





REPORTE SOSTENIBILIDAD 2025

IV edición

Grupo Mutual® Sostenible

Grupo Mutual

Mutual Valores
Puesto de Bolsa

Mutual Seguros
Sociedad Corredora de Seguros

Conglomerado Financiero Grupo Mutual

Conglomerado Financiero **Grupo Mutual**

REPORTE
GRI 2025

2025

TABLA DE CONTENIDOS

- Económica
- Social
- Ambiental

Ene–Dic 2025

		Página
01	**Quienes Somos** — Estructura organizacional · JD · Gerencias	3
02	**Mensaje Presidencia** — Junta Directiva CFGM	4
03	**Mensaje Gerencia General** — MBA Mayela Rojas Solorzano	6
04	**Introducción**	18
05	**Propuesta Valor**	29
06	**Gobierno Corporativo**	71
07	**Gestión Sostenible**	81
08	**Desarrollo y Bienestar**	102
09	**Proyección Social**	118
10	**Inclusión y Educación FInanciera**	135
11	**Sostenibilidad Ambiental**	145
12	**Índice GRI**	163

Somos



Mensaje de Presidencia

Reporte de Sostenibilidad 2025 – Grupo Mutual

El 2025 fue un año de evolución, fortalecimiento y transformación para el **Conglomerado Financiero Grupo Mutual.** En un entorno marcado por cambios económicos, regulatorios y tecnológicos, continuamos avanzando con una visión clara: impulsar el crecimiento de nuestros clientes y contribuir al desarrollo sostenible de Costa Rica mediante soluciones financieras accesibles, innovadoras y responsables.

La sostenibilidad forma parte de nuestra visión de largo plazo. **Desde 2013 iniciamos un proceso continuo para integrar este enfoque en nuestro modelo de negocio, estrategia y cultura organizacional.** Este camino nos permitió presentar en 2022 nuestro primer Reporte de Sostenibilidad como Grupo Mutual y, a partir de 2023, incorporar a todas las empresas del Conglomerado en un ejercicio conjunto de transparencia y rendición de cuentas. Esa evolución se refleja en una gobernanza sólida y en una gestión donde la sostenibilidad es un componente integral de la toma de decisiones y la creación de valor para nuestros grupos de interés.

Hoy contamos con una estructura de gobernanza sólida, en la que la sostenibilidad está integrada a la supervisión de la Junta Directiva y respaldada por comités especializados y mecanismos de control que fortalecen la transparencia, la rendición de cuentas y la visión de largo plazo. Este enfoque nos permite actuar con mayor resiliencia, adaptarnos a un entorno dinámico y responder de forma efectiva a las expectativas de nuestros grupos de interés.

Inspirados en el lema "Impulsamos tu crecimiento", nuestra gestión se fundamentó en cuatro pilares estratégicos que orientan el desarrollo del Conglomerado: el fortalecimiento del liderazgo y el talento humano, la transformación digital, la eficiencia operativa y la sostenibilidad. Estos pilares han guiado nuestras decisiones, fortalecido nuestra competitividad y consolidado la confianza que hemos construido a lo largo de nuestra historia.

Nuestro propósito es claro: impulsar el crecimiento de nuestros clientes, mejorando su calidad de vida, mediante **soluciones financieras accesibles, innovadoras y responsables,** consolidado nuestra posición como una entidad sólida, cercana y comprometida con el desarrollo sostenible.

Como parte de nuestro compromiso con una gestión financiera sólida y prudente, Grupo Mutual participó en las pruebas BUST desarrolladas por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), evaluaciones fundamentales para garantizar la estabilidad, resiliencia y confiabilidad del sistema financiero costarricense.

Los resultados proyectados evidencian una posición financiera robusta y estable. Con una **suficiencia patrimonial superior al 14% tanto en escenarios base como adversos para los años 2025, 2026 y 2027, superando ampliamente el mínimo regulatorio del 10% establecido** por la SUGEF y demostrando su capacidad para enfrentar contextos económicos desafiantes.

Asimismo, tomamos decisiones estratégicas orientadas a optimizar nuestra estructura corporativa y enfocar nuestros recursos en aquellas líneas de negocio con mayor potencial de crecimiento e impacto. Como resultado de los análisis realizados durante el año, se definieron acciones relacionadas con Mutual SAFI y se completó el proceso de cierre ordenado de Mutual Leasing, fortaleciendo nuestra capacidad para concentrar esfuerzos en áreas estratégicas como Crédito Empresarial, Mi Negocio y crédito para Pymes, que complementan la misión, visión y enfoque de triple utilidad.

Durante el 2025 continuamos consolidando nuestro liderazgo histórico en financiamiento de vivienda, una actividad que constituye parte fundamental de nuestra identidad institucional y mediante la cual contribuimos al bienestar de miles de familias costarricenses. Paralelamente, fortalecimos otras líneas de negocio orientadas a mejorar la salud financiera de nuestros clientes y ampliar las oportunidades de desarrollo económico.

