



Mutual
Sostenible

REPORTE SOSTENIBILIDAD 2024

III edición

TABLA DE CONTENIDOS

INFORME DE PRESIDENCIA	3
INFORME DE GERENCIA	4
SOMOS GM	5
PROPUESTA VALOR	22
GOBIERNO CORPORATIVO	46
GESTIÓN SOSTENIBLE	51
BIENESTAR Y DESARROLLO	61
PROYECCIÓN SOCIAL E INCLUSIÓN	83
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	96
INDICE GRI	114
INDICE PBR	119



INFORME DE PRESIDENCIA



Desde el año 2013, la Junta Directiva del Conglomerado tomó la firme decisión de impulsar acciones concretas en materia de sostenibilidad. Este compromiso nos ha guiado en un proceso constante de maduración y consolidación.

En el 2022 presentamos nuestro primer reporte como Grupo Mutual y a partir del 2023 incorporamos también las demás empresas que conforman nuestro Conglomerado Financiero: Mutual Valores, Mutual Seguros y Mutual Fondos.

Estamos convencidos de que las empresas deben procurar resultados financieros sólidos, pero también tienen la responsabilidad de generar bienestar social y contribuir activamente al cuidado del ambiente. Por ello, hoy rendimos cuentas ante ustedes, nuestros aliados estratégicos, no solo compartiendo los avances y logros alcanzados, sino también reconociendo las brechas que aún persisten y que nos motivan a seguir trabajando con más fuerza en el camino de la sostenibilidad. Me corresponde referirme a un elemento fundamental que, podríamos decir, constituye la columna vertebral de toda organización: el Gobierno Corporativo.

El Gobierno Corporativo es el conjunto de reglas, prácticas, procesos y relaciones que permiten dirigir y controlar una empresa de manera eficiente y responsable. Este marco establece las conexiones entre la Junta Directiva del Conglomerado Financiero, las Juntas Directivas de las empresas subsidiarias, la Gerencia General, las gerencias operativas, los órganos de control, los comités técnicos, el personal, así como nuestros clientes y otras partes interesadas.

En Grupo Mutual, contamos con un sólido marco legal y regulatorio que incorpora principios fundamentales como la responsabilidad, la integridad, la rendición de cuentas, la gestión de conflictos de interés y la transparencia, elementos que son clave para fortalecer la confianza y la reputación de nuestra organización.

Vivimos en un entorno dinámico y en constante transformación. Por ello, la Gestión de Riesgos, la Auditoría Interna y Externa, el Cumplimiento Normativo y la Gobernanza constituyen pilares esenciales dentro de nuestro modelo de Gobierno Corporativo.

Actualmente, el Conglomerado Financiero cuenta con 11 comités, de los cuales 8 son de carácter corporativo, integrando en los casos que corresponde, miembros externos, lo cual enriquece la visión y fortalece la toma de decisiones. Estos comités dan seguimiento, según su naturaleza, al cumplimiento de los reglamentos, acuerdos y temas estratégicos alineados con nuestros objetivos institucionales.

En el año 2023, llevamos a cabo un ejercicio de Planeamiento Estratégico con una visión a tres años, bajo la metodología de los Pasos Atrevidos. A partir de este proceso, definimos los ejes que hoy orientan nuestro accionar, los cuales se encuentran en constante revisión y ajuste. La esencia de nuestra estrategia radica en la capacidad de adaptar nuestro liderazgo a las exigencias del entorno y a las expectativas de nuestros clientes, en un marco de sostenibilidad, guiado por los más altos estándares éticos y profesionales.

Precisamente, no puedo dejar de referirme a la ética, pues más allá de un Código, es un valor profundamente arraigado en nuestra cultura organizacional. Es nuestra brújula, la que guía cada una de nuestras acciones, desde las operaciones más cotidianas hasta las decisiones estratégicas más trascendentales, porque estamos convencidos de que la confianza de nuestros clientes y partes interesadas es el pilar sobre el cual podemos generar valor y contribuir de manera positiva al desarrollo de la sociedad.

En 2024, con el fin de fortalecer aún más nuestro modelo, contratamos una asesoría externa especializada para realizar un diagnóstico integral del Gobierno Corporativo. Este ejercicio concluyó que el marco de gobierno corporativo del Conglomerado Financiero cumple con los estándares normativos y buenas prácticas en la materia; señalando oportunidades de mejora relacionadas con la estructura administrativa del área de gobernanza, estructura documental, estandarización de disposiciones, homologación de directrices de órganos de gobierno y capacitación, elementos que vendrían a darle mayor robustez a la cultura organizacional y por lo tanto a la gobernanza. A partir de ese análisis, se generó un plan de trabajo estructurado, que ya se encuentra en ejecución, orientado a potenciar nuestras capacidades y cerrar las brechas identificadas.

La idoneidad profesional y la evaluación de la gestión de los miembros de las Juntas Directivas y de la Alta Gerencia, nos permite cumplir con los requerimientos regulatorios y saber que operamos con líderes que agregan valor.

Creemos firmemente que una organización es tan fuerte como su gente. Por eso, además, trabajamos para ofrecer un entorno laboral seguro, estable, positivo e inspirador, en el que cada colaborador pueda crecer personal y profesionalmente, sabiendo que su aporte es valioso. Buscamos personas que no solo tengan talento, sino que también compartan nuestros valores y principios.

Somos, además, un grupo fuerte y resiliente. Una muestra de ello son los resultados obtenidos en las Pruebas BUST aplicadas por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) a todas las entidades reguladas del país. Estas pruebas, que simulan escenarios financieros altamente estresados, confirman nuestra capacidad para responder con solidez aún en contextos adversos.

Para el período 2024-2026, nuestra suficiencia patrimonial proyectada se sitúa en un 15%, superando con holgura el mínimo regulatorio del 10%. Incluso en un escenario adverso —aunque poco probable—, mantenemos una fortaleza patrimonial superior al 12%. Tanto al cierre del 2024 como al corte de mayo de este año, la suficiencia patrimonial consolidada del Conglomerado Financiero fue superior al 14%.

Estas cifras no son casualidad. Son el resultado de contar con una estrategia clara, con planes de acción alineados a nuestros objetivos, un gobierno corporativo sólido, y, sobre todo, con un equipo humano comprometido con nuestra misión, visión y valores. Todo esto, al servicio de ustedes: nuestros clientes, aliados y partes interesadas, que son la razón de ser del Conglomerado Financiero.

En Grupo Mutual no solo aspiramos a crecer. Aspiramos a trascender. Nos inspira saber que este camino lo seguimos recorriendo con ustedes, quienes se han sumado a un proyecto que nació hace 52 años con mucha ilusión y visión de futuro. Hoy, gracias a ese legado y al trabajo constante, somos la novena entidad financiera por activos en Costa Rica.

Por eso, detrás de cada decisión que tomamos hay mucho más que un análisis financiero, social y ambiental, hay un compromiso profundo con nuestra gente, con nuestros clientes y con el país.

Maureen Phillips Murillo
Presidente
Junta Directiva
Conglomerado Financiero
Grupo Mutual

INFORME DE GERENCIA



Estimados asociados y asociadas:

Me permito presentarles los resultados del Conglomerado Financiero Grupo Mutual correspondientes al período 2024, estructurados desde nuestra visión de triple utilidad, el eje que articula de forma transversal toda nuestra gestión: el valor económico sostenible, el bienestar social y el cuidado ambiental.

Este año marcó un hito para nosotros: publicamos nuestro tercer reporte GRI y el segundo consolidado como conglomerado financiero, avanzando con determinación en la adopción de estándares internacionales que nos permitan evaluar y comunicar nuestro desempeño con total transparencia.

En el ámbito financiero, Grupo Mutual ha mantenido un crecimiento sostenido que refleja la solidez de nuestra estrategia. Al cierre del 2024, alcanzamos un activo total de \$993.000 millones, lo que significa un incremento del 7,54% respecto al año anterior. Este crecimiento se sustenta principalmente en nuestra cartera hipotecaria, nuestro activo más relevante, así como en un portafolio de inversiones gestionado con prudencia y visión de largo plazo.

El patrimonio del Conglomerado también mostró un desempeño notable, superando los \$100.000 millones, con un crecimiento del 10,81%. Esta evolución es la evidencia de un modelo de negocio responsable y sostenible, capaz de generar valor para nuestros asociados y clientes.

Nuestra cartera de crédito sigue manteniendo como eje central la vivienda, con un 70,94% respaldado en hipotecas sobre casas y apartamentos, el bien más valioso para las familias costarricenses. A su vez, un 23,84% corresponde a créditos de consumo con garantías hipotecarias, mientras que el 5,22% restante se respalda con garantías fiduciarias. Si bien la vivienda continúa siendo nuestra prioridad, hemos diversificado nuestra oferta para atender múltiples necesidades familiares y empresariales, fortaleciendo así nuestra competitividad y capacidad de respuesta ante un mercado en constante evolución.

El año pasado logramos \$7.743 millones en utilidades, lo que representa un crecimiento del 3,18% respecto al 2023, consolidando una tendencia de resultados positivos y sostenidos durante los últimos cinco años. Además, cabe destacar el importante esfuerzo por mejorar la calidad de la cartera: redujimos la morosidad del 3,23% en 2023 al 2,61% en 2024, demostrando nuestra capacidad de gestión responsable y cercana a nuestros clientes.

En 2024, la colocación total de crédito alcanzó los \$146.600 millones, de los cuales aproximadamente \$100.000 millones se dirigieron a vivienda. Solo el Bono Familiar de Vivienda representó \$34.700 millones, reafirmando nuestro liderazgo como la entidad que más recursos moviliza para garantizar el derecho a un hogar digno en Costa Rica. Este compromiso es más que un resultado financiero: es la esencia de nuestro propósito social.

En este contexto, quiero resaltar dos productos emblemáticos de nuestro esfuerzo por la inclusión financiera: Mutual Amiga y Mutual Pyme. Mutual Amiga fue creado pensando en las personas con menores ingresos o con empleos informales, ofreciendo condiciones accesibles y acompañamiento cercano para facilitar su

acceso al crédito. Por su parte, Mutual Pyme está dirigido a apoyar a emprendedores y pequeñas empresas, ofreciéndoles financiamiento especializado y la posibilidad de acceder a recursos del Sistema de Banca para el Desarrollo. Estas iniciativas reflejan nuestra convicción de que el desarrollo económico solo tiene sentido si es inclusivo y equitativo.

También avanzamos en la educación financiera, conscientes de que la inclusión no termina con la colocación de créditos, sino que requiere empoderar a las personas con conocimientos y herramientas. En 2024 impactamos a 11.569 personas mediante talleres, ferias, charlas en asociaciones solidaristas y programas para pymes. Sin embargo, reconocemos que persisten brechas importantes, especialmente en educación primaria y secundaria, personas adultas mayores, comunidades y PYMES. Para 2025, nos comprometemos a fortalecer nuestras alianzas y metodologías para cerrar esas brechas de forma efectiva.

La transformación digital fue otro eje clave. Logramos digitalizar al 45% de nuestra base de clientes y crecimos un 18,58% en clientes digitales y un 23% en transacciones digitales respecto al año anterior. Aunque estos avances son significativos, aún debemos trabajar para que más personas, en todas las regiones y condiciones, puedan acceder a nuestros servicios digitales con facilidad y seguridad.

En el plano social, nuestro liderazgo en la gestión del Bono Familiar de Vivienda es motivo de orgullo: permitimos que casi 10.000 personas accedieran a un hogar digno en 2024. Además, velamos por la equidad territorial, destinando el 20% de estos recursos a Limón, el 15% a Puntarenas y el 13% a Guanacaste, regiones que históricamente han enfrentado mayores desafíos en materia de vivienda.

Nuestro compromiso con la calidad en el servicio se refleja en los resultados del 2024: ocupamos el puesto 17 en el ranking de la revista SUMMA, alcanzamos un Net Promoter Score de 77,3%, muy por encima del promedio del sector financiero, y logramos un 96,7% de satisfacción de nuestros clientes, mejorando el 94% registrado en 2023. Además, la disposición de los clientes a usar canales digitales pasó del 92% al 94%.

Estos resultados no han pasado desapercibidos: fuimos reconocidos por MERCO 2024 en múltiples categorías. Obtuvimos el 1º lugar en el sector de servicios financieros en Merco Empresas, Talento y ESG, y nos posicionamos dentro de las primeras 25 empresas en el ranking general en cada caso. Nuestra Gerencia también fue destacada en Merco Líderes, obteniendo el puesto 11º en Mujeres Líderes de Costa Rica y el 31º en el ranking general. Asimismo, recibimos una mención especial al ser reconocidos entre los 10 mejores equipos de comunicación corporativa del país.

En la dimensión ambiental, reafirmamos nuestro compromiso con la medición y gestión de nuestros impactos. Avanzamos en el control del consumo de energía, agua, residuos y emisiones. Sumamos 4.600 horas de voluntariado ambiental en reciclaje y gestión de residuos, así como 5.000 horas de voluntariado social, participando en iniciativas como la Teletón y el Banco de Alimentos, del cual somos orgullosos socios fundadores. Creemos firmemente que “lo que no se mide no existe” y por eso fortalecimos nuestros sistemas para trazar metas más ambiciosas para el 2025.

Quiero cerrar expresando mi más profundo agradecimiento al talento humano del Conglomerado Financiero Grupo Mutual. Son ustedes quienes hacen que las cosas sucedan, quienes atienden cada día con dedicación a la razón de ser de esta organización: nuestros clientes. También extendiendo mi sincero agradecimiento a nuestros clientes por la confianza que nos han depositado. Sin ellos, nada de esto sería posible.

Con esta visión, seguiremos avanzando con fuerza en el 2025, trabajando juntos para construir un Grupo Mutual más fuerte, más inclusivo y más sostenible para todas las personas y comunidades a las que servimos.

Mayela Rojas Solórzano
Gerente General
Conglomerado Financiero
Grupo Mutual

Junta Directiva Conglomerado Financiero



MBA. Maureen del Carmen Phillips Murillo
Presidente.



Lic. Francisco Llobet Rodríguez
Vicepresidente.



Licda. Clara Isabel Vega Rodríguez
Directora.



Licda. Damaris Zulay Ulate Ramírez
Directora.



Ing. Jorge Antonio Gómez Jiménez..
Director.



Lic. Mario Herrera Flores
Director.



Licda. Nancy Rocío Retana Arguedas
Directora.

Junta Directiva Mutual Fondos

Lic. Francisco Llobet Rodríguez
Presidente.

Lic. Álvaro Monge Arguedas
Vicepresidente.

MBA. Óscar Alvarado Bogantes
Secretario

Licda. Damaris Zulay Ulate Ramírez
Tesorera.

MBA. Mayela Rojas Solórzano
Vocal

Lic. Federico Cuevillas Herrera
Fiscal

Junta Directiva Mutual Valores

Lic. Francisco Llobet Rodríguez
Presidente.

MBA. Mayela Rojas Solórzano
Vicepresidente.

Licda. Damaris Ulate Ramírez
Secretaria

Lic. José Mario Murillo Meléndez
Tesorero.

Licda. Flor Ivette Vargas Castillo
Vocal I

MBA. Óscar Alvarado Bogantes
Vocal II

Junta Directiva Mutual Seguros

MBA. Oscar Alvarado Bogantes
Presidente.

MBA. Mayela Rojas Solórzano
Vicepresidente.

Lic. Gustavo Carvajal Monge
Secretario

Lic. Jorge Fernández Salazar
Tesorero.

Licda. Clara Isabel Vega Rodríguez
Vocal I

Licda. Nancy Retana Arguedas
Vocal II

Gerencias CFGM



Sra. Mayela Rojas Solórzano.
Gerente General Grupo Mutual



Marvin S. Sánchez Álvarez
Gerente de Mutual Valores



Sr. Johansen Soto González
Gerente de Mutual Seguros



Sra. Piriscilla Coto Barboza
Gerente de Mutual Fondos

Organización

Gerencia Grupo Mutual



Sra. Mayela Rojas Solórzano.
Gerente General.



Sr. Oscar Soto Araya
Subgerente Comercial.



Sr. Pedro Carranza Solano
Subgerente de Operaciones.



Sra. Ivania Sibaja Sandí
Subgerente de Negocios.



Sr. Sider Salas Molina
Subgerente Financiero Administrativo.



Sra. Daniela Segura Hernández
Subgerente de Servicios de Información.

ORGANIZACIÓN

Grupo Mutual

Auditoría

Sr. Tomás Hernández Jinesta
Auditor Interno.

Sra. Xiomara Jiménez Salas
Subauditora.

Direcciones

Sr. Álvaro Campos González
Director Unidad de Riesgos Corporativos.

Sra. Andrea González Córdoba
Directora de Estrategia.

Sra. Clarissa López Espinoza
Directora de Desarrollo Humano.

Sra. Guiselle Villalobos Ramírez
Directora de Servicios de Soporte y Colocación.

Sr. Mauricio Quirós Fernández
Director de Recuperaciones.

Sr. Johnny González Garita
Director de Servicios de Soporte y Captación.

Sr. Juan Francisco Rodríguez
Director de Negocios.

Sra. Silvia Elena Soto Arroyo
Directora Legal.

ORGANIZACIÓN

Jefaturas de Departamentos

Sra. Adriana Mejías González

Jefa de Departamento Control, Cumplimiento y Gobernanza.

Sr. Alexander Rojas Soto

Jefe de Departamento de Sistemas.

Sra. Crishy Vindas Alfaro

Jefa de Departamento de Contabilidad.

Sra. Flor Morales Soto

Oficialía de Cumplimiento Corporativo.

Sra. Gabriela Castillo Campos

Jefa de Departamento de Seguridad de la Información.

Sra. Gabriela Murillo Araya

Jefa de Departamento Tesorería.

Sr. Henry Rivera Valverde

Jefe de Departamento Seguridad.

Sr. Jean Carlo Zamora Mora

Jefe de Departamento Gestión de la Calidad y Mejora de Procesos.

Sr. José Carlo Solís Alfaro

Jefe de Departamento de Continuidad.

Sr. Johan Araya Gómez

Jefe de Departamento Administrativo.

Sr. Juan Josue Barrantes Bolaños

Jefe de Departamento de Canales Digitales.

Sra. Kisna Mariela Campos Valdez

Jefa Departamento de Transformación Digital.

Sra. Natalia Artavia Calvo

Jefa Departamento de Servicio al Cliente.

Sra. Natalia Villalobos Monge

Jefa del Departamento Central de Análisis de Crédito.

Sra. Marcela Mora Azofeifa

Jefa de Departamento de Mercadeo.

Sr. Ricardo Álvarez Garita

Jefe de Departamento Finanzas.

Sección Relaciones Públicas Corp. Sostenibilidad

Hazel Mora Vargas

Sostenibilidad

Vanessa Sáenz Ruiz

Comunicación Empresarial

ORGANIZACIÓN

Gerentes de Sucursales

Región 1

Sr. Rodolfo Castro Alfaro Gerente Región 1	Sr. Jeison Pérez Amaya Heredia
Sr. Jessica Monge Navarro Avenida Central	Sr. Yors Alvarado Esquivel Heredia Estadio
Sra. Carolina Valverde Chacón Avenida Segunda	Sra. Karol Orozco Calvo Heredia Mercado
Sra. María Lidia Gutiérrez Barillas Cartago	Sr. Jairo Chavarría Salas, gerente a.i. Limón
Sra. Ariela Vindas Barboza Centro Comercial del Sur	Sr. Carlos Calderón Venegas Moravia
Sr. Roberto Mauricio Barrantes Arias Ciudad Neily	Sra. Heilyn Cascante Jiménez Pérez Zeledón
Sra. Evelyn Granados Gómez Curridabat	Sra. María Fernanda Barboza Porras Paseo Colón
Sr. Edwin Brenes Arroyo Desamparados	Sr. José Pablo Esquivel Álvarez Paseo de las Flores
Sra. Marielos Canales Rojas Guadalupe	Sr. Juan Pablo García Arroyo Plaza América
Sra. Marcela Umaña Pérez Guadalupe Centro Comercial	Sr. Pablo Amores González San Rafael
Sra. Nubia Gómez Roque Guápiles	Sr. Edison Segura Valverde Tibás
	Sr. Jairo Chavarría Salas, gerente a.i. Tres Ríos

Región 2

Sra. Alice Alfaro Bolaños Gerente Región 2	Sr. Sergio González Solano Naranjo
Sra. Ana Patricia Valerio Valverde Agua Zarcas	Sr. Arelys Guerrero Jiménez Orotina
Sr. Fernando Arias Varela Alajuela	Sr. Yeison Ugalde Arguedas Parque Juan Santamaría
Sra. María José Alvarado Ocampo Alajuela Mercado	Sr. Jorge Alonso Vargas Méndez Palmares
Sra. Élia Delgado Arias Belén	Sra. Christopher Porras Murillo Poás
Sra. Geanina Ortiz Araya Caja Central	Sra. Cynthia Naranjo Jiménez Puntarenas / El Roble
Sra. Floribeth Guerrero Bravo Caja Este	Sr. Aurelio Valverde Jiménez Puriscal
Sr. Elvis Arias Morales Caja Norte	Sr. Jorge Francisco Chaves López San Carlos
Sr. Víctor Rojas Zúñiga Escazú	Sr. Jimmy Rodríguez Campos San Ramón
Sra. Ericka Ma. Herrera Rodríguez Grecia	Sra. Carolina Mora Rivera Santa Ana
Sr. Rodolfo Quirós Quirós Liberia	Sr. Marlon Alexis Quiroga Lara Santa Bárbara
	Sr. Iván Alfaro Vargas Sarchí

Comité de Sostenibilidad

Alejandra María Bonilla Jimenez
Jefa de Sección Bienestar y Cultura
Empresarial

Andrea González Córdoba
Directora de Estrategia

Andres Eduardo Luna Arce
Gestor de Procesos Mutual Valores

Cinthya Granados Campos
Jefa recursos humanos y
cumplimiento Mutual Seguros

Edwin Rojas Villar
Director de Operaciones Mutual
Sociedad Fondos de Inversión

Hazel Mora Vargas
Sostenibilidad- Sección Relaciones
Públicas Corp. Sostenibilidad

Hellen Morales Alfaro
Jefa de Sección Formación y
Desarrollo

Johan Araya Gómez
Jefe Administrativo

Johansen Soto Gonzalez
Gerente General Mutual Seguros

Kevin Jimenez Bonilla
Jefe Sección Archivo

Maite Rojas Villalobos
Secretaría del Comité

Marcela Alvarado Montero
Gestor Portafolio Empresarial

Marcela Mora
Jefe Mercadeo

Marvin Santos Sanchez Alvarez
Director de Operaciones y Finanzas
Mutual Valores

Mayela Rojas Solorzano
Gerente General Corporativo

Nancy Retana Arguedas
Junta Directiva

Oscar Eduardo Soto Araya
Subgerente Comercial

Priscilla Coto Barboza
Mutual Fondos - Gerente General
Mutual Sociedad Fondos de
Inversión

Vanessa Sáenz Ruiz
Comunicación Empresarial -
Sección Relaciones Públicas Corp.
Sostenibilidad



Mutual Sostenible



Sostenibilidad

Compromiso con propósito, medición y
transparencia

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

El tercer Reporte de Sostenibilidad del Conglomerado Financiero Grupo Mutual, correspondiente al año 2024, presentado bajo un enfoque integral que abarca a todas sus empresas: **Grupo Mutual, Mutual Valores Puesto de Bolsa, Mutual Seguros y Mutual Fondos de Inversión S.A.** Esta versión mantiene una adopción rigurosa de los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI), lo cual fortalece la transparencia, comparabilidad y consistencia de la información presentada.

Este informe no solo comunica resultados, sino que reafirma el propósito del Conglomerado de generar valor más allá del ámbito financiero. Desde un modelo de negocio centrado en las personas, la inclusión, el respeto y el bienestar común, se reconoce que el verdadero desarrollo implica asumir un papel activo frente a los desafíos sociales, económicos y ambientales que enfrenta Costa Rica.

Durante el período reportado se documentan avances, aprendizajes, retos y compromisos en las dimensiones económica, social y ambiental, siguiendo los temas materiales priorizados a partir del diálogo con sus grupos de interés. Además, se garantiza el cumplimiento de los requerimientos establecidos por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).

Grupo Mutual continúa fortaleciendo su visión sostenible con acciones que buscan amplificar su impacto positivo en el país, guiando sus decisiones por principios éticos, innovación social y responsabilidad ambiental y con compromisos claros para el próximo año.

Este informe corresponde al ejercicio 2024 y se presenta de forma anual. Para más información o consultas, las personas interesadas pueden comunicarse con la Sección de Relaciones Públicas Corporativas de Sostenibilidad al teléfono 2437-1000 o al correo electrónico: seccionrelacionescorporativassostenibilidad@grupomutual.fi.cr

El Conglomerado Financiero Grupo Mutual, una entidad sin fines de lucro con autonomía administrativa, cuya misión es transformar vidas a través de soluciones financieras accesibles, responsables y sostenibles.

Con más de 40 años de compromiso con Costa Rica, Grupo Mutual se ha consolidado como líder en la emisión de Bonos de Vivienda, promoviendo activamente el derecho a una vivienda digna. Su red de 44 sucursales a lo largo del territorio nacional y sus empresas subsidiarias —Mutual Valores, Mutual Fondos, Mutual Leasing y Mutual Seguros— fortalecen una propuesta de valor integral que impulsa el desarrollo económico y social.

Durante 2024, la organización ha acelerado su proceso de transformación digital, mejorando significativamente la experiencia de sus personas usuarias mediante la renovación de Mutual Móvil y Mutual en Línea, y el lanzamiento del Plan 0% Interés en su tarjeta de crédito, fomentando una cultura de pagos electrónicos responsable y segura.

Grupo Mutual avanza con determinación hacia un modelo de gestión alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y firmantes del Programa de Banca Responsables (UNEP-FI). Bajo el programa “Mutual Sostenible,” ha desarrollado iniciativas de impacto positivo como la separación de residuos, el impulso a la movilidad limpia, la educación financiera comunitaria y el apoyo a emprendedoras y emprendedores mediante soluciones como Mutual Amiga y Crédito Empresarial. Además, destaca el producto “Vivienda Sostenible,” un crédito diseñado para mitigar y adaptarse al cambio climático, promoviendo la construcción y adquisición de hogares respetuosos con el medio ambiente.

El compromiso con las personas va más allá del ámbito financiero y de vivienda. Se fortaleció nuestra relación con las comunidades mediante programas de voluntariado y participación en actividades culturales y deportivas, buscando conectar con nuevas generaciones y sembrar esperanza en cada rincón del país.

Grupo Mutual continúa evolucionando con una visión clara: construir un futuro más justo, inclusivo y sostenible para todas las personas.



Perfil

Conglomerado Financiero Grupo Mutual

Grupo Mutual

www.corredoramutualseguros.fi.cr

Mutual Fondos de Inversión

www.mutualvalores.fi.cr

www.sostenible.gm.cr

Principales indicadores		Posición del Negocio		Canales de Servicio	
Activos \$993,025 Millones		Lider histórico en Colocación de bonos de Vivienda en Costa Rica		Net Promoter Score  77,3%	
Patrimonio \$101,322 Millones		Cantidad de personal 956		Sucursales 44 	
Utilidad \$7 743 Millones		ISP 14,84% Diciembre 2024		Cajeros Automáticos  26	
Captación		Ahorro		Canales Digitales	
Millones de Colones \$605,975		Millones de Colones \$224,396 Millones de Dolares \$29,518		Mutual en Línea Mutual Móvil 	
				 2437-1000 Ir a sitio web 	

Colocación 2024

% Vivienda	% Vivienda sostenible	% Fiduciario	% Tarjeta de Crédito
7,87%	0,07%	25,34%	47,62%
% Vivienda subsidio parcial	% Bienestar Familiar	% Microcrédito Hipotecario	
5,14%	3,77%	0,14%	
% subsidio total	% Bienestar Plan Respiro	% Corto Plazo	
9,58%	0,17%	0,01%	

Bonos formalizados 2024

Bonos Vivienda Clase Media	Bonos Artículos 59	Monto Total	% colocación SFNV
2491 Casos	340 Casos	\$34,717	27%
Historial de casos de Grupo Mutual		Millones	
115 688			



Cobertura Nacional

7 provincias

44 sucursales

26 Cajeros Automáticos



NUESTRAS SUBSIDIARIAS





Desde su fundación en 1996, Mutual Seguros ha transitado un camino de transformación constante, consolidándose como una corredora de seguros líder en Costa Rica. Su evolución ha sido guiada por la innovación, la excelencia y el compromiso de brindar respaldo a las personas, acompañándolas en sus decisiones de protección y bienestar.

Durante 2024, se reafirmó la integración de la sostenibilidad como parte esencial de su estrategia de negocio, mediante un modelo de triple utilidad que conjuga la rentabilidad económica con el impacto social y ambiental positivo. Este enfoque ha permitido posicionar a Mutual Seguros como una entidad responsable, cercana y alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

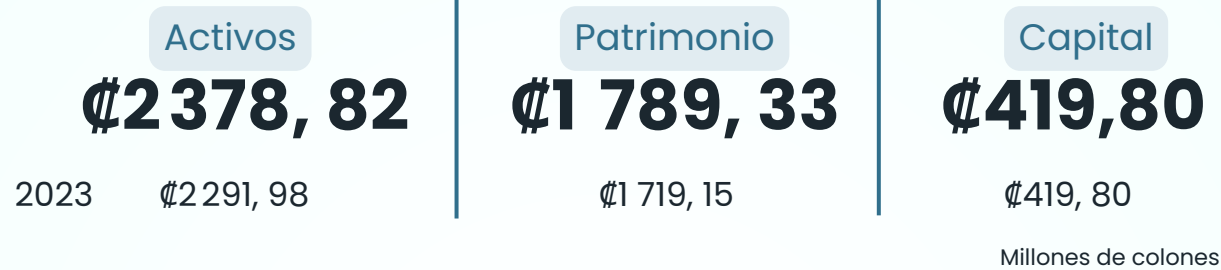
Entre sus principales logros se destacan:

- Reconocimiento como productor más valioso por parte de ASSA.
- Primer lugar en producción RT entre corredurías financieras, otorgado por el INS.
- Cumplimiento de metas de utilidad, rentabilidad y eficiencia en la gestión operativa.
- Carbono Neutro
- Bandera Azul Cambio Climático
- Esencial Costa Rica
- Empresa Libre de Efectivo (BCCR)

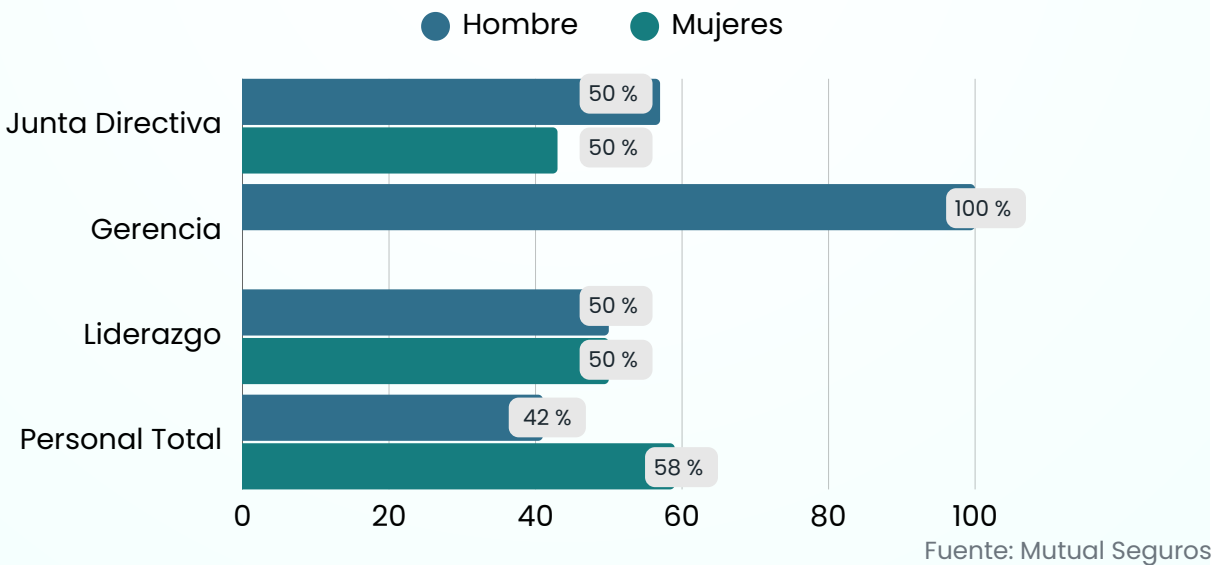
Mutual Seguros mantiene un firme compromiso con el medio ambiente. Aunque su actividad genera una huella ecológica reducida, ha impulsado acciones de mitigación y cultura ambiental, lo que se refleja en sus certificaciones de Carbono Neutro, Bandera Azul, Esencial Costa Rica y Empresa Libre de Efectivo.

También ha fortalecido su compromiso social mediante un programa de voluntariado corporativo que promueve la participación constante de su personal en causas comunitarias y ambientales.

En cifras



Distribución del Personal



En línea con su propósito de seguir creciendo con impacto positivo, Mutual Seguros se compromete en 2025 a:

- Ampliar su fuerza comercial, incorporando nuevas personas corredoras de seguros que permitan ampliar la cobertura, diversificar su cartera y llegar a más personas y sectores con soluciones personalizadas y accesibles.
- Fortalecer el acompañamiento técnico, con la especialización de liderazgos enfocados en seguros personales y seguros generales, mejorando la asesoría profesional que se brinda a la clientela.
- Profundizar en la transformación digital, con hitos como la implementación de la firma electrónica en procesos de aseguramiento, lo cual permitirá una experiencia más ágil, segura y eficiente.
- Adoptar las normas internacionales S1 y S2, avanzando en transparencia, gobernanza y buenas prácticas en la gestión de sostenibilidad, alineándose con estándares globales y expectativas de los grupos de interés.

Mutual Seguros visualiza el año 2025 como una oportunidad para seguir armonizando sus operaciones con la sostenibilidad ambiental, consolidar su liderazgo técnico y continuar siendo un referente de confianza en el mercado asegurador costarricense.

Dirección: Avenida 8, Barrio Francisco Peralta, costado norte del Templo Votivo Sagrado Corazón, San José.
Teléfono: +(506) 2223-6800
Correo electrónico: servicioalcliente@mseguros.cr
Sitio web: corredoramutualseguros.fi.cr
Horario de atención: 8am a 5pm L-V



GRI 201-1, 203-1



Sociedad de Fondos de Inversión

Con 27 años de trayectoria, Mutual Sociedad de Fondos de Inversión se ha consolidado como una entidad clave dentro del Conglomerado Financiero de Grupo Mutual. Su propósito es claro: ofrecer soluciones financieras inclusivas, seguras y adaptadas a las necesidades cambiantes de las personas inversionistas, fortaleciendo el acceso a oportunidades que promuevan el crecimiento económico sostenible.

Mutual Fondos alcanzó hitos importantes en el 2024 que marcaron una evolución en su portafolio. Entre ellos, se destaca la consolidación del Fondo de Ingreso, que distribuye rendimientos trimestralmente, brindando estabilidad y atractivo al mercado. Además, incursionó en la creación de Fondos de Capital de Riesgo —pioneros en el país— que apoyan el desarrollo de proyectos empresariales innovadores con alto potencial de crecimiento. También obtuvo autorización para lanzar un Fondo Inmobiliario con capacidad de inversión internacional, ampliando la visión de diversificación para su clientela.

Más allá de la rentabilidad, Mutual Fondos se ha distinguido por un servicio centrado en la persona, con asesoría especializada y prácticas alineadas a los más altos estándares del sector. Su crecimiento económico ha sido sostenido y refleja una firme voluntad de contribuir activamente al desarrollo financiero del país.

Como parte de su compromiso con la sostenibilidad, participó en diversas actividades del Conglomerado, tales como programas de gestión de residuos, limpieza de senderos en áreas protegidas, voluntariado profesional en finanzas y apoyo a comunidades vulnerables mediante visitas al Banco de Alimentos. Estas acciones consolidan su identidad como una organización financieramente sólida y socialmente responsable.

En cifras

Activos	Patrimonio	Capital
₡1 630,96	₡1 592, 49	₡1 054,00
2023 ₡1 607,03	₡1 571,32	₡1 054,00

Millones de colones

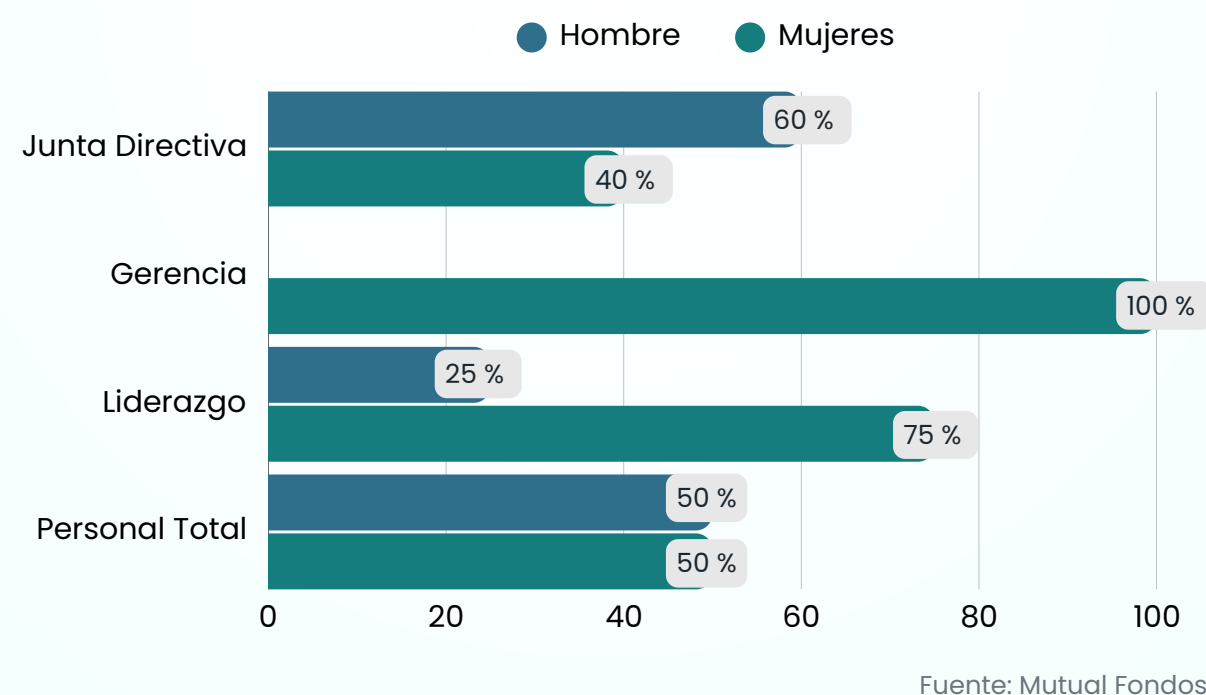
El crecimiento sostenido refleja la capacidad de la empresa para adaptarse a las demandas del mercado y fortalecer su posición en el sector de fondos de inversión.

