,81%	₡2 429 424 019,00	3,26%	-	₡2 429 424 019,00
Crédito empresarial hipotecario	16	0,28%	₡1 362 600 000,00	1,83%	-	₡1 362 600 000,00
Crédito empresarial Fiduciario	4	0,07%	₡24 100 000,00	0,03%	-	₡24 100 000,00
Corto Plazo	1	0,02%	₡170 000 000,00	0,23%	-	₡170 000 000,00
Vivienda Sostenible	20	0,35%	₡1 165 962 700,00	1,57%	-	₡1 165 962 700,00
Corto Plazo Sostenible	1	0,02%	₡2 774 575 000,00	3,73%	-	₡2 774 575 000,00
Vivienda Plan Respiro	17	0,30%	₡314 320 000,00	0,42%	-	₡314 320 000,00
Bienestar Plan Respiro	103	1,80%	₡2 398 709 000,00	3,22%	-	₡2 398 709 000,00
<b>Total general</b>	<b>5 707</b>	<b>100%</b>	<b>₡74 467 818 719,30</b>	<b>100%</b>	<b>₡39 741 979 470,76</b>	<b>₡114 209 798 190,06</b>

Fuente: Dirección de Colocación, Grupo Mutual





## Plan Respiro

El Plan Respiro es una línea de crédito hipotecario dirigido a personas que han mantenido un buen historial de pago y que desean mejorar su liquidez mediante la reestructuración de sus operaciones crediticias. Este programa otorga créditos con plazos más amplios y tasas de interés más bajas con el objetivo de que las personas puedan cancelar créditos personales, hipotecarios y tarjetas de crédito y continuar pagando una cuota más ventajosa.

### Colocación total colones en Plan Respiro

Datos en colones

Línea de crédito	Número de casos	Monto del crédito
<b>Vivienda Plan Respiro</b>	<b>17</b>	<b>₡314 320 000,00</b>
<b>Bienestar Familiar Plan Respiro</b>	<b>103</b>	<b>₡2 398 709 000,00</b>
<b>Total general</b>	<b>120</b>	<b>₡2 713 029 000,00</b>

Fuente: Dirección de Colocación, Grupo Mutual

## Crédito Empresarial

Grupo Mutual ha estado enfocado en el crédito dirigido a personas físicas; no obstante, en el 2021 incursionó en el Crédito Empresarial, con el fin de llegar al sector de mipymes y atender un nicho de mercado de nuestro país que frente a la pandemia requería financiamiento para impulsar su negocio. En esta modalidad, se cuenta con dos líneas:

- 1. Crédito Multisoluciones:** es una línea conocida como hipoteca abierta o crédito revolutivo, que permite programar con mayor facilidad el flujo de caja de la empresa, al contar con fondos disponibles cuando se requieran.
- 2. Créditos directos:** es un crédito enfocado a resolver las necesidades de los clientes ofreciéndoles plazos más favorables dependiendo de los planes de inversión.

Los planes de inversión de las pymes pueden estar dirigidos a los siguientes conceptos: compra de activos fijos, unificación de pasivos, compra de inventarios, capital de trabajo, remodelación de instalaciones y compra de local comercial u otro bien productivo.

Actualmente se cuenta con dos tipos de garantías.

- **Fiduciaria:** involucra un fiador, que se establecerá como una garantía a la operación de crédito. El cliente podrá contar con un plazo máximo de 96 meses y un tope de hasta ₡10 000 000 millones dependiendo del plan de inversión.
- **Garantía Hipotecaria:** es para todos aquellos casos que cuentan con la posibilidad de entregar en garantía un bien inmueble como casas, oficinas, lotes y que a su vez requie-



ran tanto montos como plazos más amplios. Esta opción le permite al cliente contar con un monto máximo de ₡200 300 000 y un plazo máximo de 30 años dependiendo del plan de inversión.

En la línea empresarial al cierre del 2021, se contó con una colocación total de ₡1 386 700 000, el 53,72% de este monto se dirigió a clientes físicos y el 46,28% a clientes jurídicos.

Esa colocación se distribuyó principalmente entre los sectores de comercio y servicios. Por otro lado, los créditos dirigidos a personas físicas se distribuyeron de la siguiente manera según su género: 53,8% hombres y 46,2% mujeres.

El comportamiento en las solicitudes ha sido bastante equitativo por género, por lo que se está favoreciendo la igualdad de oportunidades para disminuir las brechas de género existentes.



# CENTROS DE NEGOCIOS

Grupo Mutual cuenta con 48 centros de negocios distribuidos en las siete provincias del país, lo que le permite ofrecer sus productos y servicios financieros a toda la comunidad nacional.

**48** Centros de Negocios 

El 2021 fue un año de importantes transformaciones en los centros de negocios, pues se ejecutaron fusiones de oficinas en Pérez Zeledón . Esta iniciativa ha sido parte del proyecto de transformación digital que busca afrontar los retos del mercado y las necesidades de los clientes por medio de la tecnología. Con el impulso de los canales digitales, los clientes pueden hacer transacciones desde la comodidad de su hogar o lugar de trabajo, de manera que los canales de atención presencial han ido cediendo terreno a los medios digitales.

En Pérez Zeledón se construyó un moderno edificio con enfoque sostenible para albergar los dos centros de

negocios de ese cantón. El diseño y la construcción del nuevo edificio responden a un enfoque sostenible; así, el 40% de la energía que se consume se abastece por medio de paneles solares, además, se implementó un sistema de captación de agua llovida para utilizarla en el funcionamiento de los servicios sanitarios y el 100% de la iluminación cuenta con tecnología LED.



## 2do Lugar: Pérez Zeledón



El desempeño y la gestión de los centros de negocios de Grupo Mutual se miden por medio de una herramienta que considera la rentabilidad, la morosidad, las estimaciones y el cumplimiento de metas, entre otros aspectos. Tomando en cuenta esas mediciones, anualmente se establece un ranking que permite determinar de forma objetiva una clasificación de los centros de negocios. En ese sentido, esos indicadores mostraron buenos resultados para el 2021 y, en los tres primeros lugares de la lista, se distinguieron los siguientes centros de negocios:

## Ter Lugar: San Carlos



## 3er Lugar: Guápiles



## División regional

Durante el periodo 2021, se decidió realizar una nueva división regional; por lo tanto, se pasó de dos regiones en las que se dividían las sucursales a nivel nacional, a una distribución de cuatro regiones, cada una de ellas liderada por un gerente regional.



# LA EXPERIENCIA

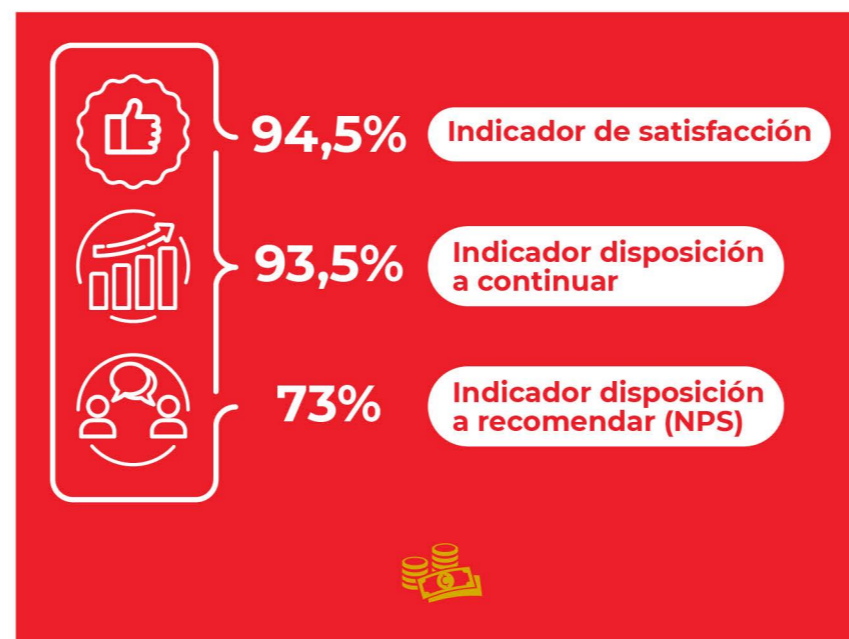
## DEL CLIENTE EN EL CENTRO DE NUESTRAS DECISIONES

Durante el 2021, Grupo Mutual continuó avanzando en el proceso de transformación con el objetivo de mejorar la experiencia que viven sus clientes diariamente por medio de los diferentes puntos de contacto que les ofrece con el propósito de atender sus necesidades y los retos de la digitalización.

Así, con el proceso de transformación digital y el enfoque de servicio centrado en el cliente (basado en escuchar, alinear y mejorar), la empresa efectuó cambios y mejoras partiendo de "la escucha de la voz del cliente". Con ese fin, se aplicaron diferentes estudios donde se encuestó a 10 366 clientes, quienes valoraron su experiencia en los canales digitales (Mutual en Línea y Mutual Móvil) y en los tradicionales (WhatsApp) y también en los centros de negocio; de esa manera, brindaron una excelente realimentación que ha servido de base para los planes de acción.

El 2021 cerró con un indicador de NPS empresarial (Net Promoter Score) de 73%, lo que significa que de cada 10 clientes 7 son promotores de la experiencia de servicio que les ofrece Grupo Mutual. El nivel de satisfacción de nuestros

clientes alcanzó 95,6%, mientras que su disposición para continuar utilizando nuestros canales, productos y servicios fue de 93,5%. Nuestra principal fortaleza frente a nuestros clientes son el trato y el servicio personalizado que se les brinda, en tanto que las oportunidades de mejora se concentran en la funcionalidad y la experiencia de uso de los canales electrónicos, así como en el ofrecimiento de más productos y servicios. En ese sentido, la empresa trabaja arduamente para cumplir con las mejoras indicadas por sus clientes.



Como resultado de los esfuerzos realizados, la Revista Summa en su artículo sobre las mejores empresas de servicio al cliente en el 2021, ubicó a Grupo Mutual en el top 30 de las empresas líderes en servicio al cliente de Costa Rica en la posición 22 del ranking general y en el sexto lugar en la categoría de banca.

### Gestión de casos

La Contraloría de Servicios es el área encargada de atender, canalizar y garantizar la atención de las consultas, los comentarios, las sugerencias y quejas planteadas por los clientes de Grupo Mutual.

Durante el 2021, se recibieron 5 947 consultas por medio de la Sección Contáctenos habilitada en Mutual en Línea, Mutual Móvil y la página web; 8 066 solicitudes de información a través de redes sociales (Facebook e Instagram) y se gestionaron 736 casos de solicitudes de servicio y 1 746 comentarios o sugerencias de mejora. Todos los casos fueron atendidos y tomadas en cuenta en los planes de mejora del servicio al cliente de la empresa.





# GOBIERNO CORPORATIVO

Un pilar fundamental de toda organización son las sanas prácticas de un Gobierno Corporativo. Grupo Mutual cuenta con un marco de gobernanza muy robusto que le permite tomar decisiones con base en principios y valores éticos, de transparencia, integralidad, segregación de funciones, agilidad y buen manejo de los conflictos de interés. De ese modo, se favorece el buen funcionamiento de los diferentes órganos de gobierno manera transvaersal para todo el conglomerado financiero.

Gracias a la buena gobernanza, se ha manejado muy bien la situación provocada por la pandemia provocada por la COVID-19, lo que ha permitido a la empresa mantener resultados favorables en las tres dimensiones: social, ambiental y financiera, para cumplir con los objetivos establecidos en el plan estratégico, y también con su misión y visión.

De forma responsable, la empresa realiza esfuerzos por efectuar mejoras en tecnología, procesos y aplicaciones con el fin de ofrecer servicios oportunos que satisfagan las necesidades de los clientes con controles robustos que les brinden seguridad de información razonable.

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

- Código de ética
- Código de Gobierno Corporativo
- Manuales sobre gestión de riesgos
- Políticas sobre:
  1. Confidencialidad de la información
  2. Conflicto de Interés
  3. Relaciones con las partes interesadas
  4. Relaciones intragrupo
  5. Rotación de miembros de comités y juntas directivas

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

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

Grupo Mutual anualmente publica 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 ( sistemas de riesgos, control, operaciones vinculadas, entre otros). Con ese fin, se presenta la siguiente información.

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 la 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:

Es el conjunto de comités corporativos: auditorías, riesgos, seguridad de la información, tecnologías de información, remuneraciones, inversiones. Además, es el 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 hay un reglamento de las funciones de los miembros de Junta Directiva, alta gerencia y áreas corporativas para mantener prácticas sanas 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 el funcionamiento de los órganos de gobierno de la entidad. Asimismo, la Junta Directiva cuenta con el apoyo de los diferentes comités corporativos para la toma de decisiones. Los comités corporativos están conformados por personal capacitado para analizar los diferentes asuntos que se les presentan.

#### Presidencia del máximo órgano de gobierno:

Cada miembro de la Junta Directiva, así como su presidencia, es totalmente independiente de 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:

Cada año, se efectúan evaluaciones del desempeño de los miembros de la Junta Directiva, de los comités de apoyo y de la alta gerencia y se realiza una auditoría externa de idoneidad.

#### Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales:

En cada comité corporativo, hay un miembro que representa a la Junta Directiva, lo cual permite una comunicación fluida para la toma de decisiones en diferentes ámbitos.

#### Eficacia de los procesos de gestión del riesgo:

Existe un Comité de Riesgos Corporativo, entre sus integrantes están un representante de la Junta Directiva y un miembro externo a Grupo Mutual con el propósito de mantener una sana gestión en caso de riesgos. El sistema de información gerencial contempla informes del Comité de Riesgos Corporativos para la Junta Directiva.

#### Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales:

Las evaluaciones en temas económicos, sociales, ambientales, entre otros, están inmersas en la operación diaria de cada área responsable y, por medio del sistema de información gerencial, se cuenta con informes mensuales



dirigidos a los comités corporativos y a la Junta Directiva.

---

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.

---

Políticas de remuneración:

Grupo Mutual tiene un Comité de Remuneraciones con la normativa correspondiente, lo que permite a la empresa el manejo adecuado de ese rubro.

---

Proceso para determinar la remuneración:

El Comité de Remuneraciones es el órgano encargado de analizar las remuneraciones de acuerdo con el reglamento que define sus funciones. Está conformado por miembros de Junta Directiva y de la alta gerencia.





# SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN



En el 2021, el mundo físico y el mundo digital avanzaron rápidamente en un proceso de fusión, por lo que el uso de las tecnologías se ha vuelto parte de la cotidianidad y los retos relacionados con la ciberseguridad han aumentado. Por esa razón, Grupo Mutual se ha preocupado para que la ciberseguridad sea parte de su entorno y que el uso de las tecnologías en la empresa sea eficiente, eficaz y, sobre todo, seguro. De ahí la importancia de actualizar constantemente los sistemas y la adquisición de tecnología de punta para asegurar la información de los clientes.

Con ese propósito, se desarrolló un plan que incluyó capacitación, concientización y mercadeo en seguridad de la información para atender las necesidades de formación de todas las personas que intervienen en el proceso laboral de Grupo Mutual, ya fueran colaboradores, clientes y proveedores, sin dejar de lado la responsabilidad social empresarial, que permite preparar a las nuevas generaciones en el uso seguro y responsable de las tecnologías.

De esa manera, Grupo Mutual garantiza a sus clientes y proveedores el resguardo y protección de su información, especialmente ante el aumento de las destrezas de los

ciberdelincuentes que han perfeccionado las técnicas de ingeniería social con el fin de extraer la información personal y financiera de los clientes y de las empresas.

El plan comprendió el diseño de campañas internas como la celebración del “Día de la Internet segura y prevención del fraude”, también unirse a campañas nacionales tales como “Toma el control de tus datos” de la Agencia de Protección de Datos, “La plata hay que cuidarla” de la Cámara de Bancos y Entidades Financieras, del Organismo de Investigación Judicial y del Ministerio de Seguridad Pública, con lo que se logró impactar a 43 500 personas con las publicaciones en redes sociales.

Se impartieron charlas sobre ciberseguridad dirigida a la familia y se realizó la primera transmisión de Facebook Live sobre temas de ciberacoso, grooming, sexting, cuidado de datos personales, control parental, uso correcto y seguro de las tecnologías, entre otros. Así, se reunió a 125 personas en la actividad presencial y se alcanzó a 42 162 internautas.

Además, Grupo Mutual participó en la XII Feria Nacional de Educación Financiera con dos charlas, la primera con el



tema de Conceptos básicos de ciberseguridad y la segunda sobre identidad digital. Esta vez, se llegó a 3100 personas.

La mejora continua y el aprendizaje constante son parte del ADN de la empresa; muestra de ello fue la participación de los colaboradores del Conglomerado Financiero en la capacitación anual sobre seguridad de la información, en la cual se trataron temas tales como: ¿Qué es información, de qué la protegemos y cómo la protegemos?, y el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. La evaluación de la actividad, se obtuvo un promedio de 98.75%, lo cual revela el interés, esfuerzo y compromiso del personal con el aprendizaje de un tema de primer orden.

También, se impartió una capacitación general para los proveedores sobre ciberseguridad, que tuvo una participación de 46 personas y, de esta manera, influyó en la cadena de valor.

Por otra parte, se emitieron semanalmente cápsulas informativas para todo el personal del Conglomerado Financiero sobre diversos temas con el objetivo de motivar y concientizar acerca de la importancia de la ciberseguridad. Asimismo, para la celebración del día de la Seguridad Informática se organizaron dos charlas dirigidas a los colaboradores de la empresa y se grabó el podcast Crecimiento Mutuo publicado en las redes sociales de Grupo Mutua para dar a conocer aún más ese tema relevante.



# OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO

Grupo Mutual está comprometido con la lucha contra el crimen organizado siguiendo un enfoque de responsabilidad social empresarial y manteniendo una definición de objetivos y metas de triple utilidad con el propósito de ofrecer seguridad y tranquilidad a los clientes.

Así, Grupo Mutual y sus empresas subsidiarias cuentan con políticas, lineamientos y procedimientos definidos en relación con el “apetito” y la tolerancia al 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, la empresa dispone de la Oficialía de Cumplimiento Corporativa y del Comité de Cumplimiento Corporativo, que apoyan la gestión del riesgo mediante reuniones frecuentes con el fin de atender la observancia de estas regulaciones velando por la implementación de nuevos lineamientos de prevención y/o cambios en las regulaciones ya existentes .

De esa manera, se han establecido 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 7786 y 8719 y sus respectivas reformas.
3. Mejora en los controles de procesos operativos que facilitan la gestión y el cumplimiento normativo para la prevención de riesgos y fortalecimiento de la experiencia de cliente.
4. Conversatorios con entidades vinculadas con la prevención de legitimación de capitales/ financiamiento al terrorismo/ financiamiento y proliferación de armas de destrucción masiva.
5. Desarrollos automatizados para dar seguimiento a la política “Conozca a su cliente” e implementación de cambios normativos.
6. Trámite presto y adecuado con clientes clasificados con exposición a riesgo especial.

## Cambios fundamentales de enfoque:



Cumplimiento Recomendaciones y criterios del GAFI y OCDE.



Responsabilidad y compromiso del Gobierno Corporativo.



Gestión con Base en Riesgos (Recomendación No1 - GAFI)



Simplificación de Trámites



# TRANSFORMACIÓN DIGITAL

El 2021 fue un año importante para avanzar en la madurez que requiere Grupo Mutual en el proceso de transformación digital. Así, siempre enfocándose en el cliente, se realizó un trabajo sistematizado y ordenado en los pilares que conforman la transformación digital: capital humano, los procesos, la tecnología y modelo de negocios.

Es claro que la pandemia aceleró la digitalización de las empresas; transformación que implica ciclos continuos de crecimiento, evolución y nuevos retos. Grupo Mutual se encuentra en ese proceso y desde el 2019, de manera más acelerada y sistemática, se han asumido nuevos compromisos que ofrecen mejores experiencias al cliente.

Entre los trabajos realizados, se presentan a continuación los de mayor impacto en cada uno de los pilares de la transformación digital:

## Avances en Transformación Digital 2021

### Modelo de negocio

Grupo Mutual se adecua a las demandas del entorno y las necesidades del cliente para proporcionarle cada vez mejores experiencias y servicios.

Para lograr lo anterior, se continuó trabajando en los siguientes aspectos:

1. Se inició la construcción del modelo de negocios futuro.
2. Se efectuó el lanzamiento del equipo de centralización en el cliente.
3. Se inició el plan para la adopción de herramientas enfocadas a la Innovación empresarial.
4. Se concluyeron los estudios de viabilidad para el lanzamiento de la tarjeta de crédito para el 2022.
5. Se crearon propuestas de valor para los productos de captación, colocación y otros ingresos.



#### ESFUERZOS

¿Cuáles son sus miedos, frustraciones y ansiedades?



#### GANANCIAS

¿Cuáles son sus deseos, necesidades, esperanzas y sueños?

### Personas

La empresa ha estado fortaleciendo los conocimientos y habilidades digitales de su capital humano con el propósito de desarrollar nuevos hábitos de trabajo, que sean ágiles y que promuevan la eficiencia administrativa.

A continuación, se detalla las principales actividades efectuadas en ese sentido:

1. Desarrollo del plan de capacitación para los líderes en el campo de las competencias de compromiso y agilidad.
2. Espacios de mejora de la comunicación interna.
3. Seguimiento al nivel de madurez de los equipos ágiles
4. Fortalecimiento de la formación continua en temas de



- transformación digital para equipos ágiles e interáreas.
5. Evaluación en el conocimiento y habilidades digitales.
  6. Estudios sobre percepción de los usuarios sobre el avance del proceso de transformación digital.
  7. Desarrollo y medición del nivel de avance del proceso de gestión de cambio en la cultura organizacional.
  8. Dotación de mejor equipo de TI portátil para los colaboradores de los centros de negocios.

### Procesos

En este pilar, Grupo Mutual ha asumido el compromiso y el reto de analizar y actualizar los procesos internos para dar entregas de valor a los clientes.

Acciones realizadas al respecto:

1. Inicio del diseño de la mejora en el proceso de colocación de crédito.
2. Automatización del proceso de inventario de los casos de bono de vivienda.
3. Lanzamiento del equipo de eficiencia administrativa.
4. Mejoras en los canales digitales existentes.
5. Mejora del proceso de prospectación de gestiones de tarjeta de débito.
6. Reestructuración y fortalecimiento de los equipos ágiles.
7. Fortalecimiento del área de ciencia de datos.
8. Inicio de la implementación del proyecto CRM.
9. Definición de la estrategia de marketing digital.
10. Conclusión del estudio sobre experiencia de usuario (UX) para el rediseño de los canales digitales.
11. Inicio del estudio de la adecuación de la estructura organizacional al proceso de transformación digital.
12. Desarrollo de procesos internos que generan ganancias marginales.



### Tecnología

En Grupo Mutual se está trabajando para que las tecnologías de la información (TI) complementen la estrategia empresarial de centralidad en el cliente. Para eso se han realizado las siguientes acciones:

1. Inicio del proyecto para la adquisición de buenas prácticas en el área de tecnologías de la información (TI) con la metodología DevSecOps.
2. Actualización de la suite de seguridad.



# TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN (TI)

La Dirección de Tecnologías de la Información como órgano al servicio de Grupo Mutual continuó apoyando la estrategia empresarial en el 2021, teniendo como norte la mejora del servicio al cliente y a los usuarios de los sistemas tecnológicos de la organización para que la experiencia en el uso de los productos y servicios de la empresa fuera satisfactoria. Por esa razón, se brindó soporte mediante las siguientes áreas: Desarrollo de Sistemas, Soporte de Producción, Gestión de TI e Infraestructura.

## Desarrollo de Sistemas

En el 2021, se realizaron grandes avances en el desarrollo de sistemas, que han impactado fuertemente en el servicio al cliente, entre los que se destaca la implementación de la suite de seguridad, la cual permitió eliminar el teclado virtual al robustecer el proceso de ingreso a las aplicaciones con doble autenticación, con OTP y preguntas frecuentes. Asimismo, se continuó con el proceso de maduración del marco Scrum, se concretaron desarrollos tales como el CRM, la migración de lenguaje de Abanks de 10g a 12c y, en los canales Mutual en Línea y Mutual Móvil, se agregaron

servicios adicionales como la renovación y apertura de las cuentas Multiahorro. Todos estos desarrollos han mejorado la experiencia del cliente con nuestros productos y servicios, especialmente en los canales virtuales, cuya frecuencia de uso ha aumentado con la crisis provocada por la pandemia del SARS-CoV-2.

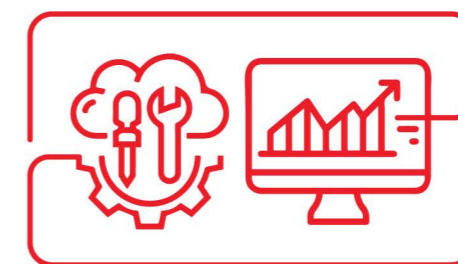
## Service Desk: Soporte de Producción

Durante el 2021, se modernizaron los equipos de trabajo empresarial. Este trabajo ha significado una dedicación importante del área de Soporte de Producción para atender los requerimientos de los usuarios y las instalaciones relacionadas con el cambio de equipos. Como resultado, se han cambiado en la empresa más de 600 equipos de usuario final entre máquinas portátiles y de escritorio, con los siguientes beneficios:

- Mayor capacidad de rendimiento y desempeño en los equipos con mejores resultados en el servicio al cliente. Se renovó el 85% de los equipos.

- Mitigación del riesgo de obsolescencia tecnológica y de seguridad de la información.
- Actualización de sistemas operativos de Windows 7 a Windows 10.
- Mayor capacidad de movilidad y teletrabajo al cambiar los equipos de escritorio por portátiles.
- Mayor capacidad de respuesta ante incidentes y fallos de equipo de usuario final.

A pesar del reto que ha significado el cambio de los equipos y de su sistema operativo, se ha podido mantener todos los sistemas funcionando correctamente sin alteraciones en la parte operativa de Grupo Mutual.



**85%**  
De equipos  
Renovados

## Gestión de TI

Para cumplir con el Reglamento SUGEF 14-17, se continuó con el diseño y la implementación de 34 procesos del marco de gestión empresarial de TI, considerando la optimización y estandarización de los procesos con base en las mejores prácticas internacionales para lograr mayor valor de los recursos empresariales a fin de ofrecer una mejor experiencia a los clientes en su contacto con los distintos canales que la empresa pone a su disposición.



También se ha trabajado en la modernización de la plataforma de colaboración de la empresa para poner a disposición de las diferentes áreas herramientas integradas de intercambio de información y comunicación, que faciliten y agilicen en general los procesos empresariales.

## Infraestructura

El área de Infraestructura está compuesta por varias secciones, entre ellas:

Telecomunicaciones cuyos logros en el 2021 fueron los siguientes:

- Actualización de toda la plataforma de telefonía y colaboración.
- Trabajar en un esquema de alta disponibilidad a nivel de las conectividades para el procesamiento de las tarjetas de débito.
- Actualización de la capa de distribución.
- Implementación de control de accesos para la red dando mayor capa de seguridad a los equipos activos.

A nivel de Seguridad de Infraestructura se implementaron las siguientes acciones:

- Se estableció la herramienta para control de usuarios privilegiados.
- Se apoyó la migración a Microsoft-365.
- Se apoyó el cambio de suite de seguridad para eliminar el teclado virtual.
- Se ha mejorado la plataforma de seguridad de correo electrónico, brindando una mayor capacidad y con ello se disminuyó el tiempo de espera para los clientes.
- Se implementó el plan de actualización continua de la plataforma perimetral, reduciendo vulnerabilidades, minimizando riesgos de ataques externos y aprovechando nuevos beneficios ofrecidos por los fabricantes.

En relación con los servidores, se ejecutaron los siguientes ajustes:

## Servidores

- Reingeniería de la infraestructura de virtualización, con lo cual se liberó espacio de almacenamiento y se optimizó la operación con esquemas más robustos de alta disponibilidad.
- Plan de actualización de versiones en todos los componentes de la herramienta.

## Servicio de Sinpe

- Se generaron dos infraestructuras, una para los servicios de sellado y otra para los webservices transaccionales. Ambas plataformas cuentan con alta disponibilidad gracias al balanceo con sitio alternativo de manera automática en caso de fallo de algún servidor del sitio principal.



## Solución de Respaldos

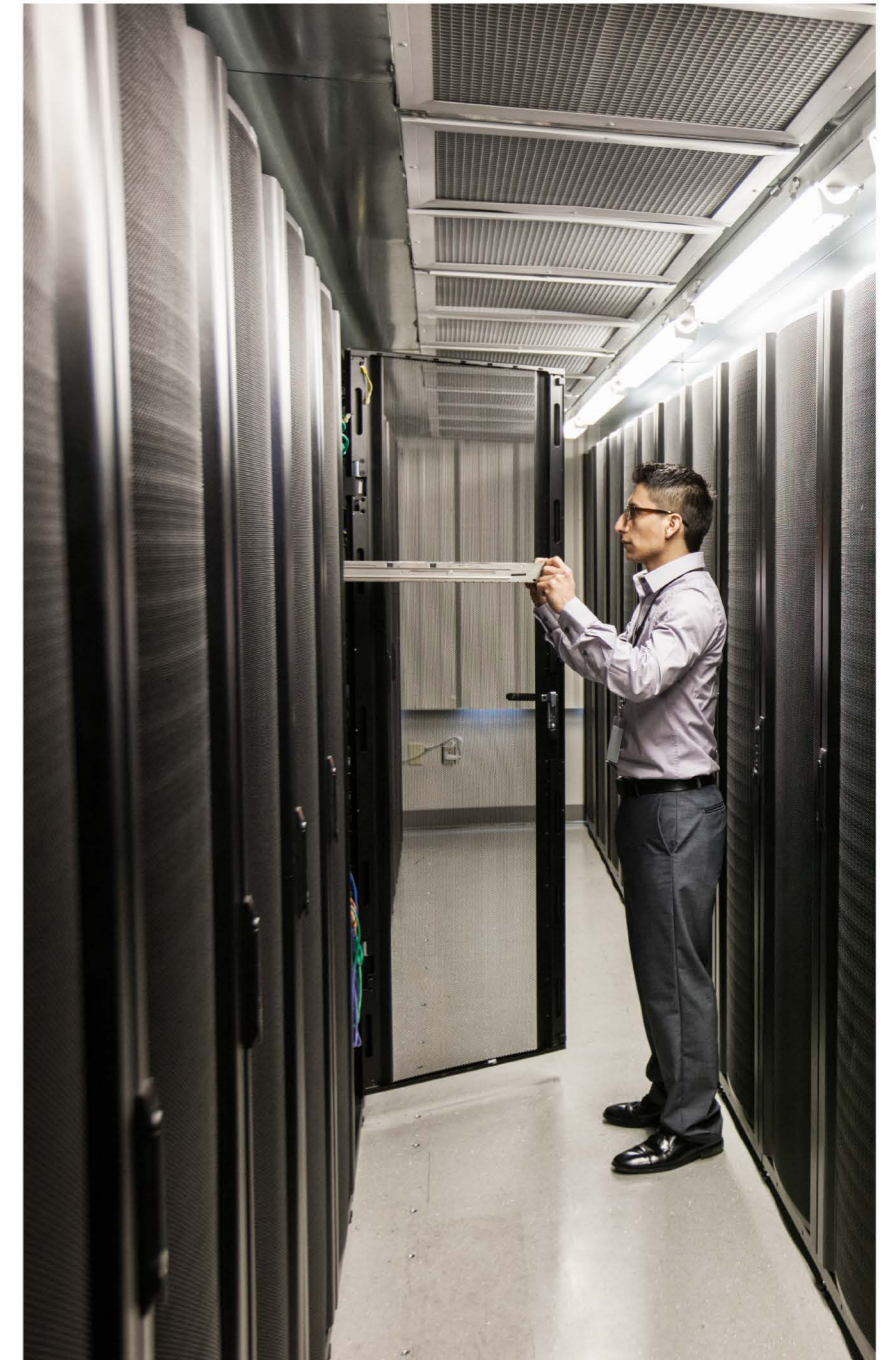
- Se implementó una bandeja adicional de almacenamiento, la cual permite mantener respaldos por más tiempo y evitar la saturación de respaldos en sitio alternativo, además del parchado de los appliances para remediar vulnerabilidades y bugs propios del sistema operativo.
- Fortalecimiento de los esquemas de respaldo para equipos virtuales.

## Correo electrónico

- Los servicios de correo y Active Directory fueron parchados con las últimas actualizaciones de seguridad y ejecutadas las recomendaciones para su correcto funcionamiento.
- Se optimizó el servicio de correo electrónico al liberar espacio y aumentar la seguridad.

## Bases de Datos

- Se efectuó la migración de las bases de datos que sostienen servicios importantes a la versión más reciente, eso ha significado múltiples ventajas para la organización como el aprovechamiento de nuevas funcionalidades, máximo rendimiento para cargas de trabajo analíticas y operativas más exigentes con aumento de seguridad y simplificación de la gestión de base de datos.
- El área de Middleware y Servidores Linux ha dado sostenibilidad en aspectos importantes como:
- Labores de actualización de equipos de ingeniería crítica (para aplicaciones y base de datos).
  - Aumento de capacidades físicas en los servidores que soportan los canales electrónicos como Mutual Móvil, Mutual en línea y Sinpe Móvil.
  - Reforzamiento de las estrategias de monitoreo para los servicios críticos y así garantizar su continuidad y la satisfacción de nuestros clientes.





# CANALES DIGITALES

Durante el 2021, Grupo Mutual aumentó la digitalización de sus clientes, mediante el uso de los canales digitales de Mutual en Línea y las aplicaciones de Mutual Móvil y Sinpe Móvil. De esa manera, en ese periodo creció en 54,44% la cantidad de clientes que utilizan estos canales con respecto al año 2020 y la cantidad de transacciones también aumentó 150%, lo que evidencia la alta demanda de las personas por los medios digitales.



Este crecimiento obedeció al esfuerzo realizado por Grupo Mutual, para que los clientes cuenten con canales digitales que satisfagan sus necesidades. Debido a la pandemia del virus COVID-19, estos servicios han sido imprescindibles para facilitarles a los clientes el distanciamiento social cuando efectúan sus transacciones sin tener que asistir a los

centros de negocios, lo que ha implicado en el ahorro de tiempo y, por ende, también en la disminución de exposición al contagio del virus, tanto de los clientes como de los colaboradores de la empresa.

Gracias a los medios digitales, los clientes pueden efectuar transacciones tales como consultas de estados de cuentas, recibir o enviar dinero; además, pagar préstamos, el marchamo, servicios públicos y privados, así como abrir y renovar cuentas Multiahorro, un producto de muy alta demanda, y otros trámites.