La tecnología continuó desempeñando un papel fundamental en nuestra evolución. Avanzamos en el fortalecimiento de la gobernanza tecnológica del **Conglomerado,** impulsando iniciativas en ciberseguridad, automatización, análisis de datos, inteligencia artificial y modernización de plataformas.

Estas acciones han contribuido a mejorar la eficiencia operativa, fortalecer la gestión de riesgos y elevar la experiencia de nuestros clientes.

En materia de sostenibilidad corporativa, **continuamos impulsando acciones alineadas conestándares internacionales y criterios Ambientales,SocialesydeGobernanza (ASG),** fortaleciendo nuestras prácticas de gobierno corporativo, transparencia y gestión responsable, avanzamos en la adopción de las **Normas Internacionales de Información Financiera para la Sostenibilidad (NIIF S1 y S2),** desarrollando capacidades para la identificación, medición y divulgación de riesgos y oportunidades ASG, con el objetivo de consolidar una gestión cada vez más integral y orientada a la toma de decisiones.

Nuestro compromiso trasciende el ámbito financiero. Durante el año impulsamos iniciativas de educación financiera, inclusión, bienestar social y voluntariado que reflejan nuestra convicción de que el crecimiento sostenible debe generar beneficios tangibles para las personas y las comunidades.

Somos conscientes de que los desafíos continuarán evolucionando. La transformación tecnológica, los cambios regulatorios, las nuevas expectativas sociales y los retos asociados a la sostenibilidad exigen organizaciones cada vez más ágiles, innovadoras y responsables. Por ello, **seguiremos fortaleciendo nuestras capacidades, impulsando la innovación y consolidando una gestión que combine rentabilidad, impacto social y responsabilidad ambiental.**

Nada de esto sería posible sin la confianza de nuestros clientes, el compromiso de nuestros colaboradores, el respaldo de los Comités y de las Juntas Directivas de la empresas del Conglomerado Financiero, así como el trabajo conjunto con aliados estratégicos que comparten nuestra visión de construir un futuro más sostenible.

En el **Conglomerado Financiero Grupo Mutual** entendemos que la sostenibilidad no es una meta aislada, sino una forma permanente de crear valor. Con esa convicción, continuaremos avanzando con responsabilidad, cercanía e innovación, impulsando el crecimiento de las personas y contribuyendo al progreso sostenible de Costa Rica.

Maureen Phillips Murillo
Presidenta de Junta Directiva
Conglomerado Financiero Grupo Mutual





Mensaje de Gerencia

Estimadas señoras y señores:

Me complace presentarles los resultados del Reporte de Sostenibilidad del **Conglomerado Financiero Grupo Mutual,** correspondiente al período 2025, un año en el que continuamos consolidando nuestra visión de triple utilidad como eje transversal de nuestra gestión: generar valor económico sostenible y gobernanza; impulsar el bienestar social y fortalecer nuestro compromiso ambiental.

Este reporte es el cuarto informe elaborado bajo estándares GRI y el tercero como conglomerado financiero y reafirma nuestro compromiso con la transparencia, la gobernanza, la rendición de cuentas y la mejora continua en materia de sostenibilidad.

Durante el 2025, **Grupo Mutual** mantuvo un desempeño sólido y sostenible, fortaleciendo su posición como una de las entidades financieras con mayor impacto social en Costa Rica.

Al cierre del período, alcanzamos activos por ¢1 044 354,06 millones, lo que significa un crecimiento de 5,17 % respecto al 2024; el patrimonio cerró el año en ¢104.315 millones, un aumento de 2.95% en relación con el año anterior. Las utilidades ascendieron a ¢3,214,29 millones, por encima de la meta proyectada para el año, no obstante, se observa una disminución del 58,49 % en relación con el 2024, debido a que de conformidad con la normativa, ingresaron a resultados montos correspondientes a estimaciones constituidas en años anteriores, con el fin de atender la entrada en vigor de nuevas disposiciones prudenciales.

Estos resultados también estuvieron acompañados de una mejora en la calidad de nuestra cartera de crédito. **La morosidad cerró el 2025 en 2,27 %, lo que representa una disminución interanual de 0,34 puntos porcentuales.** Este avance responde al fortalecimiento de nuestros procesos de cobro, la de análisis más precisos y una gestión más robusta de seguimiento y recuperación.

Más allá de los indicadores financieros, en el pilar social continuamos enfocados en nuestro propósito de facilitar el acceso a soluciones habitacionales dignas y sostenibles para miles de familias costarricenses. Desde su incorporación al Sistema Nacional Financiero para la Vivienda (SNFV) en 1986, la entidad ha gestionado **más de 118.000 bonos, equivalentes aproximadamente al 27 % del total nacional.**

En 2025 se formalizaron 2.883 Bonos Familiares de Vivienda, con una inversión total de ¢46.176 millones, lo que representa un crecimiento del 15,73 % en la cantidad de bonos y un incremento significativo en la inversión respecto a 2024, cuando se registraron 2.491 bonos y ¢34.717 millones. Un 74% de los casos atendieron familias ubicadas en el I y II estrato social, y el 65% de los bonos brindados fueron dirigidos a mujeres jefas de hogar.