Para el año 2025, Mutual Fondos planea ampliar su alcance mediante la creación de nuevos fondos que se adapten a las necesidades emergentes de los inversionistas. Además, reafirma su compromiso con la sostenibilidad a través de:

- Programas de educación financiera
- Innovación responsable
- Alianzas que fortalezcan el tejido social y económico del país

Asimismo, se compromete a adoptar las normas internacionales de Niff S1 y S2 para mejorar la transparencia, gobernanza y gestión de la sostenibilidad conforme a estándares globales.

Distribución del Personal



Fuente: Mutual Fondos

Dirección: Alajuela, 150 metros oeste de Plaza Ferias.

Teléfonos: +(506) 8989-2010 / +(506) 2255-3265

Correo electrónico: info@mutualfondos.fi.cr

Ir a sitio web



GRI 201-1, 201-2, 302-1, 305-5, 401-2, 405-1, 406-1,



Puesto de Bolsa

Compromiso con la sostenibilidad y la innovación en los mercados financieros

Con más de tres décadas de trayectoria, Mutual Valores, empresa del Conglomerado Grupo Mutual, se ha consolidado como una entidad clave en el desarrollo del mercado de valores costarricense. Su enfoque estratégico combina la excelencia financiera con una firme vocación por la sostenibilidad, alineando sus operaciones al modelo de triple utilidad: económico, social y ambiental.

Durante 2024, Mutual Valores incrementó su patrimonio en un 9.86% y logró un crecimiento del 42.43% en su activo total, impulsado por su incorporación al Programa de Creadores de Mercado del Ministerio de Hacienda. Este avance fortalece su rol como actor clave en la estructuración de emisiones de títulos valores y en la dinamización del mercado secundario, al servicio de instituciones públicas y privadas.

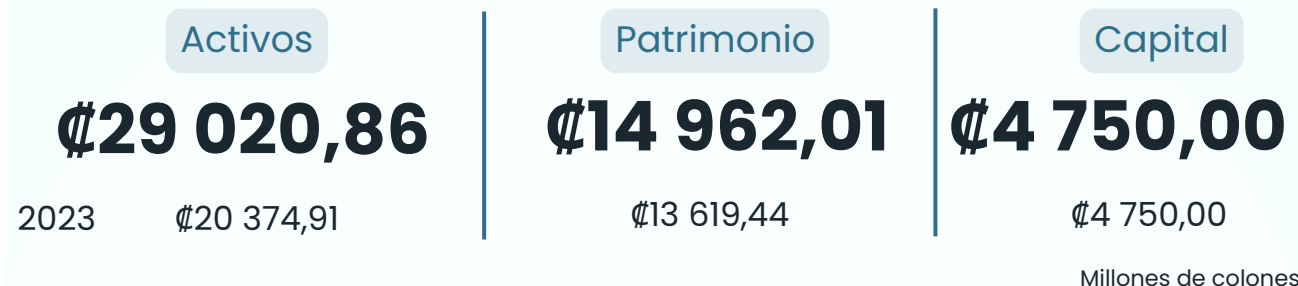
En los últimos cinco años, Mutual Valores ha aumentado su patrimonio en un 56.14%, gracias a la capitalización de utilidades anuales, superando en cuatro de esos años las metas presupuestadas.

Impulso a la equidad y liderazgo inclusivo

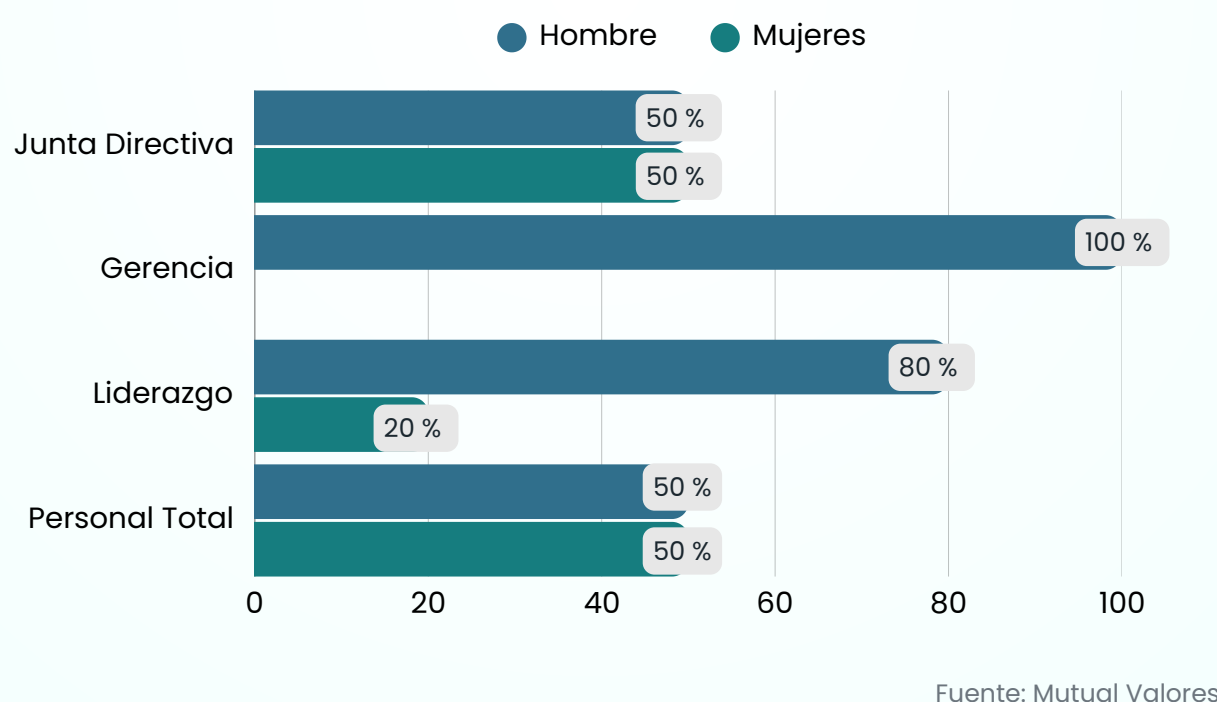
Fiel a su compromiso con la igualdad de oportunidades, Mutual Valores fortaleció la labor de su Comisión de Igualdad y Equidad de Género, integrada por personas colaboradoras capacitadas que lideran acciones para cerrar brechas y promover ambientes laborales respetuosos, motivadores y equitativos.

Durante el año, se implementaron iniciativas como la recopilación de datos desagregados por género, la revisión de procesos de contratación y relación con proveedores, estudios de brechas salariales, y espacios formativos para el empoderamiento de todas las personas colaboradoras.

En cifras



Distribución del Personal



Estas acciones contribuyen a fomentar la diversidad, la corresponsabilidad y el liderazgo inclusivo como pilares del bienestar organizacional, fomentando el compromiso con los principios de empoderamiento de las mujeres (WEP's) poniendo en marcha la igualdad de oportunidades.

El año 2024 marcó importantes hitos para Mutual Valores:

- Certificación como empresa libre de efectivo por el Banco Central de Costa Rica.
- Reconocimiento como el Puesto de Bolsa con mayor volumen transado en 2023 por la Bolsa Nacional de Valores.
- Participación destacada en eventos internacionales como FIMV 2024 en Ecuador y pasantías técnicas en Colombia.
- Certificación de Carbono Neutralidad Plus, como parte del Programa País de Carbono Neutralidad 2.0.
- Galardón Bandera Azul Ecológica, otorgado a las oficinas centrales de Grupo Mutual.

Estos reconocimientos ratifican su liderazgo responsable y su compromiso con una economía más sostenible e inclusiva.

Para 2025, Mutual Valores enfrenta desafíos estratégicos clave:

- Consolidación como Creador de Mercado, participando activamente en los mercados primario y secundario.
- Fortalecimiento de la transformación digital, brindando herramientas innovadoras para alcanzar una experiencia omnicanal con los clientes.
- Cumplimiento del Plan de Sostenibilidad, manteniendo el compromiso con las metas de voluntariado y responsabilidad social.
- Implementar las normas internacionales S1 y S2 para fortalecer la transparencia, la gobernanza y las mejores prácticas en la gestión de la sostenibilidad, asegurando una alineación con estándares globales y las expectativas de las partes interesadas.

- **Dirección:** Alajuela, 150 metros oeste de Plaza Ferias.
- **Teléfonos:** +506 2437-1010 / +506 2437-1180
- **Correo electrónico:** servicioalclientemvalores@grupomutual.fi.cr
- **Sitio web:** mutualvalores.fi.cr

Ir a sitio web





GRI 2-4

PROPUESTA DE VALOR

Conglomerado Financiero Grupo Mutual

MISIÓN CONGLOMERADO

Impulsamos tu bienestar, crecimiento, independencia y estabilidad financiera.

VISIÓN CONGLOMERADO

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



Grupo Mutual

NUESTRA MISIÓN

Somos una **entidad financiera sostenible**, comprometida en **mejorar el bienestar de las personas y las empresas**, manteniendo un portafolio de productos de ahorro, inversión, créditos y servicios complementarios.

NUESTRA VISIÓN

Ser una entidad financiera que **ofrece propuestas de valor y modelos de negocio novedosos, inclusivos e integrados** en ecosistemas financieros para **impulsar el crecimiento y bienestar** de personas y empresas.

CREENCIAS



GRI 2-6, 2-29

Construyendo valor desde el relacionamiento

PEn Grupo Mutual, el diálogo constante con sus partes interesadas es una manifestación concreta de su compromiso con una gestión ética, transparente y orientada a la sostenibilidad. A través de múltiples canales físicos y digitales, el Conglomerado se relaciona diariamente con cientos de personas, empresas, organizaciones y comunidades, cuyas voces y expectativas enriquecen la toma de decisiones y fortalecen su estrategia empresarial.

Se reconoce como partes interesadas a todas aquellas personas u organizaciones que pueden verse significativamente afectadas por las operaciones, productos y servicios de Grupo Mutual, así como aquellas cuyas acciones o decisiones pueden impactar la capacidad de la entidad para alcanzar sus objetivos.

Un proceso riguroso y participativo

En el año 2023, se llevó a cabo un proceso sistemático y participativo para identificar, evaluar y priorizar a las partes interesadas, alineado con el mapa de procesos institucional. Este ejercicio incluyó la realización de 72 sesiones de trabajo con representantes de diversas áreas, quienes aportaron desde su experiencia en gobernabilidad, procesos estratégicos, cadena de valor y procesos de apoyo al negocio.

El resultado fue una matriz de partes interesadas que permitió comprender con mayor profundidad los intereses, riesgos y oportunidades vinculados a cada grupo. Este insumo es clave para seguir promoviendo una cultura de diálogo activo, corresponsabilidad y construcción colectiva de valor.

Grupo Mutual continúa fortaleciendo este proceso de mapeo y relacionamiento, como un eje transversal que impulsa su propósito de contribuir al bienestar de las personas y al desarrollo sostenible del país.



Temas materiales

Escuchar, comprender y actuar: la base para una sostenibilidad con propósito.

Partiendo de la necesidad de comprender profundamente las expectativas de sus públicos clave, tanto internos como externos, Grupo Mutual emprendió un proceso estructurado y participativo de identificación de temas materiales. Este ejercicio tuvo como objetivo mapear aquellos asuntos que generan impactos significativos desde el punto de vista económico, social y ambiental, y que, al mismo tiempo, son prioritarios para los grupos de interés vinculados al Conglomerado.

Este análisis ha sido adoptado como pilar estratégico para orientar la gestión sostenible del negocio, integrando los temas materiales en las decisiones, inversiones, relaciones y planes de acción a corto, mediano y largo plazo. La rendición de cuentas de Grupo Mutual se alinea con estos temas, agregando valor mediante la atención oportuna y proactiva de las preocupaciones que expresan sus partes interesadas.

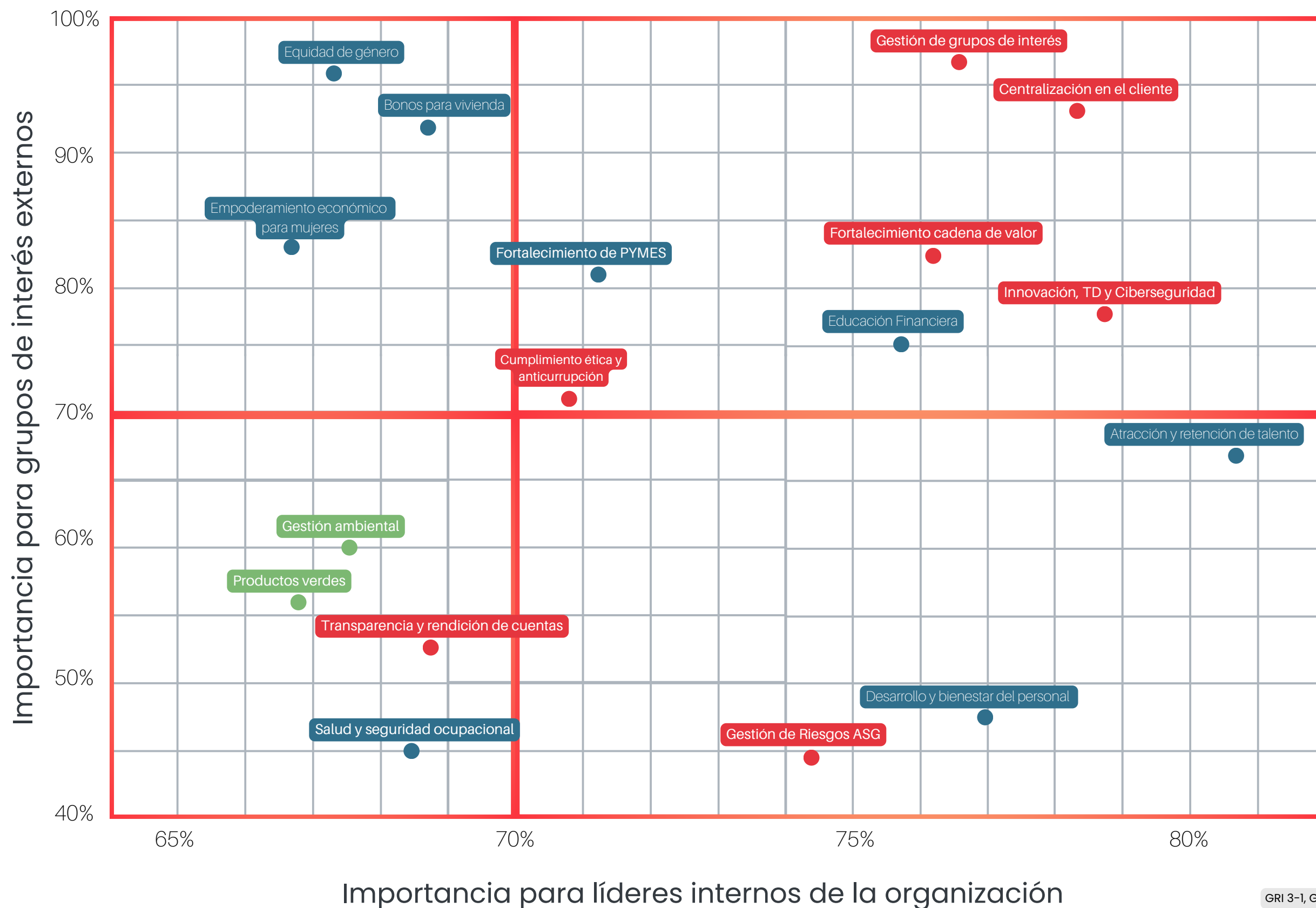
Una metodología rigurosa para garantizar la pertinencia

Para asegurar un resultado representativo y útil, se desarrolló una metodología robusta que combinó múltiples enfoques de análisis y consulta:

- Revisión de estándares internacionales: ISO 26000, Dow Jones Sustainability Index y Global Reporting Initiative
- Benchmarking con organizaciones líderes y análisis de retos sectoriales
- Análisis de medios, ONGs y líderes de opinión
- Consultas participativas con grupos de interés externos
- Consulta a líderes internos del Conglomerado
- Análisis técnico con criterio experto
- Sistematización de hallazgos y construcción del Mapa de Materialidad Final

Este enfoque permite alinear la estrategia de sostenibilidad con los principales riesgos, oportunidades e impactos relevantes para la organización y la sociedad.

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



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

Temas materiales Grupo Mutual



Dimensión Económica

- **Gobierno Corporativo y Ética**
 - Cumplimiento normativo, ética institucional y prevención de la corrupción
- **Gestión Sostenible del Negocio**
 - Centralización en las personas clientes y su bienestar
 - Innovación, transformación digital y ciberseguridad
 - Gestión de riesgos Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG)
 - Fortalecimiento de la cadena de valor y prácticas justas de mercado



Dimensión Social

- **Desarrollo y Bienestar del Talento Humano**
 - Atracción, retención y desarrollo de personal comprometido
 - Salud y seguridad ocupacional
 - Equidad de género y oportunidades inclusivas
- **Inclusión y Educación Financiera**
 - Empoderamiento económico de las mujeres
 - Educación financiera para todas las etapas de la vida
 - Apoyo al fortalecimiento de pymes para impulsar su sostenibilidad
- **Proyección Social y Comunitaria**
 - Programa integral de bonos familiares para vivienda
 - Voluntariado y relacionamiento con comunidades locales



Dimensión Ambiental

- **Gestión Responsable de Recursos Naturales**
- **Gestión ambiental interna con metas claras y seguimiento**
- **Promoción de productos financieros verdes como la vivienda sostenible**

Grupo Mutual avanza con visión compartida, construyendo valor sostenible para Costa Rica, y consolidando su liderazgo como un conglomerado comprometido con las personas, la equidad y el desarrollo responsable.

Compromiso con los Principios de Banca Responsable de Naciones Unidas

Como parte de su compromiso continuo con el desarrollo sostenible, Grupo Mutual reafirma su adhesión a los Principios de Banca Responsable impulsados por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI). Esta membresía representa un paso estratégico hacia la transformación de las prácticas bancarias en favor de la sostenibilidad social, ambiental y económica del país.

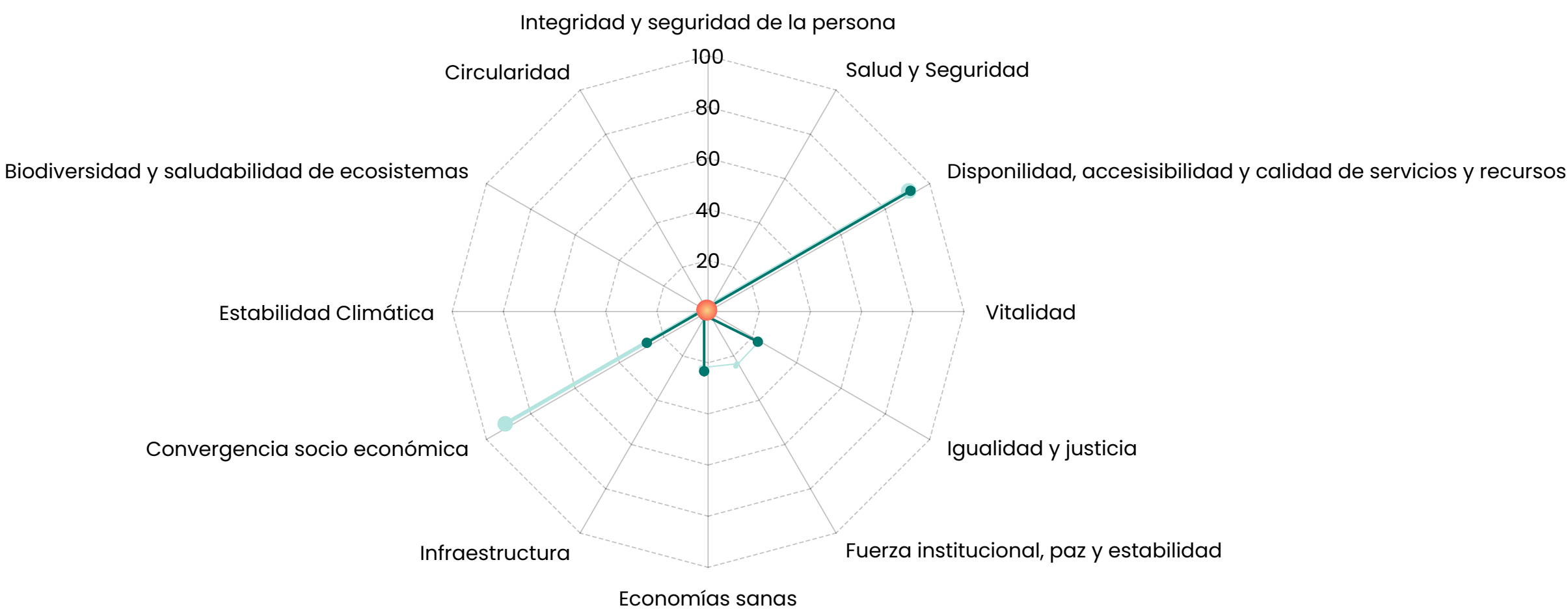
Los Principios de Banca Responsable constituyen un marco internacional que permite a las entidades financieras alinear sus estrategias con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Acuerdo de París, promoviendo una banca que contribuya activamente al bienestar colectivo y a la estabilidad del planeta.

Durante el periodo reportado 2023 – 2024, Grupo Mutual realizó su primer ejercicio de Evaluación de Impacto, utilizando herramientas especializadas que le permitieron identificar sus principales impactos positivos y negativos en 12 áreas clave. Este análisis se presentó a través de gráficos de araña y mapas de calor, facilitando una visión clara y accionable de su influencia en la sociedad y el ambiente.



Impactos positivos

Todas las asociaciones Asociaciones Claves Prioridad País Prioridad Local



Impactos identificados:

- Impactos positivos: Se destacan avances significativos en inclusión financiera, acceso a vivienda digna, impulso a la educación y promoción de la salud.
- Impactos negativos: Se identificaron riesgos asociados al sobreendeudamiento y los posibles efectos adversos en el medio ambiente.

Áreas de impacto priorizadas:

- Finanzas responsables: Ampliar el acceso a servicios financieros responsables y sostenibles para todas las personas.
- Salud y seguridad: Incorporar criterios que fortalezcan el bienestar de la clientela.
- Estabilidad climática: Adoptar prácticas que reduzcan las emisiones y promuevan la sostenibilidad ambiental.

La herramienta brinda una visión detallada de los impactos asociados con las actividades financieras, permitiendo identificar áreas clave para la acción y la mejora en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Como parte de su afiliación, el personal de Grupo Mutual ha participado en capacitaciones internacionales y reuniones técnicas sobre sostenibilidad financiera, consolidando su conocimiento en la aplicación de herramientas. Grupo Mutual continuará integrando los Principios de Banca Responsable en su estrategia corporativa, impulsando la generación de valor compartido, la mejora continua en sus procesos y la innovación de productos que respondan de forma consciente y ética a las necesidades del entorno. La entidad asume el reto de liderar con el ejemplo y contribuir a un sistema financiero más justo, resiliente e inclusivo.

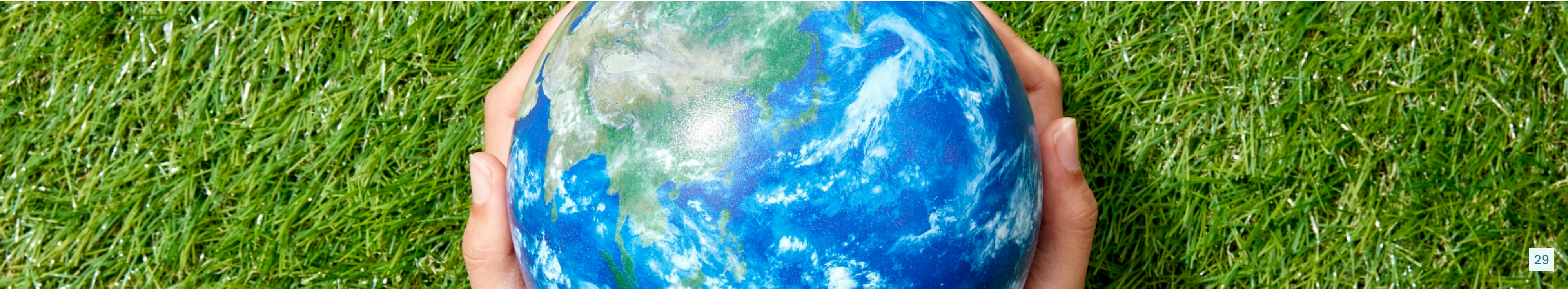
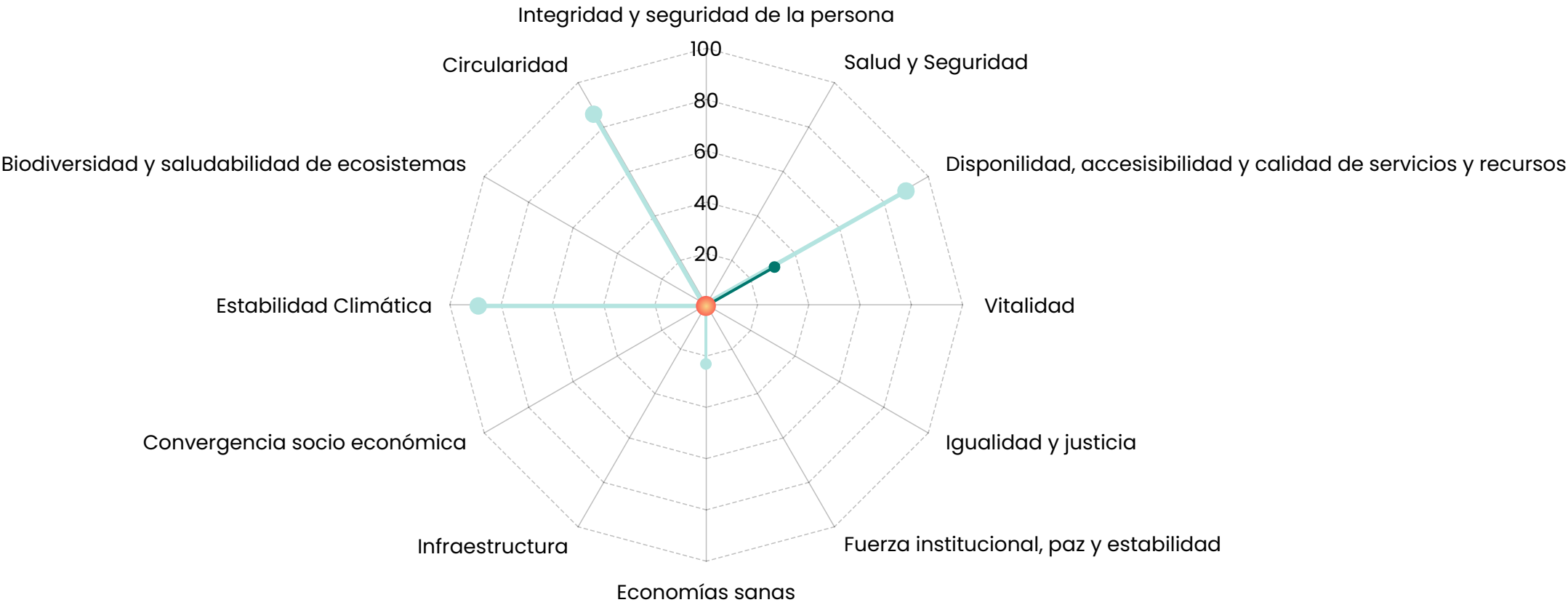
Impactos negativos

Todas las asociaciones

Asociaciones Claves

Priodridad País

Prioridad Local



Comprometidos con el Desarrollo Sostenible: propósito y acción para transformar realidades

Grupo Mutual ha reafirmado su compromiso con una visión de desarrollo que integra el respeto por los derechos humanos, el trabajo decente, la protección del ambiente y la lucha contra la corrupción. Esta convicción se materializa en la incorporación activa de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a su estrategia, operaciones y cultura organizacional, reconociendo su rol como agente de cambio en la construcción de un país más justo, inclusivo y próspero.

En línea con su Política de Sostenibilidad, la entidad adopta como referentes los principios de la ISO 26000, el Informe Brundtland de 1987 y la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, para asegurar que cada decisión y acción empresarial esté orientada al bienestar colectivo y a la creación de valor sostenible.



Ejes estratégicos para un impacto positivo

Grupo Mutual canaliza sus esfuerzos de sostenibilidad mediante seis compromisos estratégicos, que orientan su quehacer diario:

Prosperidad con responsabilidad: mediante productos y servicios que impulsan el bienestar financiero de las personas, generan empleo digno, fomentan el consumo responsable y fortalecen el tejido económico nacional.

Cuidado ético de los recursos confiados: con una administración transparente, gestión prudente del riesgo y crédito responsable, se asegura la integridad de la operación financiera y la confianza del público.

Educación financiera y cultura del ahorro: se promueve el empoderamiento económico a través de la formación de hábitos saludables y decisiones informadas, como base de una sociedad más resiliente.

Compromiso ambiental: se adoptan sistemas internos de gestión y financiamiento con criterios ambientales, buscando minimizar, compensar o eliminar impactos negativos, e inspirar una cultura ambiental responsable entre las partes interesadas.

Bienestar laboral y desarrollo del talento: se procura un entorno laboral inclusivo, seguro y estimulante, en el que cada persona colaboradora pueda desplegar sus capacidades y avanzar hacia su realización personal y profesional.

Derechos humanos, ética y transparencia: estos principios son pilares de la gestión institucional, garantizando la igualdad, la no discriminación y la rendición de cuentas como mecanismos de legitimidad social y reputación empresarial.

GRI 2-24

Gobernanza para el cumplimiento: una sostenibilidad institucionalizada

La sostenibilidad es un eje transversal de la estrategia corporativa del Conglomerado Financiero de Grupo Mutual y su implementación es liderada directamente por la Gerencia General, que preside el Comité de Sostenibilidad. Esta instancia técnica y directiva cuenta con un reglamento formal (documento 6R11) y se reúne mensualmente para:

- Tomar decisiones sobre la ejecución de la Estrategia de Sostenibilidad.
- Monitorear y evaluar avances.
- Comunicar resultados a la Junta Directiva, consolidando una cultura de mejora continua y transparencia.

Este esquema asegura la integración de la sostenibilidad en todos los niveles de operación y toma de decisiones, afianzando el compromiso institucional con una transformación estructural. Además, se cuentan a nivel más operativo los subcomités de voluntariado y el subcomité de ambiente, que trabajan para garantizar que todas las áreas clave de la organización sean abordadas con eficacia.

GRI 2-25

Prevención y remediación de impactos negativos

La entidad entiende que su responsabilidad también implica anticiparse a los riesgos y mitigar posibles impactos adversos sobre las personas y el entorno. Para ello, cuenta con procesos robustos como:

Cumplimiento legal y regulatorio: cada unidad identifica y adapta su operación a las normativas vigentes, previniendo así riesgos legales o éticos que pudieran afectar la sostenibilidad de la empresa o la confianza del público.

Información oportuna y transparente: los productos y servicios se ofrecen con claridad, asegurando que las personas usuarias comprendan todas sus condiciones. Esta práctica se extiende al reporte regular a entidades reguladoras y gubernamentales, garantizando trazabilidad y confiabilidad.

Monitoreo continuo: toda iniciativa vinculada a la Estrategia de Sostenibilidad es evaluada de forma constante, con base en el análisis de temas materiales y significancia de impactos, lo cual permite ajustar y mejorar en tiempo real.

Canales de comunicación activos: se mantienen mecanismos físicos y digitales para que clientes, personas colaboradoras y otras partes interesadas expresen sus inquietudes, quejas o sugerencias. Estos canales son esenciales para detectar a tiempo, prácticas que puedan generar impactos negativos y corregirlas de forma oportuna.





Impulso al crecimiento con propósito

Durante el año 2024, Grupo Mutual demostró una vez más su compromiso con la solidez financiera y el desarrollo económico inclusivo, al consolidar una gestión eficiente que permitió fortalecer sus activos, patrimonio y utilidades, mientras mantenía una mirada sensible hacia el bienestar de las personas.

₡993 025 910,059

Activos

₡7 743 833, 203

Utilidad Neta

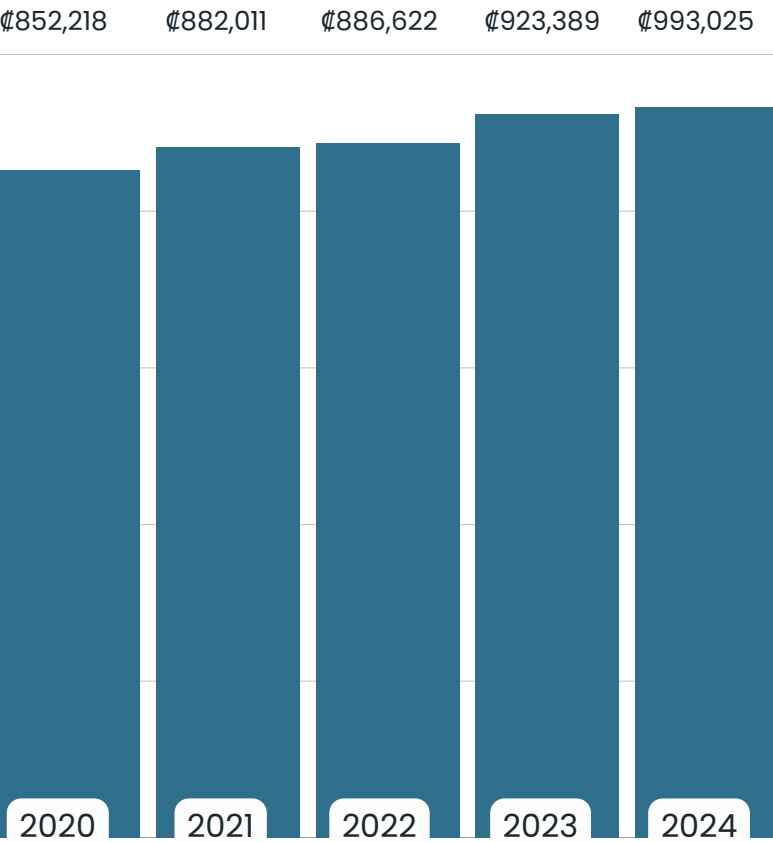
₡101 322 079,289

Patrimonio

Crecimiento sostenible de los activos

Grupo Mutual creció un 7.54% en activos totales, alcanzando ₡69.636,9 millones, el mayor incremento en cuatro años. Este crecimiento se debe principalmente al rendimiento positivo de la cartera de crédito, que superó su meta con un aumento del 6.58%. También se realizaron inversiones estratégicas en instrumentos financieros y se observó un aumento en el activo no productivo por el crecimiento en disponibilidades, especialmente debido al Encaje Mínimo Legal por una mayor captación.

Total Activos
en millones de colones



fuente: Departamento de Finanzas, Grupo mutual

	2023	2024	Crecimiento
Activos	₡923 388 963,613	₡993 025 910,059	7,54 %
Patrimonio	₡91 434 157,827	₡101 322 079,289	10,81 %

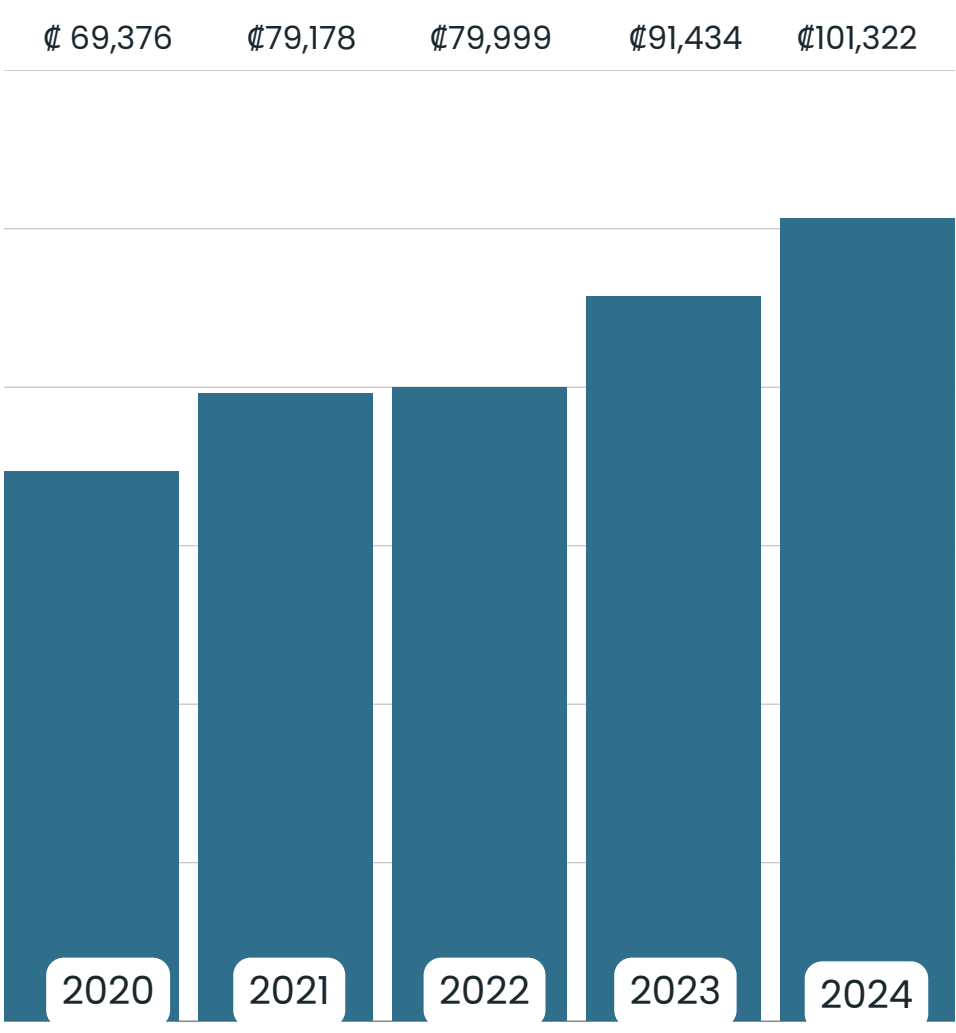
Fuente: Departamento de Finanzas, Grupo Mutual



Fortaleza patrimonial que inspira confianza

El patrimonio de Grupo Mutual creció un 10.81%, alcanzando ₡101.322 millones, gracias a la capitalización de utilidades, mejor valoración del portafolio de inversiones y revalorización de activos fijos. Estos resultados fortalecen la solidez de la organización y aseguran su sostenibilidad a largo plazo.