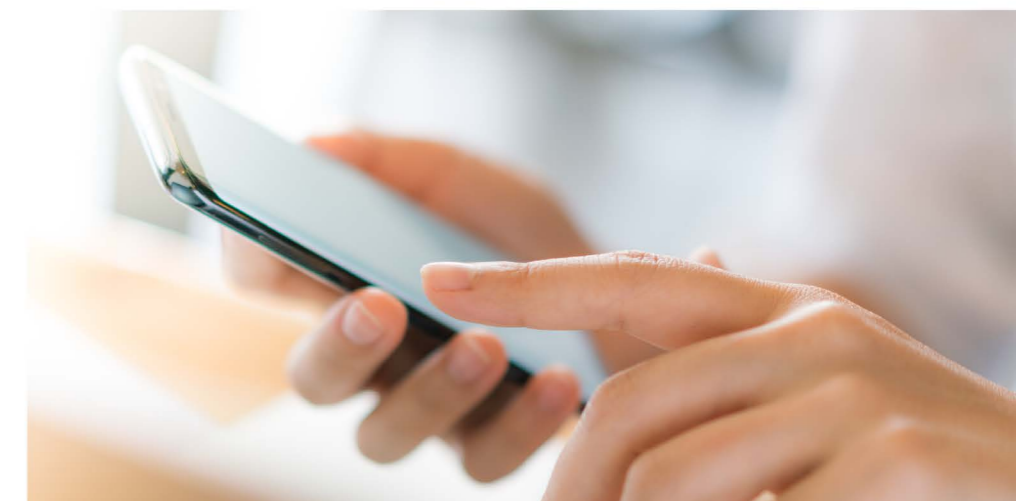
También, se implementaron las transferencias por Sinpe Móvil en el sitio transaccional de Mutual en Línea y en la aplicación de Mutual Móvil para mejorar la experiencia del cliente. Asimismo, se aumentó el monto máximo de transacciones diarias por Sinpe Móvil a \$200 000, servicio muy solicitado por los clientes.

En el 2021, se realizaron campañas de concientización enfocadas en que los clientes tomen las medidas necesarias para evitar ser víctimas del fraude informático y prevenir las estafas por medio de los canales digitales, de tal modo que el

cliente proteja sus datos personales. Además, se continuó reforzando la plataforma tecnológica con mecanismos de autenticación suficientemente robustos en materia de seguridad digital como, por ejemplo, se incorporó el uso de un segundo factor de autenticación para el ingreso a los canales digitales por medio del código de seguridad OTP y la vinculación del dispositivo electrónico de uso frecuente.

Adicionalmente, se incorporó el sello electrónico para los comprobantes de toda transacción que se realice por medio de canales digitales para validar su autenticidad en el sitio web del Banco Central. Esto con el fin de evitar que los clientes sean víctima de fraudes por medio de la entrega de un comprobante que no fue emitido por Grupo Mutual.

Durante el 2022, la digitalización de los clientes es uno de los objetivos más importantes del proceso de transformación digital propuesto. Por eso, Grupo Mutual seguirá trabajando e invirtiendo los recursos necesarios para fortalecer los canales digitales con el fin de contribuir con la digitalización de los clientes.



# CONGLOMERADO

## FINANCIERO

El Conglomerado Financiero Grupo Mutual lo conforman cuatro empresas: Grupo Mutual que es la compañía controladora, Mutual Valores Puesto de Bolsa, Mutual Seguros Sociedad Corredora de Seguros y Mutual Sociedad de Fondos de Inversión. Este conjunto de empresas ofrece a sus clientes un servicio integral de soluciones financieras que se adaptan a sus necesidades.

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

Es una empresa que tiene 24 años de fundada. En el Conglomerado Financiero es la encargada de la administración de los recursos de las carteras mancomunadas de los fondos de inversión. Está autorizada y regulada por la Superintendencia General de Valores (SUGEVAL) y administra cuatro fondos de inversión, los cuales se agrupan en fondos del mercado de dinero, de crecimiento y de titularización.

Esos fondos constituyen una excelente alternativa de inversión para los clientes, cuya elección, entre otros factores, dependerá del propósito del inversionista, de la rentabili-

dad deseada, el riesgo y plazo en que se deseen hacer efectivas las ganancias.

Mutual Fondos se caracteriza por su compromiso con la administración eficiente de los fondos de inversión, por lo que brinda una asesoría adecuada y un excelente servicio a sus clientes.

El crecimiento económico de la empresa en el 2021 con respecto al año anterior, 2020, se establece de la siguiente manera:

	2020	2021	Crecimiento
<b>Activos</b>	₡1 736 976 100,19	₡1 911 561 912,19	10,05%
<b>Patrimonio</b>	₡1 399 807 168,00	₡1 550 688 555,81	10,78%
<b>Capital</b>	₡114 742 997,82	₡166 200 115,40	44,85%

Fuente: Mutual Fondos

En cuanto a las acciones en sostenibilidad se debe mencionar que Mutual Fondos participó activamente en las actividades desarrolladas por Grupo Mutual, empresa controladora del conglomerado. Durante el 2021, se concentró en el programa de reciclaje que se desarrolla en Oficinas Centrales, se realizaron aportes económicos a la Teletón y se desarrolló voluntariado profesional de 24 horas para el programa de Educación Financiera. Este voluntariado profesional consistió en elaboración de materiales web enfocados en la educación de los clientes y en la comprensión de los productos de ahorro e inversión para que la población tenga mayor conocimiento de estas herramientas financieras.

### Mutual Valores

Es una empresa que tiene 28 años de fundada. 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.

Adicionalmente, la empresa se encuentra inscrita como custodio, lo que les garantiza a los clientes un resguardo



seguro de sus inversiones y una administración efectiva de sus vencimientos. Este puesto de bolsa se ha especializado en la estructuración de emisiones de títulos valores, servicio que se brinda a varias instituciones del país y se contribuye en la creación de diversos instrumentos financieros.

A continuación, se muestran los indicadores financieros de Mutual Valores durante el 2021 en comparación con el 2020.

	2020	2021	Crecimiento
<b>Activos</b>	₡23 136 009 698,80	₡19 379 150 716,57	-16,24%
<b>Patrimonio</b>	₡9 582 163 965,21	₡11 534 084 952,89	20,37%
<b>Capital</b>	₡4 750 000 000,00	₡4 750 000 000,00	0%

Fuente: Mutual Valores

Mutual Valores registra una rentabilidad sobre el patrimonio promedio de 19,90%, con este indicador se coloca en la posición número 6 de puestos de bolsa de Costa Rica.

En los últimos cinco años, Mutual Valores Puesto de Bolsa, S.A. ha incrementado su patrimonio en 126,86%, gracias a la capitalización de las utilidades anuales que han sobrepasado los montos presupuestados en esos periodos.

El puesto de bolsa hizo esfuerzos para que en un año difícil de emergencia sanitaria se concretara una importante reducción del gasto, el cual decreció 14,12%.

Entre las acciones de sostenibilidad efectuadas por Mutual Valores, se pueden mencionar el trabajo desplegado para lograr la Certificación en Carbono Neutralidad y los esfuerzos por mantenerse en el programa País Carbono Neutralidad 2.0. Asimismo, se trabajó para aplicar la herramienta Integrarse, que consiste en una evaluación general de la organización en temas como gobernanza, derechos humanos, prácticas laborales, asuntos del consumidor y de los proveedores.

Durante ese periodo, se desarrolló con los colaboradores y sus familiares el proyecto para elaborar ecobloques con el propósito de usar de manera distinta los residuos generados; también se organizaron capacitaciones sobre temas de compostaje y se donó una compostera al Centro Infantil Sagrado Corazón de Jesús, ubicado en Alajuela. Además, se trabajó con esa organización no gubernamental el voluntariado ambiental y social para la población atendida por la entidad y el compromiso con el programa Bandera Azul Ecológica.

Es importante resaltar que se conformó en Mutual Valores la Comisión de Igualdad y Género y se desarrollaron seis talleres. El trabajo en ese tema permitió obtener el Galardón BNV Sustainability Awards 2021 en la categoría Igualdad de Género. Durante periodo 2021, Mutual Valores realizó una labor destacada en voluntariado al participar en 13 proyectos y dedicar 649,5 horas a trabajar desinteresadamente por la igualdad de género.





## 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.

A pesar de las dificultades que rodearon los mercados y sectores económicos de nuestro país como resultado de los problemas fiscales y según el índice de actividad económica, Mutual Seguros logró en el 2021 los siguientes indicadores económicos en relación con los del 2020:

	2020	2021	Crecimiento
<b>Activos</b>	₡1 919 255 435,00	₡1 857 609 404,00	-3,21%
<b>Patrimonio</b>	₡1 308 882 453,00	₡1 409 918 197,00	7,72%
<b>Capital</b>	₡419 801 347,00	₡419 801 347,00	0%

Fuente: Mutual Seguros

Además de las labores propias de la empresa, se llevaron a cabo varias actividades de voluntariado, entre ellas se destaca la alianza firmada con la organización de "Chepe se Baña", a la que, para afrontar el efecto pandemia, se le donó diésel por ₡600 000 y se recolectó ropa mediante la campaña "Si no lo usas Dónalo" para las personas necesitadas.

A las Obras del Espíritu Santo se le donaron 174 juguetes recolectados con la campaña Padrinos 2021 por medio de ella los colaboradores aportaron ₡356 000 y la empresa ₡500 000.

También, se participó en la actividad Unámonos para Ayudar a Turrialba (CIS), pues el cantón sufrió daños y pérdidas millonarias por una onda tropical que afectó esa zona del país y cientos de familias quedaron sin hogar. A esas familias, la empresa les entregó abarrotes por un monto de ₡400 000,00 y mediante la iniciativa Juntos Ayudemos a Quién más lo Necesite, se aportaron ₡200 000,00.

Mutual Seguros ha diseñado y ejecutado acciones que generan cambios necesarios para minimizar los impactos ambientales causados por su operación. Para esto se trabajó con el programa Bandera Azul Ecológica y se obtuvo el galardón con dos estrellas.

Se efectuaron otras actividades orientadas a la sostenibilidad como los esfuerzos para disminuir el consumo de agua con la reducción del caudal de consumo del líquido; en relación con los residuos sólidos, se incentivó la capacitación para que las personas aprendieran sobre su adecuada disposición.

También se obtuvo la Certificación Carbono Neutral, pues se hizo el esfuerzo de instalar paneles solares, por medio de los cuales se disminuyó aproximadamente 1 tonelada de CO2 en las emisiones al ambiente y de esta manera se logró una reducción de 49,45% en el consumo de electricidad.

A pesar de que los servicios tienen una huella ecológica relativamente baja, se ha establecido como objetivo principal disminuir al máximo este impacto y crear conciencia entre los colaboradores para que repliquen estas buenas prácticas en sus hogares y entornos fuera de la empresa.





# DIMENSIÓN

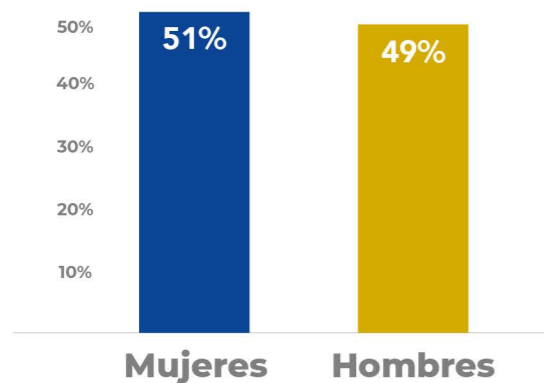
**SOCIAL** 



# DIMENSIÓN SOCIAL INTERNA

Para referirse a la dimensión social interna en Grupo Mutual, se parte de la descripción de las principales prácticas laborales que impactan al total de la población de la empresa, la cual, según datos de diciembre de 2021, está representada por 872 colaboradores, de ellos 449 son mujeres (51%) y 423 son hombres (49%), distribuidos en 48 sucursales en todo el territorio nacional y en las áreas administrativas, incluso, la Junta Directiva de la empresa.

**Personal Grupo Mutual**  
Distribución por género



Fuente: Dirección de Desarrollo Humano, Grupo Mutual

Grupo Mutual cuenta en su normativa con importantes regulaciones, cuyo objetivo es promover el respeto e igualdad de derechos para todas las personas sin distinción alguna. Con ese fin, se consideran las variables que se describen a continuación.

## Empleo

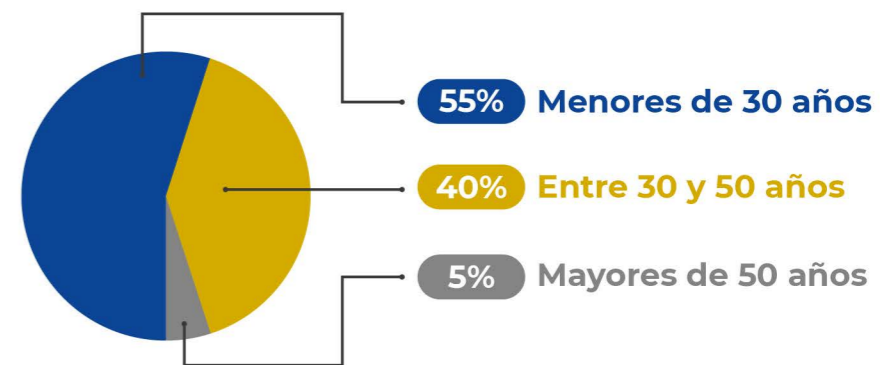
### Nuevas contrataciones y rotación de personal

#### Contrataciones 2021

Durante este periodo, se logró mantener un nivel de contratación similar al periodo 2020, pues hubo un leve incremento en las contrataciones, al pasar de 61 en el 2020 a 64 en el 2021. En ese sentido, se brindaron oportunidades de empleo en la mayoría de las provincias y a personas mayores de 50 años. De ese modo, se contribuyó con la reactivación económica y la disminución del desempleo a nivel nacional.



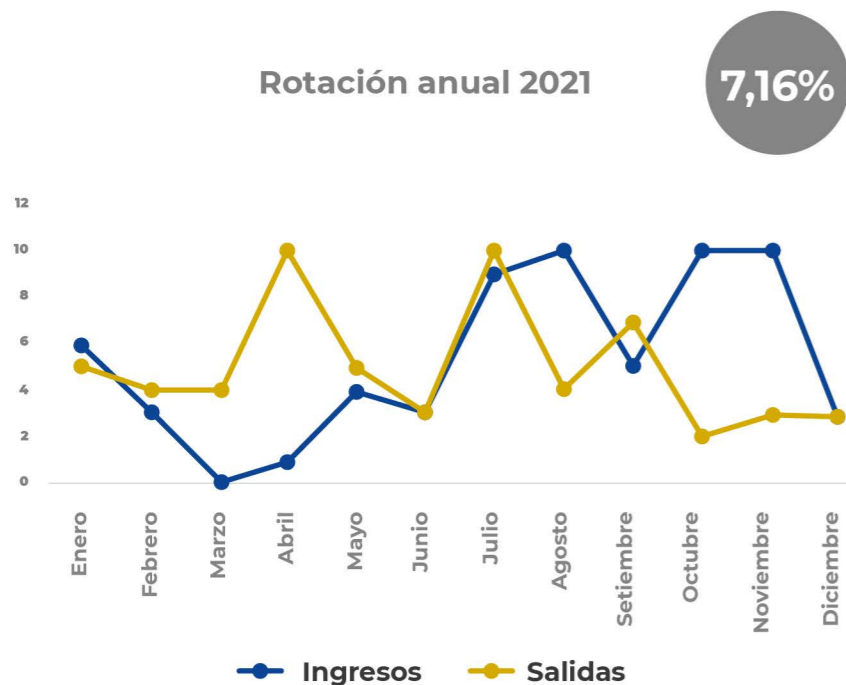
#### Por rango de edad



#### Por región



## Rotación de personal



En la gráfica anterior, se muestra el índice de rotación de personal, que indica la relación entre la cantidad de personas que se vinculan con la empresa y las que se desvinculan. Para el 2021, se aprecia una disminución de 0,03% en comparación con el 2020, lo que significa retención del talento y signo de un adecuado ambiente laboral y la estabilidad laboral que la empresa ofrece a su personal. Es también una invitación a continuar promoviendo prácticas laborales que motiven al personal a permanecer en la empresa.

Entre las prácticas labores que se impulsan en Grupo Mutual, es importante destacar el programa de igualdad de oportunidades que permite mantener paridad de género

en cuanto a la distribución del personal al garantizar las mismas oportunidades para todas las personas.

También existe igualdad y equidad en la aplicación y promoción de los beneficios empresariales, que aplican para todo el personal independientemente del tipo de jornada laboral.

## Permiso parental

El 100% de nuestros colaboradores(as) tienen derecho al permiso parental. En 2021, 26 personas gozaron de este beneficio (7 hombres y 19 mujeres) lo que representa 2,98% de la población de colaboradores. El disfrute de este permiso durante el 2021 aumentó en comparación con el 2020, cuando solo 11 personas lo hicieron.



Ese incremento puede considerarse como el resultado tangible de las acciones promovidas a nivel empresarial para impulsar una adecuada corresponsabilidad social de los cuidados de la salud de los colaboradores. Como resultado de estas acciones, la tasa de retención del personal es de 100%, es decir, las personas que disfrutaron del permiso parental y se reincorporaron a sus puestos, luego de un año aún continúan laborando en la empresa, en contraste con lo

ocurrido en el 2020 cuando la tasa de retención fue de 91%.

De igual manera, en el 2021 se logró un aumento en la tasa de regreso al trabajo, pues se pasó de 82% en el periodo anterior a un 88%. Ese resultado se explica porque de las 19 mujeres que se acogieron al permiso parental, 17 se reincorporaron a sus puestos y dos se desvincularon de la empresa.