Entre las principales áreas de oportunidad identificadas se encuentran la vivienda sostenible, el acceso al crédito para mujeres y el financiamiento a empresas y pymes. En respuesta, se han desarrollado planes orientados a atender estos temas.

Respecto a la vivienda sostenible, en el período se otorgaron **130 soluciones habitacionales, lo que representa un incremento del 983 % en comparación con el 2024,** no obstante, estamos conscientes de que, si bien es cierto, es un aumento respecto al año anterior, no es suficiente y continuamos enfocados en generar este tipo de soluciones con el fin de que se consolide en un instrumento clave para promover soluciones habitacionales más eficientes. Del total de soluciones de vivienda sostenible otorgadas, **el 80.8% correspondió a casos de bono de artículo 59 y bono ordinario, destacando Proyecto Veredas del Río, ubicado en la provincia de Guanacaste, construido bajo la metodología de Bandera Azul Ecológica, categoría Construcción Sostenible, en la que el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos ha sido un aliado clave**. Este proyecto incorpora criterios ambientales en las soluciones habitacionales y está dirigido a familias en condición de vulnerabilidad, promoviendo un desarrollo territorial más inclusivo y equilibrado. De esta manera, el Crédito de Vivienda Sostenible nos permite avanzar en el cumplimiento del ODS 11 “Ciudades y comunidades sostenibles”, así como otros objetivos vinculados.

En lo que corresponde a las brechas en crédito para PYME y la línea Mutual Amiga, orientadas a apoyar a personas trabajadoras independientes, mujeres emprendedoras, pequeñas empresas y familias, mediante productos financieros acompañados de asesoría y herramientas que favorecen su sostenibilidad económica.

En el caso de crédito para mujeres, entre las líneas Mutual Amiga y Mi Negocio durante el 2025 se formalizaron 189 créditos, para un monto total de 2 466 107 000 millones de colones, lo que representó un incremento del 232% en casos y 88% en monto, en relación con el 2024.

No obstante, se identifica la necesidad de fortalecer el posicionamiento del **Programa Mutual Amiga, ya que se formalizaron 116 créditos, lo que representó una disminución del 56 % respecto al 2024.**

La línea de Crédito Empresarial mostró una colocación de 46 casos, para un incremento del 171 % en la cantidad de operaciones y alcanzó un monto de ¢2 058 millones, lo que representó un crecimiento del 34 % en comparación con el 2024. Adicionalmente, la línea de Crédito Empresarial con Fondeo del Sistema de Banca para el Desarrollo, diseñada para fortalecer el acceso al financiamiento de micros, pequeñas y medianas empresas mediante condiciones preferenciales y menores costos de formalización, colocó 12 créditos durante su primer año de operación, por un total de **¢1.064.343.184.** Como complemento a la oferta de productos para empresas, en este periodo se desarrollaron tarjetas de débito y crédito, con condiciones favorables y beneficios de acompañamiento financiero y educativo para este segmento.

En el proceso de transformación digital en el 2025 avanzamos significativamente en la modernización de nuestros canales digitales, fortaleciendo la experiencia y seguridad de nuestra clientela mediante nuevas soluciones tecnológicas como el módulo de prevención de fraudes y mejoras en **Mutual Móvil y Mutual en Línea.** Entre las principales funcionalidades implementadas destacan las siguientes:

- Apertura digital de cuentas de ahorro.
- Apertura y renovación de Certificados de Depósito a Plazo (CDP).
- Gestión de tarjetas de crédito y débito, incluyendo bloqueo y desbloqueo.
- Bloqueo y desbloqueo de cuentas desde canales digitales.

Gracias a estos esfuerzos, alcanzamos una **digitalización del 53,75 %** de nuestra base de clientes, lo que representa un aumento de 8,74 puntos porcentuales y **un crecimiento de 8,75 % en las transacciones digitales, respecto al 2024.**

Actualmente, el 88 % de las transacciones de todo el **Grupo Mutual** se realizan a través de canales digitales, reflejando la confianza de nuestros clientes en soluciones más ágiles, seguras y accesibles. Estos avances consolidan nuestro proceso de transformación digital y fortalecen nuestra capacidad de brindar una experiencia cada vez más eficiente y cercana para nuestros usuarios.

En materia de servicio al cliente, continuamos obteniendo resultados positivos. Durante el 2025, el Índice de Experiencia de Servicio alcanzó un 94,4 %, por encima de la meta institucional establecida en un 90 %. Este resultado refleja la consistencia de nuestra estrategia centrada en el cliente y la calidad de los servicios que brindamos. Asimismo, la disposición a recomendar nuestros servicios (índice NPS) se incrementó de **74,0 % en 2024 a 78,0 % en 2025, evidenciando un mayor nivel de fidelización por parte de nuestra clientela**. Por su parte, los indicadores de satisfacción (CSAT) y disposición a continuar con la entidad alcanzaron **un 94,8 % y un 93,5%, respectivamente, manteniéndose en niveles sobresalientes.** No obstante, al compararse con 2024, ambos indicadores presentan leves disminuciones de 1,9% en satisfacción y 0,7% en disposición a continuar con la empresa. Estos resultados nos retan a continuar trabajando para superarnos cada año