Total Patrimonio
en millones de colones

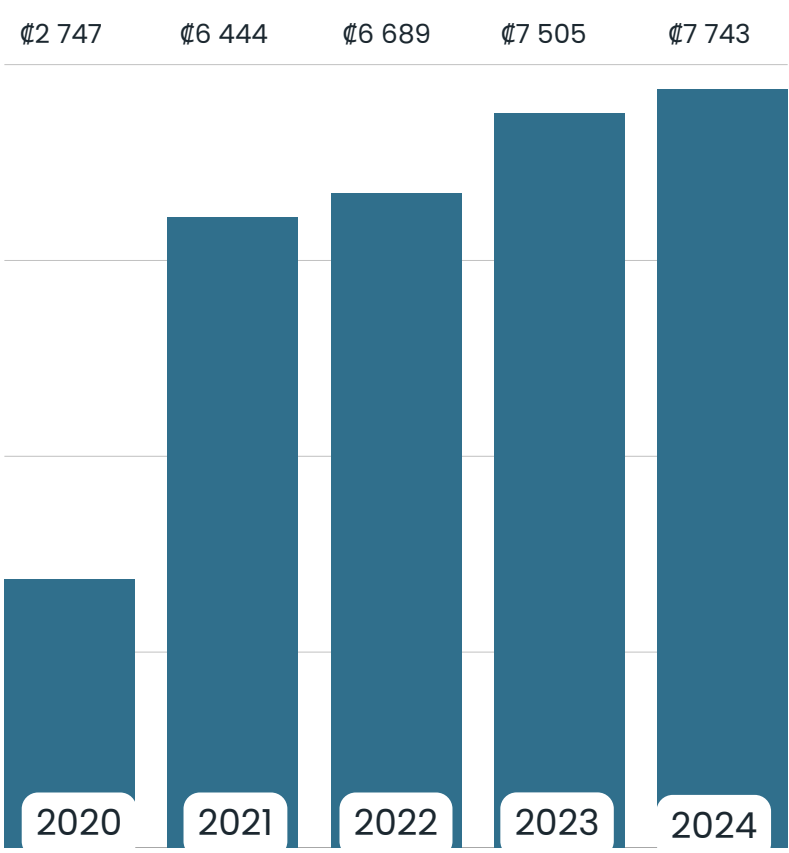


Fuente: Departamento de Finanzas, Grupo Mutual

Rentabilidad con impacto positivo

La utilidad neta al cierre de 2024 fue de ₡7.743 millones, con un crecimiento del 3.18% respecto al año anterior. Este aumento se debió a la reducción de gastos financieros por la baja en tasas de interés y una gestión eficiente de vencimientos. Además, los ingresos operativos crecieron gracias a mayores ingresos por bienes realizables, recuperación de gastos, liquidación de pasivos y un notable aumento en comisiones por servicios, como el Programa de Protección de Ingresos IGS y tarjetas de débito.

Total Utilidades
en millones de colones



Fuente: Departamento de Finanzas, Grupo Mutual

Confianza traducida en ahorro

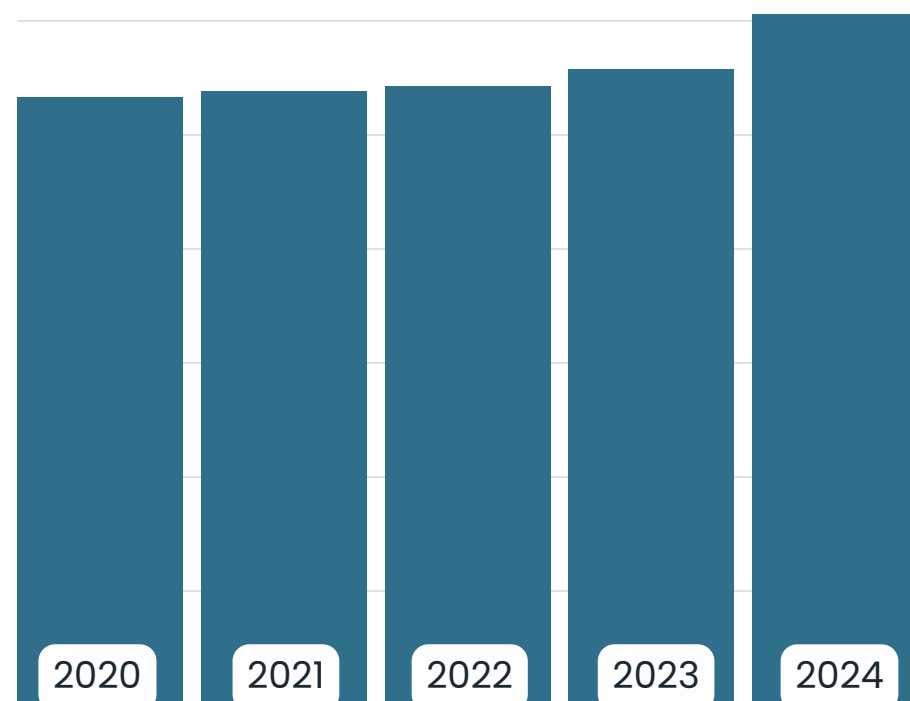
La captación a plazo creció un 8.69 % en 2024, enfocándose en la captación a través de ventanilla para optimizar costos y mejorar condiciones de fondeo. Esta estrategia fortaleció los activos totales de la organización, aumentando su capacidad de colocación crediticia y evidenciando la solidez de la relación entre Grupo Mutual y sus ahorrantes, así como la efectividad de su modelo de negocio social.

Total captación a plazo Colones

en millones de colones

₡532,916 ₡538,273 ₡542,578 ₡557,534 ₡605,975

● Colones

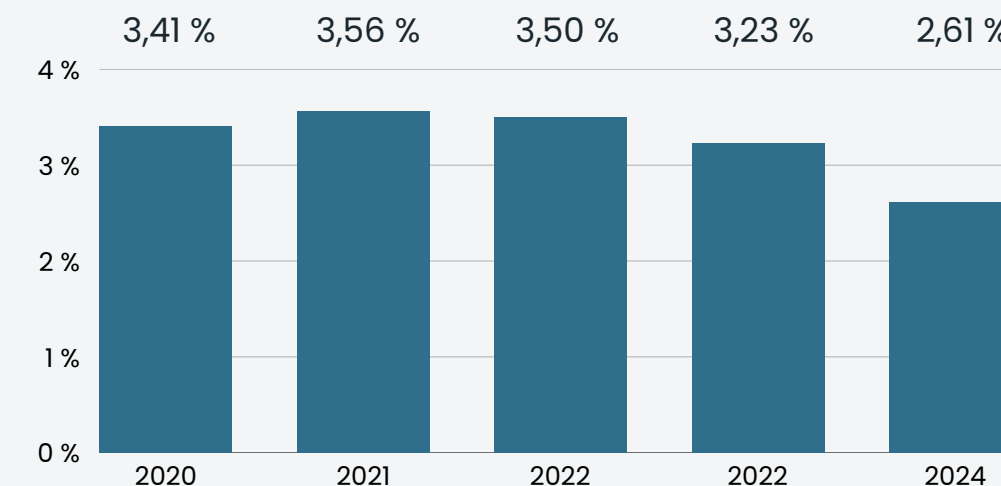


Fuente: Departamento de Finanzas, Grupo Mutual

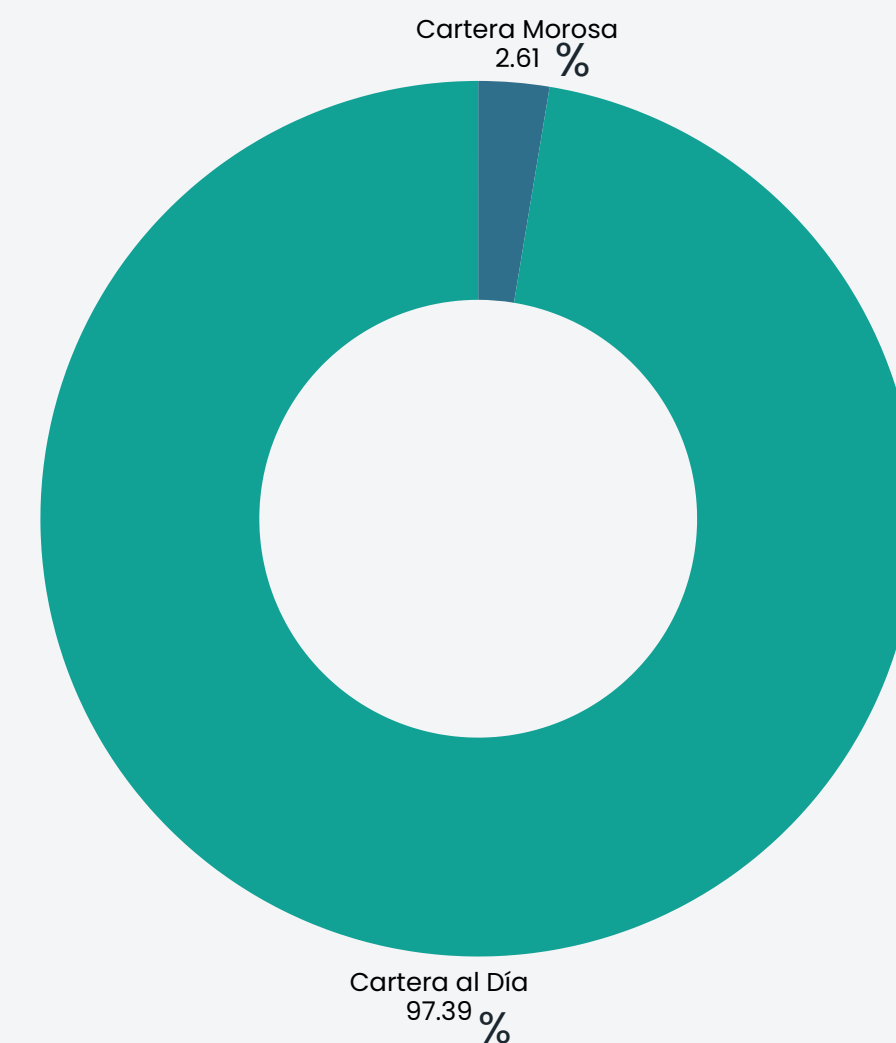
Reducción de la morosidad: una gestión eficiente

Grupo Mutual ha conseguido disminuir su índice de morosidad en 0.61 puntos porcentuales, finalizando el 2024 con un 2.61%. Esta mejora se debe a estrategias proactivas en la gestión de cobros que facilitaron avanzar cuatro lugares en el ranking interno de entidades similares, situándose en el décimo puesto de catorce. Este logro evidencia una cultura de prevención, responsabilidad y apoyo hacia los deudores, lo que contribuye a establecer relaciones sostenibles con sus clientes.

Morosidad 2024



Fuente: Departamento de Finanzas, Grupo Mutual



Crédito para el desarrollo humano y la inclusión

Grupo Mutual es una entidad financiera que promueve el crédito, el ahorro y la inversión para el bienestar económico de sus clientes, especializada en créditos hipotecarios para vivienda. En total, otorgó 16,865 créditos en colones y dólares, con el 50.18% destinado a soluciones habitacionales, beneficiando a 1,343 familias con un hogar digno y propio.

Colocación total

Colones y dólares 2024

Líneas de Crédito	Casos	%	Monto del Crédito	%	Monto del Bono	Total colocado
Vivienda	1 331	7,87 %	¢49 830,47	44,52 %	-	¢49 830,47
Vivienda subsidio Parcial	870	5,14 %	¢11 596,07	10,36 %	¢7 480,24	¢19 076,32
Subsidio Total	1 620	9,58 %	-	-	¢27 236,87	¢27 236,87
Bienestar Familiar	637	3,77 %	¢14 183,91	12,67 %	-	¢14 183,91
Fiduciario	4 287	25,34 %	¢19 460,71	17,39 %	-	¢19 460,71
Empresarial Hipotecario	24	0,14 %	¢2 333,38	2,08 %	-	¢2 333,38
Empresarial Fiduciario	50	0,30 %	¢280,12	0,25 %	-	¢280,12
Corto Plazo	2	0,01 %	¢2 598,34	2,32 %	-	¢2 598,34
Tarjeta de Crédito	8 056	47,62 %	¢10 663,48	9,53 %	-	¢10 663,48
Vivienda Sostenible	12	0,07 %	¢980,64	0,88 %	-	¢980,64
Total General	16 889	100%	¢111 927,17	100%	¢34 717,12	¢146 644,29

Millones de colones

Distribución de la Colocación 2024*

66%

Vivienda
₡97 124,32
Con y sin bono

13%

Bienestar familiar
₡19 460,71

20%

Otras líneas
₡30 059,25

*Con TC

*Total monto colocacado en millones de colones

Financiamiento que transforma vidas

A través del programa **Bienestar Familiar**, Grupo Mutual asignó un **16.31%** de sus recursos a proyectos como consolidación de deudas y capital de trabajo, beneficiando a **637** familias con un crédito promedio de **₡22.134.178**. El Plan Respiro ofreció condiciones favorables para reestructurar deudas a personas con un buen historial de pago.



Mutual Amiga: Apoyo a mujeres emprendedoras

El programa Mutual Amiga continúa consolidándose como una herramienta clave para el empoderamiento económico de las mujeres emprendedoras en Costa Rica. Esta solución de crédito está dirigida a mujeres mayores de 22 años, con o sin ingresos fijos, que buscan desarrollar o fortalecer sus proyectos productivos, ofreciendo condiciones accesibles como la ausencia de fiador, tasas preferenciales, acompañamiento y capacitación.

Durante el año 2024, se formalizaron **258 operaciones** por un monto total de ₡755 millones, lo que representa un crecimiento del **70%** en número de operaciones y un incremento del **88%** en el monto colocado respecto al 2023, cuando se registraron 152 operaciones por ₡402,110,000.

En cuanto a la distribución geográfica, Alajuela mantuvo el liderazgo en colocación con un 48% en 2024, superando el 35% del año anterior. Le siguen San José con un 21% (vs. 28% en 2023) y Puntarenas con un 14% (vs. 17% en 2023). El rango de edad de las beneficiarias se mantiene entre los 21 y 50 años, reafirmando el enfoque del programa en mujeres en edad productiva.

Este crecimiento refleja el compromiso sostenido de Grupo Mutual con la inclusión financiera y el desarrollo económico de las mujeres, contribuyendo activamente a la dinamización de la economía local y al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente en lo relativo a la igualdad de género y la reducción de desigualdades.



258
Operaciones



70%
Crecimiento



₡755
Millones

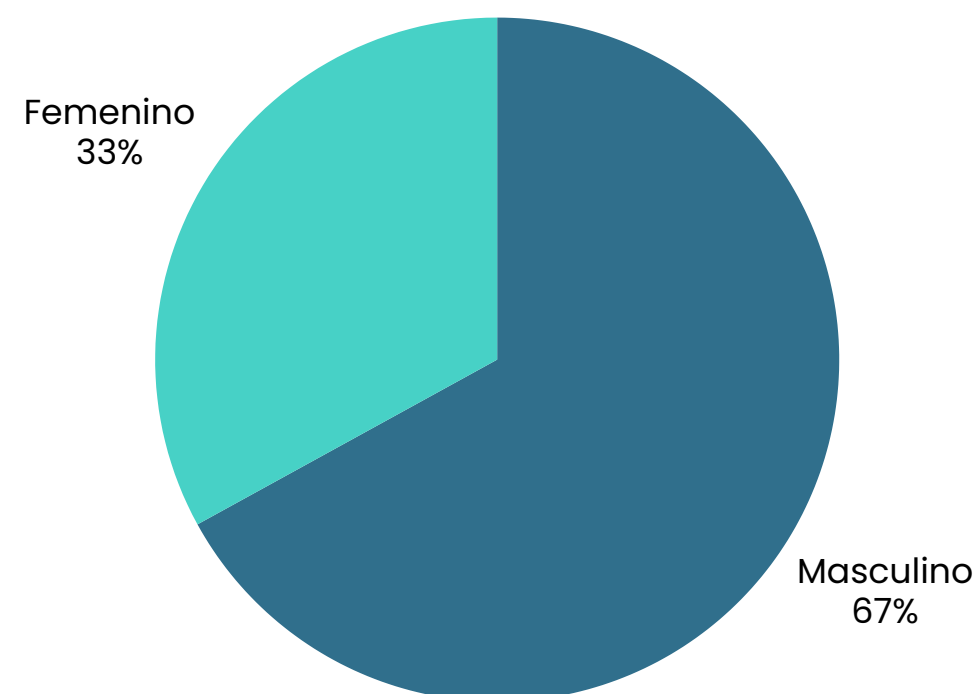


Impulso al emprendimiento local con Crédito Mi Negocio

El **Crédito Mi Negocio** es una herramienta clave para quienes gestionan sus propios emprendimientos. En 2024, se otorgaron 57 créditos por ₡1.315 millones, reflejando un crecimiento notorio del 950% en número de operaciones y 205% en monto con respecto a 2023. Con garantía fiduciaria o hipotecaria, este producto financia capital de trabajo, mejoramiento de vivienda productiva, compra de activos y cancelación de pasivos.

En términos de inclusión, el 67% de los beneficiarios fueron hombres y el 33% mujeres. Además, el rango de edad predominante entre los solicitantes se encuentra entre los 31 y 40 años (42%), seguido por el grupo de 51 a 60 años (25%).

La colocación del crédito ha sido más fuerte en Alajuela (32%) y San José (30%), seguidas por Heredia (18%), Puntarenas (11%), Cartago (7%) y Guanacaste (2%).



Crédito Empresarial: crecer con visión sostenible

El **Crédito Empresarial** es una alternativa financiera concebida para empresas que necesitan capital de trabajo, realizar mejoras en su local comercial, adquirir activos o cancelar pasivos. Con respaldo hipotecario y fiduciario, este crédito ofrece procesos ágiles, atención personalizada y programas de capacitación, adaptándose a las particularidades de cada negocio.

En 2024, la colocación de este crédito evidenció un crecimiento notable, aumentando de 9 créditos otorgados en 2023 a 17 en 2024. Esto representa un incremento del 189% en cantidad y del 200% en monto, alcanzando un total de ₡1,539.2 millones. Esta línea de financiamiento, respaldada por garantías hipotecarias o fiduciarias, benefició a empresas en diversos sectores, con una notable concentración en Alajuela (71%), ofreciendo soluciones para:

Capital de trabajo | Mejoras | Compra de activos | Cancelación de pasivo

El crédito también incluye acompañamiento y programas de formación para potenciar la sostenibilidad de las empresas.

A finales de 2024, se firmó un acuerdo en el que Grupo Mutual recibió una línea de crédito de **₡1,950 millones** del Fondo Nacional para el Desarrollo (FONADE), destinado específicamente al programa Impulso **Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD)**.

Este financiamiento tiene como objetivo mejorar el acceso al crédito para pequeñas empresas, ofreciendo condiciones preferenciales y avales. Además, se da prioridad a sectores como:

- Mujeres emprendedoras
- Jóvenes
- Personas con discapacidad
- Cooperativas
- Proyectos con enfoque ambiental o cultural

Crédito de Vivienda Sostenible: compromiso con hogares responsables

Grupo Mutual reafirma su dedicación a desarrollar soluciones financieras que generen un impacto positivo en la vida de las personas y en el entorno. En este contexto, el **Crédito de Vivienda Sostenible** se presenta como una alternativa para las personas que desean construir, adaptar o adquirir una vivienda basada en principios de sostenibilidad ambiental, eficiencia energética, ahorro hídrico y uso responsable de materiales.

Durante el año 2024, se formalizaron **12 créditos** bajo esta modalidad. Aunque esta cifra indica un progreso, también resalta la necesidad de fortalecer su posicionamiento y adopción entre los públicos clave. Comparado con el año 2023, cuando se otorgaron 35 créditos, se evidencia una disminución que subraya el compromiso institucional de intensificar esfuerzos para promover esta solución.

Desde su lanzamiento, **el programa ha beneficiado a 274 familias**, lo que pone de manifiesto su potencial transformador. Sin embargo, para lograr un mayor impacto, es fundamental superar barreras de conocimiento y percepción. Por ello, Grupo Mutual se enfrenta al reto de promover con mayor vigor esta solución financiera a través de:

- Estrategias de comunicación más efectivas
- Alianzas estratégicas
- Fortalecimiento de las capacidades del personal para orientar a la población sobre los beneficios ambientales, sociales y económicos de optar por un hogar sostenible.

Este enfoque no solo responde a una visión de futuro, sino también a un compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, especialmente en lo relacionado con la acción climática, la eficiencia en el uso de recursos y la mejora de la calidad de vida de las personas.

Como parte de este esfuerzo, en 2024 se llevó a cabo un **programa de capacitación en construcción sostenible**, con el objetivo inicial de formar a 200 personas. Un total de 433 personas completaron exitosamente el proceso formativo, lo que representa un logro significativo en el fortalecimiento de capacidades internas y externas.

En línea con el compromiso de mejora continua, para el año 2025 se realizará un estudio que identifique las fortalezas y oportunidades de mejora del producto de Crédito de Vivienda Sostenible, lo que permitirá ajustar estrategias y potenciar su impacto en los años venideros.

El programa, desarrollado en colaboración con el CFIA, reunió a un grupo diverso de participantes, incluyendo ejecutivos, analistas, personal de atención al cliente, fiscalizadores y profesionales de ingeniería y arquitectura, tanto internos como asesores externos. Las capacitaciones se alinearon con los principios de sostenibilidad y responsabilidad social, enfocándose en proporcionar herramientas para apoyar a MiPymes, profesionales y empresas interesadas en llevar a cabo proyectos constructivos sostenibles.

Cursos Ofrecidos

- **Curso 1:** Construcción Sostenible y Responsabilidad Social para un Futuro Sostenible
- **Curso 2:** Construcción Sostenible, Responsabilidad Social y Evaluación de Proyectos para un Futuro Sostenible
- **Curso 3:** Características Clave, Marketing y Beneficios Económicos Financieros en Proyectos Inmobiliarios para Créditos Verdes

Este enfoque no solo refleja una visión de futuro, sino también un firme compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, especialmente en lo que respecta a la acción climática, la eficiencia en el uso de recursos y la mejora de la calidad de vida de las personas.



Tarjeta de Crédito: inclusión financiera con beneficios reales

Grupo Mutual continúa fortaleciendo su compromiso con la inclusión financiera mediante la expansión de su portafolio de productos. En 2024, se emitieron 8.056 tarjetas de crédito, lo que representa un crecimiento del 337% respecto al año anterior, cuando se colocaron 1.843 tarjetas. Este notable incremento es resultado de una estrategia de promoción efectiva y una propuesta de valor diferenciada, que incluye beneficios como cashback, acumulación de puntos, seguros contra robo y fraude, emisión sin costo y el Plan 0% interés.

El monto total colocado en 2024 ascendió a \$20,8 millones, reflejando la confianza de los clientes en un producto respaldado por altos estándares de calidad y servicio. En cuanto a la distribución por género, el 57% de las tarjetas fueron adquiridas por hombres y el 43% por mujeres, mostrando una tendencia hacia una mayor equidad en el acceso al crédito, en comparación con el 60% masculino y 40% femenino registrado en 2023.

Desde su lanzamiento en 2022, el producto ha evolucionado significativamente, adaptándose a las necesidades de los clientes y consolidándose como una herramienta clave para el acceso al financiamiento formal.

Compromisos para 2025

De cara al futuro, Grupo Mutual proyecta ampliar su alcance hacia el sector empresarial mediante el desarrollo de un producto integral dirigido a pequeñas y medianas empresas (PYMES). Esta nueva solución buscará impulsar el crecimiento económico, la innovación y el empleo local, a través de alianzas estratégicas que ofrezcan valor agregado como capacitación, asesoría técnica y acompañamiento especializado.

Asimismo, se fortalecerá el programa Mutual Amiga, con una visión de mayor cobertura y acompañamiento para beneficiar a más mujeres emprendedoras y líderes de sus propios proyectos. La entidad reafirma su compromiso de transformar la inclusión financiera en acciones concretas que generen un impacto positivo en las personas y en la sociedad.

El año 2025 será clave para consolidar el apoyo a las PYMES como motor del desarrollo económico local y para profundizar el trabajo con enfoque de género, equidad y sostenibilidad.



GRI 203-1, 418-1, 418-2

Canales Digitales

Grupo Mutual reafirma su compromiso con la transformación digital como vía para facilitar el acceso a servicios financieros inclusivos, seguros y ágiles. A través de sus plataformas Mutual en Línea, Mutual Móvil y Móvil Mutual, la organización logró un crecimiento del 18,58% en la cantidad de personas usuarias digitales, mientras que las transacciones electrónicas aumentaron un 22,84% en comparación con el año anterior.

Este avance fue impulsado por campañas disruptivas que motivaron a las personas usuarias a descubrir el potencial de las plataformas digitales, así como por el acompañamiento cercano del talento humano, que brindó orientación personalizada para fomentar un uso responsable y eficiente de estas herramientas.

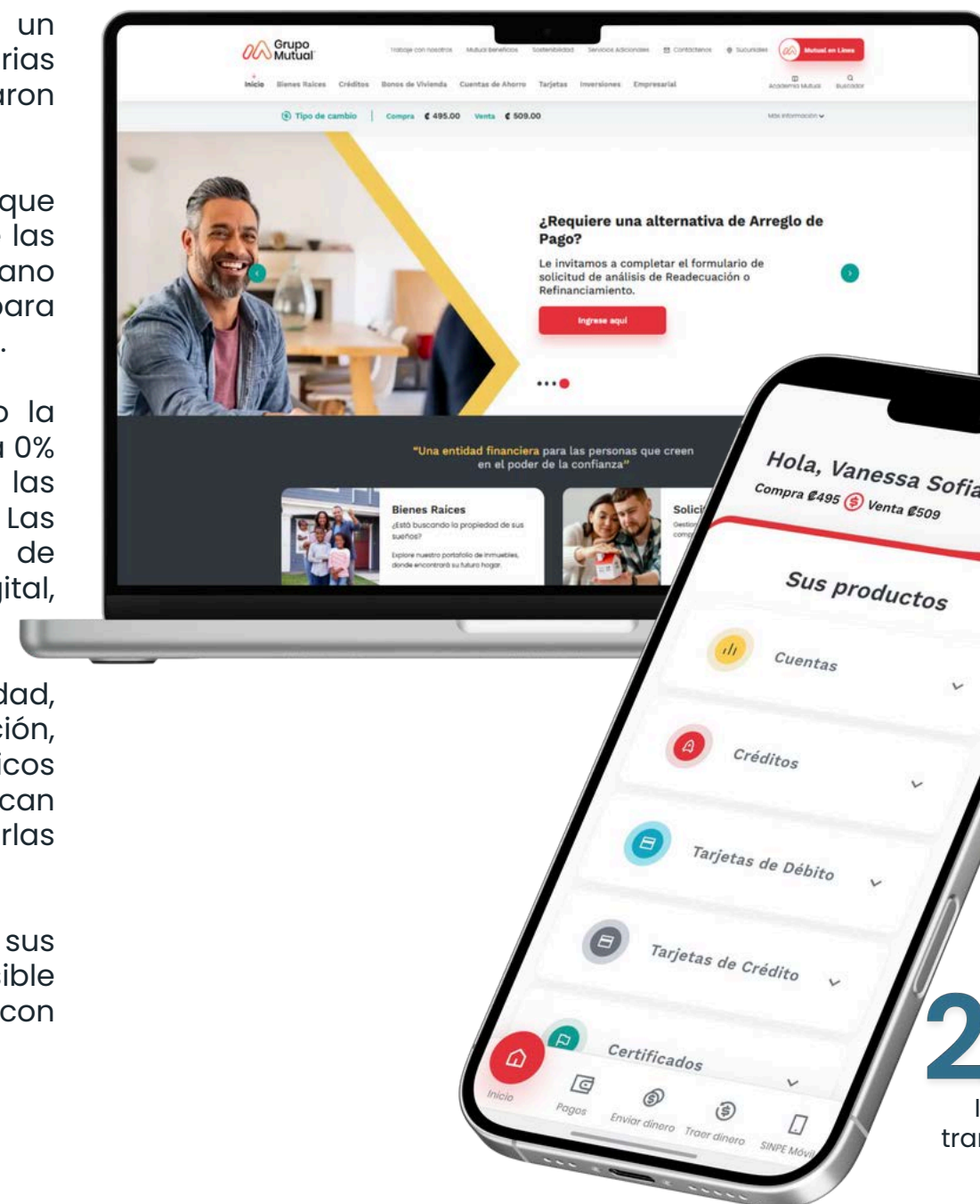
En 2024, se introdujeron funcionalidades innovadoras como la visualización del PIN de tarjetas, la gestión de planes de pago a 0% interés y la emisión de sobres digitales, ampliando las posibilidades de autogestión desde dispositivos electrónicos. Las personas usuarias pudieron realizar transferencias, pagos de servicios y préstamos, consultas, trámites con firma digital, apertura de productos de ahorro y operaciones con valores.

En línea con su responsabilidad en materia de ciberseguridad, Grupo Mutual reforzó sus campañas de concientización, promoviendo una cultura de prevención ante fraudes informáticos y protección de datos personales. Estas acciones no solo buscan proteger a las personas usuarias, sino también empoderarlas mediante información clara y oportuna.

La entidad mantiene su compromiso de seguir fortaleciendo sus aplicativos digitales, creando un entorno más inclusivo y accesible para todas las personas, y acompañando su evolución digital con empatía, confianza y seguridad.

45,01%

Cientes digitalizados



18,58%

Incremento de los clientes digitales vs 2023

22,84%

Incremento de las transacciones digitales

Innovación de productos y servicios

En Grupo Mutual, el compromiso con la innovación y la mejora continua se traduce en la creación de productos y servicios que responden a las necesidades de la clientela y contribuyen a un impacto positivo en el ámbito ambiental, social y económico. Durante 2024, se implementaron iniciativas clave que fortalecen la visión sostenible y mejoran la experiencia de los clientes.

Contrato Único: simplificación y sostenibilidad

El Contrato Único reúne las condiciones de productos y servicios en un solo documento, simplificando su comprensión para los clientes. Esto mejora la claridad en las relaciones contractuales y reduce el uso de papel, contribuyendo a la sostenibilidad ambiental.



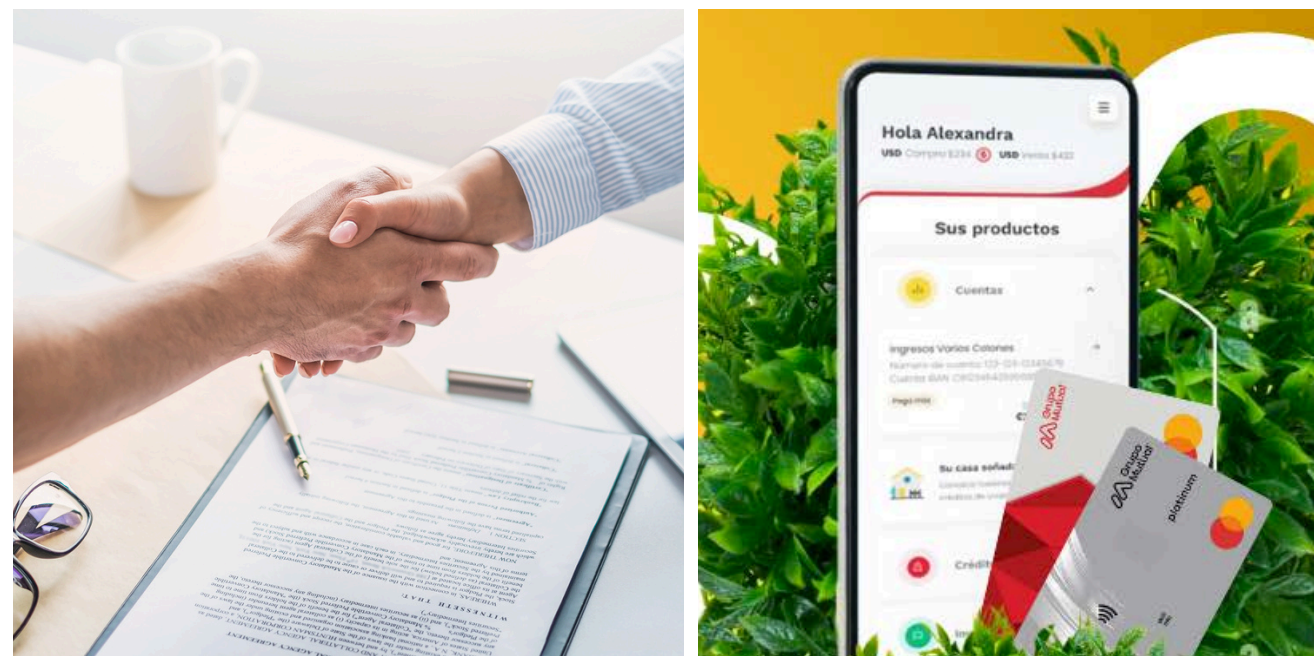
Menor consumo de recursos naturales y reducción de la huella de carbono al eliminar múltiples contratos impresos.



Mejora la experiencia del cliente al facilitar el acceso a información clara y consolidada.



Reducción de costos operativos asociados a la impresión y almacenamiento de documentos físicos.



Visualización y solicitud de pin en Mutual Móvil y Mutual en Línea

La gestión digital del PIN de tarjetas, lanzada en abril de 2024, mejora la accesibilidad y seguridad al eliminar la necesidad de ir a una sucursal. Durante este periodo, 3,482 tarjetahabientes de Tarjeta de Crédito (46% de los activos) utilizaron el servicio, consultando cerca de 27 veces por el PIN. En Tarjeta de Débito, el PIN se cambió 73,535 veces mediante este sistema.



Reducción de emisiones de carbono al evitar desplazamientos innecesarios y reducción consumo de papel (ahorro de 191 resmas) y tinta.



Incremento en la comodidad y seguridad de los clientes al permitirles realizar gestiones desde cualquier lugar.



Ahorro de recursos asociados a la atención presencial y gestión manual de solicitudes.

Nuevos cajeros automáticos: tecnología para todos

En 2024, Grupo Mutual actualizó su red de cajeros automáticos, siendo la primera entidad financiera en Costa Rica y Centroamérica en usar tecnología avanzada de NCR. Se instalaron 26 nuevos cajeros que ofrecen un servicio más fácil, seguro y accesible para personas con discapacidades visuales o motrices, fortaleciendo la inclusión financiera. Además, el reemplazo de cajeros antiguos se realizó respetando el medio ambiente mediante reciclaje y reutilización de componentes.

Características de los nuevos cajeros:

- Servicio contactless sin necesidad de introducir la tarjeta.
- Pantallas táctiles y diseño moderno.
- Sistema inclusivo con braille, audífonos y audio.
- Lector tipo DIP para evitar retención de tarjetas.
- Menor consumo energético.



La implementación de cajeros más eficientes reduce el consumo energético, mientras que la disposición responsable de los equipos antiguos disminuye el impacto ambiental.



Inclusión financiera al ofrecer tecnología accesible y funcional para todos los segmentos de la población, incluyendo personas con discapacidades.



Optimización de recursos, mejorando la eficiencia operativa.



Nueva Tarjeta Black: exclusividad con responsabilidad

Grupo Mutual lanza la Tarjeta de Crédito Black MasterCard en octubre, ofreciendo beneficios exclusivos para compras y viajes. Esta tarjeta permite acceder a más de 36 millones de comercios y garantiza seguridad en compras en línea.

Características principales:

- Devolución del 1% en compras (Cashback).
- Tasas de interés: 26% en colones y 20% en dólares.
- Digitalizada en Apple Wallet.
- Acceso a VIP Lounge Mastercard en el aeropuerto Juan Santamaría para el titular y un invitado.
- Pase rápido (Fast Track) en líneas preferenciales del aeropuerto.
- Póliza médica de hasta \$150,000 para la familia durante 60 días de viaje.
- Seguros para vehículos rentados en el extranjero.
- ConciERGE y asistencia de viajes 24/7.
- Cobertura por cancelación o retraso de vuelos.

Este producto promueve el consumo responsable con herramientas de control financiero para sus 383 tarjetahabientes activos a diciembre 2024.



Beneficios en comercios aliados, como descuentos en marcas responsables y experiencias únicas. Menos emisión de efectivo.



Valor agregado para clientes que buscan servicios personalizados y exclusivos.



Estímulo al consumo planificado y responsable mediante herramientas de control financiero.



Nueva Tarjeta Platinum de Débito VISA

La nueva Tarjeta Platinum de Débito VISA ofrece a los clientes una opción con beneficios ampliados, tales como seguros de compra protegida, acceso a promociones exclusivas y facilidades en comercios internacionales. Al finalizar el año, se habían distribuido 1,773 tarjetas, lo que reafirma su aceptación en el mercado.