## Permisos parentales

Datos por género



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

**88%** Tasa de regreso al trabajo

**100%** Tasa de retención





### Salud y seguridad en el trabajo

Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad.

#### Conformación de la Comisión de Salud Ocupacional



La Comisión de Salud Ocupacional cuenta con un rol activo dentro de la organización en materia de prevención y vigilancia de los derechos laborales, así motiva el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores en sus respectivos centros de trabajo.

### Conformación de la Brigada de Emergencias

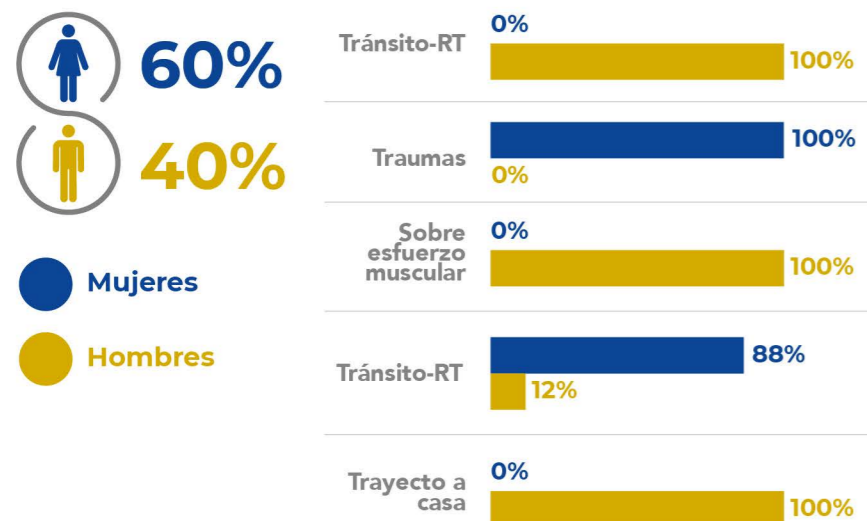


El personal que conforma la brigada de emergencias es un grupo de personas que han sido capacitadas para responder de forma oportuna ante cualquier emergencia laboral, ya sea de manera preventiva o en situaciones de riesgo como emergencias, siniestros o desastres naturales. Su función principal es salvaguardar a las personas en las oficinas. Actualmente, está conformada por 42% de mujeres y 58% de hombres.



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

### Tipos de accidente por género



### Accidentes por región



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

A continuación, se explican las tasas de frecuencia relativas como la frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos y de absentismo laboral para una mejor comprensión de ellas. A nivel general, en relación con los accidentes y enfermedades laborales, los resultados son positivos, se evidencia un aumento en la tasa de frecuencia de accidentes, esto por cuanto existe una relación con los casos de personas positivas por la Covid-19 que han tenido que ser considerados como riesgos del trabajo, ya que fueron contagios producidos en el interior de los centros de trabajo.

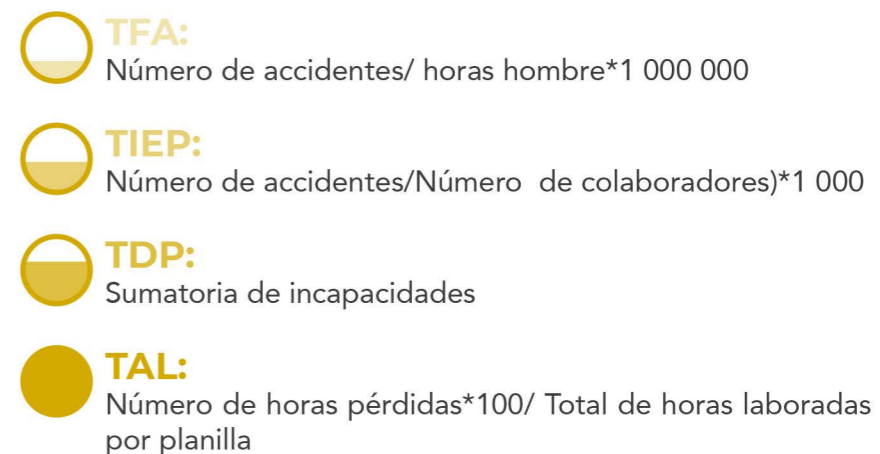
**TFA:** este indicador señala que por cada un millón de horas trabajadas en Grupo Mutual ocurren 9,4 accidentes. Durante el 2021, este indicador se elevó en comparación con otros años a causa de los casos por la Covid-19 que fueron tratados como riesgos laborales.

**TIEP:** este indicador muestra que por cada 1 000 trabajadores se producen 2,32 accidentes de trabajo.

**TDP:** se refiere a la tasa de días perdidos. Incluye todas las incapacidades reportadas a lo largo del año, para Grupo Mutual indica que hubo 4 121 días perdidos a causa de enfermedades en general.

**TAL:** es la tasa de absentismo laboral, en el caso de Grupo Mutual indica que, por periodo anual de trabajo, cada persona se ausenta por incapacidad al menos 1,57 días. Para el período 2021, no se presentaron muertes por accidentes laborales o enfermedad profesional.

### Sistema de reglas aplicado para las estadísticas presentadas



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

En Grupo Mutual no existe distinción en el nivel de riesgo por labor ejecutada, 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. Por esa razón, no es necesario brindar un abordaje diferenciado.

### Formación y enseñanza

Grupo Mutual vela por la formación continua de su personal en diferentes campos, tanto a nivel personal como profesional. Por lo que a través de programas se busca mejorar las aptitudes del personal y ofrecer ayuda en la formación de conocimientos. Como resultado de estas acciones se logra identificar que la media de horas de formación al año por persona es 9 horas.

En la siguiente gráfica se evidencia el detalle por categoría laboral.

#### Promedio de horas de formación por categoría laboral

Alta Gerencia

62 h

41 h

Direcciones y Subdirecciones

88 h

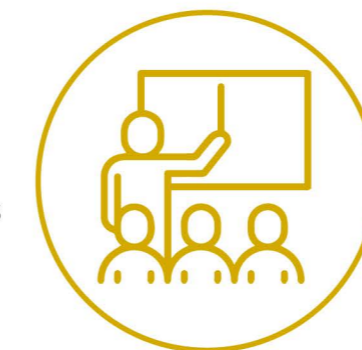
49 h

Jefaturas

468 h

389 h

Operativos



Promedio horas hombre (yellow circle)  
Promedio horas mujer (blue circle)

3100 h

3162 h

#### Promedio de horas de formación por rango de edad

Menores o igual de 30 años

627 h

851 h

Entre 31 y 50 años

2 305 h

2 384 h

Mayores de 51 años

786 h

405 h

Promedio horas hombre (yellow circle)  
Promedio horas mujer (blue circle)

Adicionalmente, se incentiva al personal para participar en cursos libres y técnicos que le permitan lograr su desarrollo integral como capital humano.

Asimismo, existen variaciones en cuanto al promedio de horas de formación, según el rango de edad. Se aprecia en las mujeres que el promedio de horas de formación es mayor al de los hombres, tendencia que se mantiene en los diferentes rangos de edad, lo cual indica que el género femenino tiene mayor participación de los procesos de formación en comparación con el masculino. En especial en el rango de mayores de 51 años, la diferencia es de 381 horas entre ambos géneros.



## Algunos de los cursos libres Impartidos bajo la modalidad virtual



- Scrum Master (24)
- Product Owner (24)
- Design Thinking (65)
- Design Thinking: Experiencias Transformadoras para Gestores De Cambio (1)
- Gestión de la Innovación con énfasis en Design Thinking (4)
- Planificación Estratégica con Metodologías Ágiles (1)
- 7 Herramientas De La Calidad (6)
- Master Class en DT y Six Sigma (150)
- Curso de Excel Básico del INA (29)
- Curso de Six Sigma Yellow and Green Belt (12)
- MasterClass Clase de colores (61)

## Evaluación del desempeño

En la siguiente gráfica se aprecia el porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional. Esa evaluación que tiene como objetivo principal la valoración cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia con el que las personas cumplen con los objetivos propuestos a lo largo de un periodo.

Entre los principales beneficios recibidos por realizar este tipo de procesos están la realimentación objetiva y de calidad para el personal que contribuya a promover la mejora continua, así como detectar las principales necesidades de capacitación que permitan reforzar las habilidades y conocimientos necesarios para cada puesto.



Población líder 117 (13,96%) y población general 721 (86,04%)

## Diversidad e igualdad de oportunidades



Grupo Mutual promueve la igualdad y equidad de oportunidades entre hombres y mujeres, se prohíbe toda forma de violencia y se promueve el respeto por los derechos humanos. Esto a través del cumplimiento de nuestras políticas de inclusión laboral e igualdad de oportunidades y la

política contra el hostigamiento sexual y laboral. Lo anterior hace de Grupo Mutual una empresa cero tolerante ante cualquier tipo de violencia. De las principales actividades realizadas en este aspecto se destacan las siguientes:

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

Grupo Mutual es una empresa comprometida con la responsabilidad social y promueve el desarrollo igualitario entre hombres y mujeres. Es, además, conectora de las brechas existentes a nivel social y reconoce la importancia de abordarlas adecuadamente, por lo que a lo largo del año promueve diferentes actividades que contribuyan a una adecuada concientización en este tipo de temas. Como resultado de esos esfuerzos en el 2021 se promovieron desde la Dirección de Desarrollo Humano y la Comisión de Género diferentes actividades ejecutadas tanto a nivel interno y externo por parte de empresas y organizaciones aliadas. Así se autorizó el espacio requerido en la jornada laboral para asistir a esas actividades.



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

 **43** Total de actividades



### Representación y participación en eventos de formación en temas de género

Durante el 2021 se participó activamente en el programa regional de la iniciativa Spotlight para la prevención de la violencia contra las mujeres en la empresa privada, elaborado de manera conjunta con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Para el adecuado cumplimiento de esta iniciativa se llevaron a cabo las siguientes acciones:

**5** Sesiones de Formación

**2** Diagnósticos

Gracias a esta actividad, se promovió la participación del personal en temas de sensibilización y prevención de la violencia; se abordaron temas como masculinidades positivas, corresponsabilidad, sesgos inconscientes, entre otros. Se contó con la participación de 567 personas y se dedicaron 1 026 horas para la formación en temas de género.

Adicionalmente, se participó en el Estudio Regional, Caso de Negocios de los Sellos de Igualdad de Género PNUD-Eurosocial, como parte del estudio sobre los beneficios obtenidos por las empresas que han promovido prácticas empresariales para reducir las brechas de género. En este aspecto, la labor de Grupo Mutual se destaca por el compromiso empresarial con estas iniciativas, al brindar capacitación y promover prácticas empresariales que impulsan una igualdad real para todas las personas, a través de un abordaje integral que incluye el crecimiento profesional, personal y la importancia del cuidado de la salud.

También se participó en la IV edición del reconocimiento a las buenas prácticas laborales para la igualdad de género en la categoría "Reconocimiento a las experiencias laborales en salud integral".

Como resultado de esas buenas prácticas que se ejecutan de manera permanente a lo largo del año, actualmente 21 personas han sido beneficiadas con el programa de flexibilidad laboral y 370 personas cuentan con la posibilidad de realizar teletrabajo. Lo que les permite contar con un mejor equilibrio vida-trabajo e involucrarse en labores de cuidado y atención de las responsabilidades del hogar.

Asimismo, desde la Comisión de Género de Grupo Mutual, integrada por cinco personas de diferentes áreas del negocio como servicio al cliente y área de apoyo, se han ejecuta-

do diversas actividades que promueven la participación igualitaria de hombres y mujeres en los diferentes ámbitos. Entre esas actividades se destacan acciones que buscan despertar interés sobre la importancia de cuidar la salud masculina y femenina y la prevención oportuna de diferentes enfermedades y también impulsar la igualdad mediante capacitaciones que promuevan la corresponsabilidad en el hogar y el replanteamiento de los roles tradicionales sociales establecidos, mediante espacios de concientización, así como impulsar el enfoque de masculinidades positivas.

Con esos fines, la comisión ha incentivado la participación en programas, campañas y conmemoraciones como las siguientes:



#### Conmemoración Día Internacional de la Mujer

- Facebook Live
- Webinar Mujeres líderes
- Flyers informativos



#### Campaña Mes Rosa

- Flyers informativos
- Concursos
- Charlas



#### Campaña prevención del Cáncer de próstata

- Flyers informativos
- Concursos
- Charlas





## Día de Hombre

- Webinar corresponsabilidad
- Panel nuevas masculinidades

## Otros indicadores de diversidad e igualdad de oportunidades

Como parte del compromiso empresarial en el tema de igualdad de género y en concordancia con la política de inclusión laboral e igualdad de oportunidades, a lo largo del año, la empresa efectúa diversas actividades para sensibilizar y fomentar los derechos humanos. Estos programas están presentes desde la inducción al personal de nuevo ingreso en las políticas institucionales sobre hostigamiento sexual y laboral; en la capacitación continua de la comisión que analiza este tipo de temas; en la promoción para que ejecutivas de la empresa participen en juntas directivas del conglomerado financiero y en organizaciones externas; también se procura la presencia en foros sobre temas de igualdad de oportunidades; además, se desarrolla una agenda de capacitación que aborda diversas temáticas: eliminación de la violencia en contra de las mujeres y las niñas, liderazgos no violentos, nuevas masculinidades, empoderamiento de las mujeres, entre otras. Adicionalmente, se realizan foros internos con ejecutivas de la empresa y mujeres externas destacadas para compartir experiencias y continuamente se envía información al personal sobre esos aspectos.

## Conformación Alta Dirección



En general, los colaboradores de Grupo Mutual se agrupan por categoría laboral para cada una de las siguientes condiciones de diversidad: 1. sexo; 2. grupo de edad: menores de 30 años, entre 30 y 50 años, mayores de 50 años.

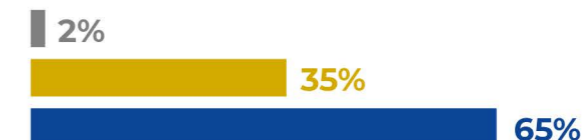
En la siguiente gráfica se aprecia que la mayor cantidad del personal, 85%, se encuentra ubicado en las áreas operativas. Adicionalmente, es posible identificar a nivel de jefaturas y personal operativo que la cantidad de hombres y mujeres que ocupan estas posiciones es muy similar. Eso es el resultado de las acciones implementadas a nivel empresarial para promover la participación de las mujeres en el mercado laboral e impulsar su crecimiento profesional para alcanzar posiciones de liderazgo, con el fin de lograr que mujeres dentro de la empresa puedan llegar a ocupar posiciones de dirección y alta gerencia.

## Porcentaje de personal por categoría laboral y sexo

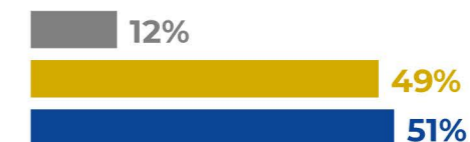
### Alta Gerencia



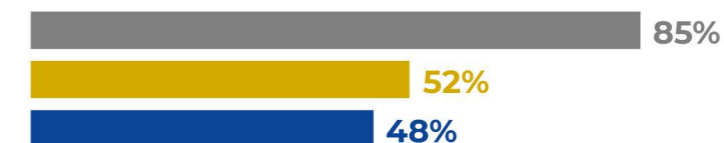
### Direcciones y Subdirecciones



### Jefaturas



### Operativos

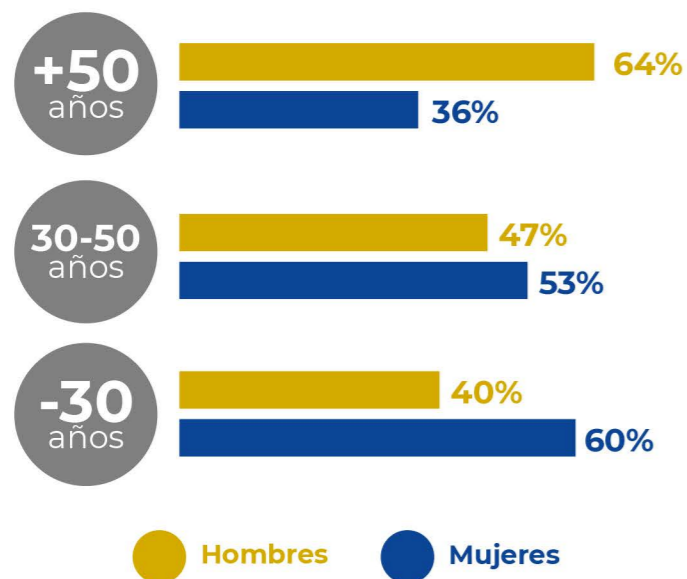


### Total general



A continuación, se muestra una clasificación del personal por rango de edades. Se aprecia que la mayor parte del personal masculino se ubica en el rango de personas mayores de 50 años, lo cual indica que Grupo Mutual es una empresa que cuida a su capital humano, promueve la estabilidad laboral y brinda oportunidades de empleo a personas mayores de 50 años. En el caso de las mujeres, la cantidad más grande está en el rango de menores de 30 años, evidencia del impulso que se da a la participación activa de la mujer en el mercado laboral.

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



**Desarrollo integral del capital humano**

Grupo Mutual busca promover las capacidades y habilidades de su personal en diversas dimensiones. Para el 2021, se enfatizó en cuatro disciplinas, artísticas y deportivas, con el objetivo de brindar un espacio de crecimiento y fortalecimiento a las habilidades personales de los colaboradores de la empresa.