Los resultados obtenidos muestran una evolución positiva en los principales indicadores de experiencia del cliente y consolidan una tendencia favorable que nos reta a mantenerla y superarla. De hecho, al cierre de mayo 2026, el NPS ya alcanza un 82,0 %, mientras que la disposición a continuar con la entidad se ubica en 94,0 %, confirmando la fidelidad de nuestra clientela. Asimismo, el Índice de Experiencia de Servicio registra un 93,7%, por encima de la meta institucional y evidenciando la sostenibilidad de nuestra propuesta de valor. Estos resultados reflejan el compromiso con la mejora continua, la cercanía con nuestros clientes y la construcción de relaciones duraderas basadas en la confianza y la excelencia en el servicio.

Este esfuerzo integral también fue reconocido externamente. Los resultados oficiales de MERCO Costa Rica 2025, posicionan a **Grupo Mutual** entre las organizaciones líderes del país en reputación corporativa,

sostenibilidad, gestión del talento y liderazgo empresarial. Estos resultados evidencian la solidez del Conglomerado en estas dimensiones estratégicas y reflejan el esfuerzo sostenido de una organización comprometida con actuar de manera ética, transparente y responsable.

En Merco Empresas, **Grupo Mutual** **se ubicó en la posición 27 a nivel nacional y alcanzó el primer lugar en el sector de servicios financieros, mientras que en Merco ESG obtuvo la posición 22 a nivel país,** con una mejora de dos posiciones respecto al período anterior. Asimismo, en Merco Talento se posicionó en el lugar 16 a nivel nacional y obtuvo el primer lugar sectorial en atracción y retención de talento, reafirmando la fortaleza de su propuesta de valor como organización sostenible y una referencia como empleadora.

En materia de liderazgo directivo, en Merco Líderes la Gerencia General, logró la posición 24 a nivel nacional en el ranking Merco Líderes. **El desempeño individual también fue reconocido con la posición 8 en el Top 10 de Mujeres Líderes, Asimismo, se alcanzó el primer lugar en el sector de servicios financieros dentro de dicho ranking.**

En conjunto, estos resultados reflejan el fortalecimiento de la reputación institucional, el avance en sostenibilidad (ESG), la consolidación de una cultura organizacional centrada en el talento humano y el reconocimiento del liderazgo de Grupo Mutual a nivel país.

En conjunto, estos indicadores respaldan el enfoque del Conglomerado en la generación de valor social interno y externo, así como su alineación con prácticas empresariales responsables.

En la dimensión ambiental, se consolidaron avances relevantes en la eficiencia, reflejados en la **reducción del consumo energético en 1,84%, la disminución del uso de papel en un 17,38% y la reducción de residuos totales en un 15,74%, en relación con el año anterior.** Estos resultados evidencian la efectividad de las medidas implementadas y el fortalecimiento de nuestra gestión ambiental basada en datos y la cultura organizacional.

Además, impulsamos **jornadas de voluntariado corporativo y programas de impacto social y ambiental que nos acercaron aún más con las comunidades** y promovieron una cultura organizacional basada en la solidaridad y el compromiso con el país.

En conjunto, los resultados alcanzados durante el 2025 evidencian que vamos avanzando en cerrar las brechas que tenemos, con el objetivo de ser cada vez más un conglomerado financiero más sostenible.

La evolución en el modelo de gestión del **Conglomerado** transita hacia un enfoque más integrado, basado en la medición, la trazabilidad de impactos y la toma de decisiones informadas, en línea con las tendencias regulatorias y estándares internacionales en materia de sostenibilidad.

Quiero expresar un profundo agradecimiento al talento humano de **Grupo Mutual,** ya que detrás de cada logro alcanzado durante este año hay personas comprometidas, solidarias y apasionadas por servir, que día a día entregan lo mejor de sí para acompañar a nuestros clientes, grupos de interés y comunidades.

Su dedicación, capacidad de adaptación, profesionalismo y vocación de servicio han sido fundamentales para seguir avanzando como una organización más cercana, innovadora y sostenible. Gracias por creer en nuestro propósito y por construir, con esfuerzo y compromiso, una institución que transforma vidas y genera bienestar para miles de familias costarricenses.

Asimismo, agradezco a nuestros clientes, asociados, aliados estratégicos y comunidades por la confianza depositada en **Grupo Mutual.** Su respaldo nos impulsa a seguir evolucionando y generando valor para Costa Rica.

En **Grupo Mutual** seguiremos avanzando con determinación hacia un futuro más inclusivo, sostenible y humano, reafirmando nuestro propósito de contribuir al bienestar de las personas y al desarrollo del país.