Impacto:



Reducción del uso de efectivo y promoción de pagos electrónicos.



Acceso a servicios premium.



Mayor seguridad y beneficios en compras internacionales.



Sobres Digitales GM: organización financiera inteligente

Los Sobres GM son una solución digital creada para facilitar la gestión del dinero de forma simple y segura. Este innovador servicio, accesible a través de las plataformas Mutual Móvil y Mutual en Línea, permite a los usuarios reservar fondos en distintas categorías para cubrir gastos recurrentes, planificar pagos y llevar un control más efectivo de sus finanzas personales, ya sea para el pago de servicios, ahorros o metas individuales. Esta herramienta fomenta una cultura de ahorro y planificación financiera.

Impacto:



La gestión digital reduce la necesidad de desplazamientos a oficinas físicas, disminuyendo las emisiones de CO2 asociadas al transporte y reducción de papel.



Inclusión y educación financieras al ofrecer un empoderamiento financiero al educar y motivar a los usuarios a gestionar sus metas personales y familiares.



Fomenta el ahorro y el uso eficiente de los recursos financieros.

Plan 0% Interés: flexibilidad financiera

Uno de los aspectos más atractivos de las tarjetas de crédito es la posibilidad de realizar compras a cuotas con 0% de interés. Con este sistema, puedes dividir el pago de una compra de inmediato y sin costos adicionales, ya sea a través de canales digitales como Mutual Móvil o Mutual en Línea, o mediante atención telefónica y visitas a las sucursales.

Este producto promueve un consumo responsable y planificado, ofreciendo una opción accesible para financiar necesidades o proyectos personales en plazos de 3, 6, 9 hasta 12 meses. También existe la opción de financiar a 4 meses, pero solo en comercios específicos relacionados con estudios, fomentando la educación y los pagos responsables a través de esta alternativa.

Impacto:



Promoción de transacciones digitales que reducen el uso de efectivo y los recursos asociados a su manejo.



Reducción del estrés financiero al ofrecer opciones de pago accesibles y transparentes.



Mejora la liquidez de los clientes al facilitar el acceso a financiamiento sin intereses.

Durante el 2024, año de lanzamiento, se abrieron 2 786 infra financiamientos de este producto. Del total, el 50 % corresponde a plazos de 6 meses, seguido de un 24 % por plazos de 12 meses. Además, el 63 % de las operaciones se realizaron a través de canales digitales, a pesar de que este servicio digital se habilitó en el mes de noviembre. Se identifica que esta herramienta se utiliza principalmente para pagos y compras relacionadas con marchamos, supermercados, cadenas de electrodomésticos y viajes.

Apertura de Títulos Valores desde Plataformas Digitales

La posibilidad de abrir títulos valores directamente desde Mutual en Línea y Mutual Móvil representa un avance clave en la digitalización de los servicios financieros. Esta funcionalidad permite a los clientes invertir de manera ágil y segura sin necesidad de acudir a una sucursal.

Impacto:



Eliminación del uso de documentos físicos y traslados innecesarios.



Fomento de la educación financiera y la inversión digital.



Mayor acceso a instrumentos de inversión para los clientes.



Patrocinio en eventos masivos y Experiencias Inolvidables



Grupo Mutual se convirtió en patrocinador social de todos los conciertos y actividades masivas organizadas por Arceyut Producciones, brindando a la clientela beneficios exclusivos en la adquisición de sus entradas y acceso a experiencias inolvidables a través del programa VIVILO de Grupo Mutual.

Como parte de este patrocinio, Grupo Mutual implementa acciones de voluntariado enfocadas en la gestión de residuos, promoviendo eventos más sostenibles y un mejor disfrute para todas las personas asistentes.

Impacto:



Gestión responsable de residuos en eventos masivos.



Fomento del acceso a la cultura y el entretenimiento con experiencias únicas.



Descuentos exclusivos y promociones para los clientes, afiliación de nuevos clientes.



Pago de transporte público con Tarjetas de Grupo Mutua

Se han ampliado las oportunidades de uso de tarjetas de débito y crédito al habilitar el pago en el transporte público, tanto en autobuses como en trenes. Este servicio promueve la inclusión financiera al facilitar que un mayor número de personas acceda a métodos de pago electrónicos y apoya la modernización del transporte en el país.

Impacto:



Reducción del uso de efectivo y, por ende, de los recursos asociados a su producción, transporte y manejo. Reducir la cantidad de vehículos en la carretera no solo disminuye la contaminación del aire, sino que también mejora significativamente la calidad de vida en las ciudades y beneficia la salud pública.



Promoción de la inclusión financiera al facilitar el acceso a medios de pago modernos para todos los usuarios, independientemente de su nivel socioeconómico.



Agilización de los procesos de pago en el transporte público, mejorando la eficiencia operativa de este sector.

Integración de Tarjetas en Wallets Electrónicos

Se ha habilitado la vinculación de tarjetas de crédito en billeteras electrónicas como Apple Pay, lo que permite a los clientes efectuar pagos digitales de forma ágil y segura desde sus dispositivos móviles.

Esta innovación impulsa la adopción de tecnologías financieras contemporáneas y ayuda a disminuir el uso de efectivo. Desde su lanzamiento en octubre hasta diciembre de 2024, se registraron 360 tarjetas ingresadas de forma electrónica, con aproximadamente 4,653 transacciones realizadas a través de este método, lo que equivale a un promedio mensual de 1,550 pagos.

Impacto:



Disminución del uso de efectivo y del impacto asociado a su producción y manejo.



Mejora de la experiencia del cliente al ofrecer una alternativa moderna y conveniente para sus pagos cotidianos.



Impulso al comercio digital y a la adopción de pagos sin contacto, facilitando transacciones rápidas y seguras.

Cada una de estas iniciativas no solo fortalece a Grupo Mutua en el ámbito financiero, sino que también resalta su dedicación a la sostenibilidad en sus múltiples aspectos: ambiental, social y económico. Estas soluciones innovadoras representan un avance significativo hacia la creación de un futuro más inclusivo, sostenible y digital para todos los públicos de la entidad.

Grupo Mutua sigue desarrollando productos y servicios que transforman la experiencia, consolidando así su reputación como una entidad de confianza, innovación y responsabilidad social.



GOBIERNO CORPORATIVO



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

Gobierno corporativo: pilar de transparencia y ética

El gobierno corporativo es un elemento esencial para el funcionamiento de Grupo Mutual, ya que establece la estructura que guía la definición de objetivos, la forma de alcanzarlos y el monitoreo de su cumplimiento. Este marco de gobernanza está fundamentado en principios de transparencia, integridad, gestión de riesgos, control interno, rendición de cuentas y resolución de conflictos de interés. Así, se garantiza una toma de decisiones ética y eficiente que favorece el buen funcionamiento de los órganos de gobierno en todo el Conglomerado Financiero



Grupo Mutual se rige por una serie de **lineamientos** que fortalecen su gobernanza, entre los que destacan:

- Código de Ética.
- Código de Gobierno Corporativo.
- Manuales sobre la Administración Integral de Riesgos



Políticas

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

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

Estructura de la Junta Directiva General

La Junta Directiva General, máximo órgano de gobierno de Grupo Mutual, está integrada por siete miembros paritarios seleccionados en la Asamblea Anual de personas asociadas, bajo estrictos criterios de idoneidad.

El presidente de la Junta Directiva es un miembro externo, asegurando independencia en la toma de decisiones. Todos los miembros son sometidos a revisiones periódicas de políticas y procedimientos referentes al tratamiento de conflictos de interés.

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

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

Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales

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

Conflicto de intereses

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

Evaluaciones de temas económicos, ambientales y sociales

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



Evaluación del desempeño del máximo órgano de dirección

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

Políticas de remuneración

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

Proceso para determinar la remuneración

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

Cumplimiento, ética y anticorrupción

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

Durante el 2024, el 98,63% de Grupo Mutual y 96,07% del Conglomerado Financiero Grupo Mutual cumplió con el debido proceso de capacitación anual en materia de LC/FT/FPADM (Prevención del Riesgo de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo, Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva).

Código de Ética Corporativo

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

El Código de Ética articula ese espíritu, estableciendo una serie de principios y lineamientos generales que inspiran la conducta y el quehacer de las personas colaboradoras, tanto en el ejercicio de sus funciones como en sus actividades privadas. Se establece contenido como la filosofía de la empresa, el gobierno corporativo, relaciones con grupos de interés, los derechos humanos, la relación con la comunidad, los conflictos de interés, el cumplimiento normativo, la anticorrupción, el cumplimiento Ley 8204, cumplimiento de la Ley 7476, la prevención al acoso laboral, la responsabilidad social empresarial, gestión de la información confidencial o privilegiada, salud ocupacional, entre otros.

Canales de denuncia

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

- El 97% del personal de Grupo Mutual fue informado y capacitado con los principios y lineamientos que rigen el Código de Ética Empresarial.
- El 100% del personal ha firmado su carta de compromiso con el cumplimiento del Código de Ética y Conducta del Conglomerado Financiero.

Los principios generales en los que se basa el actuar son los siguientes:

- Cumplimiento de la legislación aplicable y las normas que rigen la conducta empresarial en todo mercado donde se opera.
- Mantener relaciones de confianza y mutuo respeto con los clientes, proveedores y capital humano, promoviendo que las negociaciones se realicen con total transparencia e integridad, y en un marco de igualdad para todos, cumpliendo con la legislación vigente.

Entorno de trabajo seguro

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

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



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

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

Gestión de conflictos de interés

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

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

Grupo Mutual refuerza su compromiso con la ética, la sostenibilidad y el desarrollo de una gobernanza sólida que garantiza su competitividad y confianza en el mercado.

Ocupaciones de los miembros de Junta Directiva en los comités técnicos 2024.



Sra. Maureen Phillips Murillo
Miembro de Comité de Riesgos Corporativos.



Sr. Francisco Llobet Rodriguez
Presidente Comité de Cumplimiento Corporativo
Miembro de Comité de Riesgos Corporativo
Miembro de Comité de Auditoría Corporativo



Sra. Clara Vega Rodriguez
Presidente de Comité de Riesgos Corporativo



Sr. Mario Herrera Flores
Presidente Comité de Seguridad de la Información Corporativo
Miembro de Comité de Riesgos Corporativo
Miembro de Comité de Auditoría Corporativo



Sra. Damaris Ulate Ramirez
Presidente Comité de Remuneraciones Corporativo
Miembro Comité de Nominaciones Corporativo



Sra. Nancy Retana Arguedas
Presidente de Comité de Sostenibilidad



Sr. Jorge Gómez Jiménez
Presidente Comité Informático Corporativo
Miembro Comité de Riesgos Corporativo
Miembro Comité de Auditoría Corporativo

Puebas bust en Grupo Mutual

Grupo Mutual formó parte del proceso de las pruebas post llevados a cabo por la superintendencia general de entidades financieras estas evaluaciones anuales son fundamentales para asegura la solidez y confiabilidad del sistema financiero del país ya que abarca seguridad rendimiento cumplimiento normativo y otros aspectos esenciales de la operación de las entidades financieras en Costa Rica.

Para el período 2024 2026, Grupo Mutual proyecta un resultado de suficiencia patrimonial que supera los límites regulatorios en ambos escenarios hipotéticos propuestos por la SUGEF.

- **Escenario Base:** se obtuvo un porcentaje de 15% suficiencia patrimonial superando ampliamente el mínimo requerido del 10% establecido por la SUGEF.
- **Escenario Adverso:** la Suficiencia Patrimonial es del 12.3% lo que muestra una posición financiera fuerte y estable incluso en situaciones más desafiantes

Estos resultados positivos reflejan el compromiso con la solidez financiera la eficiencia operativa y el cumplimiento regulatorio.

Aspectos claves de los resultados

Suficiencia patrimonial robusta:

la entidad ha denunciado una sólida protección de sus activos y de los de su clientela manteniendo una capitalización de que garantiza la confianza y estabilidad en sus operaciones.

Alto rendimiento:

Los sistemas y procesos de grupo mutual han demostrado su capacidad de mantener un alto rendimiento incluso en momentos de alta demanda asegurando así experiencia fluida y sin interrupción para los clientes.

Cumplimiento normativo:

Se ha cumplido con todas las regulaciones y estándares establecidos por la superintendencia lo cual refuerza el compromiso de la entidad con operaciones financieras seguras y transparentes

Continuidad el negocio:

Se ha demostrado una alta capacidad de recuperación ante escenarios de crisis garantizando la continuidad de los servicios esenciales para sus clientes incluso circunstancias adversas.



GESTIÓN SOSTENIBLE

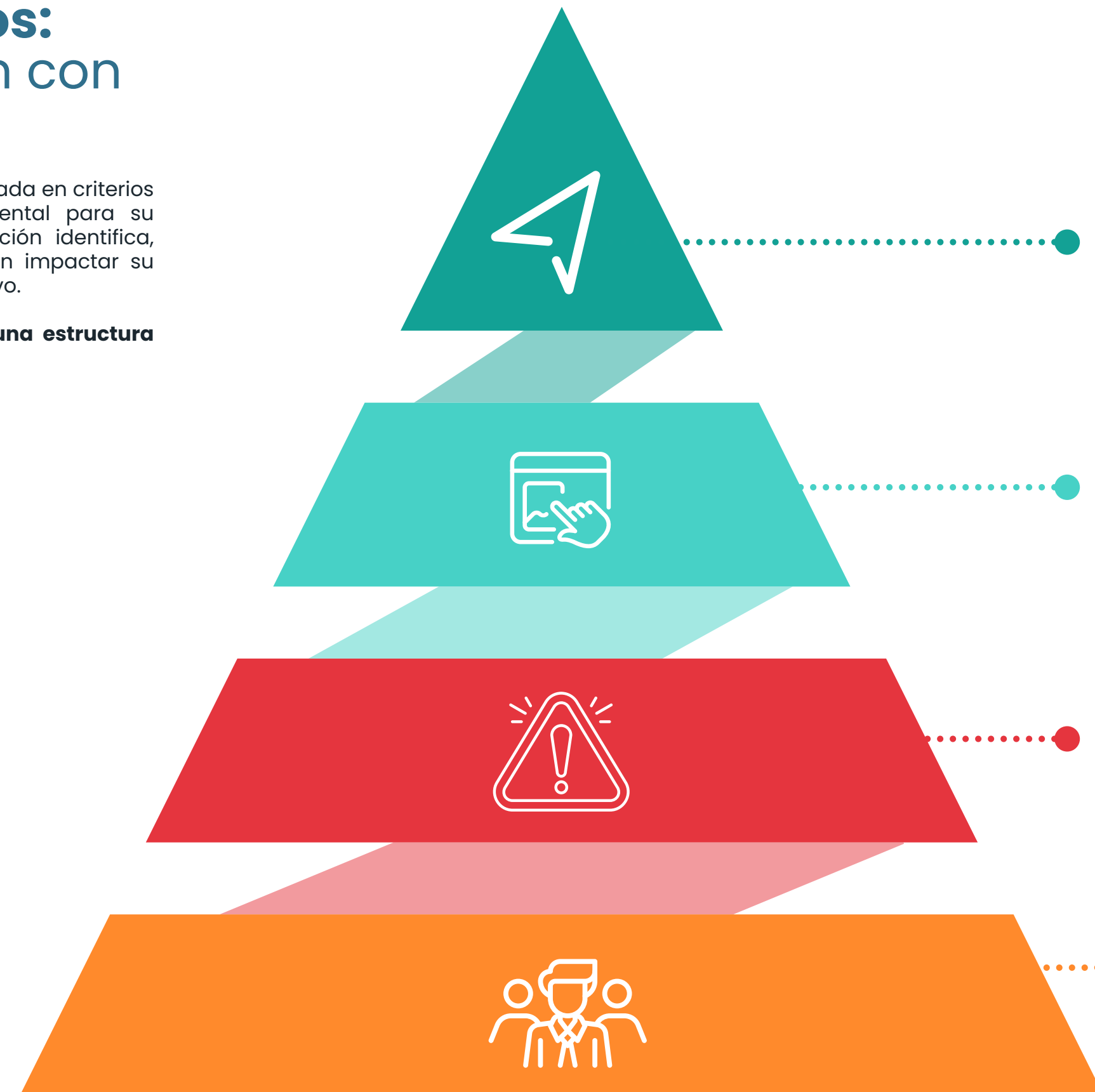


GRI 205-2

Gestión integral de riesgos: una cultura de prevención con propósito

Grupo Mutual reconoce que una gestión integral de riesgos, basada en criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG), es fundamental para su sostenibilidad a largo plazo. Bajo este enfoque, la organización identifica, evalúa, mitiga y comunica los riesgos relevantes que podrían impactar su operación, reputación y cumplimiento de su propósito corporativo.

La administración de riesgos en Grupo Mutual se basa en una estructura robusta de gobernanza conformada por:



Órgano de Dirección

Define el apetito y tolerancia al riesgo, así como los límites de exposición de acuerdo con la naturaleza, complejidad y volumen de las operaciones de la entidad para alcanzar los objetivos estratégicos y plan de negocio.

Comité de Gestión de Riesgos Corporativo

Apoya a la Junta Directiva en la toma de decisiones estratégicas y asegura el cumplimiento de políticas, objetivos y lineamientos sobre la administración de los riesgos relevantes para Grupo Mutual.

Unidad de Riesgos Corporativa

Brinda apoyo técnico independiente de la administración, desarrolla metodologías e impulsa la mejora continua del sistema de gestión de riesgos.

Alta Gerencia y otras áreas:

Son responsables de gestionar los riesgos inherentes a sus operaciones.

Riesgos financieros

Riesgo Liquidez

Posibilidad de pérdida económica por escasez de fondos que impidan cumplir obligaciones pactadas o por falta de liquidez en el mercado de negociación del instrumento financiero.

Riesgo Cambiario

Posibilidad de pérdidas económicas por variaciones en el tipo de cambio que afectan activos en moneda extranjera, impactando la suficiencia patrimonial.

Riesgo Precio

Posibilidad de pérdida por variaciones adversas en los precios de mercado de instrumentos financieros.

Riesgo Tasa de Interés

Posibilidad de pérdida por fluctuaciones adversas en las tasas de interés que afectan el valor financiero de los activos.

Riesgo Crédito

Posibilidad de pérdida por incumplimiento de condiciones pactadas por parte de deudores, emisores o contrapartes. Incluye riesgo bilateral y riesgo por variaciones cambiarias o de tasas.

Riesgo Legal

Posibilidad de pérdida por inobservancia o aplicación incorrecta de normativas legales o contractuales, resoluciones judiciales o regulatorias.

Riesgo por procesos

Situaciones internas o externas que afecten negativamente el logro de objetivos o la gestión de un proceso

Riesgo Tecnológico

Posibilidad de pérdida derivadas de eventos relacionados con tecnología que afecten procesos del negocio, disponibilidad o integridad de la información.

Tipología de riesgos

Otros riesgos

Riesgo Reputacional

Posibilidad de pérdida por afectación a la reputación derivadas de eventos adversos percibidos por terceros.

Riesgo Estratégico

Impactos actuales o futuros en ingresos o capital causados por decisiones erradas o falta de respuesta al entorno.

Riesgo LC/FT/FPADM

Es la posibilidad de pérdida económica debido a la pérdida de confianza en la integridad de la entidad por involucramiento en transacciones ilícitas, incumplimientos a la Ley 8204 o sanciones relacionadas.

Riesgo Conglomerado

Posibilidad de pérdida por traslado inesperado de riesgos entre las empresas del mismo grupo o conglomerado.

Riesgo País

Impacto financiero negativo en la operación de la empresa debido al deterioro del riesgo país

Riesgo Cumplimiento

Posibilidad de pérdida o sanciones por incumplimiento de leyes, regulaciones o códigos de conducta del sector financiero.

Riesgo Ambiental

Riesgo de impacto negativo sobre el entorno natural, humano y socioeconómico derivado de eventos ambientales adversos.

En línea con las mejores prácticas regulatorias, se realiza la identificación, evaluación y valoración de riesgos ASG a nivel de procesos de negocio y planificación estratégica. Esto incluye un registro sistemático de eventos, controles e incidentes, que permiten contar con mapas de riesgo actualizados y decisiones basadas en evidencia.

Esta estructura opera bajo el modelo de **tres líneas de defensa**, garantizando una supervisión constante, análisis riguroso y control efectivo.

1°

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

2°

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

3°

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

GRI 414-1, 308-1

Impulsando una cadena de valor sostenible

Como parte del fortalecimiento de su desempeño ambiental, social y de gobernanza, Grupo Mutual ha implementado un proyecto de Cadena de Valor, que alinea a sus proveedores con criterios de sostenibilidad y responsabilidad empresarial. Entre las principales acciones destacan:

- **Capacitaciones en sostenibilidad, prácticas laborales y experiencia al cliente.**
- **Evaluación de criterios ASG en compras superiores a \$5,000, con ponderación diferenciada.**
- **Inclusión de cláusulas contractuales que abordan impactos sociales y ambientales.**
- **Adopción del “Código de Proveedores”, que debe ser leído y firmado por todas las empresas registradas, el cual contempla principios de responsabilidad social, ética y transparencia.**

Adicionalmente, se cuenta con un canal de retroalimentación para fortalecer el diálogo y la mejora continua con las empresas proveedoras.

La entidad continuará fortaleciendo su cultura de gestión de riesgos y su modelo de cadena de valor responsable mediante:

- **La integración progresiva de indicadores ASG en todas las decisiones estratégicas.**
- **La evolución constante de su modelo de evaluación y mitigación de riesgos emergentes.**
- **La promoción activa de prácticas sostenibles entre sus proveedores, buscando generar impacto positivo más allá de su operación directa.**



GRI 2-22, 2-12, 2-14

GRI 2-23, 2-25, 3-3

Estrategia en acción para un futuro sostenible

Grupo Mutual consolidó su propósito de impulsar el bienestar de personas, empresas y comunidades mediante una estrategia sólida, coherente y orientada a generar valor sostenible. Bajo el liderazgo de la Dirección de Estrategia, se diseñó y ejecutó una hoja de ruta que responde al entorno cambiante y promueve una evolución organizacional basada en principios de inclusión, innovación y resiliencia.

Por primera vez, la planificación estratégica se desarrolló a nivel de conglomerado, permitiendo una mayor colaboración entre sus empresas. Esta visión conjunta generó que el 51% de los planes formulados para el periodo 2025 fueran concebidos con una perspectiva de impacto transversal.

Asimismo, se redujo el número de planes estratégicos, priorizando aquellos con mayor potencial de transformación y optimización de recursos. Esta eficiencia estratégica demuestra el compromiso de la organización con el uso responsable de sus capacidades.

GRI 2-9, 2-13, 2-27

Gobernanza para la transparencia y sostenibilidad

Como parte de su evolución organizacional, se creó el Área de Gobierno Corporativo, un hito que refleja su firme compromiso con la transparencia, el cumplimiento normativo y la sostenibilidad. Esta área fortalece la estructura interna, promueve la toma de decisiones alineadas con estándares de gobernanza reconocidos y garantiza una mayor articulación entre ética, estrategia y gestión de riesgos.

GRI 404-3, 2-7

Cultura centrada en las personas y el desempeño

Con el objetivo de potenciar el talento humano como eje de transformación, se implementó un modelo de desempeño más robusto, con 2.700 indicadores individuales que permiten una evaluación más precisa, justa y orientada al desarrollo. Esta herramienta no solo mejora la gestión del rendimiento, sino que fortalece la cultura organizacional hacia el logro de resultados alineados con la visión estratégica.



Indicadores
2700
para evaluación más robusta

GRI 203-1

Digitalización con propósito

Se avanzó decididamente en su transformación digital, expandiendo el acceso a productos y servicios mediante canales electrónicos. En 2024, habilitó la apertura digital de cuentas de ahorro, comerciales y certificados a plazo, además de lanzar un monedero digital compatible con Apple Pay y Google Pay.

Se fortaleció la infraestructura tecnológica al migrar más de 200 servicios a la nube AWS, lo que mejoró notablemente el rendimiento y seguridad de sus plataformas digitales. También se incorporaron bots con tecnología RPA y herramientas de inteligencia artificial como Copilot, marcando un nuevo capítulo en la automatización de procesos con enfoque centrado en el cliente.



Gestión de riesgos en un entorno cambiante

En un entorno VUCA –volátil, incierto, complejo y ambiguo–, se prioriza la simplificación de procesos, la eficiencia operativa y la adaptabilidad regulatoria. La estrategia contempla un monitoreo constante del entorno para anticipar riesgos, identificar oportunidades y responder con acciones que generen el mayor valor posible.



Este enfoque refuerza su compromiso con la sostenibilidad y la mejora continua, alineando cada decisión estratégica con el bienestar de las personas y el desarrollo económico y social del país.

GRI 418-1, 103-2, 103-3

Asegurando la resiliencia y continuidad operativa

En un entorno en constante cambio, donde los riesgos operativos pueden manifestarse de forma inesperada, Grupo Mutual reafirma su compromiso con la resiliencia institucional a través de su robusto Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN). Esta estrategia no solo protege las operaciones críticas y servicios esenciales, sino que también asegura la confianza de las personas usuarias y la sostenibilidad del conglomerado financiero.

Acciones estratégicas

- **Gestión de riesgos y análisis de impacto:** Se identificaron, evaluaron y monitorearon los riesgos potenciales que podrían afectar el desarrollo de las operaciones. Asimismo, se priorizaron las acciones necesarias para garantizar la continuidad de los servicios, incluso en contextos críticos.
- **Capacitación y concienciación:** Se fortaleció la cultura institucional alrededor del SGCN, mediante procesos de formación dirigidos a todo el personal, fomentando una actitud preventiva y preparada en cada área.
- **Cumplimiento normativo:** Se avanzó en la implementación del acuerdo SUGEF 23-23, asegurando el cumplimiento de las exigencias regulatorias en materia de recuperación y resolución para entidades financieras supervisadas.
- **Recuperación efectiva:** Se establecieron mecanismos que garantizan una recuperación ordenada de los servicios esenciales ante posibles interrupciones, minimizando así los impactos económicos y reputacionales.



Este enfoque sostenido reafirma el compromiso de Grupo Mutual con una operación resiliente, responsable y enfocada en garantizar servicios seguros y continuos, incluso frente a escenarios adversos, contribuyendo así al bienestar de las personas y a la confianza en la institución.



GRI 416-2, 418-1, 417-2

Experiencia del cliente: el centro de nuestra gestión

Grupo Mutual continúa fortaleciendo su compromiso con una experiencia de cliente memorable, humana y eficiente. Durante el 2024, el Departamento de Servicio al Cliente impulsó 37 iniciativas orientadas a optimizar procesos, personalizar la atención y fomentar una cultura de mejora continua, que reflejan el propósito de la organización de transformar cada interacción en una oportunidad para generar valor.

Entre las principales iniciativas destacan:

- **Gestión de Solicitudes Internas (GSI):** Se centralizaron y estandarizaron las solicitudes internas, garantizando trazabilidad y cumplimiento de acuerdos de nivel de servicio (SLA).
- **Contáctenos:** Se optimizó la gestión de notificaciones en tiempo real, estandarizando los procesos de envío para mayor eficiencia.
- **Registro de inconformidades:** Se automatizó el seguimiento de inconformidades, mejorando significativamente los tiempos de respuesta.
- **Control de consultas e inconformidades:** La unificación y categorización de estas gestiones permitió un incremento en la eficiencia operativa.



En 2025 se buscará fortalecer la experiencia de cliente como más cercana, empática y digitalmente integrada. Se ampliará el uso de tecnologías que permitan anticiparse a las necesidades de las personas, mejorar la trazabilidad de casos y ofrecer soluciones más ágiles. Asimismo, se potenciará la capacitación del personal y se profundizará la escucha activa para seguir elevando los niveles de satisfacción, lealtad y recomendación, consolidando una cultura de servicio centrada en las personas.

Atención en cliente | En cifras



6 784

clientes participaron de encuestas.



77,3%

Net Promoter Score aumentó de un 70,9% en 2023 a un 77,3% en 2024, reflejando una mejora de 6,4 puntos porcentuales.

(CSAT)

96,7%

El índice de satisfacción del cliente subió de 94,1% en 2023 a 96,7% en 2024, con un incremento de 2,6 puntos porcentuales.

Disposición a continuar

94,2%

94,2% de los clientes manifestó su intención de seguir utilizando los canales, productos y servicios, un aumento de 1,3 puntos respecto al año anterior.



Gestión de casos

Se gestionaron 118 quejas y reclamos, distribuidas de la siguiente manera según el canal:



62,7 %

Atención Telefónica



6,8 %

Personalmente



5,1 %

Correo



3,4 %

Facebook



10,2 %

Contáctenos



5,1 %

Buzón de contraloría



5,1 %

Buzón QR



1,7 %

Buzón servicio al cliente

Además, se atendieron:
3 983 Consultas sobre productos, servicios y canales
298 Casos recibidos y tramitados
986 Sugerencias y comentarios



Nuevo equipo especializado en evaluar la experiencia digital

99%

del personal participó en capacitaciones virtuales sobre experiencia al cliente

22

Talleres especializados que se desarrollaron

95,3%

2,9 puntos más que el año anterior.

Índice de Experiencia de Servicio



Revista Summa

Catalogo a Grupo Mutual como 3° mejor entidad en Servicio al Cliente y la número 17 en el ranking general del país

GRI 3-3, 404-2, 418-1

Transformación Digital hacia la innovación

La entidad reafirmó su compromiso con la transformación digital como eje estratégico para la sostenibilidad, fortaleciendo la agilidad organizacional, la experiencia del cliente y la eficiencia operativa. Este proceso se estructuró en torno a cuatro pilares clave:

Personas



El talento humano fue el motor de esta transformación, con iniciativas enfocadas en la formación continua y el reconocimiento. Entre los logros destacados están:

- Capacitación continua a personal y liderazgos en temas como Customer Experience, pensamiento ágil, innovación, OKRs, flujos de valor, Power BI, entre otros.
- Reconocimiento al talento humano mediante el evento Mutual Innova Awards, destacando la participación activa en procesos de innovación.

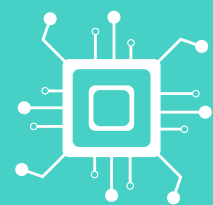
Procesos



La mejora continua fue esencial para optimizar la experiencia del cliente, agilidad y la toma de decisiones.

- Fortalecimiento del área de Ciencia de Datos, con la creación de 197 reportes y paneles analíticos para la toma de decisiones basada en evidencia.
- Estudios de benchmarking sobre canales digitales y propuestas para alianzas con fintechs.
- Mejoras en flujos de transacción y en la experiencia de usuario (UX/UI) en canales digitales.

Tecnología



El desarrollo tecnológico impulsó nuevas funcionalidades y servicios:

- Implementación de funcionalidades digitales como sobres electrónicos, bloqueo/desbloqueo de tarjetas, Plan 0% interés y reposición digital de tarjetas.
- Digitalización de aperturas de cuentas (Paga más y Comercial) y renovación de certificados.
- Integración de wallets para tarjetas de débito y crédito.
- Actualización de cajeros automáticos para mejorar la experiencia de las personas usuarias.

Modelo de negocio



Grupo Mutual fortaleció su enfoque en el cliente mediante:

- Desarrollo de arquetipos y Customer Journey Maps para mejorar la segmentación.
- Ejecución de planes estratégicos de transformación digital y Ciencia de Datos para alinear los objetivos corporativos con la experiencia de cliente.

Actividades destacadas

En el 2024, se llevaron a cabo diversas actividades que fomentaron la participación del personal en el proceso de transformación digital. Estas actividades promovieron ejes clave como la capacitación, la creación de iniciativas, el fortalecimiento de capacidades y el reconocimiento a quienes se sumaron al proceso de innovación del Conglomerado Financiero.

Mutual Innova Awards

Actividad de reconocimiento al personal del Conglomerado Financiero que participó en el proceso de innovación del 2024. Es la segunda edición de esta gran actividad, en donde participaron 108 personas colaboradoras.



Capacitación OKRs

Fortalecer la capacidad para establecer y gestionar OKRs efectivos que alineen los objetivos estratégicos de la organización. para 38 colaboradores.

Capacitación Experiencia de Cliente

Capacitación para mejorar la capacidad para diseñar y gestionar estrategias efectivas de Customer Experience que impulsen la satisfacción y lealtad del cliente.

Webinar Pensamiento analítico e innovación

Espacio de aprendizaje sobre creatividad e innovación, donde se expusieron temas relacionados con la importancia de cuestionar el statu quo para la generación de iniciativas y nuevas formas de hacer las cosas.

Webinar Pensar Ágil, Hacer Ágil

Fomentar e impulsar la adopción del pensamiento ágil para mejorar la flexibilidad, la colaboración y la capacidad de respuesta ante cambios.

Grupo Mutual se compromete a continuar acelerando su transformación digital como parte esencial de su modelo de sostenibilidad. En 2025, se concentrará en:

- Impulsar la transformación digital de todo el Conglomerado Financiero.
- Ampliar el uso estratégico de la Ciencia de Datos.
- Reforzar la cultura de innovación y agilidad interna.
- Optimizar aún más la experiencia de las personas usuarias en los productos, servicios y canales de atención.
- Fortalecer las capacidades del talento humano para liderar procesos de cambio sostenibles e inclusivos.



Fortalecimiento de la Seguridad de la Información

GRI 418-1

En un mundo cada vez más digitalizado y vulnerable a riesgos cibernéticos, el Conglomerado Financiero Grupo Mutual reafirma su compromiso de salvaguardar la información de sus grupos de interés a través de una gestión rigurosa, integral y ética de la seguridad de la información. Durante el 2024, se implementaron diversas iniciativas alineadas con el Plan de Concienciación, Capacitación y Mercadeo en Seguridad de la Información, que reforzaron una cultura digital preventiva y fomentaron el uso responsable de herramientas tecnológicas.

Logros Destacados

- **Consolidación de la Plataforma KnowBe4:** Esta herramienta automatizada facilitó campañas de formación en ciberseguridad de manera dinámica, atractiva y medible. Como resultado, entre el 92% y el 94% de los colaboradores de Grupo Mutual completaron con éxito las capacitaciones, mostrando un alto nivel de compromiso institucional hacia la protección de datos y la prevención del fraude digital.
- **Pruebas de Phishing:** Se realizaron campañas internas de prueba de phishing a 2.878 colaboradores para evaluar el nivel de concienciación, complementadas con talleres y retroalimentación personalizada.

Comunicación y Concienciación

A través de la comunicación digital, se promovieron mensajes preventivos y cápsulas informativas dirigidas a clientes, proveedores y la ciudadanía en general. Las campañas de ciberseguridad en redes sociales alcanzaron aproximadamente a 120,000 personas, destacando la capacidad del Conglomerado para impactar positivamente en la educación digital del país. Además, se emitieron 61 comunicados internos que informaron al equipo sobre riesgos, tendencias y buenas prácticas de seguridad digital. También se lanzó un episodio del Podcast Mutual titulado “Ciberhigiene: proteja su vida digital con hábitos seguros”, disponible en plataformas como Spotify y YouTube.



Eventos Educativos

Uno de los hitos más relevantes del 2024 fue la celebración de la **segunda edición del CyberMutual Day**, un evento educativo que reunió a más de 120 personas de diversas edades, sectores y niveles de conocimiento. Esta jornada incluyó ponencias de instituciones aliadas como GBM, Netready, Biznet, OIJ y Soluciones Seguras, así como un panel especializado sobre inteligencia artificial, vida cotidiana y ciberseguridad. La actividad fue reconocida por actores externos como una buena práctica de responsabilidad social en el ámbito digital.



Profundización Educativa

Se impulsaron espacios educativos más profundos, como la revista digital Ciber Noticias, distribuida a Juntas Directivas, jefaturas y comités estratégicos, que abordó temas actuales como el impacto de la inteligencia artificial en la ciberseguridad y recomendaciones para el uso seguro de cuentas bancarias. La oferta educativa también incluyó capacitaciones específicas en gestión de activos, protección física del Data Center y metodologías de clasificación de la información.



Inclusión y Accesibilidad

Desde un enfoque multiactor, se fomentó la inclusión de todo el personal y los grupos relacionados del Conglomerado en los procesos de aprendizaje, incluyendo a los recién incorporados a través de inducciones formativas. En septiembre, se publicó otro episodio del Podcast Mutual titulado “Ciberhigiene: proteja su vida digital con hábitos seguros”, con el objetivo de difundir buenas prácticas de manera accesible y cercana.

Grupo Mutual se compromete a profundizar y expandir su estrategia de ciberseguridad desde una perspectiva inclusiva, educativa y anticipatoria, promoviendo el acceso equitativo a la información y a procesos formativos sobre seguridad digital para todo el personal, así como para clientes y proveedores.