Son espacios que permiten además la sana recreación y la práctica de estilos de vida saludables. Actualmente, se cuenta con 115 colaboradores que participan en las diferentes disciplinas. Conviene indicar que, en el caso del grupo folclórico Muy Ticos, durante el periodo 2021 no se realizaron presentaciones por la situación de emergencia sanitaria nacional por la Covid-19.



**Salud integral**

En Grupo Mutual se vela por el bienestar integral del personal, así a lo largo del año se realizaron actividades que favorecen el equilibrio físico y emocional de las personas. Algunas de ellas fueron las siguientes:



Es importante resaltar que en el 2021 se mantuvo el nivel de participación en este tipo de actividades sin que se evidenciara ninguna variación con respecto al 2020. Por tanto, aunque el nivel de participación es alentador, se mantiene el reto de atraer más personal a estas actividades.



### Semana de la salud

Feria de la Salud Grupo Mutual (Charlas 2021)

Cuidando mi salud mental en tiempos de cambios



Que debes saber para tener calidad de vida en tiempos críticos



Detección temprana del cáncer de mama, una nueva opción de vida



Prevención y detección temprana del cáncer



Bienestar físico y emocional enfocado a la nutrición en tiempos de abstinencia social



Total personal impactado en charlas

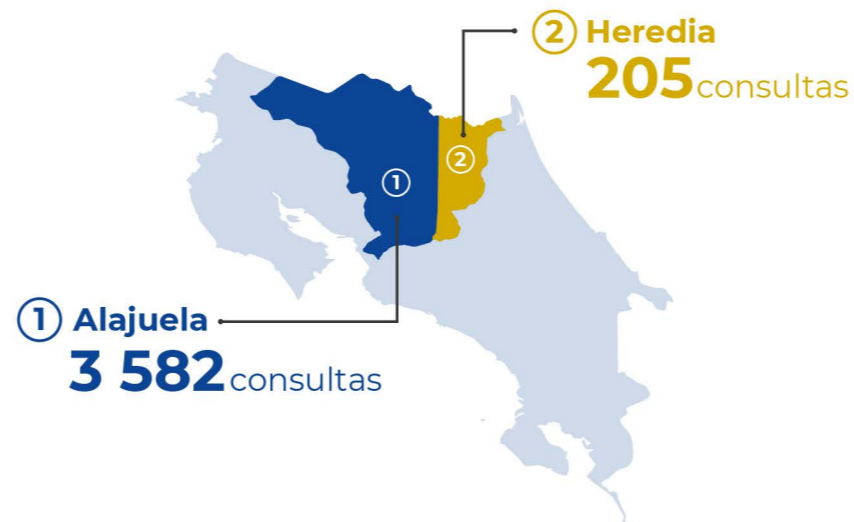


### Consultorio médico y psicología

La consulta de atención médica se brinda en las provincias de Heredia y Alajuela para todo el personal. Grupo Mutual está vinculado con los servicios del Instituto Nacional de Seguros (INS), por lo que incluye atención a todo tipo de accidente o enfermedad laboral por el médico de empresa. De esa manera, se benefician la empresa y el personal al disminuir los tiempos de atención médica y el ausentismo laboral.

En relación con el aspecto psicológico la empresa ofrece la oportunidad de optar por un proceso terapéutico en los casos que se requiera. De esta forma es posible velar por el bienestar integral del personal y garantizar la atención oportuna en caso de accidentes laborales.

Gracias a esta labor preventiva del cuidado de la salud, en el 2021 hubo un incremento de 479 consultas médicas vía telemedicina en comparación con el periodo 2020.



Telemedicina  
**789**  
Consultas



Atención psicológica  
**11**  
Consultas

### Campaña de donación de sangre

El compromiso social de la empresa se ha demostrado por medio de acciones que influyen positivamente en la sociedad, una de ellas fue la coordinación con el Banco Nacional de Sangre para organizar una donación voluntaria de sangre en Oficinas Centrales donde se tuvo la siguiente participación.



**30** donadores  
**10** mujeres  
**20** hombres

Es conveniente tener en cuenta que por cada persona que dona, se ayuda a recuperar la salud de cuatro personas, por lo tanto, el aporte del personal de Grupo Mutual para el abastecimiento de hemocomponentes de los 29 hospitales de la Caja Costarricense del Seguro Social fue importante y contribuyó a dar continuidad a procesos médicos como operaciones, trasplantes, transfusiones. La donación de sangre es una práctica empresarial anual, la cual fue suspendida en el 2020 por la emergencia sanitaria nacional y gracias al compromiso empresarial fue posible su reactivación en 2021.







### Libertad de asociación y negociación colectiva

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



Es un derecho de los colaboradores(as) de Grupo Mutual la libertad de afiliación

#### Normativa vigente relacionada:

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

Actualmente, no se tienen reportados sindicatos ni negociaciones colectivas.

### Grupo Mutual cuenta con Asociación Solidarista (ASEGRUM)



#### 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 cuenta con una Comisión de Ética y Conducta y un Código de Ética que aplica para todo el Conglomerado Financiero, que regula, aspectos relevantes sobre el capital humano y los derechos humanos, tanto dentro de la empresa como fuera de ella. Por su parte, la Comisión de Ética y Conducta procura el fortalecimiento de los valores mediante campañas internas de concientización.

Adicionalmente, se imparten capacitaciones sobre servicio



al cliente y estrategias de buen trato, dirigidas al personal de seguridad con el objetivo de reforzar los adecuados protocolos de atención y garantizar un trato adecuado tanto para clientes internos como externos.

#### Capacitaciones Departamento Seguridad 2021

Cantidad de personal que llevó la capacitación



Colaboradores Departamento de Seguridad



Porcentaje cumplimiento



- Servicio al cliente - Departamento Seguridad Física
- Capacitación Anual virtual de Contraloría de Servicios



### Información sobre colaboradores

A continuación se muestra la cantidad de personas que colaboran en la empresa por medio de un contrato laboral (permanente o temporal) según su sexo.

#### Número total de personas por contrato laboral



#### Número total de personas por contrato laboral



La información presentada en los gráficos anteriores se tomó de la planilla mensual al corte de diciembre 2021. En el primer gráfico, se aprecia que los contratos, tanto para hombres como para mujeres, son en su mayoría permanentes y que la mayoría corresponde a jornadas de tiempo completo. En el caso de los contratos temporales, es importante indicar que son la respuesta a necesidades específicas de la empresa como las incapacidades y licencias por maternidad.

### Programa Vivienda Prioritaria



Grupo Mutual está comprometido con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), por lo que ha implementado el programa de vivienda, el cual tiene como objetivo dotar al personal de vivienda digna y con ello contribuir a disminuir el índice de pobreza.

Para ello, la empresa proporciona algunas facilidades en productos y servicios, que permiten al personal alcanzar su sueño de vivienda digna. En consecuencia, a través de este programa se fortalece el compromiso de la empresa con la responsabilidad social interna.

Para el periodo 2021 se mantuvo la cantidad de personas que conforman el programa. Sin embargo, hubo un incremento en la cantidad de casos formalizados, pues se pasó de cero casos en 2020 a 11 formalizaciones en 2021. Siete casos formalizados por hombres y 4 por mujeres. A continuación se muestra el detalle:



### Educación financiera a colaboradores

Grupo Mutual promueve la gestión saludable de las finanzas familiares y personales, por ello impulsa ejecución de talleres y asesorías que fomentan el conocimiento del manejo de la economía personal y familiar para el desarrollo de buenos hábitos financieros. De ese modo, apoya el bienestar de su personal y sus familias, y, a la vez, impacta de manera positiva en el desempeño laboral, lo cual favorece de manera importante la gestión empresarial. Estas asesorías dan la oportunidad a los colaboradores de contar con un acompañamiento y asesoría personalizada



para evacuar dudas, aprender a identificar gastos, establecer prioridades y establecer un presupuesto ajustado a sus necesidades, pues se trata de sesiones de trabajo individual.



## 5 personas

Impactadas con Asesorías y Acompañamiento Financiero



Grupo Mutual cree firmemente en que las alianzas benefician a todos, por lo tanto, durante el 2021 se trabajó aún más en el fortalecimiento de lazos con instituciones y empresas que han promovido las relaciones comerciales y el trabajo conjunto en materia de derechos humanos.

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

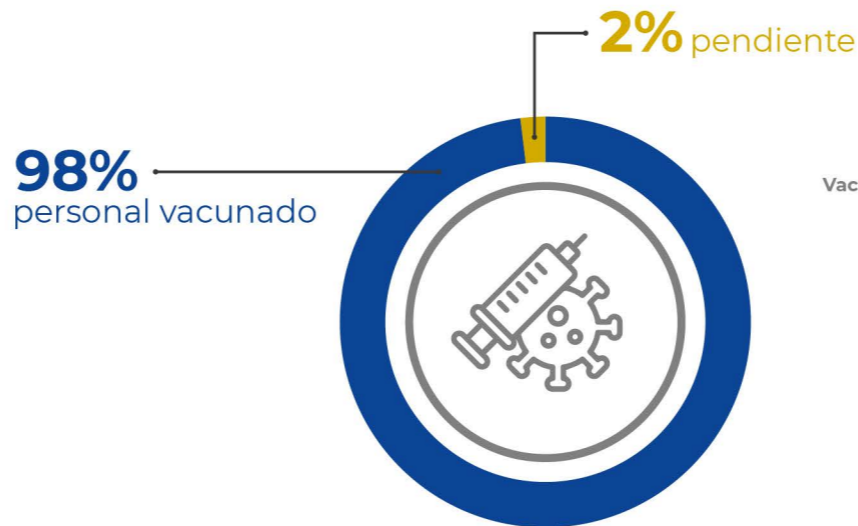
### Medidas de Seguridad Implementadas por la Pandemia COVID-19

Durante el 2021, Grupo Mutual continuó trabajando con fuerza en la ejecución de acciones para prevenir la propagación de la Covid-19. Con ese propósito se desarrollaron actividades para mantener el teletrabajo, la

telemedicina y hubo un reforzamiento constante de los protocolos de prevención, se insistió fuertemente en el distanciamiento social, lavado de manos y uso correcto de la mascarilla. Esto mediante el envío constante de comunicados al personal.

### Vacunación contra la influenza y vacunación COVID-19

De igual manera, como parte del compromiso social, se ha trabajado con fuerza en incentivar los programas de vacunación contra la Covid-19 y la influenza, mediante el otorgamiento de permisos especiales y con goce de salario para asistir a la vacunación, se impartieron charlas por parte de especialistas en el tema y convenios con el Área de Salud de Alajuela y la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS) para ejecutar a lo interno campañas de vacunación para todo el personal y sus familias. Gracias a estas campañas de vacunación interna, actualmente el 98% del personal se encuentra vacunado contra la Covid-19.



# DIMENSIÓN SOCIAL EXTERNA

## Colocación de Bonos:

En el 2021, a pesar de la pandemia del COVID-19 y de los recortes realizados al presupuesto nacional de bonos, Grupo Mutual colocó 2 994 bonos familiares de vivienda. Esa colocación representa  $\text{C}\$39\,741\,979\,470,75$ , cifra que corresponde al 27% del total de los bonos de vivienda formalizados en todo el Sistema Financiero Nacional para la Vivienda. De esa manera, Grupo Mutual se ubica como la entidad autorizada que colocó más recursos de bono en el 2021 y que continúa como líder del Sistema, pues Grupo Mutual ha colocado desde 1987 un 28% de los bonos familiares para vivienda en promedio.

La organización fue resiliente, creativa y con una alta dosis de compromiso por parte de sus colaboradores para mantener en medio de la pandemia por el SARS-CoV-2 un servicio cálido y humano con el fin de dotar de vivienda a las familias, enfocándose en los hogares más necesitados, muchos de ellos en situación precaria y de hacinamiento y que conforman la base de la pirámide social.



# 2 994

Familias Beneficiadas



# $\text{C}\$39\,741\,979\,470,75$

Monto total formalizado



# 27%

Participación



## Impacto Social:

El 43% de las familias que obtuvieron un bono de vivienda tiene ingresos menores a los  $\text{C}\$276\,965,00$  y el 35% de ellas reporta ingresos hasta de  $\text{C}\$553\,930$ , lo cual demuestra que las familias beneficiadas están entre las que cuentan con menos poder adquisitivo.



## Bonos Formalizado por estrato salarial

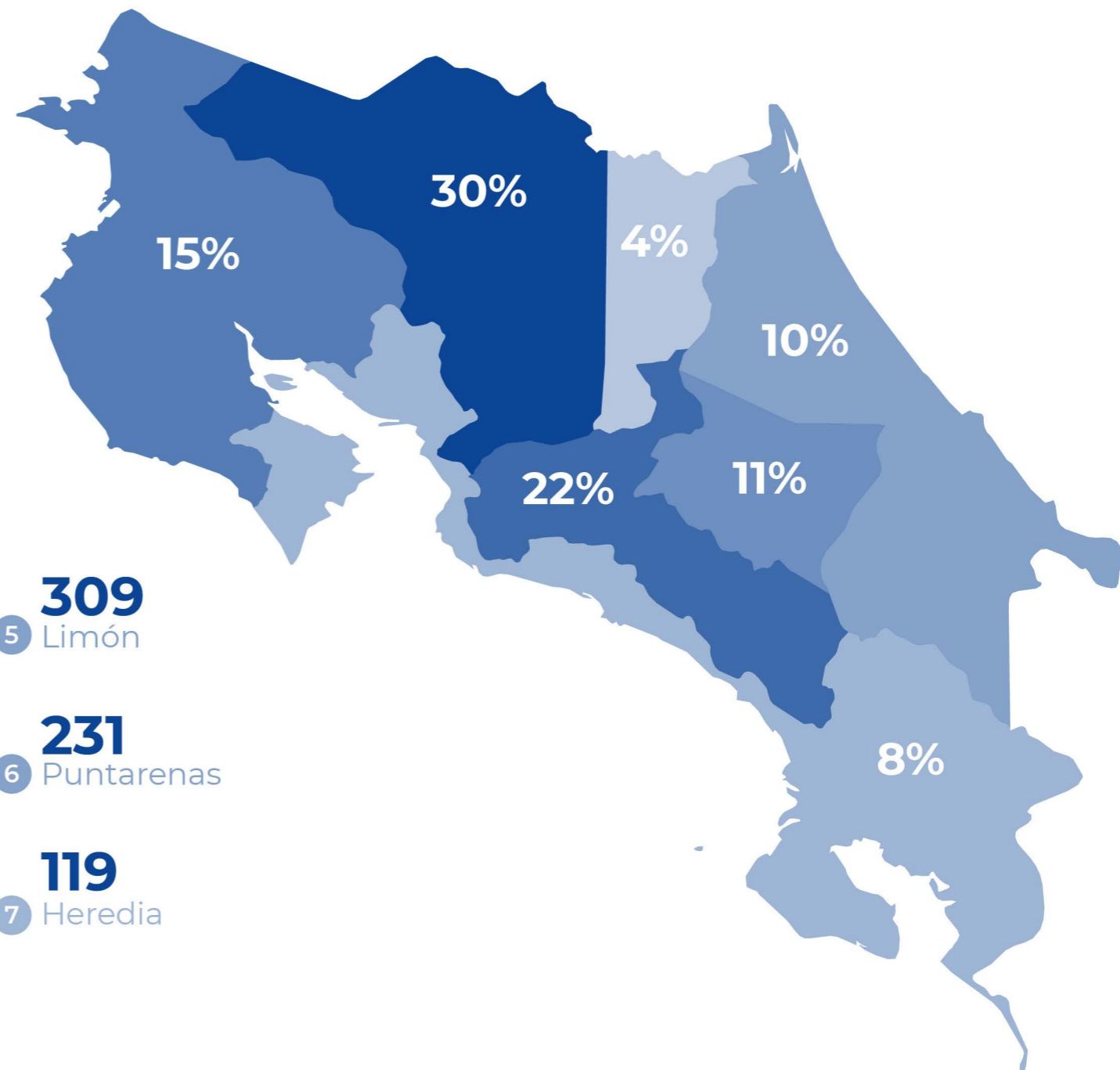
Del 01/01/2021 al 31/12/2021

Estrato Salarial	Rango salarial del núcleo familiar por estrato	Número de casos	Porcentaje	Monto de bono	Porcentaje
Primer estrato	¢276 965,00	1277	46%	¢21 880 609 621,98	55%
Segundo estrato	¢553 930,00	1038	34%	¢13 634 077 251,77	34%
Tercer estrato	¢830 895,00	298	8%	¢2 033 068 000,00	5%
Cuarto estrato	¢1 107 860,00	204	5%	¢1 228 725 000,00	3,09%
Quinto estrato	¢1 384 825,00	120	4%	¢653 838 000,00	1,65%
Sexto estrato	¢1 661 790,00	57	2%	¢311 661 597,00	0,78%
<b>Total</b>		<b>2 994</b>	<b>100%</b>	<b>¢39 741 979 470,75</b>	<b>100%</b>

Fuente: Dirección de Colocación, Grupo Mutual

## Beneficiarios por provincia:

En las provincias de Cartago, Guanacaste, Heredia, Puntarenas y Limón se colocó 48% de bonos familiares de vivienda y San José y Alajuela fueron las provincias donde se concentró el mayor número de bonos colocados durante el 2021.





**Antes**



**Después**

Erradicación de precario en proyecto Josué, El Roble de Puntarenas

## Proyectos artículo 59 formalizados

De conformidad con el artículo 59 de la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, el bono total se concede a familias cuyos ingresos son menores al salario medio, es decir de ₡415 447,50 y, por consiguiente, se encuentran en condiciones de pobreza extrema. Así, este bono es para contribuir con la erradicación de precarios, y también en casos de emergencia por desastres naturales.