Mayela Rojas Solórzano
Gerente General
Conglomerado Financiero Grupo Mutual

Junta Directiva Conglomerado

Máster Maureen del Carmen Phillips Murillo
Presidenta

Licda. Damaris Zulay Ulate Ramírez
Vicepresidenta

Licda. Clara Isabel Vega Rodríguez
Directora

Licda. Nancy Rocio Retana Arguedas
Directora

Ing. Jorge Antonio Gómez Jiménez
Director

Master Francisco Llobet Rodríguez
Director

Lic Mario Herrera Flores
Director

Junta Directiva Mutual Fondos

Máster Francisco Llobet Rodríguez, Presidente
Lic. Álvaro Monge Arguedas, Vicepresidente
MBA Óscar Alvarado Bogantes,Secretario
Licda. Damaris Ulate Ramírez, Tesorera
MBA Mayela Rojas Solórzano, Vocal
Lic. Federico Cuevillas Herrera, Fiscal

Junta Directiva Mutual Valores 2025

Máster Francisco Llobet Rodríguez, Presidente
MBA Mayela Rojas Solórzano, Vicepresidenta
Lic. Bismarck Calcáneo Espeleta,Tesorero
Licda. Damaris Ulate Ramírez, Secretaria
Licda. Flor Ivette Vargas Castillo, Vocal I
MBA Óscar Alvarado Bogantes,Vocal II
Lic. Juan Gustavo Carvajal Monge, Fiscal

Junta Directiva Mutual Seguros

MBA Óscar Alvarado Bogantes, Presidente
Licda. Mayela Rojas Solórzano, Vicepresidente
Lic. Juan Gustavo Carvajal Monge, Secretario
Lic. Jorge Fernández Salazar, Tesorero
Licda. Clara Isabel Vega Rodríguez, Vocal I
Licda. Nancy Retana Arguedas, Vocal II
Sr. Federico Cuevillas Herrera, Fiscal

Gerencias del Conglomerado Financiero Grupo Mutual

MBA Mayela Rojas Solórzano, Gerente General Grupo Mutual
Lic. Marvin Santos Sánchez Álvarez, Gerente de Mutual Valores
Lic. Juan Francisco Rodríguez Fernández, Gerente de Mutual Fondos
Lic. Johansen Soto González, Gerente de Mutual Seguros

Gerencia Grupo Mutual

Sra. Gladys Mayela Rojas Solórzano, Gerente general Corporativo
Sr. Oscar Eduardo Soto Araya, Subgerente comercial
Sr. Juan Francisco Rodríguez Fernández, Subgerente de negocios
Sra. Daniela De Los Ángeles Segura Hernández, Subgerente de servicios de información
Sr. Sider Salas Molina, Subgerente financiero administrativo
Sra. Ivannia Sibaja Sandí Subgerente Operaciones

Junta Directiva Mutual Seguros

MBA Oscar Alvarado Bogantes, Presidente
Licda. Mayela Rojas Solórzano, Vicepresidente
Lic. Juan Gustavo Carvajal Monge, Secretario
Lic. Jorge Fernández Salazar, Tesorero
Licda. Clara Isabel Vega Rodríguez, Vocal I
Licda. Nancy Retana Arguedas, Vocal II
Sr. Federico Cuevillas Herrera, Fiscal

Gerencias del Conglomerado Financiero Grupo Mutual

MBA Mayela Rojas Solórzano, Gerente General Grupo Mutual
Lic. Marvin Santos Sánchez Álvarez, Gerente de Mutual Valores
Lic. Juan Francisco Rodríguez Fernández, Gerente de Mutual Fondos
Lic. Johansen Soto González, Gerente de Mutual Seguros

Gerencia Grupo Mutual

Sra. Gladys Mayela Rojas Solórzano, Gerente general Corporativo
Sr. Oscar Eduardo Soto Araya, Subgerente comercial
Sr. Juan Francisco Rodríguez Fernández, Subgerente de negocios
Sra. Daniela De Los Ángeles Segura Hernández,
Subgerente de servicios de información
Sr. Sider Salas Molina, Subgerente financiero administrativo
Sra. Ivannia Sibaja Sandi, Subgerente Operaciones

Auditoria

Sr. Tomás Hernández Jinesta, Auditor Interno

Sra. Xiomara Jiménez Salas, Subauditora

Direcciones

Sr. Álvaro Campos González,
Director Unidad de Riesgos Corporativos

Sra. Clarissa López Espinoza,
Directora de Desarrollo Humano

Sra. Andrea María González Cordoba,
Directora de Estrategia

Sr. José Joaquín Vargas Zamora,
Director de Medios de Pago

Sr. Mauricio Quírós Fernández,
Director de Recuperaciones

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

Sra. Giselle Villalobos Ramírez,
Directora de Servicios de Soporte y Colocación

Sra. Silvia Elena Soto Arroyo, Directora Jurídica

Sr. Eduardo Rojas Sánchez, Subdirector Legal

Comite de Sostenibilidad

18 miembros representando: Junta Directiva GM, Mutual Seguros, Mutual Valores, Mutual SAFI y Grupo Mutual. Presidido por Nancy Retana Arguedas.

Ver detalle completo en la página siguiente.