BIENESTAR Y DESARROLLO





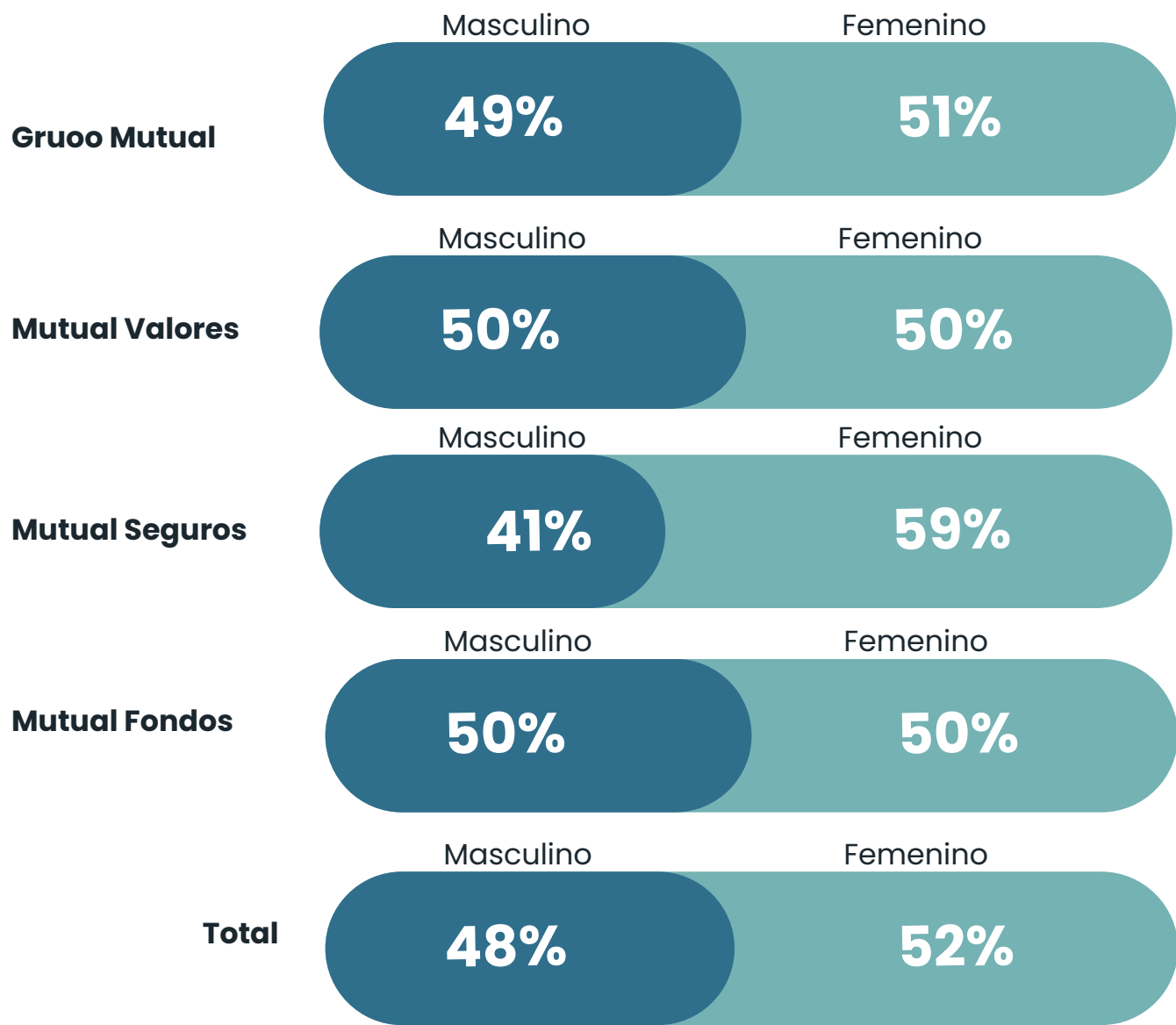
GRI 2-7, 2-8 401-1, 405-1

Compromiso con el personal

En el Conglomerado Financiero Grupo Mutual, el personal representa el corazón de la entidad. Motivados por el compromiso de brindar un entorno de trabajo seguro, equitativo, inclusivo y orientado al desarrollo integral, garantizando el respeto a los derechos humanos y laborales, así como la igualdad de oportunidades para todos los puestos y niveles.

Se cuenta con un equipo diverso y talentoso que refleja un amplio espectro de experiencias y perspectivas, lo cual enriquece el ambiente laboral y promueve la innovación. A través de las políticas de inclusión, la entidad se asegura de que cada voz sea escuchada y valorada, fomentando un sentido de pertenencia y comunidad entre todos los miembros del equipo.

Estructura del personal

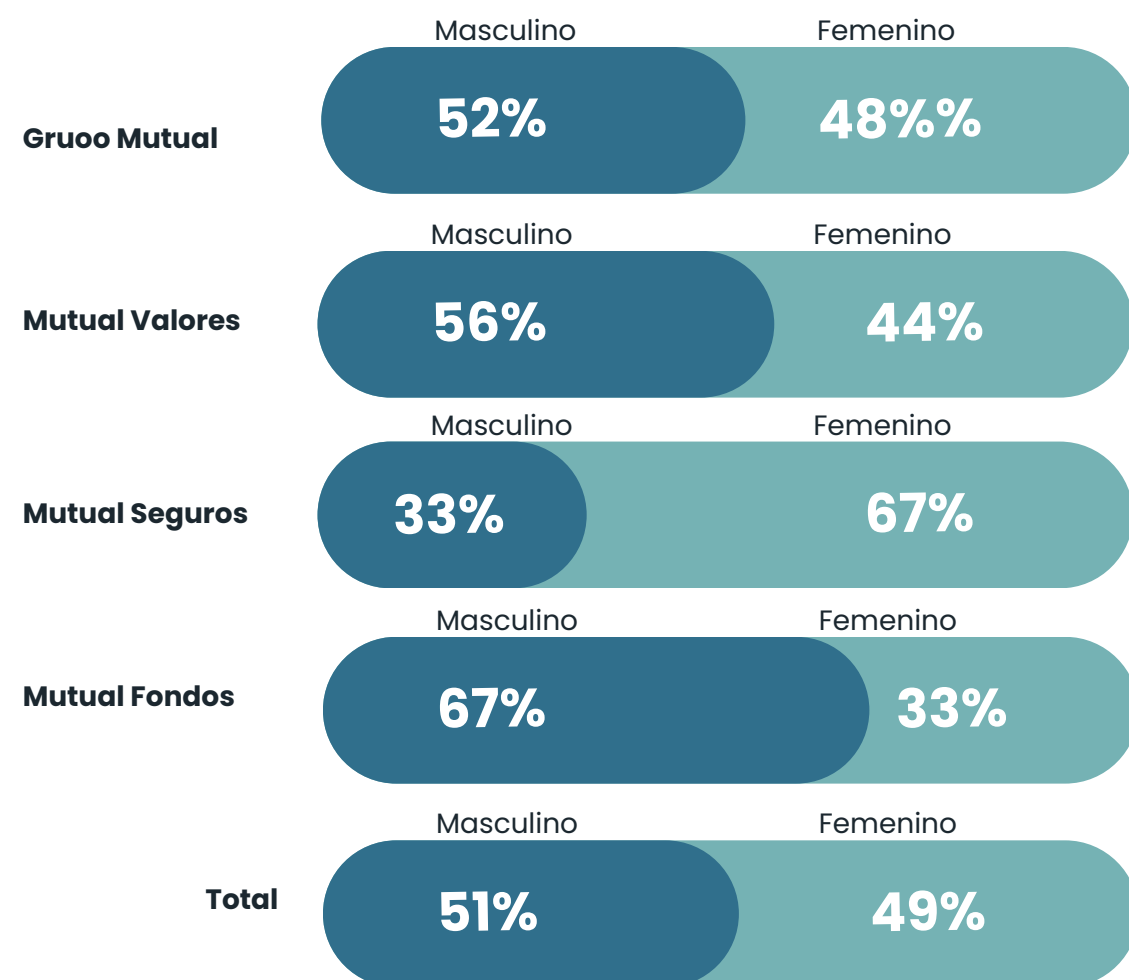


Durante el periodo reportado, el Conglomerado estuvo conformado por un total de **1031 personas** colaboradoras, distribuidas en todas las regiones del país, lo que refleja el uestro compromiso con la generación de empleo digno y formal en las distintas comunidades donde se opera.

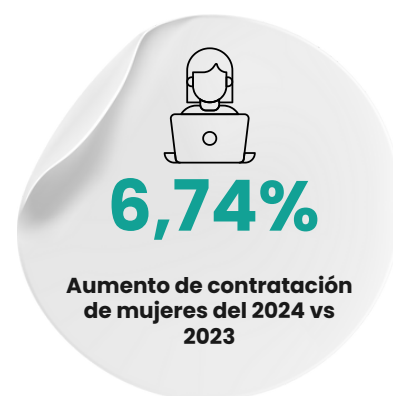
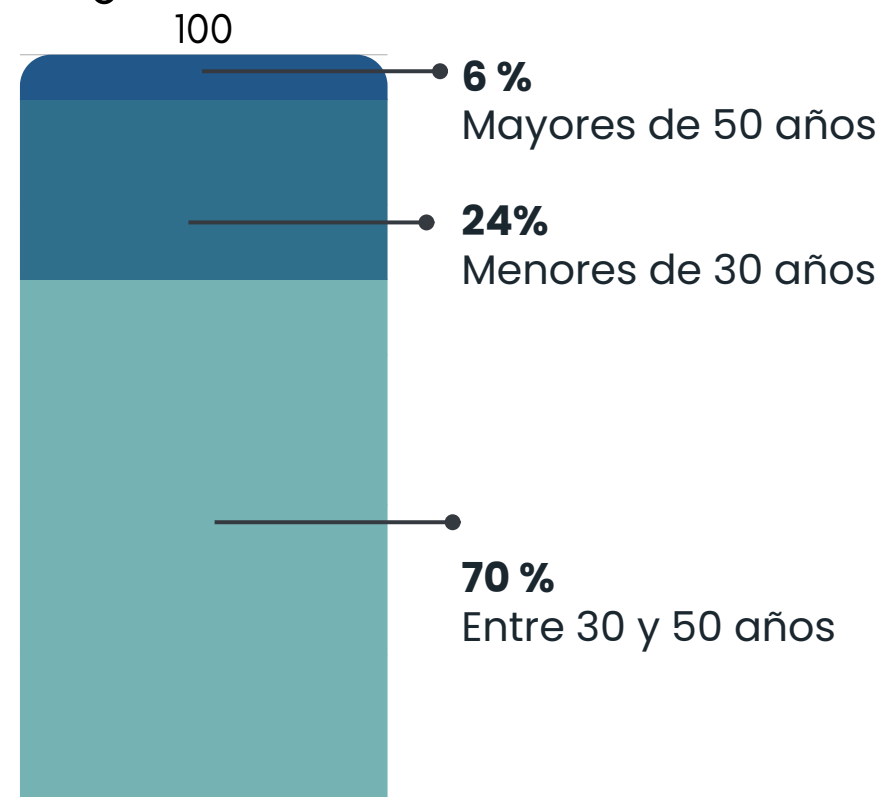
Grupo Mutual reconoce la identidad de género como un aspecto importante de la inclusión y se encuentra en proceso de mejora de los registros internos para reflejar con mayor precisión esta diversidad.

Empleo

En 2024, se percibió una disminución en las contrataciones, pasando de 147 en 2023 a 85 en este periodo en solo Grupo Mutual, lo cual refleja la estabilidad de la planilla empresarial. Se observó un incremento en la contratación de personas entre 30 y 50 años y mayores de 50 años, evidenciando la cultura y valores empresariales de igualdad de oportunidades sin distinción de edad, enfatizando en las habilidades y experiencia de los y las oferentes. Además, la contratación de mujeres aumentó de 41.50% en 2023 a **48.24% en 2024** en Grupo Mutual.



Rango de edad en contrataciones



103

Nuevas contrataciones

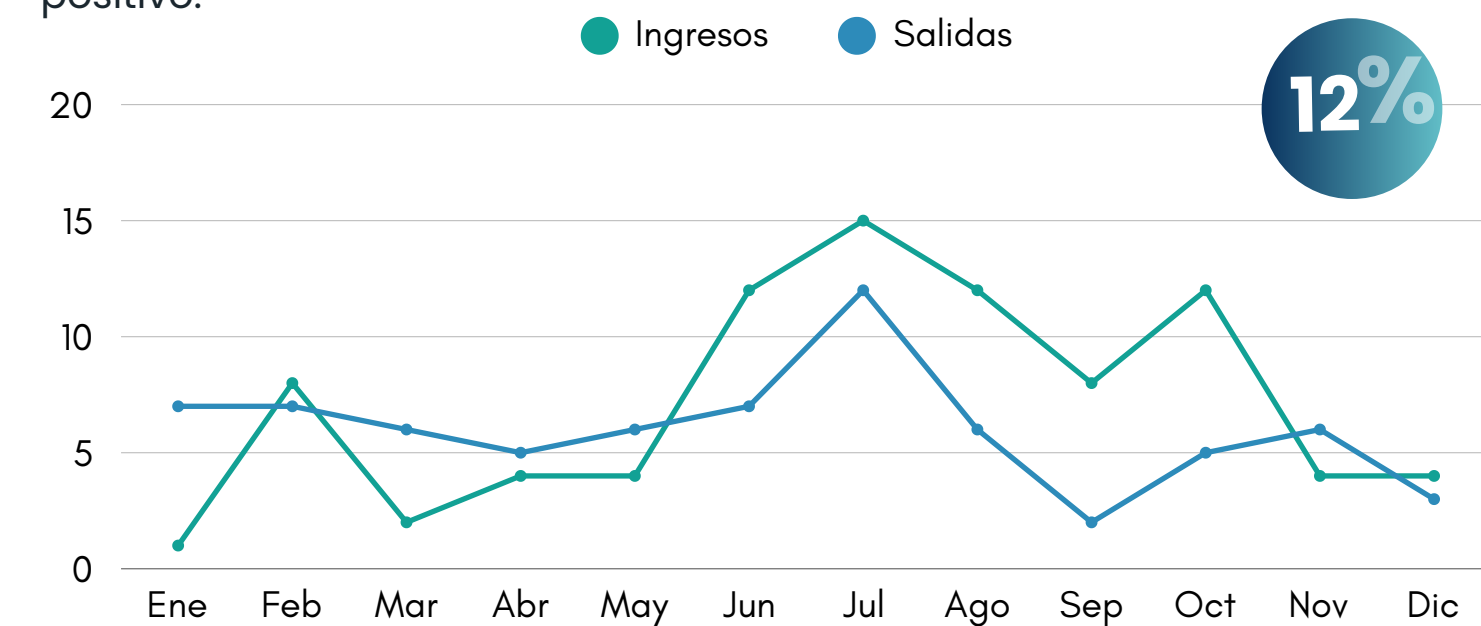
en el Conglomerado



GRI 401-1

Rotación de personal

En 2024, el índice de rotación de personal mostró una **disminución de 0.68%** en comparación con el periodo anterior, reflejando la estabilidad empresarial de Grupo Mutual, consiguiendo un 12% de rotación. Esta disminución se debe a varias iniciativas implementadas por la empresa para mejorar la retención de empleados y fomentar un ambiente laboral positivo.

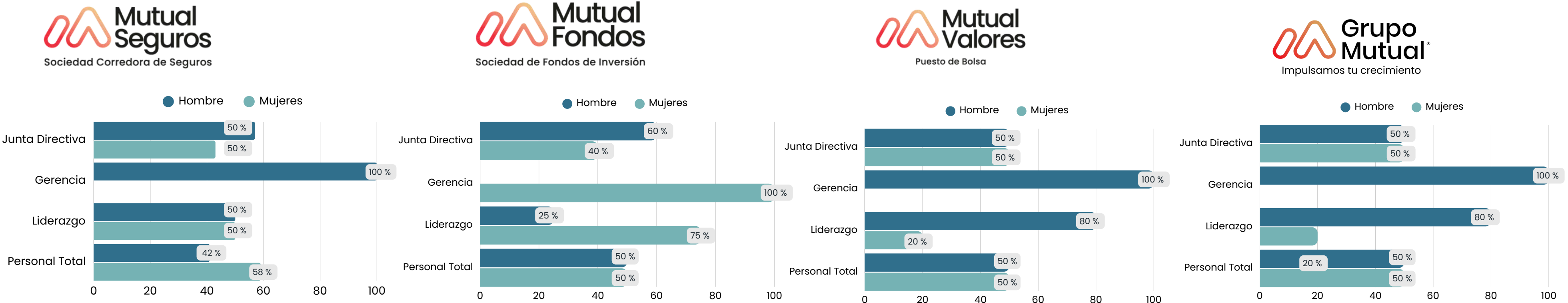


Fuente: Dirección de Desarrollo Humano.

Personal corporativo por género en el Conglomerado



Personal corporativo por género por subsidiaria





GRI 405-1, 405-2, 401-3

El Programa de Igualdad de Oportunidades del Conglomerado Financiero Grupo Mutual ha demostrado ser un pilar fundamental en la construcción de una cultura organizacional más equitativa e inclusiva, obteniendo resultados tangibles a lo largo de los años. Gracias a la implementación de políticas de equidad de género y oportunidades de crecimiento basadas en el mérito, la empresa ha logrado un incremento significativo en la representación de mujeres en puestos de liderazgo, así como una mayor diversidad en su equipo de trabajo. Además, iniciativas de sensibilización y formación han fortalecido el compromiso del personal con la inclusión, generando un ambiente laboral donde se fomenta el respeto, la colaboración y el desarrollo profesional sin barreras.

Como parte del Programa de Igualdad de Oportunidades, la entidad ha incorporado buenas prácticas en la corresponsabilidad del cuidado, promoviendo un balance entre la vida laboral y personal de sus colaboradores. La empresa reconoce que el cuidado de personas dependientes, ya sean niños, adultos mayores o personas con discapacidad, no debe recaer exclusivamente en un solo miembro de la familia, sino que debe ser una responsabilidad compartida. Por ello, ha implementado políticas que facilitan la conciliación, como horarios flexibles, permisos especiales y opciones de teletrabajo, permitiendo que sus empleados puedan atender sus responsabilidades familiares sin comprometer su desarrollo profesional.

Además, se ha impulsado programas de sensibilización sobre la importancia de la corresponsabilidad del cuidado, fomentando una cultura organizacional en la que tanto hombres como mujeres se sientan respaldados para asumir estos roles sin afectar su estabilidad laboral. La empresa también ha desarrollado alianzas con entidades especializadas para ofrecer talleres y asesorías sobre temas como crianza positiva, bienestar emocional y planificación familiar. Estas acciones han fortalecido el compromiso con la equidad y el bienestar de su equipo, generando un impacto positivo tanto en el ambiente de trabajo como en la calidad de vida de talento humano y familias.



GRI 401-2

Beneficios GM Derecho a ser cuidado



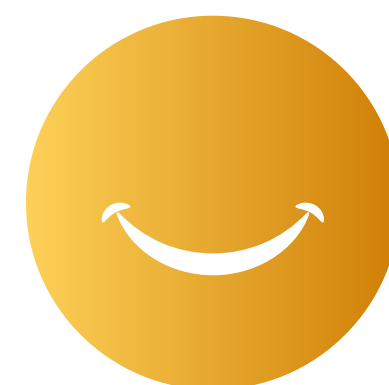
Salud
y Vida



Social



Sostenible



Emocional



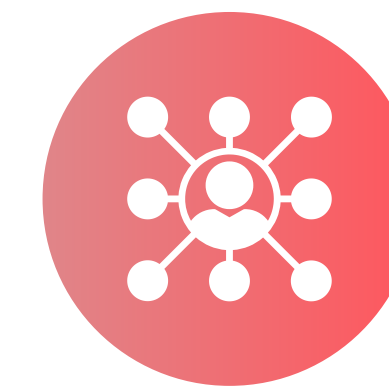
Formación y
Desarrollo
profesional



Financiero



Seguridad
Laboral



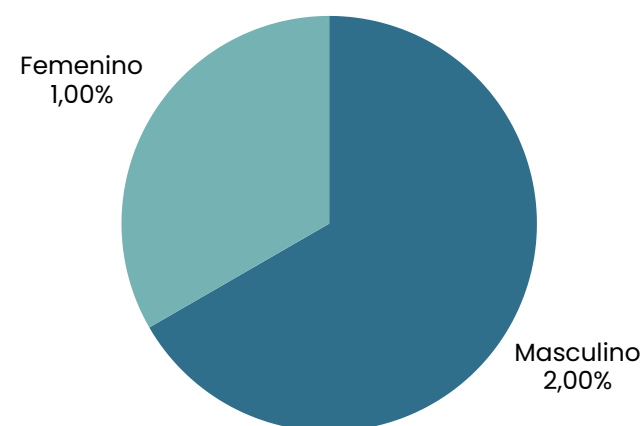
Solidarista

Permiso parental

El Programa de Igualdad de Oportunidades garantiza paridad de género en la distribución del personal y la aplicación de beneficios empresariales. En 2024, el 100% del personal tenía derecho al permiso parental, y 34 personas disfrutaron de este beneficio (12 hombres y 22 mujeres), siete más que en 2023. La tasa de retención del personal que disfrutó del permiso parental fue del 95%, con solo una persona desvinculada después de un año.

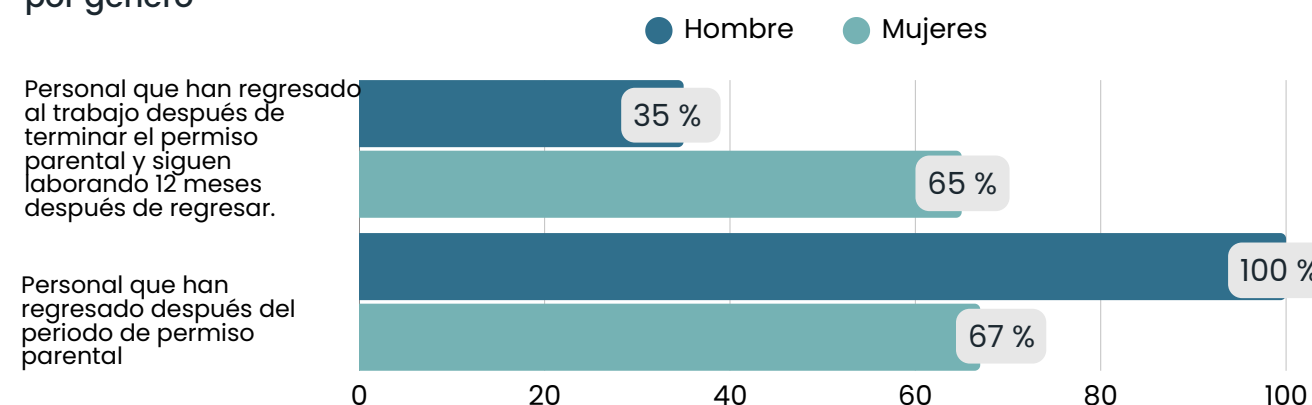
En relación con la tasa de regreso al trabajo, se percibe un aumento en comparación con el periodo 2023, pasando de un 78% a un 25% en 2024. Ese resultado se explica porque, de las 22 mujeres que se acogieron al permiso parental, 17 se reincorporaron a sus puestos y 5 aún se encuentran en su licencia por maternidad, su incorporación está prevista para el primer trimestre 2025.

Personal que se ha acogido al permiso parental



Cálculos realizados con base al 100% del personal que labora en Grupo Mutual (Total de personas que se acogieron al beneficio 34 (12 hombres y 22 mujeres) / 4% de la población).

Permisos parentales por género



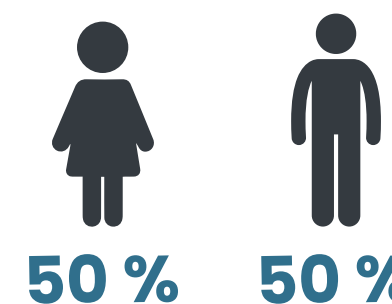
Cálculos basados en el 100 % del personal que utilizó el beneficio

Salud y seguridad en el trabajo

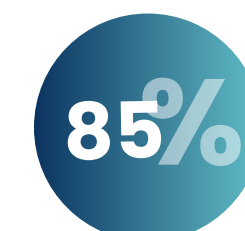
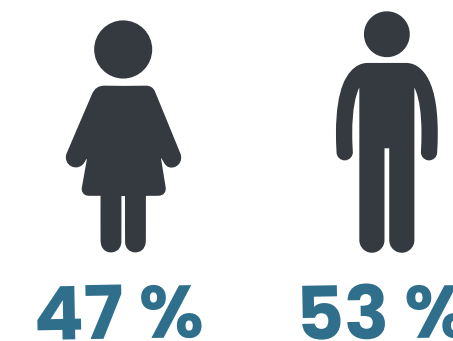
La Comisión de Salud Ocupacional promueve la calidad de vida del personal en sus centros y puestos de trabajo.

El personal que forma la brigada de emergencias es un grupo de personas capacitadas para responder oportunamente ante cualquier emergencia laboral, ya sea preventiva o en situaciones de riesgo como emergencias, siniestros o desastres naturales. Su función principal es salvaguardar a las personas en las oficinas. En 2024, la representación femenina en la brigada de emergencias aumentó de 40% a 47%, mientras que la representación masculina fue del 53% (9 hombres y 8 mujeres).

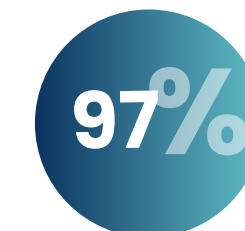
Conformación de la comisión de Salud ocupacional



Conformación de la brigada de emergencia



Tasa de regreso al trabajo



Tasa de retención

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



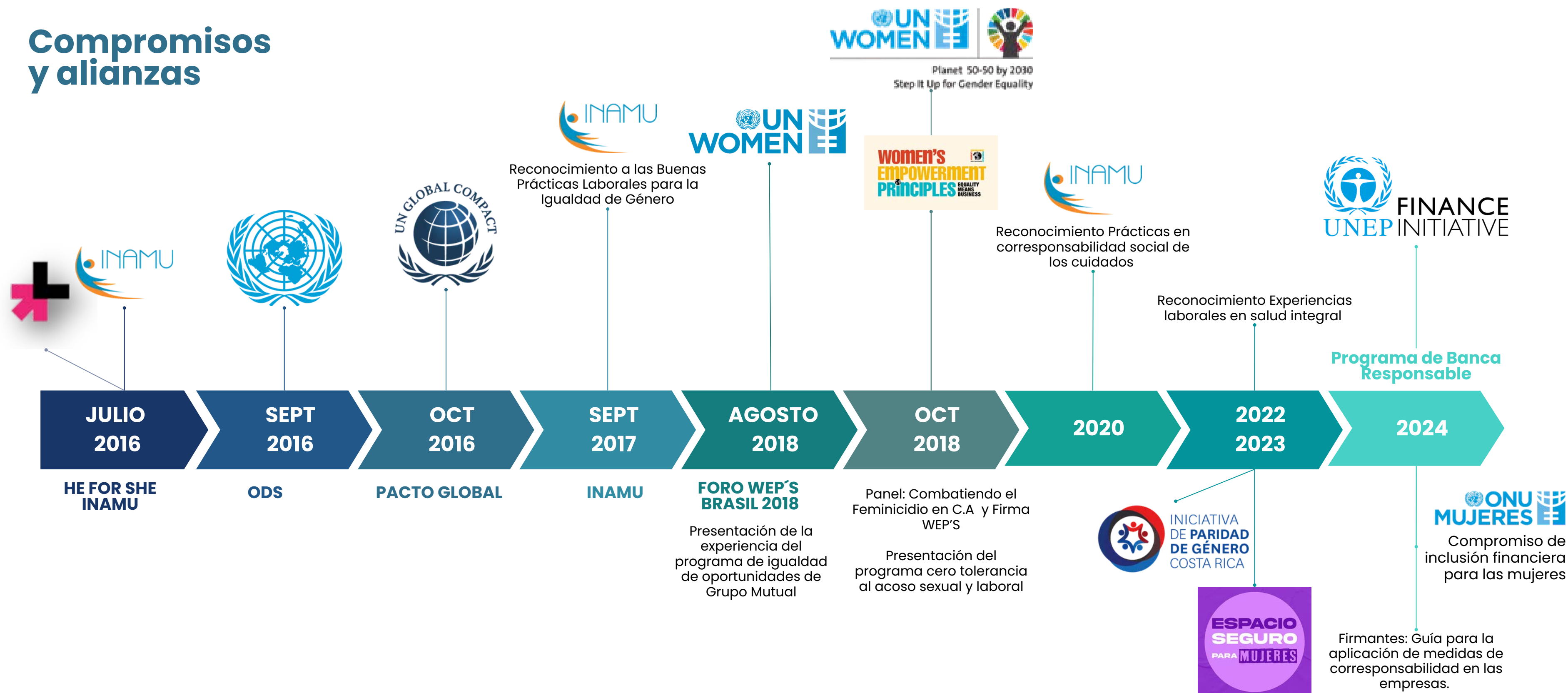
Corresponsabilidad de cuidados

La **Comisión Interamericana de Mujeres (CIM/OEA)** y el programa de la Unión Europea **EUROsociAL** trabajan en el fortalecimiento de políticas públicas relacionadas con los cuidados, un asunto que impacta considerablemente en la autonomía económica de las mujeres. Como parte de esta colaboración, y reconociendo el papel esencial que el sector privado tiene en la transformación del mundo del trabajo, actualmente se encuentran desarrollando la **Guía para la aplicación de medidas de corresponsabilidad en las empresas**.

Grupo Mutual fue una de las tres empresas destacadas por sus acciones en este ámbito, Julio 2024.



Compromisos y alianzas





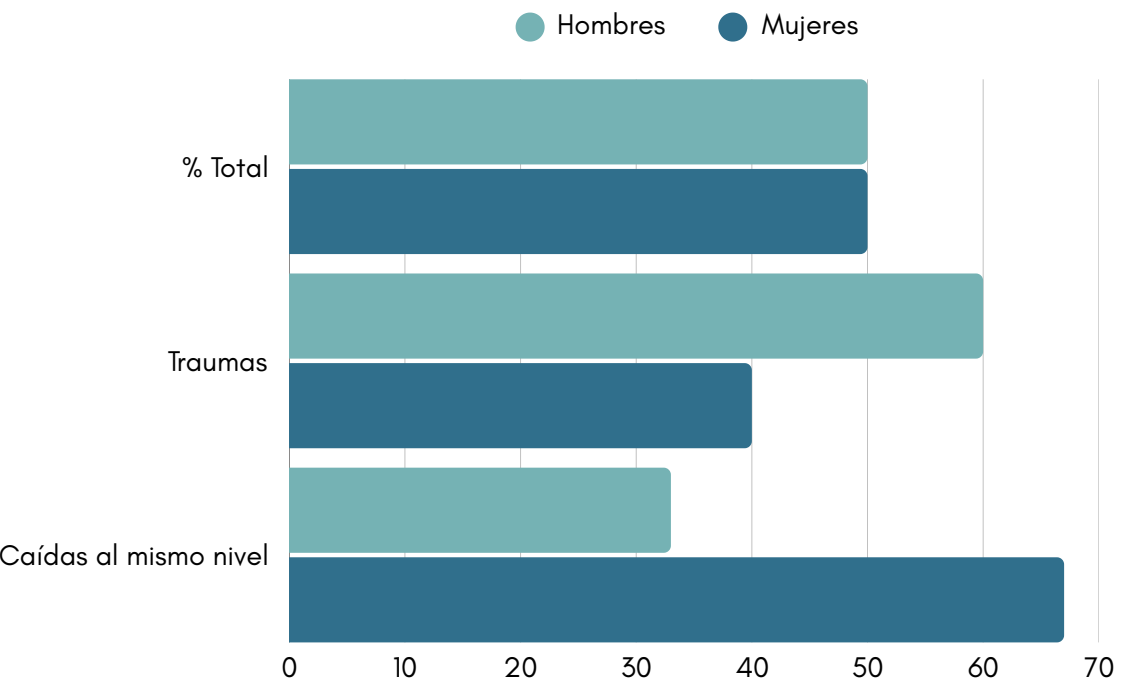
Capacitaciones a la brigada 2024.

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

En la entidad, no se diferencia el nivel de riesgo según la labor, ya que las principales enfermedades laborales son ergonómicas. La ergonomía adapta el trabajo a las características físicas del personal. Si no se manejan adecuadamente, pueden causar lesiones por movimientos repetitivos o posturas forzadas. Dado que el 100% de la población laboral enfrenta esta expuesta a estos riesgos, no se necesita un enfoque diferenciado.

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

Porcentaje de accidentalidad Hombres vs Mujeres



TFA	TIEP	TDP	TAL
3,8	0	318	60,9

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

TFA: 3.8 accidentes por cada millón de horas trabajadas, 1.96 menos que en el periodo anterior.

TIEP: No se presentaron accidentes profesionales en 2024.

TDP: 318 días perdidos por incapacidades reportadas.

TAL: En el caso de Grupo Mutual, por periodo anual de trabajo, cada persona se ausenta por incapacidad al menos 1 día al año.

En términos generales, los resultados relacionados con los accidentes y enfermedades laborales son positivos. Se observa una disminución en la tasa de frecuencia de accidentes en comparación con 2023, pasando de una tasa de 5.76 en el periodo anterior a una tasa de 3.8 en el periodo actual. También se ha reducido la tasa de accidentes profesionales, la cantidad de días perdidos y el absentismo laboral. Estos logros son el resultado de diversas actividades en materia de salud y prevención, como la implementación de medidas de seguridad reforzadas (ajustes ergonómicos), capacitaciones, mejoras en los protocolos de prevención y el fortalecimiento de la cultura de seguridad a través de simulacros.

Durante este periodo, se participó en el simulacro nacional convocado por la Comisión Nacional de Emergencias (CNE), con la participación de 211 personas distribuidas de la siguiente manera: 190 en las Oficinas Centrales y 21 en los centros de negocios de San José (CN's Avenida Central, Avenida Segunda y Paseo Colón).

Adicionalmente, como parte de la adecuada implementación y reforzamiento del plan de emergencia empresarial, en todas las oficinas se realizaron simulacros los cuales tienen como objetivo la preparación del personal para responder de forma adecuada y oportuna, ante las eventualidades que puedan presentarse.

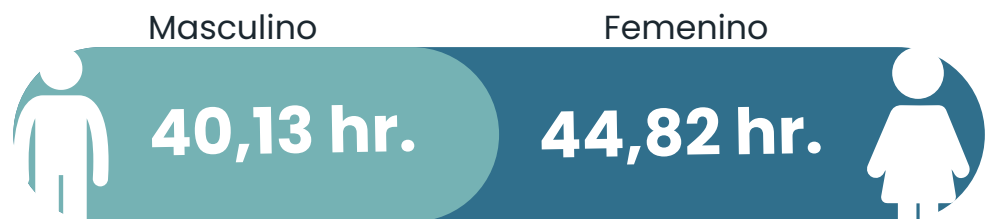


Formación y enseñanza

GRI 404-1

Comrometidos con la formación continua de su personal en diversos campos, tanto a nivel personal como profesional. A través de varios programas, se busca mejorar las habilidades del personal y brindar apoyo en la adquisición de conocimientos.

Como resultado de estas acciones, el promedio de horas de formación de la población es el siguiente:

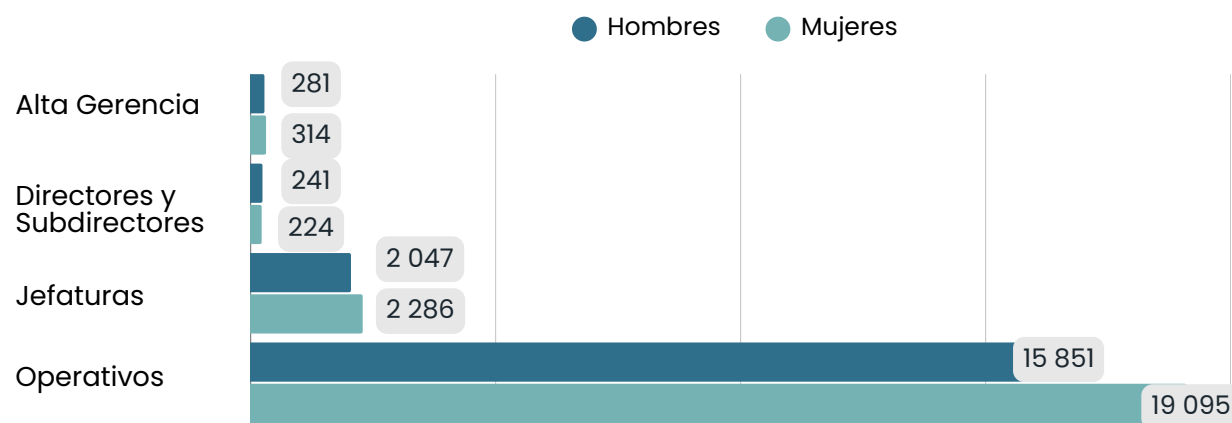


En total, las mujeres recibieron 21,919 horas de formación y los hombres 18,419 horas, con un promedio general de 42 horas de formación por persona.

La normativa interna establece que la media mínima de horas de formación al año es de 16 horas por persona. Para el periodo 2024, el promedio fue de 42 horas.

Promedio de horas de formación

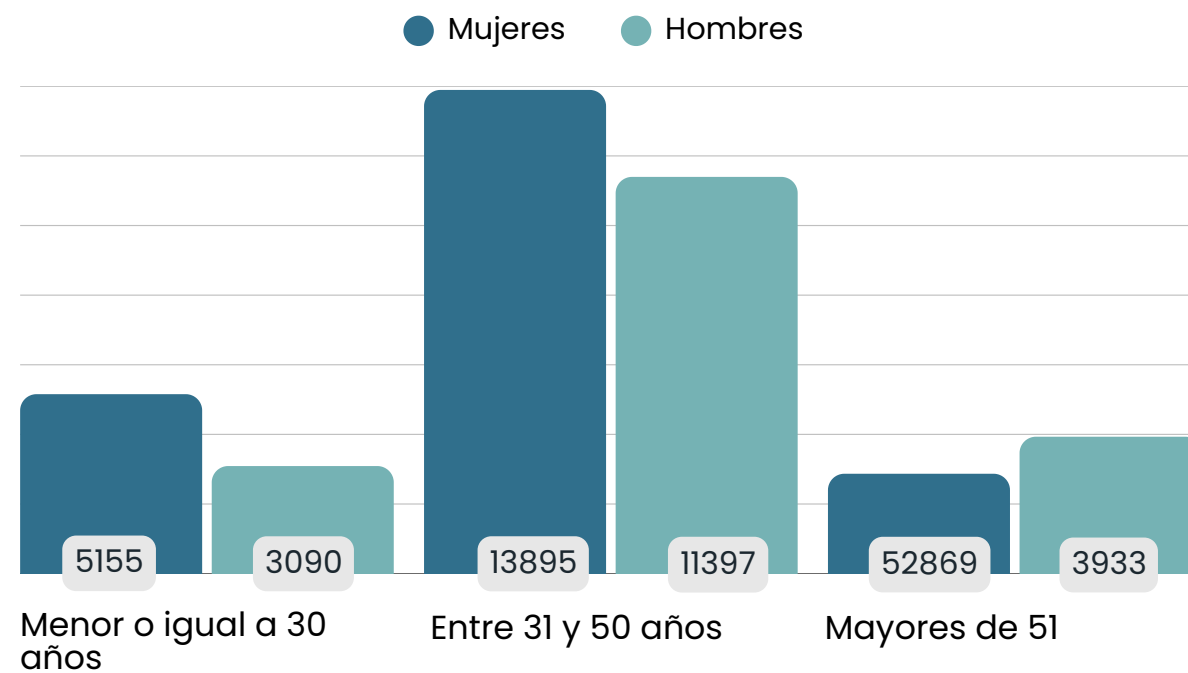
Por categoría laboral



Durante este período, se observó un notable aumento en las horas de capacitación del personal en todas las categorías laborales. En particular, a nivel operativo, tanto hombres como mujeres superaron las 10,000 horas de formación. Además, se registró un incremento de 3,244 horas de capacitación entre los empleados operativos de ambos géneros.