En el 2021, Grupo Mutual favoreció la construcción, según la modalidad de bono familiar de vivienda artículo 59, de 891 viviendas por un monto de ₡21 040 771 292 en diferentes partes del país. De acuerdo con esta modalidad, Guanacaste fue la provincia que encabezó la mayor cantidad de viviendas construidas distribuidas en varios proyectos habitacionales. Entre la población beneficiada se

destacan los núcleos familiares en condición de pobreza extrema, mujeres jefas de hogar, adultos mayores y personas con alguna discapacidad.

Las viviendas otorgadas mediante la modalidad de bono familiar según artículo 59 tienen características especiales, ya que a los núcleos familiares de hasta cuatro miembros se les asigna una vivienda de dos dormitorios y a los núcleos de cinco miembros en adelante les corresponde una vivienda de tres dormitorios. Para un adulto mayor o una 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
Almendares	Guanacaste	2
Malinche III	Guanacaste	22
Proyecto Fénix	Cartago	98
Lotificación Miravalles II	Guanacaste	21
Proyecto Josué II	Puntarenas	1
Proyecto Los Jobos	Guanacaste	2
Proyecto Santa Luisa II	Guanacaste	10
Proyecto Shikaba	San José	234
Proyecto Valle Azul	Alajuela	90
Proyecto Villas Marcel	Guanacaste	225
Sueño de Reyes	Alajuela	32
Urbanización Caña Real	Cartago	142
Urbanización El Portillo	Alajuela	12
<b>Total</b>		<b>891</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 las siguientes:

- El bono ordinario, por medio del cual, el beneficiario toma un crédito complementario y, en muchos de los casos, la familia dispone de un lote para construir. En el 2021, se invirtieron ₡6 387 447 762,99 en esta modalidad que representan 16% del monto total colocado por Grupo Mutual.
- El bono artículo 59 que es un bono especial y se otorga debido a la vulnerabilidad de la familia atendida. Para este programa se destinaron ₡27 631 537 707,76, es decir, 70% de la colocación de la empresa.
- El bono para la clase media, dirigido a familias de mayores ingresos, que requieren el bono para contar con vivienda propia. A esta modalidad se le destinó un monto de ₡5 722 994 000,00 equivalentes al 14% del total de colocado.

A continuación, se detalla el comportamiento de estos programas en el 2021.

### Bonos formalizados por programa

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

Programa	Número de casos	Porcentaje	Monto de bono	Porcentaje
Ordinarios	819	27%	₡6 387 447 762,99	16%
Artículo 59	1284	43%	₡27 631 537 707,76	70%
Clase media	891	30%	₡5 722 994 000,00	14%
<b>Total</b>	<b>2 994</b>	<b>100%</b>	<b>₡39 741 979 470,75</b>	<b>100%</b>

Fuente: Dirección de Colocación, Grupo Mutual

Es importante destacar los bonos colocados por género, ya que, del total colocado en el 2021 por Grupo Mutual, 61% correspondió a mujeres jefas de hogar.

En la empresa, como indica en el artículo de la Dimensión Interna, se cuenta con un programa de igualdad de oportunidades, por eso, es fundamental extender el compromiso de Grupo Mutual por promover los servicios financieros para mujeres a fin de reducir la brecha económica existente entre hombres y mujeres.

Sin lugar a duda, otorgar una vivienda a una familia liderada por una mujer significa contribuir con el avance del Objetivo para el Desarrollo Sostenible de la ONU para lograr la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer, pues a nivel mundial menos del 13% de propiedades está a nombre de mujeres, según datos de la ONU.

Por lo anterior, Grupo Mutual ha considerado como parte de su trabajo continuar con la reducción de esa brecha y,

por esa razón, en los últimos cinco años el promedio de otorgamiento de bonos destinado a mujeres jefas de hogar ha sido de 55%.

#### Datos de colocación de bonos por género:

# 2 994

## Total de Bonos Colocados



**61% mujeres: 1 812 bonos**



**39% hombres: 1 182 bonos**





# EDUCACIÓN FINANCIERA

Desde 1989, cuando por solicitud de Grupo Mutual, el Ministerio de Educación Pública de nuestro país decretó el 31 de octubre de cada año como el Día Nacional del Ahorro, la institución ha venido desarrollando acciones para que sus clientes y la población en general asuman el hábito del ahorro como una práctica de vida que genera muy buenos resultados.

Así, 9 816 personas recibieron educación financiera en el 2021 por medio de distintas actividades organizadas por Grupo Mutual como se expone a continuación.



**31 octubre**  
Día Nacional del  
Ahorro



## Feria Nacional de Educación Financiera

Se participó en la 12ª Feria Nacional de Educación Financiera organizada por la Cámara de Bancos e Instituciones Financieras. En esta actividad, Grupo Mutual se posicionó como una empresa que se preocupa por fortalecer los hábitos financieros saludables, así por medio de la red Facebook se alcanzó a 2 102 personas, a quienes se les compartieron temas como la importancia del ahorro en épocas de pandemia, gastos innecesarios, presupuesto familiar y control de deudas, entre otros aspectos.



**2 102** participantes

## Niñez capacitada y solidarismo

La proyección también se extendió a 269 niños de 5 a 12 años de las escuelas de Carrillos de Poás y Barrio San José en Alajuela, se buscó sembrar en ellos la semilla de una buena cultura financiera. Asimismo, se llevó educación financiera a distintas asociaciones solidaristas y empresas del país con la participación de 179 personas.



**269** niños y  
**179** personas

## Personas adultas mayores

Durante el 2021 se tuvo la oportunidad de ayudarlo a 24 personas adultas mayores que iniciaron el proceso de jubilación conociendo aspectos como el cuidado de sus ingresos, de herramientas financieras y planes para tener una mejor calidad de vida.

## Educación financiera desde Grupo Mutual

Se realizaron ferias en tres centros de negocios de Grupo Mutual. En ellas, se brindaron consejos para establecer y manejar el presupuesto familiar, priorizar gastos, control del endeudamiento y otras recomendaciones financieras. Los centros de negocios escogidos fueron Oficinas Centrales y Caja Central en Alajuela y el de Heredia. En ellos, con el apoyo de voluntariado empresarial, se ofrecieron recomendaciones sobre educación financiera a los clientes que ingresaban a las oficinas y adicionalmente se les incentivó el hábito del ahorro. De ese modo, se contactaron alrededor de 234 personas.

Adicionalmente, se logró alcanzar aproximadamente 1 635 personas por medio de una charla transmitida por Facebook Live, por medio de ella se brindaron consejos para tener finanzas saludables.



# 1 635

Personas conectadas por Facebook Live

## Clientes de bonos

A pesar de la situación que vive el país a raíz de la pandemia, la empresa se esforzó para mantener contacto con los clientes de manera virtual, pues no se podía renunciar a la relación con la población sobre temas de educación financiera, sobre todo que es un aspecto en el que se debe insistir en estos tiempos cuando las familias han debido afrontar reducción de salarios, despidos y otras situaciones complejas.

Precisamente, en el landing page se registraron 4 589 personas interesadas en obtener información acerca de bonos de vivienda. Estas personas, antes de conocer los requisitos de bono, debieron ingresar a ver un video con consejos relativos a educación financiera con el propósito de que pudieran profundizar sobre el tema.

## Alianza con el Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC)

Junto con el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) se creó un programa en el 2019 según la Estrategia Nacional de Educación Financiera con el fin de influir en la población en aspectos que le ayuden a mejorar su calidad de vida y conocer herramientas que le faciliten la administración de sus ingresos.

Adicionalmente, Grupo Mutual asumió el compromiso de dar seguimiento a dos proyectos amparado por el artículo 59 de bono para familias en pobreza extrema. Entonces, se organizaron charlas mensuales para las familias de los proyectos de Condominio Fénix y Las Anas en las que se

presentaron videos, consejos de ahorro y se les enseñó sobre la correcta utilización de herramientas financieras.

Gracias al proyecto, muchas de las familias desarrollaron conocimientos en temas como presupuesto familiar y personal, importancia de ahorrar, control de gastos y deudas y muchos más que les permiten establecer una base sólida en cuanto al manejo de sus ingresos.

En esa alianza, también intervino la Universidad Latina que dio apoyo en temas como convivencia entre vecinos, salud, nutrición y otros. En total se atendieron 87 familias del Condominio Fénix, ubicado en Tres Ríos y 109 familias del Condominio Las Anas, situado en Desamparados, es decir, se logró dar educación financiera aproximadamente a 784 personas. Como se indicó, estas personas conforman familias a las que se les otorgó vivienda por medio del bono familiar artículo 59 y se encuentran en condiciones de vulnerabilidad y pobreza extrema.



# VOLUNTARIADO SOCIAL

Grupo Mutual es una empresa de triple utilidad que trabaja con objetivos claros relacionados con el Desarrollo Sostenible. Según este enfoque, la empresa desarrolla una agenda con el propósito de apoyar diversos proyectos sociales, por medio del voluntariado de sus colaboradores. En el 2021, se dedicaron 431 horas de voluntariado a causas sociales y se gestionaron las siguientes iniciativas: Campaña Unidos por Costa Rica, para efectuar donaciones a organizaciones sociales, Teletón, entrega de obsequios a niños de escasos recursos, mesas de valor y voluntariado profesional en educación financiera.



**158** participantes



**431** horas invertidas  
en voluntariado social

## Campaña Unidos por Costa Rica

En alianza con el Banco de Alimentos de Costa Rica, en julio 2021 se entregó más de una tonelada de alimentos para los afectados por las lluvias provocadas por la onda tropical número 20 en los cantones declarados por el Gobierno de la República en estado de emergencia: Turrialba, San Carlos, Guatuso, Upala, Sarapiquí, Talamanca, Limón y Matina.

En esa ocasión, se recolectaron artículos no perecederos y recursos económicos en todas las sucursales, que se distribuyeron por medio del Banco de Alimentos, organización de lucha contra el hambre en Costa Rica, de la cual Grupo Mutual es una de las empresas fundadoras.





## Entrega de donativos a organizaciones sociales

Grupo Mutual se unió al Banco de Alimentos de Costa Rica para donar productos de primera necesidad a cuatro organizaciones sociales vinculadas a esa ONG que representó un beneficio para 258 personas:

- Asociación Visión con Propósito que atiende por medio de un comedor infantil a 100 niños y niñas de la zona de Liberia.
- Centro Diurno Asociación del Adulto Mayor Santiago Apóstol que es un centro diurno que recibe a 40 adultos mayores de Filadelfia, Guanacaste.
- INREVA Proyecto Vida es un centro de atención integral para personas con discapacidad donde se atienden 60 personas de la zona de Puriscal.
- Asociación Centro Integral Joaquín y Ana es un centro diurno que ofrece atención a 58 personas adultas mayores de Santa Ana, San José.

A esta actividad asistieron 11 voluntarios para trasladar, cargar y dejar en cada organización el donativo de la empresa. En la actividad, se invirtieron 80 horas de trabajo voluntario.





## Grupo Mutual dice presente en Teletón

Grupo Mutual ha participado activamente en el proyecto Teletón por medio de diversas iniciativas.

Desde hace varios años, el personal de Grupo Mutual, de sus empresas subsidiarias y los asesores externos se organizan para ir acumulado mensualmente sus donaciones para esta importante causa social; así, en el 2021 se alcanzó la suma de ₡10 424 013.

De igual manera, el personal recolectó dinero del público en los centros de negocios de la empresa ubicados en todo el país. Este 2021 el aporte en las oficinas fue de ₡6 210 000.

Por lo tanto, el total entregado de parte de Grupo Mutual fue de ₡16 634 013. Las horas de voluntariado invertidas en este proyecto social fueron 125 horas y corresponden al trabajo de 32 colaboradores.

## Entregando sonrisas

Gracias a la organización de un equipo de colaboradores de Grupo Mutual que dedicaron 69 horas de trabajo voluntario, se logró entregar a 56 niños y niñas de escasos recursos un obsequio a cada uno en Navidad. Esta actividad, que generó muchas sonrisas, fue en el Cen-Cinai de Poasito de Alajuela con el apoyo de 34 colaboradores.

## Mesas de valor

Grupo Mutual junto con la fundación Transforma Costa Rica llevó a cabo el Programa Mesas de Valor, que es un espacio de crecimiento por medio de la lectura y reflexión donde los participantes tienen la oportunidad de autoevaluarse y se comprometen a efectuar una acción concreta. El objetivo de estas mesas es contribuir al fortalecimiento de valores personales y principios de liderazgo. Este programa se extendió al personal de las empresas y a sus familiares.

Se capacitaron 14 personas como líderes de mesa, quienes conformaron sus propios equipos de trabajo hasta llegar a

un total de 80 personas. En el proceso de cambio personal, se invirtieron en total 112 horas de voluntariado. Este programa se desarrolló entre mayo y setiembre de 2021.

## Voluntariado profesional en Educación Financiera

Grupo Mutual ofreció en 2021 capacitaciones sobre el adecuado manejo del dinero y consejos para las finanzas familiares y personales con la colaboración de personal capacitado que dedicó 45 horas voluntariamente para atender esta actividad.





# DIMENSIÓN AMBIENTAL



# DIMENSIÓN AMBIENTAL 2021

En el 2021 Grupo Mutual implementó una serie de acciones que incidieron en mejores manejos de los asuntos ambientales en la institución.

La empresa ha establecido parámetros de medición del agua, electricidad y papel. Se avanzó en los Programas Bandera Azul Ecológica y también con el Programa país de carbono neutralidad 2.0 en la modalidad de reporte Carbono inventario. Estas actividades se relacionan con el compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Pacto Global de las Naciones Unidas.

A continuación, se detallan las principales acciones realizadas en el 2021 de acuerdo con cada uno de los parámetros ambientales.

## Combustibles fósiles

Grupo Mutual tiene una flotilla activa de 23 vehículos, 10 de ellos son de combustible diésel y 13 de gasolina. El ahorro correspondiente a ambos tipos de combustible fue de 1 928,32 litros en comparación con el 2020. Para compensar las emisiones de gases de esos vehículos, se pagó el eco-

marchamo, cuyos fondos se destinan a la conservación de zonas boscosas del país.

### Comparación del consumo total de combustibles litros (l)

Combustibles fósiles	2020	2021	Disminución
Diesel	11 825,74	11 485,08	-2,88%
Gasolina	12 941,62	11 353,96	-12,27%
<b>Total combustibles</b>	<b>24 767,36</b>	<b>22 839,04</b>	<b>-7,79%</b>



**7,79%** de ahorro con relación al año anterior

**Disminución: 1928,32 litros**



## Agua

El recurso hídrico es fundamental para la vida. En la actualidad, la contaminación del agua y el cambio climático amenazan con reducción drástica del líquido vital para la supervivencia de los seres vivos en el planeta.

Por eso, en Grupo Mutual se ha trabajado para mejorar la cultura del ahorro y buen uso del agua por medio de capacitaciones al personal y a sus familiares; asimismo, se han colocado afiches informativos para el público interno, los clientes y proveedores que visitan las instalaciones de la empresa. En el siguiente cuadro se muestra el consumo de agua durante el 2021. Es importante resaltar que, aunque hubo más personal trabajando y más clientes que asistieron a las oficinas que efectuaron un constante lavado de manos, en el 2021 se mantuvo un consumo bastante similar al del 2020, pues el aumento fue de 18 m<sup>3</sup>, es decir, 3,56% más que el 2020.

### Comparación del consumo de agua

Metros cúbicos

2020	2021	Aumento	% de aumento
505 m3	523 m3	18 m3	3,56%



### Tratamiento de aguas residuales

Grupo Mutual es consciente de la importancia de dar tratamiento y disminuir las aguas residuales que se generan. El sistema de aguas residuales de las Oficinas Centrales de la empresa desagua directamente en el alcantarillado sanitario municipal. Por el tipo de actividades que desarrolla la empresa, no se manejan sustancias que se consideren alta-

mente peligrosas, no obstante, Grupo Mutual ha realizado una inversión para que las aguas residuales generadas en el edificio de las Oficinas Centrales lleguen a un tanque de almacenamiento, que recibe mantenimiento preventivo cada cuatro meses, que incluye la revisión de tuberías del tanque y bombas con el fin de evitar derrames.

Además, en el área de la soda, se instalaron trampas de grasa y hay una en el exterior para dar tratamiento primario a las aguas grises de la soda; también, se utiliza, en todas las 48 sucursales de Grupo Mutual, crema lavaplatos con mayor capacidad de biodegradación.

Asimismo, se brindó mantenimiento preventivo a los 16 orinales de Oficinas Centrales cuyo consumo de agua es cero, a 36 inodoros que consumen 3 litros de agua por cada descarga y a 25 aireadores instalados en la empresa.

### Electricidad

En el 2021 se estimuló en los colaboradores la necesidad de buscar la eficiencia energética y se les concientizó sobre los tipos de electrodomésticos que ahorran consumo de electricidad. Asimismo, se les capacitó acerca del impacto que significa el consumo fantasma provocado por los aparatos electrónicos que continúan conectados al sistema eléctrico, aunque estén apagados. También se les motivó para celebrar "La hora del Planeta" y unirse al apagón voluntario de electricidad el 27 de marzo de 2021; en relación con esta actividad, se organizó un concurso fotográfico para documentar la participación en este compromiso al subir al sistema de información institucional una fotografía de ese hecho.