Jefaturas de Departamentos

Sr. Johan Gustavo Araya Gómez
Jefe-a de Departamento administrativo

Sra. Natalia Villalobos Monge
Jefe-a de Departamento central de Analisis de crédito

Sra. Crishy Vindas Alfaro
Jefe-a de Departamento Contabilidad

Sra. Marcela Alvarado Montero
Jefe-a de Departamento de Canales Digitales

Sr. Jose Carlo Solís Alfaro
Jefe-a de Departamento de Continuidad

Sra. Denia Natalia Artavia Calvo
Jefe-a de Departamento de Servicio al Cliente

Sra. Gabriela Alfaro Medina
Jefe-a de Departamento de Transformación digital

Sr. Ricardo Alexis Álvarez Garita
Jefe-a de Departamento Finanzas

Sr. Henry Rivera Valverde
Jefe-a de Departamento Seguridad

Sra. Gabriela Castillo Campos
Jefe-a de Departamento Seguridad de la información

Sra. Gabriela Murillo Araya
Jefe-a de Departamento Tesorería

Sr. Luis Daniel Fonseca Calderón
Jefe-a de Departamento TI

Sr. Jean Carlos Zamora Mora
Jefe-a Depto. Gestión de la calidad y mejora de procesos

Sra. Adriana Mejías González
Jefe-a Depto. de Cumplimiento y gobierno corporativo

Sra. Marcela Mora Azofeifa
Jefe-a Departamento Mercadeo

Sr. Pedro Josue Fonseca Arias
Oficial Adjunto de Cumplimiento corporativo

Sra. Flor De María Morales Soto
Oficial de Cumplimiento corporativo

Sra. Hazel Mora Vargas
Sostenibilidad

Sra. Vanessa Sáenz Ruiz
Comunicación Empresarial

Organización Gerentes de Sucursales — Región 1

Gerentes Región 1

Gerente regional: **Fernando Arias Varela**

Centro de Negocio	Nombre del gerente
Agua Zarcas	Ana Patricia Valerio Valverde
Alajuela	Elvis Arias Morales
Alajuela Mercado	María José Alvarado Ocampo
Belén	Elia Delgado Arias
Caja Central	Geanina Ortiz Araya
Caja Este	Floribeth Guerrero Bravo
Caja Norte	Marlon Alexis Quiroga Lara
Escazú	Víctor Rojas Zúñiga
Grecia	Yors Alvarado Esquivel
Liberia	Rodolfo Quirós Quirós
Naranjo	Sergio González Solano

Centro de Negocio	Nombre del gerente
Orotina	Arelys Guerrero Jiménez
Palmares	Jorge Alonso Vargas Méndez
Poás	Cristopfer Mora Porras
Puntarenas / Caja El Roble	Cynthia Naranjo Jiménez
Puriscal	Aurelio Valverde Jiménez
San Carlos	Jorge Francisco Chaves López
San Ramón	Jimmy Rodríguez Campos
Santa Ana	Carolina Mora Rivera
Santa Bárbara	Erika Ocón Sánchez
Sarchí	Iván Alfaro Vargas

Gerentes Region 2

Gerente regional: **Jairo Chavarria Salas**

Centro de Negocio	Nombre del gerente
Avenida Central	Jessica Monge Navarro
Cartago	Jennifer Araya Pacheco
CC del Sur	Ariela Vindas Barboza
Curridabat	Alejandra Loaiza Zúñiga
Desamparados	Edwin Brenes León
Guadalupe	Marielos Canales Rojas
Guadalupe CC	Marcela Umaña Pérez
Guápiles	Nubia Gómez Roque
Heredia	Jeison Pérez Amaya
Heredia Estadio	Karen Mariela Rodríguez Fonseca

Centro de Negocio	Nombre del gerente
Limón	Candy Murillo Agamez
Moravia	Carlos Alberto Calderón Venegas
P.Z. Parque	Heilyn Cascante Jiménez
Paseo Colón	María Fernanda Barboza Porras
Paseo de las Flores	Jose Pablo Esquivel Álvarez
Plaza América	Juan Pablo García Arroyo
San Rafael	Edison Segura Valverde
Tibás	Oscar Roberto Meza Vargas
Tres Ríos	Evelyn Granados Gómez

Comite de Sostenibilidad

Cómite de Sostenibilidad — Conglomerado Financiero Grupo Mutual

Junta Directiva GM · Mutual Seguros · Mutual Valores · Mutual SAFI · Grupo Mutual

Nancy Retana Arguedas
Presidenta / Junta Directiva GM

Johansen Soto González
Mutual Seguros

Cinthya Granados Campos
Mutual Seguros

Marvin Santos Sánchez Álvarez
Mutual Valores

Andres Eduardo Luna Arce
Mutual Valores

Juan Francisco Rodríguez Fernández
Mutual SAFI

Edwin Rojas Villar
Mutual SAFI

Johan Araya Gómez
Grupo Mutual

Kevin Jiménez Bonilla
Grupo Mutual

Oscar Eduardo Soto Araya
Grupo Mutual

Marcela Mora Azofeifa
Grupo Mutual

Alejandra María Bonilla Jiménez
Grupo Mutual

Hellen Morales Alfaro
Grupo Mutual

Ruben Yglesias González
Grupo Mutual

Hazel Mora Vargas
Grupo Mutual

Vanessa Sáenz Ruiz
Grupo Mutual

Maite Rojas Villalobos
Grupo Mutual

Mayela Rojas Solórzano
Grupo Mutual

Cambio de Nomenclatura de Áreas y Puestos

Cambio de nomenclatura de áreas y puestos

Nombre del área/puesto	Nueva nomenclatura	Fecha cambio
Centro de Negocios Pérez Zeledón Parque Central / Gestor-a de Apoyo 1 Mensajería	**Centro de Negocios Pérez Zeledón** **Parque Central / Gestor-a de Apoyo 1** **Miscelaneos**	**1-abr-25**