Esto refleja el compromiso de la empresa con la mejora continua y con proporcionar al personal los recursos necesarios para realizar sus tareas con éxito, fomentando así su desarrollo profesional y personal.

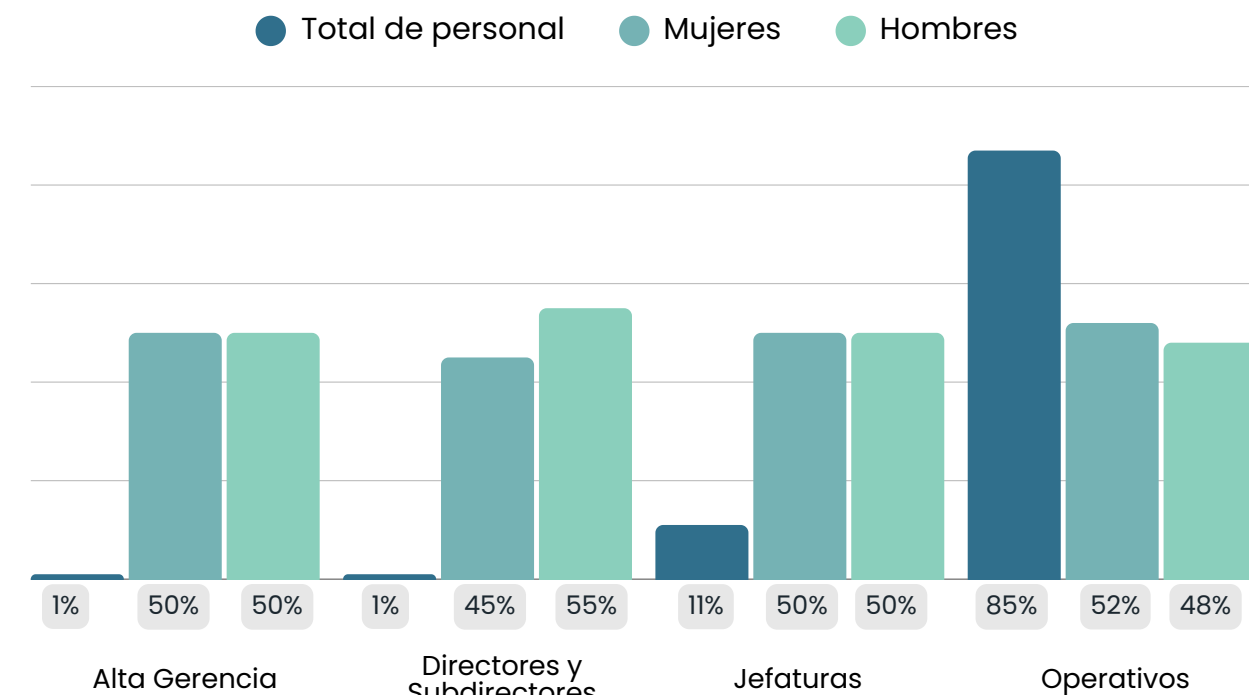
Promedio de formación por rango de edad



se detalla el porcentaje de personal capacitado por categoría laboral. La empresa se esfuerza por capacitar a todo el personal, asegurando acceso a formación continua y de alta calidad.

Personal capacitado

por categoría laboral



GRI 404-2

Cursos libres y crecimiento personal

- ¿cómo encontrar el equilibrio en una vida ocupada?
- 360 de 365 - Sharepoint & Onedrive
- 360 de 365- List
- 360 de 365- POWERAUTOMATE
- Capacitación de crédito empresarial y tarjeta de crédito
- Capacitación de regulación de puestos de bolsa y SAFIS
- Capacitación presencial: liderazgo efectivo
- Células ágiles
- Charla agua potable retos y contaminación
- Charla mantenimiento preventivo de vehículos
- Cine foro_ hidrógeno como cura milagrosa
- Cine foro_ los océanos se ahogan en plásticos
- Círculo de capital humano 2024 (gestión del talento)
- Curso libre - Design Thinking
- Curso libre - especialista en Power BI
- Curso libre - Marketing Digital Social Media
- Curso libre - Power BI Plus
- Curso libre Excel (básico-intermedio-avanzado)
- Curso modificación de contratos
- Curso operador de catálogo institucional
- Excel avanzado - tablas dinámicas y Excel BI
- Excel básico: Excel desde cero
- Excel intermedio - funciones para análisis de datos
- Gestión de crisis, seguridad y resiliencia
- Impacto de los usos de gases refrigerantes
- Impulsando cambios: mujeres y empresas comprometidas con la responsabilidad social
- Liderazgo efectivo

- Los 5 niveles de liderazgo
- Macros en Excel: lleva tus archivos a otro nivel
- Manejo y separación de residuos sólidos
- Master class productos y servicios de nuestras subsidiarias
- Master class innovación y mejora de procesos
- Prevención de lesiones en entornos laborales
- Primeros auxilios básico y rutas de evacuación
- Primeros auxilios, RCP y uso del DEA
- PYMES
- Ser papá va más allá de cuidar y criar
- Servicios de educación y capacitación, curso agile expert
- Taller "ser ágil hacer ágil"
- Taller de plasticidad cerebral
- Taller: plasticidad cerebral
- Webinar impulsando cambios: mujeres y empresarias comprometidas con la responsabilidad social

En el 2024 se trabajó en el fortalecimiento de habilidad técnicas y de liderazgo con el objetivo de desarrollar las competencias del personal y programas de ayuda a la transición empresarial. se ejecutaron 47 capacitaciones **con 790 personas capacitadas**, indicadas a continuación:

Cursos impartidos:

- ¿Cómo diseñar la estrategia a partir de la IA?
- 360 de 365 - Sharepoint & Onedrive
- 360 de 365- List
- 360 de 365- Powerautomate
- Capacitación de crédito empresarial y tarjeta de crédito
- Capacitación presencial: liderazgo efectivo
- Capacitación virtual experiencia de cliente
- Células ágiles
- Certificación Money Laundering Risk Manager (MLRM)
- Certificación Risk Manager ISO 31000
- Charla ser ágil hacer ágil
- Círculo de capital humano
- Círculo de capital humano 2024 (gestión del talento)
- Curso libre - Design Thinking

- Curso libre - especialista en Power BI
- Curso libre - Marketing Digital Social Media
- Curso libre - Power BI Plus
- Curso libre Excel (básico-intermedio-avanzado)
- Curso management 3.0
- Curso modificación de contratos
- Curso operador de catálogo institucional
- Curso Power BI
- Desayuno-la innovación, oportunidades y retos en la gestión de los líderes transformadores
- Devolución grupal de resultados THT
- Diseño de contenidos empresariales e-learning + IA
- Divulgación de la estrategia
- Divulgación de la estrategia empresarial 2024
- Especialista en ciencia de datos y Business Analytics
- Excel avanzado - tablas dinámicas y Excel BI
- Excel básico: Excel desde cero
- Excel intermedio - funciones para análisis de datos
- Gestión de crisis, seguridad y resiliencia
- Innovación como herramienta clave para la TD en altos mandos
- Inteligencia artificial (IA) aplicada a procesos relacionados con los sistemas de compliance: casos prácticos
- Liderazgo efectivo
- Los 5 niveles de liderazgo
- Macros en Excel: lleva tus archivos a otro nivel
- Manejo y separación de residuos sólidos
- Maximizar la productividad del personal
- metodología agilidad OKALOA
- Programa gestión de cultura organizacional
- Seguimiento coaching ejecutivo
- Servicio al cliente, educación financiera
- Taller de plasticidad cerebral
- Webinar: ¿qué sucede en el mercado cambiario?

GRI 404-3

Evaluación del desempeño

Comprometidos con la mejora continua del desarrollo profesional mediante evaluaciones periódicas del desempeño. En 2024, se evaluaron 827 personas: 118 líderes (14%) y 709 de la población general (86%). Estas evaluaciones no solo miden el cumplimiento de metas, sino que también ofrecen retroalimentación valiosa para potenciar a los colaboradores. Un beneficio clave es la identificación de áreas de mejora, optimizando así las estrategias de capacitación y elevando la competitividad y excelencia de la empresa.

854

Población
evaluada



52 %



48%

Diversidad e igualdad de oportunidades

Garantizar una cultura inclusiva y diversa, basada en principios de equidad de género y respeto por los derechos humanos. En el año 2024, se continuó avanzando en la implementación de políticas que fomentan la igualdad entre hombres y mujeres, con un enfoque en la “cero tolerancia” a cualquier tipo de violencia. A través de las políticas de inclusión laboral e igualdad de oportunidades, así como una estricta política contra el hostigamiento laboral y sexual, se busca promover un ambiente laboral libre de discriminación y enriquecido por la diversidad.



GRI 405-1, 405-2, 406-1

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

Grupo Mutual comprometida con la responsabilidad social promueve el desarrollo igualitario entre hombres y mujeres. Además, conoce las brechas sociales y reconoce la importancia de abordarlas adecuadamente, por lo que, durante el año, promueve diferentes actividades que contribuyan a reducirlas en este tipo de temas. En el 2024, desde la Dirección de Desarrollo Humano y la Comisión de Género, se promovieron actividades ejecutadas tanto a nivel interno como externo por empresas y organizaciones aliadas. De esta manera, se otorga al personal el permiso y tiempo laboral para participar de estas.

Representación y participación en eventos de formación en temas de género

En 2024, bajo el programa empresarial de “Igualdad de Oportunidades” se llevaron a cabo 5 actividades internas que impactaron a 229 personas, alcanzando un total de 465 horas de formación en temas de igualdad y género. Este esfuerzo se complementó con la participación activa de la organización en 12 eventos externos, lo que permitió compartir las buenas prácticas con otras entidades y contribuir al empoderamiento femenino y la reducción de brechas en diversos sectores. Actividades realizadas junto con el Departamento de Mercadeo y la Sección Relaciones Públicas Corporativas Sostenibilidad, lo que demuestra está es un eje transversal a los diferentes procesos de la empresa.

- Mujeres líderes transformadoras 2024
- Entrevista Espíritu Falcón. Daniela Segura Subgerente de servicios de información
- Ring the Bell
- Firma Guía para la inclusión financiera
- Foro Santander
- Lanzamiento Campaña Cambiemos la regla
- SHECONNETCS
- Foro de mujeres en política
- Curso Introducción a la perspectiva de género
- Evento Un gobierno Impulsando la Autonomía Económica de las Mujeres
- Corresponsabilidad de los cuidados en las empresas
- Guía para la Inclusión Financiera de las mujeres



Participaciones en actividades para promover el programa Igualdad de Oportunidades.

Lo anterior ha brindado la oportunidad de dar a conocer las buenas prácticas empresariales que se han ejecutado a nivel interno y externo. Además, han contribuido a la reducción de brechas, empoderamiento femenino y contar con ambientes de trabajo seguros.

Otras Actividades

La Comisión de Género del Conglomerado, con seis miembros de diferentes áreas, promueve la equidad de género en varios sectores. Sus iniciativas se enfocan en:

- Concienciar sobre la salud integral de hombres y mujeres.
- Prevenir enfermedades.
- Reflexionar sobre roles sociales y fomentar una masculinidad consciente.

La comisión incentiva la participación en programas, campañas y eventos conmemorativos para alcanzar estos objetivos.

Otros indicadores de diversidad e igualdad de oportunidades incluyen actividades para promover los derechos humanos y la igualdad de género. La empresa incorpora a nuevos empleados en políticas contra el hostigamiento desde su inducción y capacita continuamente a la comisión correspondiente. También se fomenta la participación en foros sobre igualdad de oportunidades y se crea una agenda de capacitación en diversas áreas temáticas.



Actividad del Día Internacional de la Mujer 2024.

Día Internacional de la Mujer

Foro: Mujeres Líderes en el sector financiero, Ciencia y Tecnología.

Charla Magistral: ¿Cómo combatir la feminización de la pobreza?

Campaña Mes Rosa

Charlas prevención cáncer de mama
Concurso con premio de Mamografía

Campaña Prevención del Cáncer de próstata

Charla prevención cáncer de próstata
Sorteo de antígenos de próstata y cita medica

Día del Hombre

Charla para lograr una mejor salud física y emocional

Corresponsabilidad

Ser padre va más allá de cuidar y criar



Desarrollo integral del capital humano

En Grupo Mutual, el bienestar del personal es fundamental. Por ello, se fomenta la participación en actividades deportivas y artísticas que promueven el desarrollo físico y emocional de las personas.



Fútbol

65 integrantes

Femenino: 10 Masculino: 35 Veteranos: 20



Atletismo

29 integrantes



Grupo de Baile “Muy Ticos”

8 integrantes



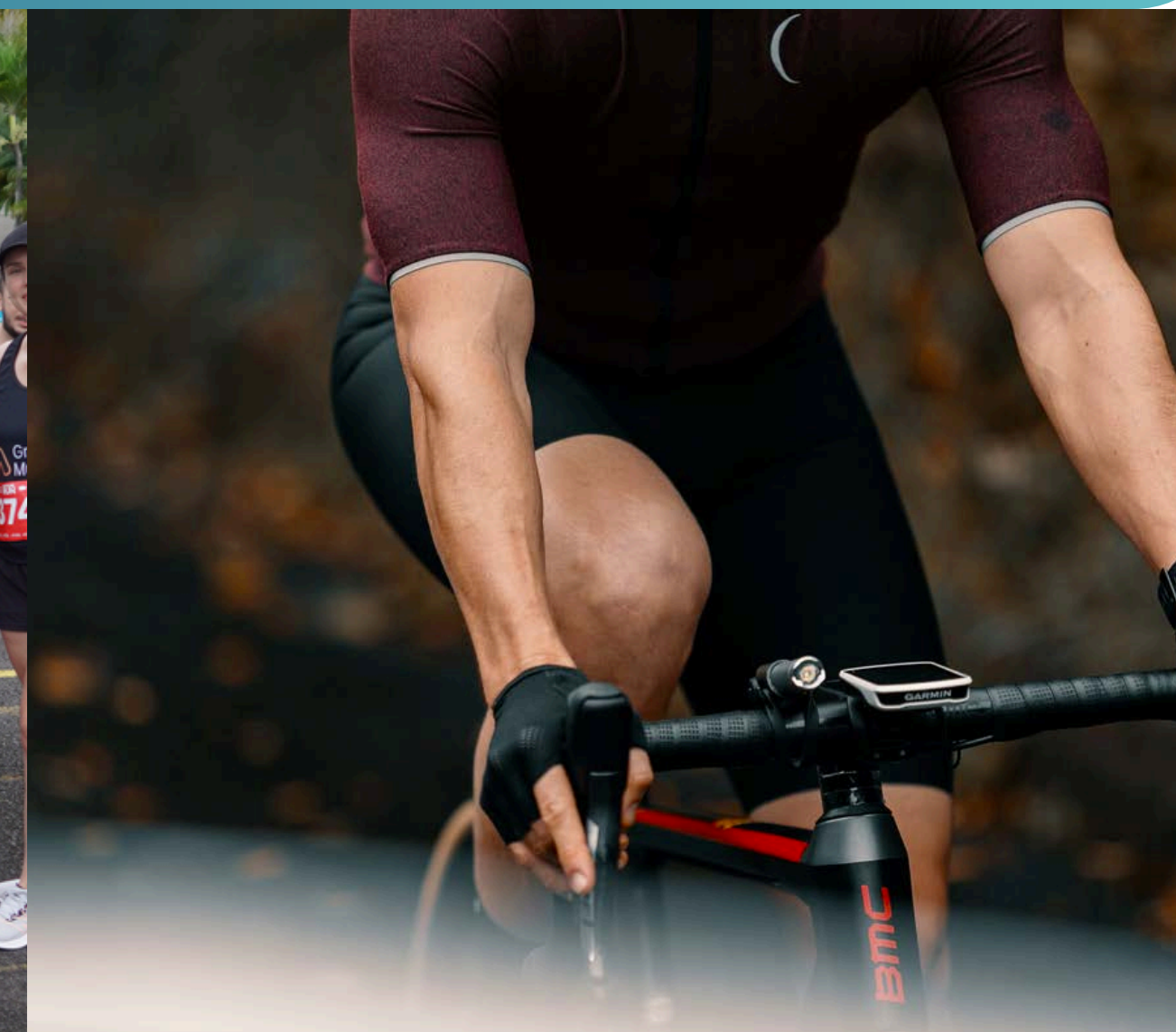
Triatlón

6 integrantes



Ciclismo

16 integrantes



Salud integral

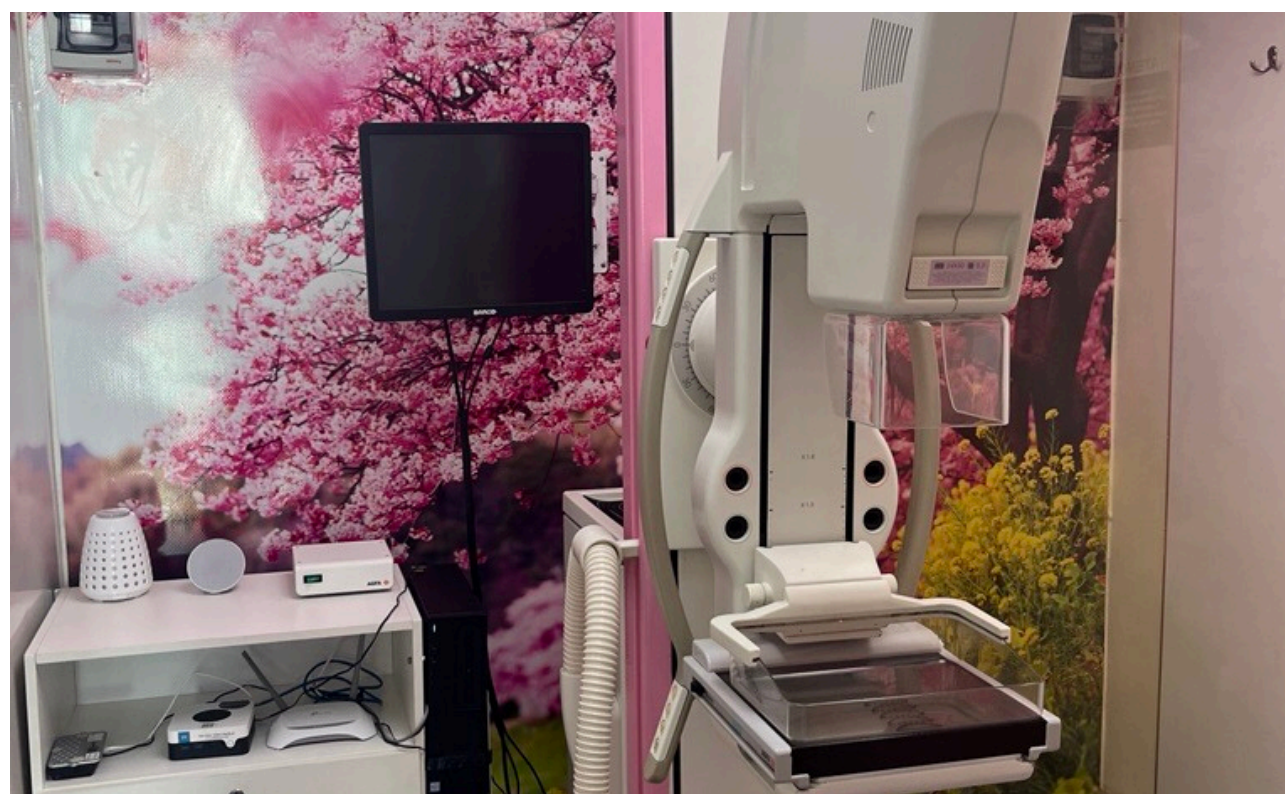
Comprometidos con el bienestar integral de su personal, se ha implementando actividades que favorecen el equilibrio físico y emocional a lo largo del año. En 2024, se desarrolló el programa de vida sana, orientado a promover hábitos de vida saludable, que se realizó en el segundo semestre y contó con la participación de 52 personas.

Además, la entidad ofrece a su personal una póliza de gastos médicos, que beneficia a 67 personas (42 mujeres y 25 hombres), permitiéndoles realizar un chequeo médico anual como parte de los beneficios del seguro. Esta iniciativa contribuye a fomentar la atención y el cuidado oportuno de la salud del personal.

Como parte de este compromiso, anualmente se lleva a cabo una feria de la salud, que en 2024 incluyó un reto de bienestar y una unidad móvil para realizar mamografías a mujeres mayores de 40 años y a sus familias. Estas actividades están diseñadas para incentivar la promoción de la salud integral, logrando impactar a un total de 279 personas.

Entre las actividades destacadas durante esa semana se incluyen:

- Charlas sobre diversos temas de salud (109 participantes)
- Exámenes de laboratorio (37 participantes)
- Chequeo médico: valoración de riesgos cardiovasculares (27 participantes)
- Fisioterapia (10 participantes)
- Examen de la vista (23 participantes)
- Odontología (16 participantes)
- Mamografías (26 participantes)
- Examen de próstata (10 participantes)
- Reto bienestar (14 participantes)
- Campaña de vacunación contra la influenza (100 dosis aplicadas)
- Campaña de donación de sangre (33 donantes)



GRI 403-6, 403-3, 403-10

Consultorio médico

Se ofrece servicios de atención médica en las provincias de Heredia y Alajuela, para todo su personal. A través de su vinculación con el Instituto Nacional de Seguros (INS), la empresa asegura la atención de accidentes y enfermedades laborales, reduciendo así los tiempos de atención médica y el ausentismo laboral.

En 2024, gracias a estas medidas preventivas de salud, se brindaron un total de 4948 consultas médicas, tanto de manera presencial como virtual.

Consultas

Alajuela
4175

Heredia
154

Telemedicina
619

Total
4948

Asistencia psicológica

Grupo Mutual pone a disposición de su personal y sus familias el Programa Wellness Empresarial, que ofrece atención psicológica tanto en modalidad presencial como virtual. Este servicio brinda asesoría, acompañamiento emocional y apoyo en situaciones de crisis, estando disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

Entre octubre mes de lanzamiento a diciembre de 2024, 26 personas (19 mujeres y 7 hombres) utilizaron este servicio, lo que demuestra la adecuada acogida del programa y el compromiso del personal con su bienestar emocional.

Además, el programa ofrece acceso a una plataforma virtual que incluye contenido valioso y diverso sobre temas de salud, proporcionando recursos adicionales para el cuidado integral del personal.

Adicionalmente, este programa brinda acceso a una plataforma virtual, en la cual se cuenta con contenido variado y de alto valor en temas de salud.



Libertad de asociación y negociación colectiva

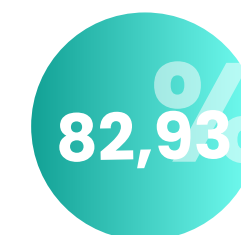
En Grupo Mutual, se garantiza y respeta plenamente el derecho de los empleados a ejercer la libertad de asociación y a participar en negociaciones colectivas, en estricto cumplimiento con lo dispuesto en el Código de Trabajo, la Constitución Política de Costa Rica, y las políticas internas establecidas por la empresa. Estos derechos están amparados por documentos clave como:

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

Grupo Mutual se compromete a crear un entorno en el que los colaboradores puedan expresar sus opiniones y tomar parte activa en la toma de decisiones relacionadas con sus condiciones laborales, dentro del marco legal establecido. En este contexto, la entidad promueve la integración de principios que fomentan la igualdad de oportunidades y la inclusión en el lugar de trabajo, con la convicción de que un ambiente laboral justo y equitativo favorece el bienestar de todas las partes involucradas.

Cabe destacar que, hasta la fecha, Grupo Mutual no reporta la existencia de sindicatos ni negociaciones colectivas dentro de la organización. No obstante, la empresa mantiene una apertura al diálogo y sigue dispuesta a facilitar cualquier proceso de negociación que sea necesario en el futuro, garantizando siempre el respeto mutuo y el cumplimiento de los derechos laborales de su personal. De este modo, se refuerza el compromiso de la organización con la equidad, el respeto y la construcción de relaciones laborales basadas en el entendimiento y la colaboración.

Grupo Mutual cuenta con Asociación Solidarista



Del personal se encuentra afiliado



45%



38%



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



GRI 205-2, 408-1, 406-1, 409-1

Derechos Humanos

Grupo Mutual promueve el respeto y la protección de los derechos humanos a través de la implementación de políticas internas, destacándose la existencia de una Comisión de Ética y Conducta, así como un Código de Ética que rige todo el conglomerado financiero. Este código regula diversos aspectos relacionados con el bienestar y los derechos humanos, tanto dentro como fuera de la organización, asegurando que se mantengan altos estándares éticos en todas las interacciones laborales. La Comisión de Ética y Conducta se encarga de fortalecer los valores fundamentales de la entidad mediante campañas de sensibilización interna que fomentan el respeto y la responsabilidad.



Del personal impactado mediante capacitación virtual en el **Código de Ética**
Capacitación bianual

Fuente: Dirección de Desarrollo Humano.

Además se imparten capacitaciones enfocadas en áreas fundamentales como el servicio al cliente y las estrategias de trato adecuado. Estas capacitaciones están dirigidas, entre otros, al personal de seguridad, con el fin de reforzar los protocolos de atención y garantizar un trato respetuoso tanto a los clientes internos como externos.

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

El 2024 fue un año exitoso, en el cual no se presentaron casos de discriminación y, por lo tanto, no fue necesario implementar acciones correctivas. Esto refuerza el esfuerzo realizado bajo el Programa de Igualdad de Oportunidades y refleja el ambiente laboral saludable que se vive en Grupo Mutual.





GRI 401-2, 203-1

Programa **Vivienda Prioritaria**

Grupo Mutual, comprometido con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), ha implementado el programa de Vivienda Prioritaria con el objetivo de garantizar a su personal el acceso a una vivienda digna, contribuyendo de esta manera a la mejora de la calidad de vida de su personal. Este programa se fundamenta en la idea de que una vivienda adecuada es un derecho fundamental que impacta directamente en el bienestar y desarrollo personal de los quienes laboran para Grupo Mutual.

El programa proporciona diversas facilidades a través de productos financieros y servicios especializados que facilitan el acceso a soluciones habitacionales. Estas facilidades están diseñadas para ajustarse a las necesidades del personal, permitiéndoles cumplir con el sueño de tener un hogar propio. Las opciones de financiamiento incluyen condiciones preferenciales en créditos hipotecarios, asesoría personalizada en la selección de viviendas y apoyo en la gestión de trámites relacionados con la compra de propiedad.

Además de fortalecer el bienestar de su personal, el programa refleja el compromiso de Grupo Mutual con la responsabilidad social interna, promoviendo la equidad y la inclusión dentro de la empresa. Este esfuerzo no solo busca mejorar las condiciones de vida de los colaboradores, sino también contribuir positivamente al entorno social y económico en el que opera la organización.

En el año 2024, **un total de 93 personas se beneficiaron** del programa, lo que representa un aumento significativo respecto al año anterior. La cantidad de casos formalizados pasó de solo 1 en 2023 a 11 en 2024, destacando la participación activa de 7 mujeres y 4 hombres en el proceso. Este crecimiento refleja el impacto positivo que el programa tiene en la vida del personal y su efectividad en facilitar el acceso a viviendas dignas para más colaboradores(as).

93
colaboradores(as)



GRI 403-6, 401-2

Primera edición Mutual Day

En el corazón de la entidad se encuentra su talentoso equipo humano, lo que da origen al Mutual Day en 2024, un evento para honrar la unión en el Conglomerado Financiero. Con actividades como fútbol, Zumba y ciclismo, se celebra el espíritu de equipo y la dedicación del personal. Esta iniciativa busca fortalecer la interacción social y cultivar una cultura empresarial sólida, promoviendo el valor del Capital Humano Valorado y el equilibrio entre trabajo y vida personal.

El Mutual Day proporciona un espacio de esparcimiento que contribuye al bienestar integral del equipo, fortaleciendo relaciones interpersonales y consolidando la identidad del Grupo Mutual como un empleador comprometido. Al fomentar estas actividades, se impulsa un ambiente laboral positivo, donde la creatividad y el trabajo colaborativo conducen al éxito empresarial, haciendo del Mutual Day una inversión a largo plazo en el bienestar y rendimiento de la organización. Ser parte de Grupo Mutual significa pertenecer a una gran familia que celebra cada logro en el camino hacia el éxito.





Educación financiera para el personal

Se promueve la gestión adecuada de las finanzas personales y familiares, reconociendo su importancia para el bienestar del personal. La empresa ofrece talleres y asesorías para fomentar el conocimiento y las buenas prácticas en la administración económica. Esto ayuda a desarrollar hábitos financieros responsables, beneficiando a empleados y sus familias, y mejorando el rendimiento laboral y la eficiencia organizacional. Las actividades incluyen asesoría personalizada para resolver dudas, identificar gastos, establecer prioridades y crear presupuestos adaptados, fortaleciendo así la salud financiera del personal.

5
colaboradores(as)



GRI 2-28, 413-1

Alianzas para **lograr objetivos**

Grupo Mutual está convencido de que las alianzas estratégicas benefician a todas las partes involucradas, por lo que, en 2024, se continuó fortaleciendo vínculos con instituciones y empresas que han promovido relaciones comerciales y colaborado en la defensa de los derechos humanos.

Entre los principales aliados de la empresa se encuentran entidades como el Instituto Nacional de la Mujer (INAMU), el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), el Instituto Costarricense de Masculinidad, Pareja y Sexualidad (Instituto WEM), ONU Mujeres, la Cámara de Comercio de Costa Rica, la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED), la Iniciativa de Paridad de Género en Costa Rica (IPG), diversas municipalidades, así como otros actores públicos y privados. Estas alianzas han sido clave en la promoción de iniciativas conjuntas que buscan generar un impacto positivo en la sociedad y promover la igualdad de oportunidades.





PROYECCIÓN SOCIAL Y COMUNITARIA

Hogares como motor de transformación social

En el corazón del modelo de desarrollo inclusivo de Grupo Mutual se encuentra una convicción firme: toda persona merece un lugar digno al que llamar hogar. Desde hace más de tres décadas, la entidad ha hecho de este principio una causa permanente, convirtiéndose en una de las mayores gestoras de bonos de vivienda en Costa Rica, con una participación histórica del 27% en el total de subsidios otorgados.



Grupo Mutual reafirmó esta misión con resultados notables: 2.491 bonos formalizados, una inversión de más de ₡34.717 millones, y un crecimiento del 27,29% en comparación con el año anterior. Cada bono representa una historia transformada, una familia que ya no vive con la incertidumbre del desarraigo, y un paso firme hacia una sociedad más equitativa.



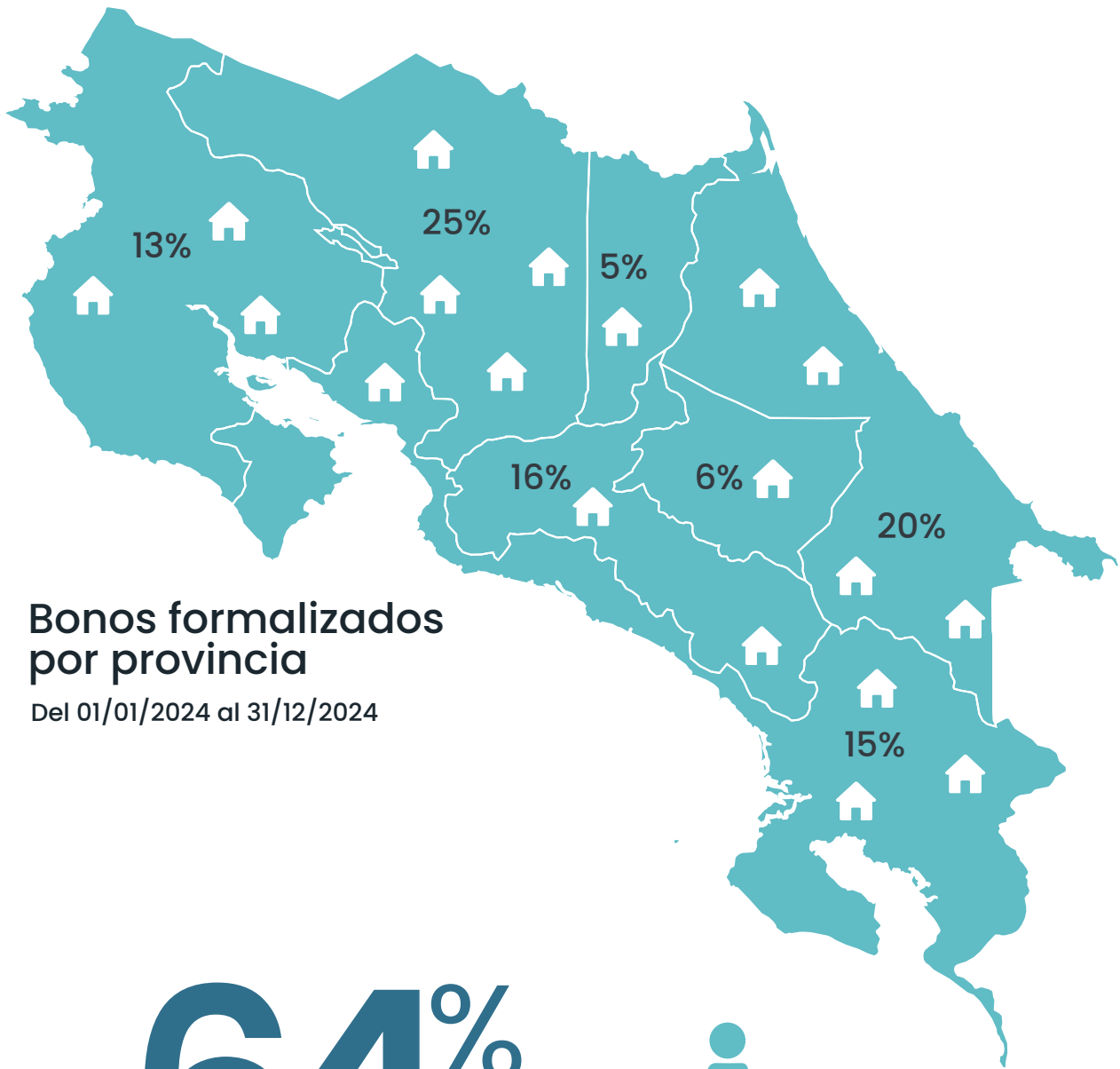
Un impacto transformador en las comunidades

Durante el año, Grupo Mutual enfocó sus esfuerzos en atender territorios con grandes desafíos sociales y económicos. Las provincias de Alajuela, Guanacaste, Limón y Cartago fueron epicentro de intervenciones significativas, priorizando familias en condiciones de extrema vulnerabilidad, muchas de ellas sin acceso a financiamiento convencional, para un equivalente de ₡10 485 214 015,77.

Esta acción fue posible gracias a una estructura institucional sólida, que permite identificar las necesidades reales del país y actuar con agilidad, empatía y visión de largo plazo. A través de la entrega de bonos, se activa un ciclo virtuoso que une vivienda, empleo, economía local y esperanza.

Más allá del concreto y las paredes, cada bono entregado es una herramienta para restituir derechos y cerrar brechas. El 87% de los bonos formalizados en 2024 fueron otorgados a familias del primer y segundo estrato salarial, cuyos ingresos mensuales no superan los ₡621.112.

Grupo Mutual demuestra que es posible poner una entidad financiera al servicio del bien común, y que la inclusión también se construye con ladrillos de equidad.



Bonos formalizados por provincia
Del 01/01/2024 al 31/12/2024

64% A mujeres jefas de hogar

Bonos formalizados por estrato social Del 01/01/2024 al 31/12/2024

Estrato Salarial	Rango salarial del núcleo familiar	Nro. Casos	%	Monto de Bono	%
I Estrato	₡310 556,00	1264	51%	₡ 21 474,28	62%
II Estrato	₡621 112,00	838	34%	₡10 131,42	29%
III Estrato	₡931 668,00	214	9%	₡1 822,52	5%
IV Estrato	₡1 242 224,00	116	5%	₡885, 05	3%
V Estrato	₡ 1 552 780,00	45	2%	₡312,54	1%
VI Estrato	₡ 1 863 336,00	14	1%	₡91,30	0%
Total		2491	100%	₡34 717,12	100%

Fuente: Dirección de Colocación.

Datos en millones



Bonos formalizados por Provincia

Del 01/01/2024 al 31/12/2024

Provincia	Nro. Casos	%	Monto de Bono
ALAJUELA	613	25%	₡7 684 727 595,04
CARTAGO	159	6%	₡3 226 634 273,17
GUANACASTE	327	13%	₡6 302 842 548,23
HEREDIA	119	5%	₡1 416 815 259,60
LIMÓN	494	20%	₡6 272 915 908,46
PUNTARENAS	377	15%	₡4 844 188 959,30
SAN JOSÉ	402	16%	₡4 968 996 874,34
Total	2491	100%	₡34 717 121 418,14

Fuente: Dirección de Colocación.

Reactivar territorios, sembrar bienestar

La vivienda social también es una palanca para el desarrollo económico. Cada proyecto financiado genera empleos en el sector construcción, promueve la contratación de mano de obra local y fortalece encadenamientos productivos. Esto es especialmente relevante en regiones como Puntarenas y Guanacaste, donde la inversión en vivienda contribuye a reducir los efectos de la estacionalidad económica y a mejorar los indicadores de bienestar.