Por otra parte, se reemplazaron con 100 tubos led una cantidad semejante de tubos de otra tecnología. De esa manera, se logró ahorrar la mitad de kilowatts consumidos con el sistema anterior y se tomó la decisión de no encender la rotulación que no sea necesaria en horario nocturno para evitar consumos extra de electricidad.

### Comparación del consumo de electricidad

Consumo 2020	Consumo 2021
933 876 kWh	884 343 kWh



**5,30%** de ahorro con relación al año anterior

**Disminución: 49 533 kWh**





## Gestión de residuos

### Papel

Grupo Mutual continuó con el esfuerzo de eliminar trámites y procesos en papel. La experiencia es compleja, pero se siguen obteniendo resultados positivos. Luego de un análisis de los formularios existentes para la solicitud de crédito, se eliminaron algunos y su información se trasladó a otros documentos existentes, así como también se normó que la hoja de papel se debe imprimir a doble cara. Con ambas acciones se ha disminuido el número de hojas por expediente.

Seguidamente se presenta el detalle de consumo de resmas de papel durante el 2021 en comparación con el 2020.

#### Comparación de consumo de resmas de papel



**4,14%** de ahorro con relación al año anterior  
**Disminución: 40 resmas**

Este ahorro en el consumo de papel equivale a 1 196 árboles que no se talaron.

## Residuos sólidos

Como parte del compromiso de trabajar en la Estrategia Nacional de Reciclaje, la empresa colaboró con la divulgación del Día Mundial del Reciclaje y se incentivó entre los colaboradores la importancia de esta práctica, así como tips para implementar en el hogar, aspectos sobre el consumo responsable y la pirámide de gestión integral de residuos.

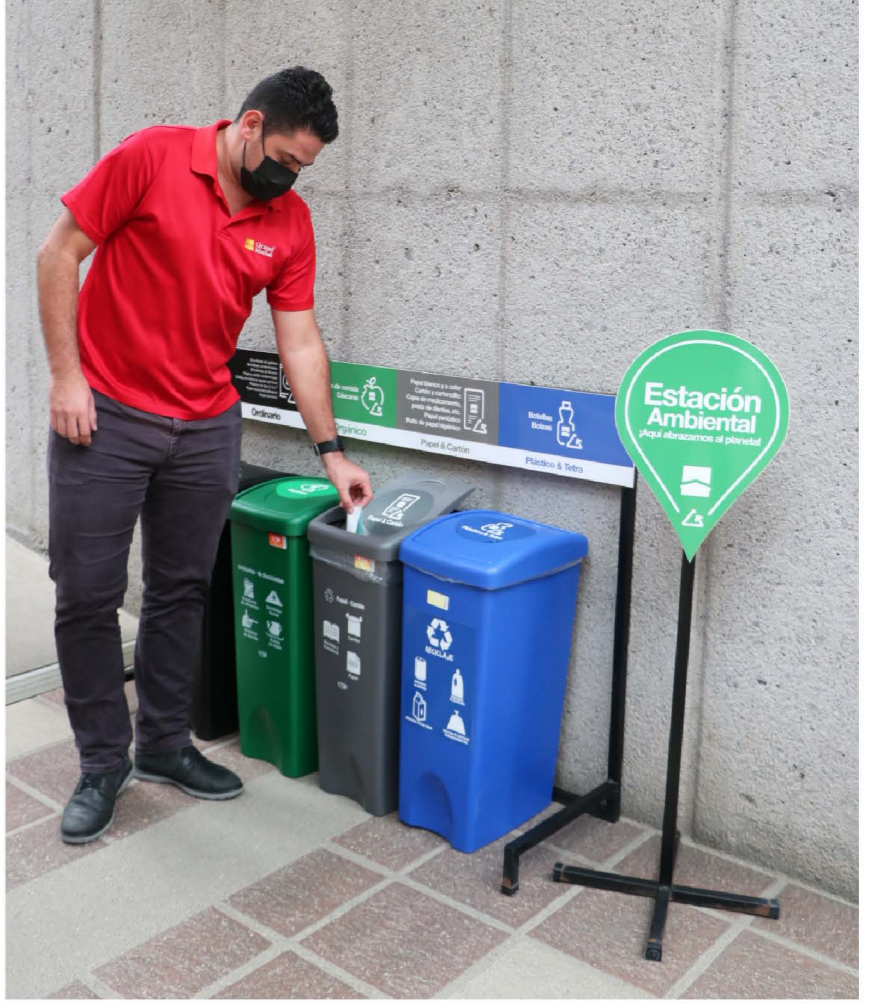
Adicionalmente, se realizó la donación de computadoras de escritorio completas, con su CPU, monitor, teclado y mouse a estudiantes de las escuelas María Vargas Rodríguez y José Miguel Zumbado Soto, de Alajuela. De esta manera, se dio una adecuada disposición a los residuos electrónicos que se mantenían en buen estado.

#### Generación de residuos valorizables y no valorizables 2020-2021

Residuos	2020	2021	Reducción en kg
Valorizables	6 623 kg	2 358 kg	4 265 kg

Ordinarios	12 506 kg	10 280 kg	2 226 kg
------------	-----------	-----------	----------

**64,40%** de ahorro en residuos valorizables con relación al año anterior  
**17,80%** de ahorro en residuos ordinarios con relación al año anterior



De los residuos sólidos se recuperan los “residuos valorizables” que son aquellos que pueden ser recuperados para determinar si pueden ser reciclados, reutilizados y utilizados en la producción de otros materiales. Los que no están en dicha condición, son los denominados “residuos ordinarios”, que se envían al relleno sanitario.

Para tener una disminución en ambos tipos de residuos, la empresa debe efectuar un gran esfuerzo para concientizar al personal en la aplicación de los principios de reducir, reutilizar y reciclar.



## Contaminantes atmosféricos

Los contaminantes atmosféricos comúnmente utilizados son los relacionados con los aires acondicionados, la flotilla vehicular y los extintores de incendio.

En el caso de los aires acondicionados, se realizaron revisiones preventivas, las cuales implican una limpieza del equipo y revisión de todo el cableado, contactos, presión, estado de las fajas y poleas. A los extintores se les realizó la recarga regular. Gracias a ese mantenimiento preventivo, no hubo aumento del consumo de contaminantes atmosféricos.

## Compras sostenibles

Grupo Mutual ha trabajado fuertemente en la política de compras sostenibles de acuerdo con la responsabilidad social empresarial (RSE), con el fin de disminuir el impacto ambiental e involucrar a los proveedores en el proceso de cambio.

Por medio del proyecto “Cadena de Valor”, liderado por el Departamento de Proveeduría, se ha informado a los proveedores de la visión de Grupo Mutual para mejorar la relación con el ambiente, con la sociedad y con el resto del mercado. En el 2021, se llevaron a cabo seis sesiones en las que participaron aproximadamente 51 representantes de las empresas proveedoras.

Asimismo, en el 2021 se utilizaron 147 tipos de productos para cubrir las necesidades de limpieza, cafetería, suministros de oficina y papelería, de los cuales 35 son amigables con el medio ambiente. De ahí se evidencia que 24% de los productos utilizados en Grupo Mutual cumplen con características ambientales y, además, se ha superado el porcenta-

je establecido en la política de la empresa de que al menos 15% de los productos consumidos debe ser compatible con el ambiente.



En el 2021, se adquirieron cinco productos menos de la clasificación de productos amigables, pues por la naturaleza de esos productos no se adquirieron debido a los siguiente:

- La disminución de actividades presenciales provocó que tres productos no fueran requeridos.
- Las compras de dos de los productos realizadas en el 2020 fueron suficientes para abastecer el periodo 2021.

## Adaptación al cambio climático

El cambio climático que impacta el planeta exige tomar de medidas integrales a los países, pero también implica que las empresas asuman un rol activo de compromiso para incidir en mejores formas de convivencia con el medio ambiente.

En Grupo Mutual se han tomado acciones para participar en la adaptación al cambio climático, entre las principales están las siguientes: conformación de la brigada para coordinar la evacuación del edificio; brindar primeros auxilios básicos en caso de posibles afectados por un evento de la naturaleza; limpieza periódica de canoas, tuberías de desagües y alcantarillas; siembra de árboles al margen de los ríos Zanjón y Porrosatí en Heredia, para aumentar la cobertura boscosa y se implementaron huertas en los hogares de los colaboradores, que, además de alimentos para las personas, ayudan a atraer abejas y otros polinizadores vitales para la multiplicación de las plantas; además, se realizó una evaluación de riesgos ante eventos climáticos.



# VOLUNTARIADO AMBIENTAL

El voluntariado estimula la conciencia de las personas colaboradoras frente a diferentes desafíos en el plano ambiental. En el 2021, se integraron colaboradores de Grupo Mutual a ayudar en la reforestaciones de las márgenes de los ríos Zanjón y río Porrosatí, siembra de árboles en la zona Norte de Heredia, elaboración de huertas y dedicaron horas al reciclaje de papel.



**280** participantes



**1 323** horas invertidas  
en voluntariado ambiental



## Trabajo de voluntariado

**Actividad:** Reforestación de la margen del Río Porrosatí en San José de la Montaña (6 de agosto de 2021)

**Logro alcanzado:** Se sembraron 750 árboles. Se prepararon 900 árboles adicionales para cuidarlos en un vivero.

**Cantidad de participantes:** 16 personas

**Horas de voluntariado:** 128 horas

**Actividad:** Reforestación de la margen del río Zanjón en Heredia (9 de setiembre de 2021)

**Logro alcanzado:** Se sembraron 320 árboles. Se prepararon más de 250 nuevas bolsas con almácigo para futuras siembras de árboles.

**Cantidad de participantes:** 9 personas

**Horas de voluntariado:** 72 horas

**Actividad:** Reciclaje de papel (De julio a octubre de 2021)

**Logro alcanzado:** 10 154 kg de papel triturado y reciclado, que equivale a 150 árboles no talados.

**Cantidad de participantes:** 223 personas

**Horas de voluntariado:** 892 horas



**Actividad:** Siembra de árboles zona norte de Heredia.

**Logro alcanzado:** Siembra de 1 000 árboles y el mantenimiento en vivero para que en el futuro se puedan utilizar más árboles para la reforestación.

**Cantidad de participantes:** 18 personas

**Horas de voluntariado:** 122 horas

**Actividad:** Elaboremos una huerta

**Logro alcanzado:** Huertos familiares e individuales. Huertos en centros de negocios o departamentos.

**Cantidad de participantes:** 14 huertos familiares o individuales

**Horas de voluntariado:** 109 horas



## Galardón Bandera Azul Ecológica

Como parte del compromiso ambiental se continuó fortaleciendo el Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE) que ha generado un impacto positivo, tanto a lo externo como a lo interno de la empresa.

## Sucursales Ganadoras en Bandera Azul Ecológica

En el 2021, siete sucursales, adicionales a las Oficinas Centrales, obtuvieron el galardón de Bandera Azul Ecológica.

Esta premiación se consiguió gracias a la implementación de buenas prácticas enfocadas en la disminución de la huella ambiental; en el caso de las sucursales que obtuvieron estrella plateada adicional, se debió a la alianza con ecolones.

### Estrellas obtenidas:

- Caja Central 4 estrellas blancas 1 estrella plateada
- Curridabat 4 estrellas blancas
- Escazú 3 estrellas blancas
- Grecia 2 estrellas blancas
- Puntarenas 2 estrellas blancas
- Heredia 2 estrellas blancas
- Avenida Segunda 1 estrella blanca 1 estrella plateada



## Carbono Inventario en Grupo Mutual

Grupo Mutual decidió iniciar con las gestiones del Programa país Carbono Neutralidad 2.0, así, durante el 2021, realizó el inventario de emisiones de gases de efecto invernadero correspondiente a los años 2019 y 2020 en el edificio central, y se obtuvo como resultado una disminución de 26,93 toneladas de CO<sup>2</sup> equivalente a ambos años.

En el 2019, el inventario de gases de efecto invernadero registró 165,13 toneladas de CO<sup>2</sup> equivalente, mientras que, en el 2020, se registraron 138,20 toneladas.

La empresa continúa con las mediciones para generar acciones en pro del ambiente que ayuden a reducir aún más las emisiones de gases de efecto invernadero y mitigar su impacto.

Además, de acuerdo con el Programa país Carbono Neutralidad, las subsidiarias del Conglomerado Financiero, Mutual Valores y Mutual Seguros obtuvieron la Certificación Carbono Neutralidad, como se menciona en el artículo Conglomerado Financiero.

	2019	2020	Disminución
<b>Toneladas de CO<sup>2</sup> equivalente</b>	165,13 toneladas	138,20 toneladas	16,31%



# ÍNDICE

## DE CONTENIDO GRI

GRI	PÁGINAS
GRI 101.1	15
GRI 101.2	15-17
GRI 101.3	15
GRI 101.4, GRI 101.5,	10-13, 19-24, 27-28,
GRI 101.6, GRI 101.7,	32-33, 37-39, 46-59,
GRI 101.8	60-68, 70-77
GRI 102.1, GRI 102.2,	02, 10-13, 14, 17, 60-63
GRI 102.3, GRI 102.4,	
GRI 102.5, GRI 102.6,	
GRI 102.7, GRI 102.8,	
GRI 102.12, GRI	
102.14	
GRI 102-15, 102-29,	15-16
102-30	

GRI	PÁGINAS
GRI 102.18, GRI 102.20	10-11, 29- 31
GRI 102.21	15-17
GRI 102.22, GRI 102.23	03, 29- 31
GRI 102.28	29-31
GRI 102.33	29-31
GRI 102-43, GRI 102-44	29-32
GRI 103.1	15-17
GRI 401-1, GRI 401-2,	46-59
GRI 401-3	
GRI 401.3	
GRI 403.1	
GRI 403.2	
GRI 403.3	
GRI 403-4	
GRI 404.1	
GRI 404.2	
GRI 404.3	
GRI 405.1	
GRI 405-2	
GRI 406-1	
GRI 407.1	
GRI 408.1	
GRI 409.1	
GRI 410.1	

GRI	PÁGINAS
GRI 412-1, 412-2, 412-3	46-59
GRI 102.8	
GRI 102.35	
GRI 102.36	
GRI 203.3	
GRI 201-1	19-21
GRI 418-1	32-33
GRI 408-1	22-24
GRI 409-1	
GRI 308-1, 414.1, 414-2,	16-17
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

## **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 2021, 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 2021.

En nuestro informe del 21 de febrero de 2022 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 2021 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.

Nuestra responsabilidad sobre el informe de estados financieros resumidos auditados al 31 de diciembre de 2021 se extiende hasta el 21 de febrero de 2022. La fecha de este informe indica al usuario, que el auditor ha considerado el efecto de los hechos y de las transacciones de los que ha tenido conocimiento y que han ocurrido hasta dicha fecha; en consecuencia, no se amplía por la referencia de la fecha en que se firme digitalmente.

  
 San José, Costa Rica  
 21 de febrero de 2022  
 Dictamen firmado por  
 Fabian Zamora A. No. 2186  
 Póliza 0116 FKG 7 vence 30-set-2022  
 Timbre Ley 6663 \$1.000  
 Adherido al original

FABIAN  
 ZAMORA  
 AZOFEIFA  
 (FIRMA)

Firmado digitalmente por  
 FABIAN ZAMORA  
 AZOFEIFA (FIRMA)  
 Fecha: 2022.02.22  
 12:19:27 -06'00'



# ESTADOS FINANCIEROS

GRUPO MUTUAL ALAJUELA-LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRÉSTAMO  
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA SEPARADO  
Al 31 de diciembre de 2021  
(Con cifras correspondientes de 2020)  
(En colones sin céntimos)

Cuadro A  
1 de 2

	Nota	2021	2020
<b>ACTIVOS</b>			
<b>Disponibilidades</b>	5	₡ 104.866.337.407	100.368.490.102
Efectivo		4.844.712.813	4.305.256.866
Banco Central de Costa Rica		96.556.754.866	93.898.368.645
Entidades financieras del país		3.203.235.400	2.026.607.498
Documentos de cobro inmediato		261.634.328	138.257.093
<b>Inversiones en instrumentos financieros</b>	6	122.459.143.023	114.216.210.483
Al valor razonable con cambios en resultados		7.175.584.989	6.951.968.333
Al valor razonable con cambios en otro resultado integral		60.445.947.074	52.891.850.959
Al costo amortizado		53.535.980.900	52.784.173.016
Productos por cobrar		1.345.666.794	1.624.907.990
(Estimación por deterioro)		(44.036.734)	(36.689.815)
<b>Cartera de créditos</b>	7	606.606.307.151	590.992.246.056
Créditos vigentes		493.772.328.685	474.660.089.075
Créditos vencidos		99.982.731.580	99.656.023.004
Créditos en cobro judicial		19.075.701.868	16.762.170.102
(Ingresos diferidos cartera de crédito)		(4.674.931.844)	(4.680.785.891)
Productos por cobrar		18.396.579.639	18.910.141.878
(Estimación por deterioro)		(19.946.102.777)	(14.315.392.112)
<b>Cuentas y comisiones por cobrar</b>	8	250.938.079	241.244.936
Comisiones por cobrar		154.962.849	23.821.128
Cuentas por cobrar por operaciones con partes relacionadas	4	4.572.232	12.178.026
Impuesto diferido e impuesto por cobrar		13.103.779	11.433.422
Otras cuentas por cobrar		521.670.917	660.384.995
(Estimación por deterioro)		(443.371.698)	(466.572.635)
<b>Bienes mantenidos para la venta</b>	9	6.313.742.824	7.812.564.999
Bienes y valores adquiridos en recuperación de créditos		11.338.090.772	12.584.101.146
Otros bienes mantenidos para la venta		27.921.552	49.789.895
(Estimación por deterioro y por disposición legal o prudencial)		(5.052.269.500)	(4.821.326.042)
<b>Participaciones en el capital de otras empresas (neto)</b>	10	14.302.174.736	12.130.981.653
<b>Propiedades, mobiliario y equipo (neto)</b>	11	23.455.690.585	23.097.698.231
<b>Otros activos</b>	12	3.757.131.394	3.358.102.187
Cargos diferidos		264.551.068	310.593.750
Activos intangibles		876.964.323	673.852.542
Otros activos		2.615.616.003	2.373.655.895
<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>		₡ 882.011.465.199	852.217.538.647