Nota: durante el período 2025 se reporta un unico cambio de nomenclatura en el área/puesto indicado.

Introducción

GRI 2-3

Sostenibilidad: compromiso con propósito, medición y transparencia

El cuarto Reporte de Sostenibilidad del **Conglomerado Financiero Grupo Mutual,** correspondiente al año 2025, se presenta bajo una visión integral que abarca todas sus empresas: **Grupo Mutual**, **Mutual Valores Puesto de Bolsa, Mutual Seguros y Mutual Fondos de Inversión S.A.** En esta edición, se mantiene el estricto apego a los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI), fortaleciendo aún más la transparencia, comparabilidad y consistencia de la información divulgada.

Este informe va más allá de la presentación de resultados; reafirma el propósito del **Conglomerado** de crear valor que trasciende el ámbito financiero. Con un modelo de negocio centrado en las personas, la inclusión, el respeto y el bienestar común, **Grupo Mutual** reconoce que el desarrollo verdadero implica asumir un rol activo ante los desafíos sociales, económicos y ambientales que enfrenta Costa Rica.

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

Grupo Mutual continua fortaleciendo su visión sostenible mediante acciones que buscan amplificar el impacto positivo en el país, guiando sus decisiones a través de principios éticos, innovación social y responsabilidad ambiental, con compromisos concretos para el año 2026.

Este informe corresponde al ejercicio 2025 y se presenta de forma anual.

Ver más

Para consultas o información adicional, 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

GRI 2-1 | 2-2 | 2-6 | 2-7 | 2-9

Perfil Organizacional del Conglomerado Financiero Grupo Mutual

El **Conglomerado Financiero Grupo Mutual** es una entidad sin fines de lucro y autonomía administrativa, reconocida por facilitar el acceso a vivienda digna y contribuir al desarrollo económico, social y ambiental de Costa Rica. Ofrece soluciones de ahorro, crédito, inversión y servicios financieros para mejorar el bienestar de personas, empresas y comunidades.

Durante 2025, el **Conglomerado** desarrolló sus operaciones a través de una red 40 centros de negocio en todo el país, fortaleciendo canales digitales para brindar servicios ágiles, seguros e inclusivos. Está integrado por **Grupo Mutual**, **Mutual Valores** Puesto de Bolsa, **Mutual Fondos** de Inversión y **Mutual Seguros**, ofreciendo una propuesta diversificada para distintos sectores.

La gestión del **Conglomerado** se fundamenta en principios de gobernanza responsable, cumplimiento regulatorio y administración prudente de riesgos, bajo la supervisión de los entes reguladores del sistema financiero nacional. Este enfoque permite asegurar la estabilidad institucional, la continuidad del negocio y la confianza de sus grupos de interés.

En el ámbito estratégico 2025 fue un año de consolidación institucional, con avances en transformación digital, eficiencia operativa y enfoque centrado en el cliente. Se impulsó la automatización, gobernanza de datos y uso responsable de tecnologías emergentes para mejorar la experiencia y la sostenibilidad.

El acceso a vivienda digna permanece como prioridad, con énfasis en poblaciones vulnerables, mujeres jefas de hogar y regiones con brechas sociales. El portafolio se expandió para abarcar crédito personal, empresarial, vivienda sostenible y programas destinados a emprendedores y pymes.

Se consolidó una oferta integral para pymes que abarca financiamiento, soluciones de pago y educación financiera, reconociendo su aporte esencial al desarrollo económico y territorial.

La sostenibilidad es un eje transversal de la gestión del **Conglomerado**. A través del programa Mutual Sostenible, se articulan acciones en materia ambiental, social y de gobernanza, alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y con los principios del Programa de Banca Responsable. En este contexto, el presente reporte se elabora de conformidad con los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI)

El capital humano es fundamental; se promovieron iniciativas de desarrollo, bienestar, igualdad y ética, fortaleciendo una cultura de compromiso e inclusión.

Con visión de largo plazo, **Grupo Mutual** avanza hacia un modelo sólido, inclusivo y sostenible, reafirmando su compromiso con la generación de valor para Costa Rica.