El bono se convierte así en un recurso multiplicador de oportunidades, que no solo cambia la vida de una familia, sino de toda una comunidad.

Artículo 59: donde la urgencia se convierte en solución

El Grupo Mutual desempeñó un papel protagónico en la ejecución de proyectos habitacionales del Artículo 59, enfocados en personas sin lote propio y en situación de exclusión social severa. En total, se gestionaron 340 bonos (23,19% más que en el 2023) a través de cinco proyectos en diversas provincias del país, con una inversión total de ₡10.485 millones. En estos esquemas, Grupo Mutual cumple, además, un rol fiscalizador para que todo el proceso se lleve a cabo con transparencia.

Estos proyectos no solo ofrecen un techo, sino que restituyen dignidad, fortalecen la cohesión social y dan origen a nuevos barrios donde florece la esperanza. Se construyeron comunidades con identidad, inclusión y acompañamiento institucional.

Entre los proyectos más destacados se encuentran:

- Veredas del Río (Guanacaste):** Con un enfoque en la población de zonas costeras, este proyecto otorgó 135 bonos, permitiendo que familias en condiciones de vulnerabilidad accedan a un hogar seguro y adecuado.
- Bella Vista (Cartago):** En esta provincia, 72 familias fueron beneficiadas con soluciones habitacionales, mejorando su calidad de vida y brindándoles estabilidad.

Proyectos Artículo 59 formalizados

Del 01/01/2024 al 31/12/2024

Proyecto	Ubicación	Nro. Casos	%	Monto de Bono	%
Vistas de Guadalupe	San José	33	10%	₡1 203,96	11%
Ambar II etapa	Puntarenas	20	6%	₡601,59	6%
Bella Vista	Cartago	72	21%	₡2 175,74	21%
Puerto Escondido	Alajuela	80	24%	₡2 336,70	22%
Veredas del Río I	Guanacaste	135	40%	₡4 167,19	40%
		340	100%	₡10 485,21	100%

Fuente: Dirección de Colocación.

Millones de colones

“Este apoyo representa mucho más que una ayuda financiera; es la respuesta a años de luchas y sueños rotos, un sueño que finalmente se está haciendo realidad gracias a ustedes.”
Beneficiaria Veredas del Río



“

Sabemos que pronto tendremos un hogar que nos cambiará la vida, nos motivará y nos dará la seguridad que necesitamos para seguir adelante.

Ustedes no solo gestionan viviendas, sino que ofrecen esperanza y estabilidad. Con su trabajo, permiten que muchas personas, como nosotros, puedan avanzar y tener un futuro mejor.

Por favor, no renuncien a esta noble labor. Cada casa que ayudan a construir no solo cambia vidas, sino que también deja una huella de bondad y generosidad en la sociedad.”

Beneficiaria Veredas del Río



Mujeres que construyen futuro: vivienda como herramienta de equidad

En un mundo donde las mujeres enfrentan barreras sustanciales para acceder y poseer tierras. Grupo Mutual está marcando la diferencia al brindar el acceso a la vivienda para mujeres jefas de hogar en Costa Rica. Durante 2024, un significativo 64% de los Bonos Familiares de Vivienda entregados por la entidad fueron destinados a mujeres que lideran sus hogares, duplicando el promedio global de propiedad femenina y demostrando que la equidad es posible con acciones concretas.

La propiedad de una vivienda no solo brinda seguridad, sino que también es un medio poderoso para empoderar a las mujeres y reducir desigualdades estructurales. Al garantizarles acceso a una vivienda digna, Grupo Mutual no solo mejora su calidad de vida, sino que también les otorga una herramienta clave para la independencia económica y el desarrollo de sus familias.

En Costa Rica, estas mujeres representan un pilar fundamental, muchas de ellas, enfrentando adversidades económicas y sociales, han encontrado en los bonos de vivienda una oportunidad para construir un futuro más estable. Este enfoque no solo beneficia a las mujeres, sino que impacta directamente en el bienestar de sus hijos y en la cohesión de sus comunidades.

De los bonos otorgados

64%  A mujeres jefas de hogar

Una comunidad que cree ahorra y transforma

Este programa social no sería posible sin la confianza de miles de personas que han elegido a Grupo Mutual como su aliado financiero. Cada ahorro depositado, cada inversión realizada y cada cliente atendido se convierte en parte del engranaje que hace realidad estos hogares.

Grupo Mutual no trabaja sola: lo hace de la mano de una ciudadanía que confía en que es posible construir país desde la solidaridad. Esta corresponsabilidad es la base de un modelo que une el crecimiento financiero con el impacto humano.



GRI 203-1, 203-2, 413-1, 201-1, 2-28

Voluntariado Social y Ambiental: Compromiso que deja huella

Grupo Mutual reconoce que el desarrollo sostenible no se limita a lo económico. Por ello, bajo su visión de triple utilidad, el Conglomerado promueve con orgullo el Programa Mutual Sostenible que incluye una robusta estrategia de voluntariado que integra a su personal, subsidiarias y comunidades en acciones que generan bienestar social y ambiental. En el 2024, se registraron más de 4000 horas de voluntariado social y profesional, además de 4600 horas de voluntariado ambiental, que permitieron dejar una huella positiva en diversas regiones del país.

Voluntariado Ambiental

4600[🌿]

horas de voluntariado

15

Iniciativas desarrolladas

3609 kg

Papel Triturado
= 90 árboles no talados*

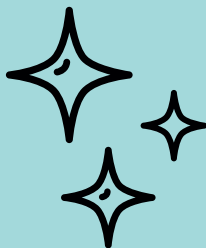
Aliados

Arceyut Producciones, SINAC, municipalidades y ONG locales



Reforestación y siembra de árboles

Aguas Zarcas, Heredia, entre otras



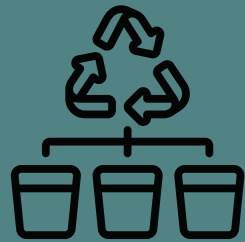
Limpieza de playas y senderos

Tortuguero, Carara, Bosque del Niño, Pérez Zeledón, entre otros.



Reciclaje de papel

Firme compromiso con la sostenibilidad a través de sus actividades de reciclaje de papel. Durante el año, se llevaron a cabo múltiples jornadas de reciclaje en diversas localidades, incluyendo oficinas centrales y centros de negocios. Estas actividades no solo contribuyen a la reducción de residuos y al uso responsable de los recursos, sino que también fomentan la conciencia ambiental y el trabajo en equipo entre los colaboradores. Gracias a estos esfuerzos, Grupo Mutual continúa avanzando hacia un futuro más sostenible y responsable con el medio ambiente.



Gestión de residuos en eventos masivos

Alianza estratégica con Arceyut Producciones, una reconocida productora de eventos, para fortalecer el compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social. Gracias a esta colaboración, se participó activamente en diversos voluntariados ambientales durante los eventos organizados por Arceyut Producciones. Donde las y los voluntarios se unieron para la recolección de residuos, demostrando un uso consciente y responsable de los recursos. Esta alianza no solo nos permitió contribuir al cuidado del medio ambiente, sino también reforzar el compromiso con la comunidad y la sostenibilidad. En total, logrando recolectar una significativa cantidad de residuos, incluyendo plástico, cartón, aluminio y vidrio, los cuales fueron gestionados adecuadamente para su correcta disposición.



* por cada 40 kg de residuos de papel se salva 1 árbol (Kumar et al., 2019).
Kumar, V., Kalra, J. S., Verma, D., & Gupta, S. (2019). Process and Environmental Benefit of Recycling of Waste Papers. International Journal of Recent Technology and Engineering ISSN, Vol. 8, 104-106.
<https://doi.org/10.35940/ijrte.B1020.0982S1219>





GRI 203-1, 203-2, 413-1, 201-1, 2-28

Voluntariado Social

5507

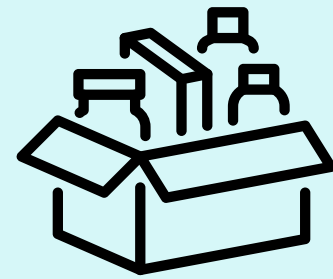
horas de
voluntariado

Programas
Nacionales

Teletón y Banco de
Alimentos

Alcance
territorial

Sarchí, Alajuela,
Puntarenas, Liberia,
San José, San Ramón
entre otros



Banco de Alimentos

Horas dedicadas: 2830
Voluntarios/as: 355
Monto donado: \$2.110.200
Aporte en alimentos (DBA): 60 kg
Reconocimiento recibido: "Aliado que Deja Huella"



Teletón

Recaudación total: \$13.179.599
Horas voluntarias: 203
Actividades: Recolección con alcancías, mini Teletones, SINPE Móvil



Acciones comunitarias

Distintas comunidades, ONG, participación en actividades comunales
Horas Voluntarias: 581
Voluntarios: 95



Voluntariado Profesional

Total de horas: 342
Voluntarios/as: 78
Alcance: 7 centros educativos, 1594 personas beneficiadas



GRI 203-1, 203-2, 413-1, 201-1, 2-28

Banco de Alimentos: Luchando contra el hambre

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

Grupo Mutual ha construido, gracias a su personal, una cultura de solidaridad, aportando más de 18 000 horas de voluntariado a esta organización desde su fundación en el 2012, y para este 2024, aportó 2830. Dichas horas se resumen en la selección, separación de alimentos, así como la preparación de pedidos y voluntariado profesional mejorando la gestión de esta ONG. Por lo que, en el décimo aniversario del Banco de Alimentos, se dio un reconocimiento a Grupo Mutual, en la categoría Aliado que Deja Huella, debido al gran aporte en trabajo voluntario que se ha realizado a lo largo de estos años.

Adicionalmente, Grupo Mutual cuenta con un programa de rebajo automático mensual de las cuentas de ahorro al personal y a los clientes, para realizar donaciones en dinero en efectivo. En este 2024, el Banco de Alimentos recibió, gracias a este programa, la suma de **€2 110 200**.

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

En el marco del Día de las Buenas Acciones (DBA), el cual se celebró el 16 de abril. El Banco de Alimentos de Costa Rica, tenía como propósito recaudar alimentos y productos de primera necesidad, con el fin de beneficiar a más de 45.000 personas en vulnerabilidad social y pobreza. Por lo anterior, clientes y personal de Grupo Mutual, se unieron para aportar a esta significativa campaña más de 60 kg de alimentos.

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



Teletón

Desde hace 36 años, el Conglomerado Financiero ha participado activamente en Teletón, aportando a través de las contribuciones que durante todo el año realiza el personal, al igual que colaboradores de las empresas subsidiarias, los asesores externos (peritos y abogados) y Junta Directiva, logrando así alcanzar este año una recaudación de **€8.178.896,00**.

Adicionalmente, a través del voluntariado del personal, quienes recorrieron las comunidades con alcancías y en conjunto con los Centros de Negocios por 71 voluntarios, durante 200 horas, se realizó el esfuerzo de recolección de fondos mediante mini Teletones, e incentivando las transferencias electrónicas o Sinpe Móvil. Mediante estas acciones se sumaron **€5.000.703,00**. Lo cual generó un total de 203 horas de voluntariado. El gran total entregado de parte de Grupo Mutual a Teletón 2024 fue de **€13.179.599** con el objetivo de brindar bienestar a la niñez costarricense.



GRI 203-1, 203-2, 413-1, 201-1, 2-28

Voluntariado Profesional

El conocimiento y la experiencia del personal de Grupo Mutual también se canalizaron mediante el voluntariado profesional, particularmente en educación financiera. Durante 2024, 25 personas colaboradoras fueron capacitadas como facilitadoras y ofrecieron charlas a 1594 estudiantes, docentes y personal administrativo de siete centros educativos, acumulando 342 horas de voluntariado.

Esta iniciativa, liderada por el programa de Educación Financiera Corporativa, tuvo el respaldo de las subsidiarias del Conglomerado: Grupo Mutual, Mutual Valores y Mutual Fondos, promoviendo la inclusión financiera como un vehículo para el desarrollo personal y comunitario.

Acciones Comunitarias

Se realizaron intervenciones directas en comunidades de todo el país, como el voluntariado en el Centro Infantil Sagrado Corazón de Jesús en Sarchí y Alajuela, actividades en la comunidad de El Roble y Puntarenas, el Hogar de Larga Estancia de Sarchí, la Escuela San Luis de Poás, y en organizaciones como Obras del Espíritu Santo, donde se ofrecieron 258 horas de trabajo voluntario. Estas intervenciones evidencian la estrecha relación que mantiene la organización con los territorios donde tiene presencia operativa.



Actividad	Ubicación	Horas	Voluntarios
Apoyo a Obras del Espíritu Santo	San José	258	27
Apoyo Escuela San Luis, Poás	Alajuela	118	15
Amigos de la Tecnología	Puntarenas	44	16
Campaña Sontis	Alajeula	15	5
Blanca Navidad	Liberia	18	6
Feria Hogar de Larga Estancia	Sarchí	31	6
Apoyo Comunal Bureal	San Ramón	55	11
Centro Infantil Sagrado Corazón	Sarnchí	42	9





Grupo Mutual: cerca de la gente

Durante el año, Grupo Mutual ha fortalecido su vínculo con las personas y las comunidades en todo el país mediante su participación activa en una variedad de eventos y actividades de carácter deportivo, recreativo, cultural y solidario. Estas acciones forman parte de su compromiso de ser una entidad cercana, inclusiva y con un profundo sentido de responsabilidad social.

Mutual RUN

Celebrada en el marco del Día Mundial del Ahorro, la Mutual RUN se ha consolidado como una carrera inclusiva, accesible y familiar, en la que más de 1,200 personas se suman con entusiasmo cada año. Más allá del deporte, esta actividad promueve hábitos de vida saludable, el ahorro como valor clave y la unión entre personas de todas las edades y condiciones, fomentando una cultura de bienestar y responsabilidad financiera. La carrera está diseñada para adaptarse a diferentes capacidades, incluyendo la participación de personas con discapacidad.

Bingo Mutual

El tradicional Bingo Mutual es un evento muy esperado por la comunidad, en el que se mezcla la diversión con la solidaridad. Abierto al público general, este bingo ha reunido a cientos de personas en una jornada llena de alegría, premios y compromiso social. Lo recaudado se dona íntegramente a organizaciones o fundaciones que trabajan por el bienestar de poblaciones en situación de vulnerabilidad. Es una muestra clara del poder de la unión y la empatía para generar un impacto positivo.

Primer Festival Navideño de Alajuela

Con el deseo de compartir la magia de la Navidad, Grupo Mutual participó en el Primer Festival Navideño de la provincia de Alajuela, una celebración que llenó de ilusión y esperanza a miles de personas. La entidad desfiló con una carroza llena de luz, color y alegría, protagonizada por su querida mascota, Pepe Estrella, quien fue uno de los personajes más ovacionados del evento. Esta actividad no solo llevó entretenimiento, sino que también reafirmó el compromiso de la organización con la cultura y las tradiciones locales.

Acompañamiento a Atletas Nacionales

Grupo Mutual cree en el poder del deporte como motor de transformación e inspiración, por ello brinda su respaldo a destacados atletas costarricenses como Sherman Guity, medallista paralímpico, y Yokasta Valle, campeona mundial de boxeo. La entidad ha estado presente en sus entrenamientos, competencias y celebraciones, compartiendo con orgullo sus logros. En 2024, Sherman Guity hizo historia al obtener la medalla de oro en los Juegos Paralímpicos, un momento que también celebramos como país, y como parte del legado que Grupo Mutual apoya con firmeza y admiración.



EDUCACIÓN FINANCIERA

GRI 413-1



Compromiso con el bienestar de Costa Rica

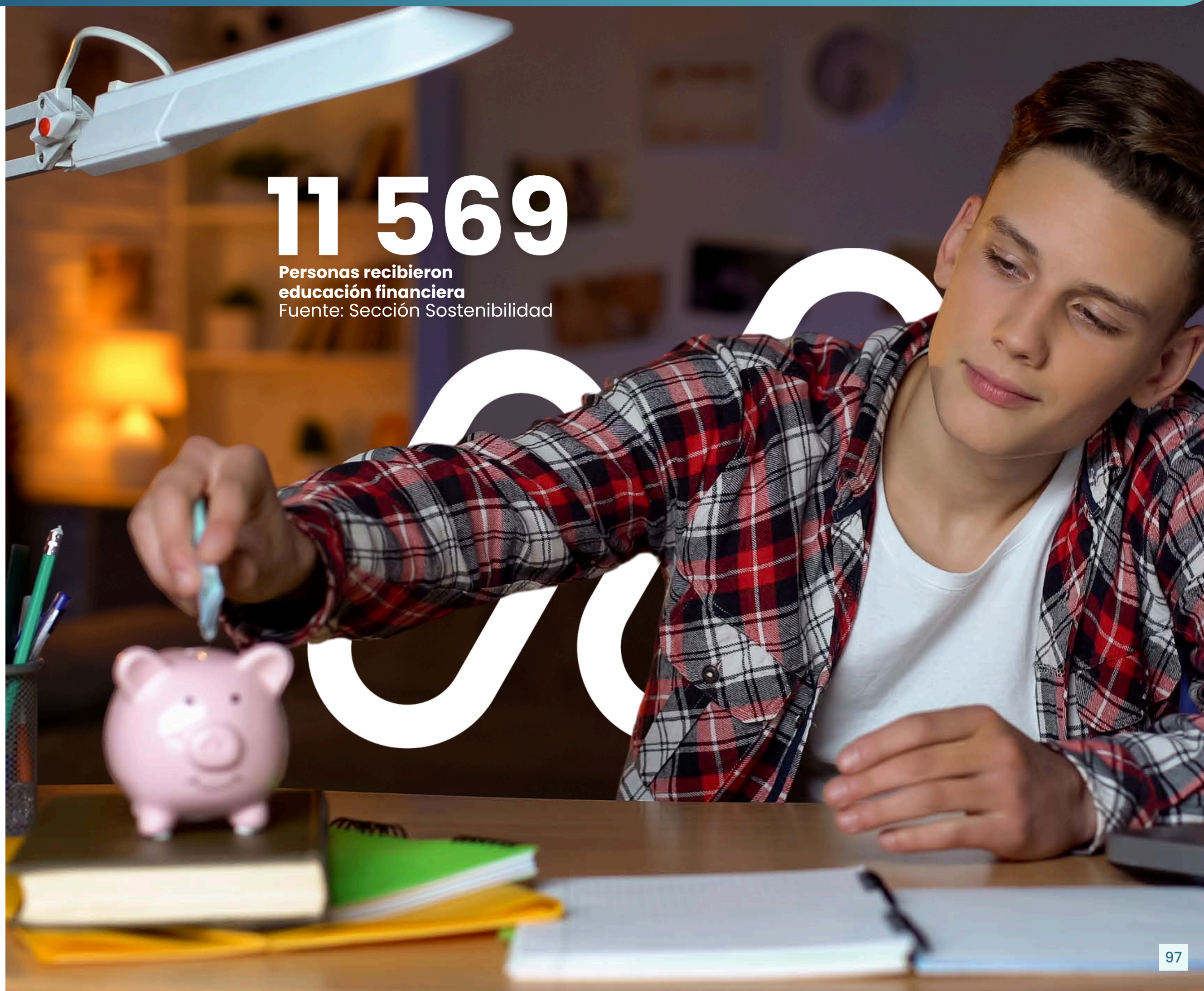
Desde 1989, Grupo Mutual ha liderado esfuerzos significativos para promover la educación financiera en Costa Rica. Su gestión ante el Ministerio de Educación Pública resultó en el establecimiento del 31 de octubre como el Día Nacional del Ahorro, una fecha que subraya la importancia de las buenas prácticas financieras. Este hito marcó el inicio de un recorrido de acciones dirigidas a fomentar el hábito del ahorro como una herramienta fundamental para mejorar la calidad de vida de la población.

Impacto en la Comunidad

Al finalizar 2024, más de 11,569 personas se beneficiaron de los programas de educación financiera de Grupo Mutual, lo que representa un 19% más que el año anterior. Estos programas incluyeron:

- Charlas presenciales
- Talleres virtuales
- Contenido audiovisual en redes sociales
- El podcast Crecimiento Mutuo

Estas iniciativas llegaron a estudiantes, docentes, trabajadores de empresas públicas y privadas, asociaciones solidaristas, beneficiarios del bono de vivienda y emprendedores, fomentando hábitos financieros saludables en diversos sectores de la sociedad.



11 569

Personas recibieron
educación financiera

Fuente: Sección Sostenibilidad

Giras educativas de educación financiera

Durante el año, se organizaron diversas actividades destinadas a la población infantil y juvenil, con el fin de promover la educación e inclusión financiera. Estas iniciativas tuvieron lugar en distintas instituciones educativas y organizaciones, con el objetivo de preparar a las nuevas generaciones para una gestión financiera responsable y consciente.

Se llevaron a cabo giras educativas en Alajuela, Heredia y San Carlos, alcanzando a un total de 1,594 estudiantes y docentes.

Giras Escolares (Estudiantes y Docentes)

1 535 participantes

Giras Colegiales (Estudiantes y Docentes)

59 participantes



En cada una de estas instituciones, se organizaron talleres y charlas adaptadas a las necesidades y niveles de comprensión de los y las estudiantes. Los temas abordados incluyeron la importancia del ahorro, la planificación financiera, y el uso responsable del dinero.

Para hacer las actividades más interactivas y atractivas, se realizó la compra de juegos interactivos gigantes que se utilizaron durante las giras escolares. Estos juegos permitieron a los estudiantes aprender conceptos financieros de manera lúdica y práctica.

Además, se creó material didáctico específico para llevar a cabo talleres con estudiantes de primaria y secundaria. Este material incluye **guías, folletos y actividades** diseñadas para facilitar la comprensión de los conceptos financieros básicos.

Las actividades realizadas tuvieron un impacto positivo en los estudiantes, quienes mostraron un gran interés y participación en las sesiones. La interacción directa y el uso de recursos didácticos innovadores contribuyeron a una mejor asimilación de los conceptos enseñados.

Este material didáctico y los juegos interactivos se utilizarán en el programa de bancarización previsto en la planificación 2025, con el objetivo de seguir promoviendo la educación financiera entre la población juvenil y universitaria.

Estas giras reflejan el compromiso de Grupo Mutual con la educación financiera en comunidades dentro y fuera del Gran Área Metropolitana (GAM).



Feria Nacional de Educación Financiera

En la 15.ª edición de la Feria Nacional de Educación Financiera, Grupo Mutual reafirmó su compromiso con la educación financiera. La feria virtual alcanzó a una audiencia diversa y trató temas como:

- Administración responsable del dinero: consejos para optimizar ingresos y controlar gastos.
- Seguridad financiera en la era digital: estrategias para protegerse de riesgos financieros.
-

Las charlas de Grupo Mutual alcanzaron a 687 personas, mientras que el total de la feria fue de 33.570 cuentas.



Andrés Sáenz • Grupo Mutual
Conocé la forma adecuada para utilizar las tarjetas de crédito



Rebeca Fernández • Grupo Mutual
Desarrollá hábitos financieros saludables

Adultos mayores: finanzas para una jubilación consciente

Grupo Mutual organizó talleres en Pavas Carrizal de Alajuela para 35 adultos mayores, enfocándose en:

- Planificación financiera para gestionar recursos de manera sostenible durante la jubilación.
- Prevención de fraudes, ofreciendo consejos para proteger sus ingresos en un entorno digital.



Capacitaciones a empresas y asociaciones solidaristas

Grupo Mutual colabora con el sector productivo para educar a los trabajadores y disminuir el endeudamiento en la sociedad. Se capacitaron 871 personas en:

- Elaboración de presupuestos familiares para planificar ingresos y gastos.
- Manejo de deudas, ofreciendo estrategias para mejorar la estabilidad financiera.



Población Vulnerable

Grupo Mutual capacitó a 121 familias beneficiarias del bono de vivienda en la región de Guanacaste, lo que representa un aumento del 34,44 % en comparación con el 2023. Se les impartieron conocimientos fundamentales para incorporar prácticas financieras saludables en su vida cotidiana. Además, en el sitio web de la entidad, 4,215 personas accedieron a contenido educativo antes de comenzar el proceso de solicitud del bono, logrando un impresionante incremento del 146,78 % en la visualización de estos valiosos materiales. Este enfoque no solo facilita el acceso a la vivienda, sino que también empodera a las familias para tomar decisiones informadas y sostenibles.

Mes del ahorro: voluntariado y educación práctica

Durante el segundo semestre, las sucursales de Grupo Mutual se transformaron en espacios de aprendizaje práctico, donde un total de **519 clientes** recibieron asesorías personalizadas sobre la gestión de sus finanzas.

Miniferias Educativas

Las miniferias se realizaron en ambientes especialmente decorados dentro de cada sucursal, creando un entorno acogedor y educativo. Estas actividades, lideradas por voluntarios profesionales, fortalecieron la relación entre la entidad y sus clientes, generando confianza y promoviendo el bienestar financiero mediante asesorías personalizadas que abordaron temas clave para una gestión financiera adecuada.

La respuesta de los asistentes fue muy positiva; recibieron con entusiasmo los consejos y recomendaciones ofrecidos. La interacción directa y personalizada facilitó que los clientes comprendieran mejor la importancia de contar con una sólida educación financiera.

De logros más significativos de esta iniciativa fue la apertura de 110 cuentas MultiAhorro. Este resultado no solo refleja el interés de los clientes en mejorar su gestión financiera, sino también la efectividad de las miniferias para motivar acciones concretas. El monto inicial recaudado a través de estas cuentas fue de ₡16,119,990.70, con una proyección de alcanzar ₡67,247,786.10 al finalizar el plazo establecido.



Contenido digital: educación al alcance de todos

El contenido educativo desarrollado por Grupo Mutual en redes sociales y correos electrónicos alcanzó a 3,222 personas, abordando temas como:

- Consejos de ahorro para mujeres emprendedoras: Estrategias para administrar recursos de manera eficiente.
- Tips para el inicio del curso lectivo: Planificación financiera para enfrentar gastos escolares.
- Decisiones financieras inteligentes: Recomendaciones para optimizar los ingresos y reducir gastos innecesarios.

Empoderamiento de mujeres

El episodio del podcast de Crecimiento Mutuo llamado; Mujeres administradoras, mejores emprendedoras promovió la educación financiera y el empoderamiento económico de las mujeres, logrando 178 visualizaciones. Este espacio abordó temas como:

- Planificación financiera para emprendimientos: Cómo separar las finanzas personales de las empresariales.
- Estrategias para el éxito empresarial: Consejos prácticos para atraer clientes y fortalecer la propuesta de valor.

En Ciudad Quesada, personal de Grupo Mutual se unieron como voluntarios durante dos horas para ofrecer una charla a mujeres beneficiarias del Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU) en la región Huetar Norte, en colaboración con la Municipalidad de la zona. Estas charlas brindaron a las participantes conocimientos clave sobre el manejo de sus finanzas, empoderándolas para tomar decisiones económicas más conscientes y sostenibles en sus vidas diarias.



Talleres para PYMES: fortaleciendo el ecosistema emprendedor

En el marco de 1 iniciativas para apoyar a las pequeñas y medianas empresas (PYMES), se llevó a cabo un taller de educación financiera. Este taller tuvo como objetivo proporcionar a los y las participantes herramientas y conocimientos esenciales para mejorar la gestión financiera tanto a nivel personal como empresarial.

El taller reunió a 14 emprendedores, abordando:

- Finanzas personales sanas: Temas relacionados con la gestión financiera personal.
- Técnicas para negocios sostenibles: Estrategias para mejorar la salud financiera de los negocios, incluyendo la gestión de ingresos y gastos, la planificación financiera a largo plazo y el acceso a productos financieros específicos para PYMES.

Los y las participantes mostraron un gran interés y compromiso con los temas tratados. La interacción y las preguntas realizadas durante el taller reflejaron la relevancia y utilidad de la información proporcionada. Los asistentes expresaron su satisfacción con el contenido y la estructura del taller, destacando la claridad y aplicabilidad de los conceptos aprendidos.



Capacitación a personal del Conglomerado Financiero en educación financiera.

Se llevó a cabo una capacitación intensiva dirigida a 25 colaboradores-as del Conglomerado Financiero Grupo Mutual. El objetivo de esta capacitación fue formar a los participantes en diversos temas de educación financiera, preparándolos para colaborar en charlas y actividades educativas a través de voluntariado profesional.

La capacitación abarcó una serie de módulos diseñados para proporcionar al personal las herramientas y conocimientos necesarios para impartir educación financiera de manera efectiva.

La capacitación fue bien recibida por los y las participantes, quienes mostraron un alto nivel de compromiso e interés en los temas tratados. El personal expresó su satisfacción con el contenido y la metodología de la capacitación, destacando la utilidad de las habilidades adquiridas para su desarrollo profesional y personal.

Educación financiera en Medios de Comunicación

En 2024, Grupo Mutual consolidó su compromiso con la educación financiera a través de una robusta estrategia de comunicación que alcanzó a millones de personas en Costa Rica. Durante este periodo, se publicaron 98 notas informativas sobre temas clave, distribuidas en diversos medios de comunicación, tanto radiales, televisivos, impresos y digitales, con el objetivo de empoderar a la ciudadanía en la gestión de sus finanzas personales.

Gracias a esta estrategia, con temas disruptivos y relevantes para la sociedad en general, se logró un alcance anual aproximado de más de 36 millones visualizaciones, generando un valor de relaciones públicas (PR Value) estimado en \$40,115.5.

Fue un año destacado para la promoción de la educación financiera en Grupo Mutual. La combinación de contenidos relevantes, voceros comprometidos y una estrategia de medios efectivos permitió fortalecer la relación población en costa rica.

98

notas informativas

\$40K

PR Value



Padrinos Financieros: asesoría personalizada para un mayor impacto

El programa Padrinos Financieros de Grupo Mutual es una iniciativa innovadora diseñada para proporcionar a las familias herramientas prácticas y personalizadas que les permitan alcanzar una mayor estabilidad económica y mejorar su calidad de vida. Este programa no solo busca educar sobre conceptos financieros básicos, sino también empoderar a los participantes para que tomen decisiones informadas y responsables en su gestión económica.

El programa está dirigido a empresas públicas y privadas que cuentan con programas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y desean invertir en el bienestar financiero de sus colaboradores y sus familias. A través de un enfoque integral, Padrinos Financieros aborda temas clave como:

- **Educación financiera:** Conceptos fundamentales sobre ahorro, presupuesto y manejo de deudas.
- **Asesoría personalizada y seguimiento:** Diagnóstico de la situación financiera, individual o familiar para identificar áreas de mejora.
- **Concientización sobre derechos y deberes financieros:** Información sobre las responsabilidades y protecciones como usuarios del sistema financiero costarricense.

Durante el 2024, el programa benefició a 88 personas colaboradoras, representando un 120% de incremento del abordaje de este programa con respecto al año anterior, impactando directamente a más de 200 personas que conforman sus familias. Algunos de los logros destacados incluyen:

- **Mejoras en el ahorro:** Un aumento significativo en el número de participantes que implementaron un plan de ahorro regular.
- **Reducción de deudas:** Los participantes lograron renegociar o reducir sus deudas, mejorando su capacidad de pago y su tranquilidad financiera.
- **Empoderamiento financiero:** Las familias adquirieron mayor confianza para tomar decisiones económicas informadas y enfrentar imprevistos con mayor resiliencia.

Beneficios para las empresas participantes

El programa no solo impacta al personal, sino que también genera beneficios tangibles para las empresas que lo implementan:

- **Mayor productividad:** Colaboradores con finanzas saludables tienden a estar más enfocados y comprometidos en sus labores.
- **Reducción del estrés financiero:** Al mejorar la estabilidad económica de los empleados, se promueve un ambiente laboral más positivo.
- **Fortalecimiento de la imagen corporativa:** Las empresas que invierten en el bienestar de sus colaboradores son percibidas como socialmente responsables y comprometidas con el desarrollo integral de su personal.

Con todas estas iniciativas, Grupo Mutual reafirma su compromiso con la educación financiera como un motor de desarrollo social y económico. Este enfoque integral, adaptado a las necesidades de diferentes públicos, no solo transforma vidas, sino que también contribuye al progreso sostenible de Costa Rica.

Grupo Mutual renovará su compromiso con la educación financiera mediante acciones concretas:



Desarrollar una base sólida de gestores de educación financiera, capacitados-as para brindar charlas y asesorías personalizadas en todo el país.



Expandir las giras educativas a comunidades fuera del Gran Área Metropolitana (GAM), promoviendo la inclusión desde edades tempranas.



Potenciar alianzas estratégicas con organizaciones públicas, privadas y sociales para ampliar el alcance de las iniciativas.



Fomentar una cultura organizacional de educación financiera, donde el personal pueda ser agente de cambio en su entorno.



Fortalecer el acercamiento con PYMES, personas emprendedoras y empresarias, mediante programas de educación financiera adaptados a sus necesidades, que les permitan mejorar la gestión de sus negocios, acceder a productos financieros adecuados y tomar decisiones informadas para su crecimiento sostenible.



Programa piloto de digitalización y educación financiera para adultos mayores.





SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL



El Conglomerado Financiero Grupo Mutual (CFGM), cree en el poder de la sostenibilidad como un pilar esencial para el desarrollo y el bienestar de lasociedad. Bajo el compromiso de generar valor en las dimensiones económica, social y ambiental, se trabaja día a día para que las operaciones reflejen una gestión responsable y con impacto positivo. El alcance de este reporte incluye los 44 Centros de Negocio (CN, sucursales), ubicadas a lo largo de todo el país, así como a las empresas subsidiarias: Mutual Fondos Sociedad de Fondos de Inversión, Mutual Seguros Sociedad Corredora de Seguros y Mutual Valores Puesto de Bolsa. De esta manera, rse reafirma el compromiso con una operación sostenible, alineada con mejores prácticas ambientales.

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

Energía

La energía es un recurso imprescindible para que las operaciones puedan ejecutarse, generando una presión constante en el recurso energético debido al uso de la tecnología, iluminación artificial, uso de aires acondicionados, entre otros dispositivos que requieren electricidad¹. Sumado a ello, la logística de la organización requiere del uso de combustibles fósiles para accionar los generadores eléctricos de respaldo, que funcionan durante cortes del servicio eléctrico o bien, durante actividades de mantenimiento preventivo. Adicionalmente, es necesario el consumo de combustibles fósiles para el transporte de todos los vehículos.

Se cuenta con paneles solares en el CN ubicado en Pérez Zeledón, y en el edificio de Mutual Seguros ubicado en San José, reduciendo de esta manera la presión en el consumo de energía eléctrica de la red nacional, y sustituyéndola por una fuente de autogeneración de energía renovable.

Durante el año 2024 se realizaron algunas sustituciones de luminarias incandescentes, por iluminación tipo LED que tienen un menor consumo energético, por lo que provoca una reducción en el consumo por iluminación. En total se sustituyeron 50 fluorescentes de 32 W cada uno por 50 tubos LED de 18 W cada uno. Adicionalmente, se realizan sustituciones de equipos electrónicos (computadoras principalmente), que presentan una mejor eficiencia energética.

¹ El cargador existente en el CN Heredia es propiedad de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia y el existente en Oficinas Centrales ubicadas en Alajuela es propiedad de Grupo Mutual.



Uno de los mayores hitos en materia de energía fueron las instalaciones de los cargadores para vehículos eléctricos, en las sucursales de Heredia y Oficinas Centrales – Alajuela, en el 2023, y que han estado surtiendo resultados positivos. Es así que, durante el 2024 se contabilizaron 141 recargas en el CN Heredia, y 189 recargas en Oficinas Centrales. Las recargas que se realizan en Oficinas Centrales implican un aumento en el consumo de electricidad¹, pero representa un impacto positivo al poner a disposición de los usuarios de este tipo de vehículos, espacios para su recarga, promoviendo así la transición en el modelo de consumo de combustibles del país.

Grupo Mutual dispone de una flotta activa de 20 vehículos, de los cuales 7 son autos de combustible diésel y los 13 restantes son vehículos de gasolina (2 motocicletas y 11 autos). Los vehículos son utilizados para actividades de logística de la operación. En el caso de Mutual Seguros se dispone de una motocicleta (gasolina), y Mutual Valores con una motocicleta (gasolina) y 2 vehículos (uno en diésel y el otro híbrido con gasolina).

Con el fin de compensar el impacto de de los vehículos, por la generación de emisiones a la atmósfera, estos son sujetos a un programa de mantenimiento preventivo.

A continuación, se presentan los consumos anuales, segregados entre fuentes renovables y no renovables. Como se puede apreciar, en el 2024 hubo un ligero aumento en el consumo de combustibles por transporte y en el consumo de gas LP para generación eléctrica, así como una reducción del diésel empleado en generadores eléctricos, respecto al 2023. En materia de energía eléctrica, también hubo un ligero aumento respecto al periodo 2023, que como se indicó previamente, puede estar relacionada al consumo de energía para recarga de vehículos eléctricos.

Comparación del consumo energético en gigajulios (GJ)² 2022 -2024³

Fuente		2022	2023	2024	Diferencia	% Diferencia
Renovable	Electricidad por paneles solares ⁴	0,00	187,81	277,62	89,81	47,82
	Electricidad red eléctrica ⁵	3 001,42	8 735,82	8 821,61	85,80	0,98
No Renovable	Gasolina transporte ⁶	440,83	419,41	452,13	32,72	7,80
	Diésel transporte ⁵	400,61	355,56	378,17	22,61	6,36
	Diésel generadores ⁵	54,52	32,73	25,09	-7,64	-23,35
	Gas LP generadores ⁵	0,00	3,40	3,57	0,17	5,06
Total de energía		3 897,38	9 734,72	9 958,18	223,46	2,27
Área considerada en el alcance (m²)		11 798,33	31 562,43	31 562,43		
Intensidad energética (GJ/m²)		0,33	0,31	0,32		

Fuente: Sección de Sostenibilidad

Las actividades de sensibilización y capacitación llevadas a cabo se han centrado en varios aspectos clave de la sostenibilidad y el medio ambiente. Se han establecido jornadas de educación ambiental dirigidas tanto al personal y sus familiares como a los clientes, con el objetivo de concienciar sobre la importancia de proteger los recursos naturales y promover prácticas sostenibles en el entorno laboral y personal.