# ESTADOS FINANCIEROS

GRUPO MUTUAL ALAJUELA-LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRÉSTAMO  
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA SEPARADO  
Al 31 de diciembre de 2021  
(Con cifras correspondientes de 2020)  
(En colones sin céntimos)

Cuadro A  
2 de 2

<b>PASIVOS Y PATRIMONIO</b>			
<b>PASIVOS</b>			
<b>Obligaciones con el público</b>	13	¢ 741.702.722.957	723.438.637.926
A la vista		198.545.557.571	184.530.351.754
A plazo		538.273.191.036	532.916.377.697
Cargos financieros por pagar		4.883.974.350	5.991.908.475
<b>Obligaciones con entidades</b>	14	48.689.151.062	43.294.867.625
A plazo		48.701.958.923	43.186.380.048
Otras obligaciones con entidades		(176.898.375)	(47.616.962)
Cargos financieros por pagar		164.090.514	156.104.539
<b>Cuentas por pagar y provisiones</b>	15	7.485.217.328	6.912.537.354
Provisiones		373.223.215	153.913.460
Otras cuentas por pagar		7.111.994.113	6.758.623.894
<b>Otros pasivos</b>	16	348.791.413	299.426.189
Ingresos diferidos		343.524.232	289.638.896
Otros pasivos		5.267.181	9.787.293
<b>Obligaciones subordinadas</b>	17	4.607.225.716	8.896.001.981
Obligaciones subordinadas		4.516.750.000	8.642.200.000
Cargos financieros por pagar		90.475.716	253.801.981
<b>TOTAL DE PASIVOS</b>		<b>802.833.108.476</b>	<b>782.841.471.075</b>
<b>PATRIMONIO</b>			
Ajustes al patrimonio -Otros resultados integrales		12.591.760.158	9.266.552.459
Resultados acumulados de ejercicios anteriores		60.142.637.689	57.362.664.636
Resultado del año		6.443.958.876	2.746.850.477
<b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>	18	<b>79.178.356.723</b>	<b>69.376.067.572</b>
<b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b>882.011.465.199</b>	<b>852.217.538.647</b>
<b>CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS</b>	19	¢ 4.488.061.792	7.254.318.091
<b>OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b>	20	¢ 2.453.948.831.029	2.387.942.067.410
Cuenta de orden por cuenta propia deudoras		2.450.068.420.320	2.383.356.128.799
Cuenta de orden por cuenta terceros deudoras		3.880.410.709	4.585.938.611

OSCAR  
ALVARADO  
BOGANTES  
(FIRMA)

Firmado digitalmente por  
OSCAR ALVARADO  
BOGANTES (FIRMA)  
Fecha: 2022.02.22  
12:00:21 -06'00'

MBA. Oscar Alvarado Bogantes  
Gerente General

CRISHY MELANY  
VINDAS ALFARO  
(FIRMA)

Firmado digitalmente  
por CRISHY MELANY  
VINDAS ALFARO  
(FIRMA)  
Fecha: 2022.02.22  
11:16:31 -06'00'

Lcda. Crishy Vindas Alfaro  
Contadora

MAXI ALBERTO  
ZUÑIGA ROJAS  
(FIRMA)

Firmado digitalmente  
por MAXI ALBERTO  
ZUÑIGA ROJAS (FIRMA)  
Fecha: 2022.02.22  
11:38:37 -06'00'

Lcdo. Maxi Alberto Zúñiga Rojas  
Auditor Interno Corporativo

Las notas forman parte integral de los estados financieros separados.

GRUPO MUTUAL ALAJUELA-LA VIVIENDA  
DE AHORRO Y PRÉSTAMO  
Atención: Crishy Vindas  
Registro Profesional: 30275  
Consultor: VINDAS ALFARO CRISHY MELANY  
Estado de Situación Financiera  
Impreso el 02/02/2022



TIMBRE 300.0 COLONES



VERIFICACIÓN: vep778r48  
https://bit.ly/3u8d00c



# 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 2021  
(Con cifras correspondientes de 2020)  
(En colones sin céntimos)

Cuadro B

	Nota	2021	2020
<b>Ingresos financieros</b>			
Por inversiones en instrumentos financieros	€	4.880.083.974	5.871.432.647
Por cartera de créditos		56.246.860.136	58.982.215.160
Por ganancia por diferencias de cambios y UD, neta	21.2	705.544.974	643.740.102
Por ganancia instrumentos financieros al valor razonable con cambios en otro resultado integral		3.712.984.637	1.910.836.841
Por otros ingresos financieros		-	74.453.062
<b>Total de ingresos financieros</b>	21.1	<b>65.545.473.721</b>	<b>67.482.677.812</b>
<b>Gastos financieros</b>			
Por obligaciones con el público		28.571.200.812	36.642.117.933
Por obligaciones con entidades financieras y no financieras		1.707.989.877	2.722.722.710
Por obligaciones subordinadas, convertibles y preferentes		588.810.374	788.480.476
Por pérdidas por instrumentos financieros al valor razonable con cambios en otro resultado integral		-	373.025
Por otros gastos financieros		8.638.194	22.053.406
<b>Total de gastos financieros</b>	22	<b>30.876.639.257</b>	<b>40.175.747.550</b>
Por estimación de deterioro de activos	23	19.698.532.129	11.190.197.430
Por recuperación de activos y disminución de estimaciones y provisiones	24	12.681.568.417	10.487.711.853
<b>RESULTADO FINANCIERO</b>		<b>27.651.870.752</b>	<b>26.604.444.685</b>
<b>Otros ingresos de operación</b>			
Por comisiones por servicios		4.437.511.343	3.959.739.632
Por bienes mantenidos para la venta		2.129.377.703	1.545.353.258
Por ganancia por participaciones en el capital de otras empresas		10.413.367	8.259.148
Por ganancia por participaciones en el capital de entidades supervisadas por SUGEVAL		2.321.688.352	1.991.039.346
Por ganancia por participaciones en el capital de entidades supervisadas por SUGESE		634.811.082	557.327.092
Por otros ingresos con partes relacionadas	4	183.891.368	195.485.033
Por otros ingresos operativos		1.809.036.466	1.234.420.625
<b>Total otros ingresos de operación</b>	25	<b>11.526.729.681</b>	<b>9.491.624.134</b>
<b>Otros gastos de operación</b>			
Por comisiones por servicios		1.437.362.162	1.301.447.995
Por bienes mantenidos para la venta		4.401.898.290	5.392.191.993
Gastos por participaciones de capital en otras empresas		19.164.965	131.261.253
Por provisiones		1.918.053.776	1.702.257.646
Por cambio y arbitraje de divisas		148.824.256	129.759.173
Por otros gastos con partes relacionadas	4	2.851.708	6.635.684
Por otros gastos operativos		1.304.750.688	1.226.849.145
<b>Total otros gastos de operación</b>	26	<b>9.232.905.845</b>	<b>9.890.402.889</b>
<b>RESULTADO OPERACIONAL BRUTO</b>		<b>29.945.694.588</b>	<b>26.205.665.930</b>
<b>Gastos administrativos</b>			
Por gastos de personal		14.056.079.387	13.852.157.267
Por otros gastos de administración		9.445.656.325	9.606.658.186
<b>Total gastos administrativos</b>	27	<b>23.501.735.712</b>	<b>23.458.815.453</b>
<b>RESULTADO OPERACIONAL NETO ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES SOBRE LA UTILIDAD</b>		<b>6.443.958.876</b>	<b>2.746.850.477</b>
<b>RESULTADO DEL AÑO</b>		<b>6.443.958.876</b>	<b>2.746.850.477</b>
<b>OTROS RESULTADOS INTEGRALES, NETO DE IMPUESTO</b>			
Superávit por revaluación de propiedades inmobiliarias		1.531.739.831	-
Ajuste por valuación inversiones al valor razonable con cambios en otro resultado integral		1.775.387.540	(2.708.068.419)
Ajuste por valuación de instrumentos financieros restringidos		18.080.328	20.198.631
<b>OTROS RESULTADOS INTEGRALES DEL PERIODO, NETO DE IMPUESTO</b>		<b>3.325.207.699</b>	<b>(2.687.869.788)</b>
<b>RESULTADOS INTEGRALES TOTALES DEL AÑO</b>	€	<b>9.769.166.575</b>	<b>58.980.689</b>

OSCAR ALVARADO BOGANTES (FIRMA)

MBA. Oscar Alvarado Bogantes  
Gerente General

CRISHY MELANY VINDAS ALFARO (FIRMA)

Leda. Crishy Vindas Alfaro  
Contadora

MAXI ALBERTO ZUÑIGA ROJAS (FIRMA)

Leda. Maxi Alberto Zúñiga Rojas  
Auditor Interno Corporativo

Las notas forman parte integral de los estados financieros separados.

GRUPO MUTUAL ALAJUELA-LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRÉSTAMO  
Atención: Crishy Vindas  
Registro Profesional: 20278  
Contador: VINDAS ALFARO CRISHY MELANY  
Estado de Resultados Integral  
2021-12-31



TIMBRE 300.0 COLONES



VERIFICACIÓN: [app.firmaf](http://app.firmaf)

# ESTADOS FINANCIEROS

**GRUPO MUTUAL ALAJUELA-LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRÉSTAMO**  
**ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO SEPARADO**  
 Por el año terminado al 31 de diciembre de 2021  
*(Con cifras correspondientes de 2020)*  
 (En colones sin céntimos)

	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>
<b>Saldo al 1 de enero de 2021</b>	<b>9.266.552.459</b>	<b>60.109.515.113</b>	<b>69.376.067.572</b>
<b>Saldo corregido al 1 de enero de 2021</b>	<b>9.266.552.459</b>	<b>60.109.515.113</b>	<b>69.376.067.572</b>
Ganancia o pérdida no reconocida en resultados	1.531.739.832	33.122.576	1.564.862.408
Resultado al 31 de diciembre de 2021	-	6.443.958.876	6.443.958.876
Otros resultados integrales	1.793.467.867	-	1.793.467.867
<b>Resultados Integrales Totales al 31 de diciembre de 2021</b>	<b>12.591.760.158</b>	<b>66.586.596.565</b>	<b>79.178.356.723</b>
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2021</b>	<b>¢ 12.591.760.158</b>	<b>66.586.596.565</b>	<b>79.178.356.723</b>

OSCAR ALVARADO BOGANTES (FIRMA)  
 Firmado digitalmente por OSCAR ALVARADO BOGANTES (FIRMA)  
 Fecha: 2022.02.22 12:01:50 -06'00'

MBA. Oscar Alvarado Bogantes  
 Gerente General

CRISHY MELANY VINDAS ALFARO (FIRMA)  
 Firmado digitalmente por CRISHY MELANY VINDAS ALFARO (FIRMA)  
 Fecha: 2022.02.22 11:17:07 -06'00'

Leda. Crishy Vindas Alfaro  
 Contadora

MAXI ALBERTO ZUÑIGA ROJAS (FIRMA)  
 Firmado digitalmente por MAXI ALBERTO ZUÑIGA ROJAS (FIRMA)  
 Fecha: 2022.02.22 11:41:37 -06'00'

Leda. Maxi Alberto Zúñiga Rojas  
 Auditor Interno Corporativo

Las notas forman parte integral de los estados financieros separados.

Ces. 309043021  
 GRUPO MUTUAL ALAJUELA-LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRÉSTAMO  
 Atención: Crishy Vindas  
 Registro Profesional: 30376  
 Cedula: VINDAS ALFARO CRISHY MELANY  
 Estado de Cambios en el Patrimonio  
 2022-01-01 al 31-12-2021



TIMBRE 300.0 COLONES



VERIFICACIÓN: vop7zFA8  
<https://mibcra.com/cra/cra/>

# ESTADOS FINANCIEROS

**GRUPO MUTUAL ALAJUELA- LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRÉSTAMO**  
**ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO SEPARADO**  
 Por el año terminado al 31 de diciembre de 2021  
 (Con cifras correspondientes de 2020)  
 (En colones sin céntimos)

Cuadro D

	Nota	2021	2020
<b>Flujo de efectivo de las actividades de operación</b>			
Resultado del año	€	6.443.958.876	2.746.850.477
<b>Partidas aplicadas a resultados que no requieren uso de fondos</b>			
<b>Aumento/(Disminución) por:</b>			
Depreciaciones y amortizaciones		3.348.056.370	3.307.953.802
Ganancias o pérdidas por diferencias de cambio		773.811.814	1.180.464.857
Ganancias o pérdidas por venta activos no financieros		12.446.015	14.150.916
Ingresos Financieros		(61.132.798.157)	(64.099.976.631)
Gastos Financieros		30.868.001.065	40.153.321.119
Estimaciones por Inversiones		(44.210.030)	(48.812.008)
Estimaciones por cartera de crédito y créditos contingentes		7.460.093.506	743.812.639
Estimaciones por otros activos		(24.539.022)	74.360.509
Otras provisiones		2.172.537.068	1.742.963.890
Deterioro de otros activos		999.932.863	2.820.871.080
Participaciones en subsidiarias asociadas y negocios conjuntos		(2.947.747.836)	(2.425.364.332)
Gasto impuesto de renta		(5.178.787)	13.218.714
<b>Flujos de efectivo por actividades de operación</b>		<b>(12.075.636.257)</b>	<b>(13.776.184.968)</b>
<b>Aumento/(Disminución) por:</b>			
Cartera de Crédito		(45.572.544.800)	(25.044.362.438)
Productos por Cobrar por cartera de crédito		61.919.747.545	52.548.123.069
Cuentas y comisiones por Cobrar		56.423.793	75.185.864
Bienes disponibles para la venta		25.891.935.173	5.736.415.010
Otros activos		(241.960.098)	(482.497.863)
Obligaciones con el público		15.254.777.791	45.865.299.353
Obligaciones por cuentas por pagar, comisiones por pagar y provisiones		(1.649.560.083)	(1.356.216.593)
Productos por Pagar por Obligaciones		(32.126.924.279)	(42.218.357.705)
Otros pasivos		49.365.224	176.574.703
<b>Efectivo neto proveniente de actividades de operación</b>		<b>11.505.624.009</b>	<b>21.523.978.432</b>
<b>Flujos de efectivo por actividades de inversión</b>			
<b>Aumento/(Disminución) por:</b>			
Instrumentos financieros		(6.750.494.438)	747.275.677
Participaciones en el capital de otras empresas		-	(61.328.076)
Productos y dividendos cobrados		557.327.092	504.123.503
Inmuebles, mobiliario, equipo		(1.707.366.894)	(134.336.418)
Intangibles		(570.308.978)	(164.267.968)
Otras actividades de inversión		(20.330.530)	(61.410.515)
<b>Efectivo neto proveniente de actividades de inversión</b>		<b>(8.491.173.748)</b>	<b>830.056.603</b>
<b>Flujos de efectivo por actividades de financiación</b>			
<b>Aumento/(Disminución) por:</b>			
Obligaciones Financieras		505.373.483	(11.114.795.232)
<b>Efectivo neto proveniente de actividades de financiación</b>		<b>505.373.483</b>	<b>(11.114.795.232)</b>
<b>Incremento (Disminución) neto de efectivo y equivalentes de efectivo</b>		<b>3.519.823.744</b>	<b>11.239.239.803</b>
<b>Efectivo y equivalentes de efectivo al principio del periodo</b>		<b>146.264.466.325</b>	<b>135.025.226.522</b>
<b>Efectivo y equivalentes de efectivo al final del periodo</b>	5.2	<b>€ 149.784.290.069</b>	<b>146.264.466.325</b>

OSCAR ALVARADO BOGANTES (FIRMA) Firmado digitalmente por OSCAR ALVARADO BOGANTES (FIRMA) Fecha: 2022.02.22 12:01:17 -06:00 MBA, Oscar Alvarado Bogantes Gerente General	CRISHY MELANY VINDAS ALFARO (FIRMA) Firmado digitalmente por CRISHY MELANY VINDAS ALFARO (FIRMA) Fecha: 2022.02.22 11:17:21 -06:00 Leda, Crisly Vindas Alfaro Contadora	MAXI ALBERTO ZUÑIGA ROJAS (FIRMA) Firmado digitalmente por MAXI ALBERTO ZUÑIGA ROJAS (FIRMA) Fecha: 2022.02.22 11:42:03 -06:00 Leda, Maxi Alberto Zúñiga Rojas Auditor Interno Corporativo
---	---	--

Las notas forman parte integral de los estados financieros separados.

Céd. 3098402021 GRUPO MUTUAL ALAJUELA LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRÉSTAMO Abogado: Crisly Vindas Registro Profesional: 30276 Contador: VINDAS ALFARO CRISHY MELANY Estado de Pagar de Efectivo 00000000000000000000			
--	---	---	---

TIMBRE 300.0 COLONES

VERIFICACION: vop77f48

# Mutual



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

Diseño y Producción:  
**CHECKCR.COM**

Redacción:  
Dirección de Mercadeo Grupo Mutua

Revisión de Estilo:  
Sra. Ana María Fournier