Para apoyar estos esfuerzos, se han colocado afiches informativos en las instalaciones, accesibles al público interno y a los visitantes. Estos afiches brindan información valiosa sobre la necesidad de dar un uso racional al recurso energético. En cuanto a la movilidad sostenible, se promueve y mantiene una comunicación constante sobre el uso de s cargadores eléctricos.

Adicionalmente, se llevaron a cabo algunas actividades de educación y sensibilización de los colaboradores y sus familias, entre ellas:

- Concurso Hora del Planeta.
- Charla: San José (CR) - Tercer ciudad en iluminarse en el mundo y su evolución.
- Charla: Impactos ambientales por el uso de combustibles fósiles.
- Charla: Mantenimiento preventivo de vehículos y consejos para mejorar la eficiencia.
- Cineforo: El hidrógeno como cura milagrosa. ¿La energía limpia protege más al clima?

² Los datos reportados para todas las fuentes fueron tomados de las facturas de compra anuales emitidas por los proveedores de los servicios. En el caso del consumo por paneles solares en la Sucursal de Pérez Zeledón, se realizó mediante una estimación, a partir de la potencia de 25 paneles solares (415 W cada uno). El parámetro seleccionado para el cálculo de intensidad energética es el área de construcción de las instalaciones, el cual sufrió un crecimiento entre 2022 y 2023, tras la inclusión de todos los Centros de Negocio de Grupo Mutual y Subsidiarias.

³ Se toma como línea base el reporte del periodo 2023, que es el que incluye los datos de todos los Centros de Negocio del país y Subsidiarias.

⁴ Corresponde con los paneles solares del CN Pérez Zeledón y de Mutual Seguros.

⁵ Aunque se señala como fuente No Renovable, es importante destacar que la matriz eléctrica del país es mayoritariamente generada por fuentes renovables.

⁶ En el caso de los combustibles fósiles, el dato registrado es en unidades de litros. Por lo que se utilizan los valores de poder calórico de cada tipo de combustible (MJ/L) y se realiza su conversión a unidades de GJ (1 GJ = 1000 MJ). En el caso del consumo de electricidad, el dato reportado de kWh se convierte a unidades de GJ (1 kWh = 0,0036 GJ). Los datos de poder calórico son tomados de la publicación de RECOPE: <https://www.recope.go.cr/productos/calidad-y-seguridad-de-productos/poder-calorico/>



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

Agua

En el CFGM se promueve una cultura de ahorro y uso responsable del recurso hídrico, con el objetivo de preservar este valioso recurso natural. Debido a que las actividades son principalmente administrativas, el recurso se utiliza para el consumo humano, labores de limpieza, y riego de áreas verdes.

Con el fin de llevar un control acerca del consumo, se registran los datos de todos los meses del año, según lo reportado por los diversos proveedores del servicio en facturaciones o recibos, y en algunos casos a través de una estimación de consumo⁷. Además, se ha implementado el uso de hidrómetros en las Oficinas Centrales para registrar el consumo de agua mensual, lo que permite detectar cualquier fuga o gasto injustificado de manera temprana. Este sistema no solo ayuda a mantener un perfil de consumo eficiente, sino que también educa a todos los involucrados sobre la importancia del uso racional del agua.

A continuación, se presentan los resultados del consumo hídrico. Como se puede apreciar, el 2024 refleja una reducción del 1,55% con respecto al periodo anterior, lo cual es un resultado positivo que refleja una cultura del ahorro.

Comparación del consumo de agua en metros cúbicos⁸

2022 -2024

Tipo de zona	2022 ⁹	2023	2024	Reducción	% de reducción
Consumo en el alcance total en m ³	371	9 745,04	9 594,40	150,64	1,55

Fuente: Sección de Sostenibilidad

Nota: No se cuenta con consumos de agua en zonas con estrés hídrico, de conformidad con la revisión realizada en la base del Atlas de Riesgo del Agua (Water Risk Atlas) del Instituto de Recursos Mundiales (World Resources Institute). Se consideran como zonas con estrés hídrico las que poseen un ratio entre la extracción total de agua y el total de agua disponible elevado (40-80%) o muy elevado (>80%), según lo indicado en el Estándar GRI 303.

Con el fin de mantener a la organización activa y refrescar entre la población los buenos principios ambientales, durante el 2024 se implementaron nuevos afiches informativos, accesibles para el personal y visitantes, en los que se recuerda a la población la importancia de proteger y reducir el consumo del recurso hídrico.

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

Para fortalecer la conciencia ambiental y promover prácticas sostenibles, se llevaron a cabo diversas actividades relacionadas con el agua. Estas actividades incluyeron cineforos y charlas que abordaron temas cruciales como la contaminación por plásticos en los océanos, el acceso al agua potable y los sistemas de tratamiento de aguas residuales. A través de estas iniciativas, se buscó educar y sensibilizar al personal sobre la importancia del uso racional del agua y la gestión adecuada de los recursos hídricos.

En total, 43 personas internas participaron en las siguientes actividades:



Cineforo: Los océanos se ahogan en plásticos. ¿Hay soluciones?

Charla: Acceso al agua potable, retos y contaminación.

Charla: Sistemas de tratamiento de aguas residuales e impactos por su mala gestión.



⁷Refiere a cuatro edificios arrendados, donde el propietario del inmueble no cuenta con medidores diferenciados para sus clientes. La estimación se realiza a partir del número de empleados y días laborados en cada mes, y mediante los caudales recomendados en el Manual Técnico de Dotaciones de Agua de la Dirección de Agua del Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE) (resolución R-0327-2021-MINAE).

⁸- En el caso de las Oficinas Centrales de Grupo Mutual, el consumo que se reporta considera dos fuentes de agua: subterránea mediante pozo existente debidamente concesionado ante el MINAE, además de una paja de agua que ofrece la Municipalidad de Alajuela. Para los demás Centros de Negocio de Grupo Mutual y empresas subsidiarias, se cuenta con servicio de alcantarillado de diversos entes a nivel nacional.
- La totalidad del agua reportada corresponde con fuentes de agua dulce potable.

⁹ Representa únicamente el consumo de agua potable en Oficinas Centrales, cuyo alcance se amplió a partir del 2023, con el fin de abarcar la totalidad de Centros de Negocio del país y empresas subsidiarias.

Papel

El papel sigue siendo uno de los principales materiales utilizados en la operativa administrativa y financiera, aunque muchos procesos se han digitalizado. Este material se convierte en un residuo potencialmente valorizable. A raíz de ello, se ha implementado diversas iniciativas para optimizar los procesos y reducir la cantidad de páginas necesarias, como la impresión a doble cara y la regla de imprimir solo cuando sea absolutamente necesario.

El Departamento de Proveeduría lleva un control del consumo de papel en las diferentes sucursales del país, lo que permite elaborar este indicador, identificar picos de consumo y definir estrategias de reducción. La documentación física se almacena en bodegas de archivo y, tras cumplir el periodo máximo de resguardo definido por la organización, se autoriza su trituración por motivos de confidencialidad, asegurando así la posibilidad de reciclar el material.

A continuación, se detalla el consumo de papel:

Comparación del consumo de resmas

	2022	2023	2024	Diferencia	% Diferencia
Total de Resmas	463	6 212,00	7 162,00	950,00	15,29

Nota: los datos de consumo son proporcionados por el Departamento de Proveeduría, que lleva un control del consumo de papel en las diversos Centros de Negocio del país de Grupo Mutual. Las subsidiarias reportando sus consumos de manera independiente.

Fuente: Sección de Sostenibilidad

El aumento que se refleja en el consumo del 15,29% se debe a la colocación de tarjetas de crédito, que incluye contratos, formularios de seguro, formularios de SUGEF, declaración jurada, entre otros trámites que requirieron de un mayor volumen de papel.

GRI 301-1



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

Residuos sólidos

La gestión integral de los residuos sólidos es parte del quehacer diario, en el que se busca evitar la generación de los residuos como primer mandato, y buscar opciones para la reducción, valorización, antes de la disposición final de los residuos sólidos.

Durante el 2024 se gestionó los recursos necesarios para la construcción de un nuevo espacio para el acopio temporal de residuos sólidos en oficinas centrales de Grupo Mutual, por ser este el emplazamiento que genera un mayor volumen de residuos, y favorece el orden y gestión adecuada de los residuos.

En este sentido, a continuación se muestra los resultados de residuos sólidos generados en el 2024, en contraposición con periodos previos.

Generación de residuos en toneladas métricas

Tipo de Residuos	2022	2023	2024
Ordinarios valorizables	4,46	15,50	13,35
Ordinarios no valorizables	22,50	25,41	28,99
Especiales (electrónicos)	0,69	0,53	10,68
Peligrosos (bioinfecciosos)	0,00	0,02	0,03
Total residuos (ton)	27,65	41,46	53,05

Fuente: Sección de Sostenibilidad

Nota: Estos datos corresponden únicamente a las Oficinas Centrales y Subsidiarias. Actualmente, no se incluyen los datos de los demás Centros de Negocio del país, por lo que se están gestionando acciones para incorporar los datos en futuras mediciones para obtener una visión completa.

Asimismo, se presentan en el siguiente cuadro los datos desglosados por tipo de residuo, mostrando un comparativo en unidades de toneladas métricas. La mayoría de los tipos de residuos muestran una reducción en la generación, excepto en el caso de los residuos orgánicos, que representa un aspecto positivo, ya que refleja que se logró ampliar el volumen de residuos orgánicos

recuperados para producir compostaje; o bien los residuos electrónicos, que corresponden con una campaña de recolección de residuos de este tipo, mediante lo cual se dieron de baja diversos activos electrónicos que se encontraban en desuso.

Otros residuos como los fluorescentes, y los co-procesables, no habían sido contabilizados en periodos previos, lo que representa también una mejora a nivel de sistema de información ambiental. En el caso de las lonas de PVC, fueron residuos específicos del 2024, en el que se logró dar una segunda vida a las lonas publicitarias antiguas, y que tras el cambio de imagen dejaron de ser reutilizadas.

Se procura que todos los materiales que puedan ser recuperados y enviados a algún proceso de valorización, sean rescatados de la corriente de residuos ordinarios no valorizables. La totalidad de los residuos son entregados a gestores autorizados por el Ministerio de Salud, lo que incluye también la recolección municipal de los gobiernos locales.

Además de las actividades de separación para valorización de residuos, en este periodo se llevaron a cabo 11 actividades principales:

Campaña de recolección de tapas. Se gestionó una campaña de recolección de tapas plásticas en todos los Centros de Negocio del país, con una meta de recolección de 200 kg de tapas (0,2 ton). Logrando la recuperación de un total de 289 kg de tapas plásticas (0,289 ton), es decir, 89 kg (0,089 ton) por encima de la meta fijada.

Donación. Se donó al Liceo de San José de Alajuela dos recipientes para la separación de residuos de envases plásticos, papel y cartón.

Compostaje. El proceso de compostaje de residuos orgánicos generados en las Oficinas Centrales de Grupo Mutual se mantiene. En el 2024 reflejó un aumento de 1 686 kg (1,686 ton) con respecto al 2023. Es decir, se evitó que estos materiales fueran dispuestos en rellenos sanitarios y en su lugar se produjo abono orgánico.

Taller presencial. En junio, en conmemoración del Día Mundial del Ambiente, se llevó a cabo un taller presencial enfocado en la gestión de residuos orgánicos, titulado "¿Quieres elaborar compostaje en tu hogar?". Este evento contó con la participación de 12 colaboradores. Durante el taller, se proporcionó información detallada sobre las técnicas y beneficios del compostaje doméstico. Además, se obsequió una compostera a los asistentes, con el objetivo de fomentar la práctica del compostaje en sus hogares y contribuir así a la sostenibilidad ambiental.

Desglose de residuos valorizables en toneladas métricas (ton)

2022 -2024

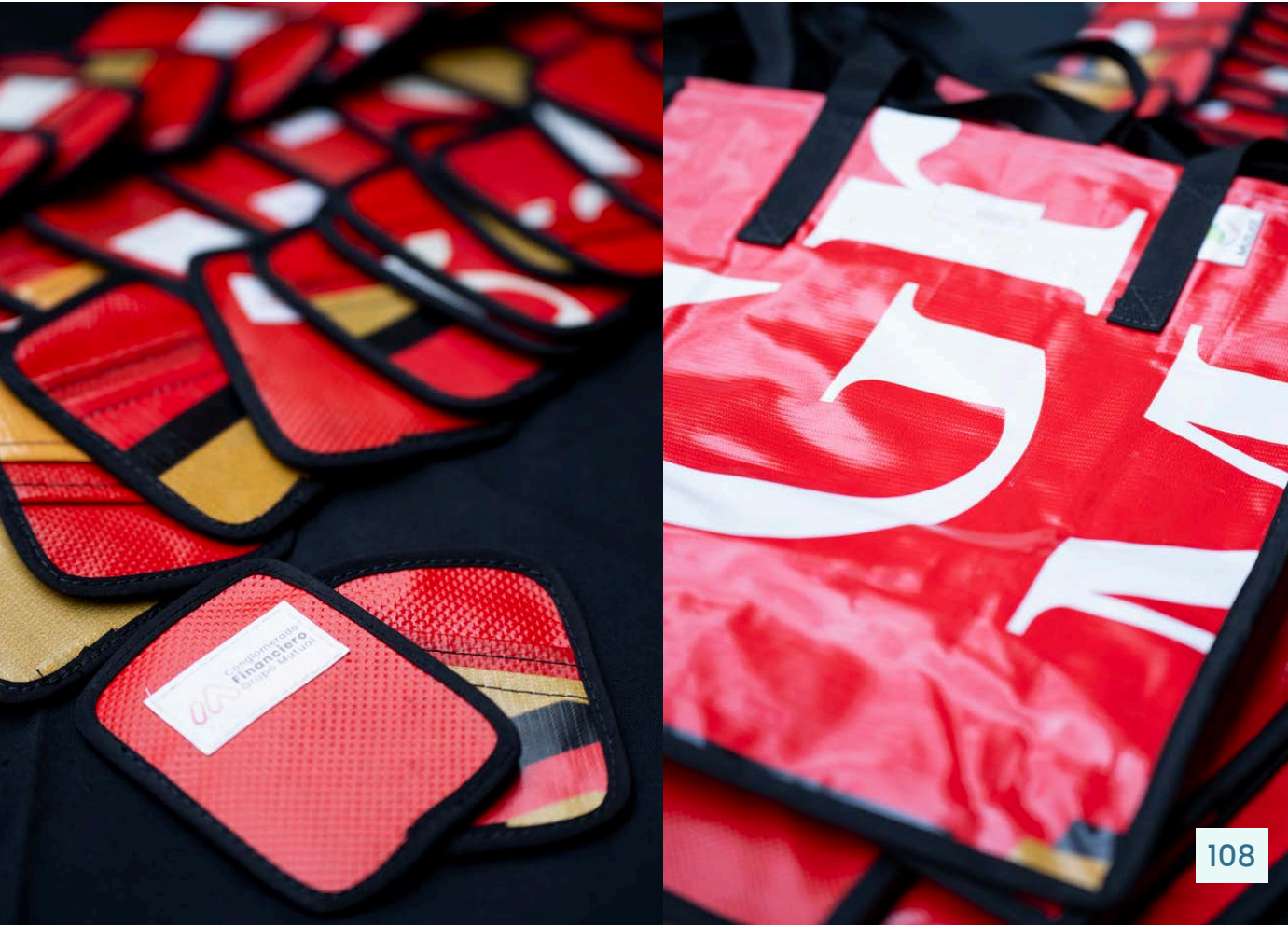
Tipo de residuo	Residuo				Diferencia	% Diferencia
		2022	2023	2024		
No peligrosos	Plástico, vidrio, tetra pack	0,93	1,55	1,07	-0,52	-32,61
	Papel y cartón	2,95	9,54	6,88	-2,77	-28,69
	Aluminio y latón	0,11	0,82	0,11	-0,71	-86,47
	Metales y chatarra	0,48	1,26	0,45	-0,81	-64,22
	Orgánicos	0,00	0,59	2,27	1,69	288,21
	Textiles	0,00	1,03	0,004	-1,02	-99,63
	Madera	0,00	0,56	0,00	-0,56	-100,00
	Electrónicos	0,69	0,51	10,60	10,07	1 892,86
	Flourescentes	0,00	0,00	0,08	0,08	NA
	Lonas PVC	0,00	0,00	0,17	0,17	NA
	Co-procesales	0,00	0,00	2,38	2,38	NA
	Ordinarios	22,50	25,41	28,99	3,58	14,11
	Subtotal	27,65	41,25	53,02	11,58	27,95
Peligrosos	Bioinfecciosos	0,00	0,02	0,03	0,01	39,74
	Subtotal	0,00	0,02	0,03	0,01	39,74
	Total	27,65	41,28	53,05	11,59	27,95

Fuente: Sección de Sostenibilidad

Nota: Estos datos corresponden únicamente a las Oficinas Centrales. Actualmente, no se incluyen los datos de los demás Centros de Negocio del país, por lo que será necesario incorporarlos en futuras mediciones para obtener una visión completa.

Capacitación. En el marco de las iniciativas de sostenibilidad, se llevó a cabo una capacitación sobre manejo integral de residuos. Este evento, titulado "Capacitación sobre manejo integral de residuos" contó con la participación de 24 colaboradores. Durante la capacitación, se abordaron temas clave relacionados con la correcta gestión de residuos, incluyendo técnicas de reducción, reutilización y reciclaje. La actividad tuvo como objetivo principal fortalecer las competencias de los colaboradores en la gestión ambiental y promover prácticas sostenibles dentro de la organización.

ECO-RETO. Se anunció el "Eco Reto: Comunidad Limpia" en el canal interno de Mutual Sostenible. A través de comunicados y un video de Sherman Guity, se incentivó al personal a recolectar residuos sólidos en sus comunidades locales. Esta actividad tuvo como objetivo principal promover la conciencia ambiental y la participación activa del personal en la limpieza y conservación de sus entornos.





Valorización del papel. Se desarrolló una campaña de recuperación de papel residual de archivo, que debía disponerse. Con el fin de asegurar términos de confidencialidad, los colaboradores de la empresa participaron de manera voluntaria en la trituración del papel acumulado, para su posterior envío a reciclaje. Se recuperó un total de 3 609 kg de papel (3,61 ton), que fue entregado a un gestor autorizado por el Ministerio de Salud.

Residuos electrónicos. Gestión y manejo responsable de dispositivos electrónicos: Gracias al trabajo en equipo entre áreas de Infraestructura y Mantenimiento, se logró gestionar de manera responsable la disposición final de activos electrónicos obsoletos y dañados almacenados en la bodega de TI. Se coordinó el traslado de estos materiales hacia las oficinas centrales de El Orbe, logrando gestionar 10,6 toneladas de residuos electrónicos, cuya totalidad fue entregada a un gestor autorizado por el Ministerio de Salud.

Nuevas facilidades. Se compraron nuevos recipientes exclusivos para la recolección de tapas plásticas en la soda y otro recipiente para recolectar las baterías residuales, definidas como residuos de manejo especial en el país.

De residuos a bolsos. Tal como se citó previamente, se recolectaron las lonas de toldos y las vallas publicitarias con el antiguo logotipo de Grupo Mutual. Posteriormente, se contrató a un proveedor que trabaja según el principio de economía circular para transformar estas lonas en bolsos y tarjeteros. Estos bolsos se utilizarán como obsequio durante la

presentación del informe de sostenibilidad en agosto 2025. Gracias a esta alianza, se logró recuperar 173,81 kg de residuos de PVC que serán convertidos en productos útiles y sostenibles, evitando la liberación de 335 kg de CO₂ al ambiente. Además, este proyecto genera oportunidades de ingresos para mujeres emprendedoras y apoya programas de infancia liderados por Fundación DEHVI en comunidades vulnerables.

RECUPERAR-REUTILIZAR-RENOVAR: de residuos a almohadas. Se recolectaron las banderas azules ecológicas otorgadas a Grupo Mutual de años anteriores. Con el objetivo de potenciar la economía circular en la organización, se decidió utilizarlas como materia prima y se contrató a un proveedor que trabaja bajo este principio de circularidad para transformar las banderas en almohadones. Este subproducto se utilizará como obsequio durante actividades del 2025, promoviendo entre el personal estas acciones ambientales.



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

Emisiones

En un contexto de cambio climático cada vez más desafiante, la gestión de emisiones se convierte en un pilar fundamental para avanzar hacia un desarrollo sostenible, mitigando impactos ambientales y contribuyendo a un futuro más resiliente y responsable. Es por ello que, se continua dando el seguimiento oportuno al sistema de gestión de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). El alcance de este sistema incluye para 2023 todas las actividades financieras y labores de soporte, tanto del Grupo Mutual como de Mutual Fondos – Sociedad de Fondos de Inversión, realizadas en las Oficinas Centrales ubicadas en Alajuela. Esto compone un nuevo paso en la ampliación de las buenas prácticas en gestión de las emisiones, al ampliar el alcance.

El principal hallazgo que se obtuvo en el 2024 fue obtener el reconocimiento de **Carbono Neutralidad** para el periodo de reporte 2023¹⁰, dentro del Programa País de Carbono Neutralidad (PPCN) impulsado por el Ministerio de Ambiente y Energía de Costa Rica. Este acierto representa el esfuerzo de la organización, en apostar por una constante evolución en materia de cambio climático, pasando de ser Carbono Inventario, a Carbono Reducción, y en esta ocasión alcanzar la Carbono Neutralidad.

En cuanto a **Mutual Seguros**, se mantuvo el reconocimiento de Carbono Neutralidad previamente obtenido, y **Mutual Valores** logró ascender del reconocimiento de Carbono Neutralidad a **Carbono Neutralidad Plus**, que también refuerza el compromiso del Conglomerado Financiero al ejecutar acciones adicionales en materia de cambio climático.

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

Se presentan los datos de 2021 y 2022 que incluyen las emisiones de Grupo Mutual y de Mutual Valores, que se llevan a cabo dentro del mismo edificio de Grupo Mutual (oficinas centrales, Alajuela). Para el periodo 2023, además del alcance anterior, también se incluyen las emisiones de Mutual Seguros¹¹, cuyo edificio se ubica en San José.

Como se puede observar, a pesar de que para el periodo 2023 se adicionan las emisiones de Mutual Seguros, las emisiones directas se redujeron en un 20,31% con respecto al 2022. Por otra parte, las emisiones indirectas por energía aumentan, esto relacionado con un aumento en el consumo de este recurso, así como a una variación en el factor de emisión a nivel país que se utiliza para realizar este cálculo. También, hubo inclusión de nuevas fuentes de emisión indirectas detectadas y definidas como significativas, que reflejan un aumento.

¹⁰ Cada año se cuantifica y verifica el inventario de emisiones de GEI del periodo anterior, es decir que, durante el 2024 se verificó el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2023.

¹¹ Mutual Seguros ingresó al PPCN en el año 2021, verificando el periodo 2019, que en su momento fue seleccionado como año base. Esto llevó a Mutual Seguros a continuar verificando cada año las emisiones de GEI de dos periodos atrás. De esta manera, con el fin de mejorar su proceso, durante el 2024 Mutual Seguros tomó la decisión de prescindir de la cuantificación del periodo 2022, para en su lugar calcular las emisiones del 2023 y definirlo como año base; todo ello fue comunicado al Organismo de Verificación y Validación correspondiente, quién dio su visto bueno. Por lo tanto, se actualizan las tablas de resultados para que las emisiones de Mutual Seguros se visualicen a partir del 2023, lo que permitirá que los años sean más comparables en el tiempo debido a esta modificación en el sistema de emisiones.



Emisiones de GEI en toneladas de dióxido de carbono equivalente (CO₂e)

2021 -2023

Fuente de emisión	2021	2022	2023	Dif	%
Directas	87,70	119,39	95,14	-24,24	-20,31
Indirectas por energía importada	33,97	43,27	94,58	51,31	118,57
Indirectas por fuentes significativas	81,55	105,89	1150,76	44,87	42,38
Total	203,22	268,54	340,4	71,93	26,79

Intensidad de emisiones (tCO ₂ e/m2)	0,018	0,023	0,027
---	-------	-------	-------

Fuente: Sección de Sostenibilidad

Nota: el parámetro seleccionado para el cálculo de intensidad de emisiones es el área de construcción de las instalaciones de la organización, en el alcance reportado. Para el 2021 y 2022 es un área constructiva de 11 798,33 m², que corresponde con las Oficinas Centrales de Grupo Mutual donde se ubica Mutual Valores. En el caso del 2023, el área considerada es de 12 415,33 m², que incluye las Oficinas Centrales de Grupo Mutual donde se ubican Mutual Valores y Mutual Fondos (este último adicionado al alcance del sistema de emisiones GEI de Grupo Mutual), más el edificio de Mutual Seguros ubicado en San José.

Se presenta información segregada por tipo de GEI y fuente de emisión, únicamente del periodo 2023, que fue el periodo verificado durante el 2024

Emisiones por tipo de GEI en toneladas CO₂e

2023

Fuente de emisión	(t)CO ₂	(t)CH ₄	(t)N ₂ O	(t)HFCs	(t)PFCs	(t)SF ₆	(t)NF ₃	(t)HCFCs	Total (tCO ₂ e)
Directas	61,37	0,41	1,52	31,85	-	-	-	-	95,14
Indirectas por energía importada	94,58	-	-	-	-	-	-	-	94,58
Indirectas por fuentes significativas	104,66	39,67	6,42	-	-	-	-	-	150,76

Total (tCO ₂ e)	340,48
----------------------------	--------

Fuente: Sección de Sostenibilidad

Nota: las fuentes de emisión directas de Grupo Mutual son combustibles fósiles y gases refrigerantes (se excluyen lubricantes, extintores de CO₂, gases propelentes y compostaje, por ser inferiores al 3% de la emisión total). Las fuentes de emisión indirecta por energía importada corresponden con el consumo de electricidad, y las indirectas significativas son por transporte de mensajería, viajes aéreos, fertilizantes nitrogenados, aguas residuales, residuos sólidos, electricidad en teletrabajo, combustible y lubricantes de equipo de jardinería, y gas LP de un tercero. En el caso de Mutual Seguros las emisiones directas son por consumo de combustibles fósiles y lubricantes, así como la recarga de refrigerantes, extintores, y uso de aerosoles, además de las emisiones indirectas por energía importada y otras fuentes indirectas significativas como transporte terrestre, viajes aéreos y disposición de residuos sólidos. Para el caso de Mutual Valores sus fuentes de emisión directas son combustibles fósiles, y lubricantes, además de las fuentes de emisión indirectas por consumo de energía, y otras fuentes indirectas significativas como transporte terrestre y gestión de aguas residuales.

Emisiones de CO₂ biogénicas Total

Emisiones biogénicas antropogénicas (tCO ₂)	0,19
---	------

SOMOS

 **Mutual Seguros**
Sociedad Corredora de Seguros

 **CARBONO NEUTRAL**
Reconocido por el Gobierno de Costa Rica
EXPEDIENTE DCC-PP-015-2021
Ver alcance y vigencia en www.cambioclimatico.go.cr

 **Mutual Valores**
Puesto de Bolsa

 **CARBONO NEUTRAL+**
Reconocido por el Gobierno de Costa Rica
EXPEDIENTE DCC-PP-014-2020
Ver alcance y vigencia en www.cambioclimatico.go.cr

 **Grupo Mutual**
Impulsamos tu crecimiento

 **Mutual Fondos**
Sociedad de Fondos de Inversión

 **CARBONO NEUTRAL**
Reconocido por el Gobierno de Costa Rica
EXPEDIENTE DCC-PP-052-2020
Ver alcance y vigencia en www.cambioclimatico.go.cr

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

Reducción de emisiones GEI en toneladas CO₂e
2023

Proyecto de reducción	tCO ₂ e reducidas
Cambio de luminarias incandescentes a tecnología LED	0,1971
Compostaje de residuos orgánicos	0,7474
Sustitución de equipo electrónico	0,0404
Aumento de teletrabajo para evitar traslados de personal	0,4890
tCO ₂ e reducidas	1,4739

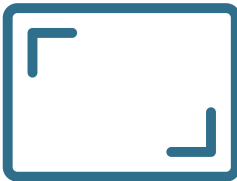
Fuente: Sección de Sostenibilidad

Adicionalmente, se llevaron a cabo diversas actividades enfocadas en la concientización y sensibilización sobre el cambio climático. Estas actividades incluyeron charlas y capacitaciones que abordaron temas cruciales como las soluciones basadas en la naturaleza, el origen de los alimentos, el impacto de los gases refrigerantes y la carbono neutralidad. A través de estas acciones, se busca educar y empoderar al personal para que adopten prácticas más sostenibles y contribuyan activamente a la mitigación del cambio climático:



- Charla: Soluciones basadas en la Naturaleza.
- Charla: ¿Sabes de dónde provienen tus alimentos?
- Charla: Impactos por el uso de gases refrigerantes.
- Charla: Carbono Neutralidad – ¿cómo puedo ayudar a reducir la huella en Grupo Mutual?

Otras acciones implementadas



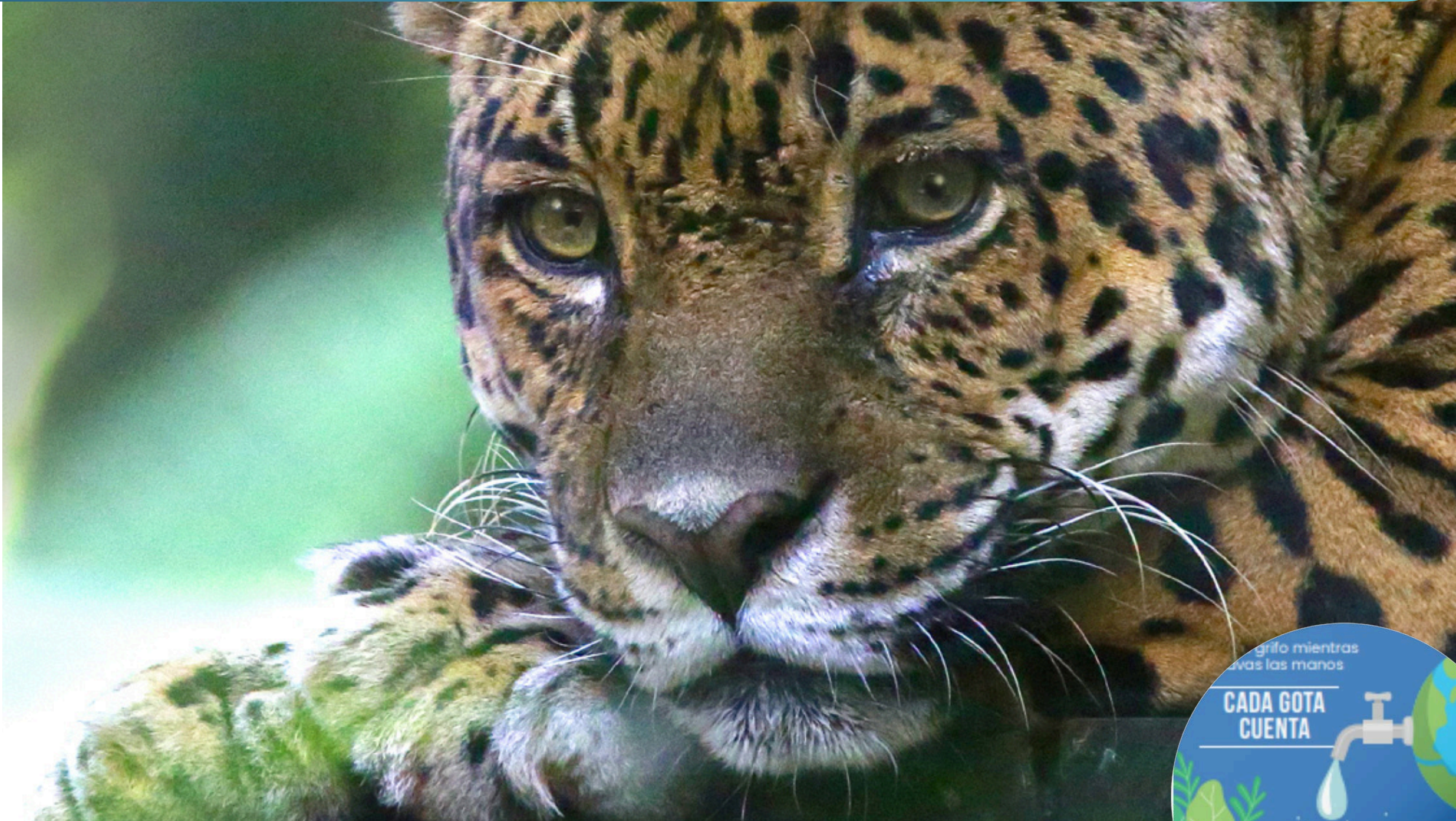
Pantallas Interactivas sobre temas de sostenibilidad.



Consejos ambientales para Redes Sociales.



Stickers para puntos de consumo.



Compromiso con la sostenibilidad en eventos

El Conglomerado Financiero Grupo Mutual reforzó su compromiso con la sostenibilidad mediante una alianza estratégica con Arceyut Producciones, una reconocida productora de eventos en Costa Rica. Esta colaboración nació con el propósito de reducir la huella ambiental en actividades masivas y promover prácticas responsables en el manejo de residuos.

Acciones implementadas en eventos

Como parte de esta alianza, Ivoluntarios participaron activamente en eventos organizados por Arceyut Producciones, implementando medidas de sostenibilidad y educación ambiental durante 1353 horas de voluntariado. Algunas de las acciones destacadas incluyen:

- Recolección y separación de residuos
- Sensibilización y educación ambiental
- Disposición responsable de residuos

Gracias a esta iniciativa, se logró:

- Recolectar una significativa cantidad de residuos reciclables, minimizando el impacto ambiental de los eventos.
- Fomentar una cultura de sostenibilidad entre los asistentes y organizadores, promoviendo prácticas responsables en futuras ediciones.
- Reconocimiento de Bandera Azul Ecológica en eventos masivos.
- Fortalecer su compromiso con la comunidad y el medio ambiente, alineándose con su enfoque de triple utilidad.

Esta alianza con Arceyut Producciones es un claro ejemplo de cómo el sector financiero puede contribuir activamente a la protección del medio ambiente, más allá de sus operaciones tradicionales.



Divulgaciones generales		
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles organizacionales	11, 12
	2-2Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	11,12
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	11, 12
	2-4 Actualización de la información	20
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	11,23
	2-7 Empleados	61
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	46,54
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	46
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	46
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	46
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	46
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	46
	2-15 Conflicto de interés	46
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	46
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	46
	2-19 Políticas de remuneración	46
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	46
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	11,,17, 54
	2-23 Compromisos y políticas	28,54,26
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	29, 28
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	29
	2-28 Afiliación a asociaciones	76, 81, 88, 91, 92, 93
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	23

Material topics		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	24, 25
	3-2 Lista de temas materiales	24,25
Desempeño económico		
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	30
Anticorrupción		
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	47
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	47, 51, 77
Materiales		
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	106
Energía		
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	19, 103
	302-3 Intensidad energética	103
	302-4 Reducción del consumo energético	
Agua y efluentes		
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-3 Extracción de agua	105
	303-4 Vertido de agua	
	303-5 Consumo de agua	
Emisiones		
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	109
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (ODS)	
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos	

Residuos		
GRI 305: Emisiones 2016	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	106
	306-3 Residuos generados	
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	
	306-5 Residuos destinados a eliminación	
Empleo		
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	62
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	65,78,79
	401-3 Permiso parental	64,66
Salud Ocupacional		
GRI 403: Salud y Seguridad	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	66,69,75
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	66,69
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	66,75
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	66,75
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	66,69
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	66,69,75 y 79
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	69
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	69
	403-9 Lesiones por accidente laboral	66,69
	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	66,69,75
Formación y educación		
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	70
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	57,70,71
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	54,72,70

Residuos		
GRI 305: Emisiones 2016	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	106
	306-3 Residuos generados	
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	
	306-5 Residuos destinados a eliminación	
Empleo		
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	62
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	65,78,79
	401-3 Permiso parental	64,66
Salud Ocupacional		
GRI 403: Salud y Seguridad	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	66,69,75
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	66,69
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	66,75
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	66,75
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	66,69
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	66,69,75 y 79
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	69
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	69
	403-9 Lesiones por accidente laboral	66,69
	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	66,69,75
Formación y educación		
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	70
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	57,70,71
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	54,72,70

Diversidad e igualdad de oportunidades		
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	67
No discrimanación		
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	77
Comunidades locales		
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	81, 88,91-93,96
Evaluación social de los proveedores		
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	53
Evaluación ambiental de proveedores		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	24, 25, 26, 57
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	53
Libertad de asociación y negociación colectiva		
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	76
Trabajo infantil		
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	77
Trabajo forzoso u obligatorio		
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	77

Principios de Banca Responsable	Páginas
PRB 1. Alineamiento: Refleja cómo la estrategia, las políticas y las prácticas de la entidad financiera se alinean con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Acuerdo de París.	13 - 14, 17, 19-30, 54, 26
PRB 2. Impacto y Fijación de Objetivos: Presenta el análisis de impactos significativos y la definición de objetivos para maximizar los impactos positivos y reducir los negativos.	19, 24, 25, 30, 103-109, 105, 106
PRB 3. Clientes y Usuarios: Describe la forma en que se integran prácticas responsables con clientes, usuarios y proveedores para promover resultados sostenibles.	36-44, 47, 51, 53, 56, 77, 54, 96-101
PRB 4. Grupos de Interés: Expone la participación activa, el diálogo y las alianzas establecidas con los diferentes grupos de interés.	23, 76, 81, 83-94, 96-101
PRB 5. Gobernanza y Cultura: Detalla la estructura de gobernanza, las responsabilidades, la gestión ética y las políticas de integridad de la organización.	45 - 52, 76, 77
PRB 6. Transparencia y Responsabilidad: Compromiso con la rendición de cuentas y la divulgación clara y completa de información relevante para los grupos de interés.	11 - 14, 20, 54, 55 57, 61-79



Mutual
Sostenible

REPORTE SOSTENIBILIDAD 2024

III edición