Para más información, visite:

www.grupomutual.fi.cr | www.creditogrupomutual.fi.cr | www.sosteniblegm.cr

INTRODUCCIÓN

REPORTE GRI 2025 · EN CIFRAS

Principales Indicadores — Grupo Mutual

01

ACTIVOS
Millones de colones

₡1 044 354.06 ▲

2024: ₡993 025,91

PATRIMONIO
Millones de colones

₡104 315.58 ▲

2024: ₡101 322,07

UTILIDAD
Millones de colones

₡3 214.29 ▲

2024: CRC 7 743

ÍNDICE DE SUFICIENCIA PATRIMONIAL (ISP)

14.01%

2024: 14.84%

CANTIDAD DE PERSONAL

1 012 personas

Corte Diciembre 2025

52 años de experiencia

TRANSFORMACIÓN DIGITAL
% Clientes digitales 2025

53,75 %

2025: 53.75%

2024: 45.01%

POSICIÓN DEL NEGOCIO

Líder histórico en colocación
de bonos de vivienda en Costa Rica

Ranking Nacional
9ª entidad más grande según activos a nivel nacional

CANALES DE SERVICIOS

40
Sucursales
2 regiones

26
Cajeros ATM
automáticos

CANALES DIGITALES
Mutual en Línea
Mutual Móvil
Tel. 2437-1000

NET PROMOTER SCORE (NPS)

78 %

2025: 78.0%

2024: 77.3%

REPORTE GRI 2025 · EN CIFRAS

Captación · Ahorro · Morosidad — Grupo Mutual

CAPTACIÓN
Total captado 2025

CAPTACIÓN TOTAL
Millones de colones

¢648 223

2025
2024: ¢ 605 975

AHORRO CRC
Millones de colones

207 207.14

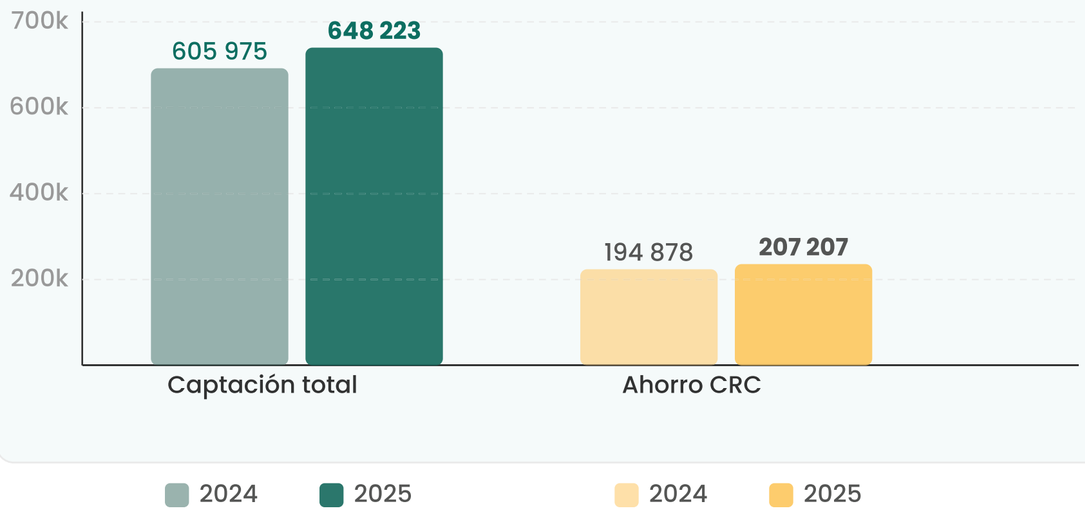
2024: ¢ 194 878,04

AHORRO $
Miles de dólares

29 594.08

2024: $ 29 518,66

COMPARATIVO CAPTACIÓN VS AHORRO
Millones de colones · 2024 vs 2025



MOROSIDAD
Índice de Mora 2025

2,27 %

Mejoró vs 2024: 2.61%

Comparativo de mora:

2024: 2.61%
2025: 2.27%

Reducción de 0.34 puntos porcentuales — tendencia favorable

INTRODUCCIÓN

REPORTE GRI 2025 · EN CIFRAS

Colocación 2025 — Vivienda · Subsidios · Bienestar

COLOCACIÓN 2025

Distribución por tipo de crédito · 2024 vs 2025

% VIVIENDA	VIV. SUBSIDIO PARCIAL	VIV. SOSTENIBLE	% SUBSIDIO TOTAL	% BIENESTAR FAMILIAR	% FIDUCIARIO
14,75%	**10,08%**	**1,44%**	**20,77%**	**7,08%**	**14,50%**
2024: 7,87%	2024: 5,14%	2024: 0,07%	2024: 9,58%	2024: 3,77%	2024: 25,34%

% TARJETA DE CRÉDITO
28,63% 2024: 47,62%

% CORTO PLAZO
0,01%
2024: 0,01% • sin cambio

% COLOCACIÓN SFNV
Sistema Financiero Nacional de Vivienda del mercado nacional
27% Líder histórico

BIENESTAR FAMILIAR

Plan Respiro — Evolución 2024 vs 2025

Indicador	2024	2025	Var.
Número de casos	29	**36**	**+24,14%**
Monto colocado	¢ 1.095.125.000	**¢ 935.250.000**	**-14,60%**

Más casos atendidos con montos más focalizados, reflejando mayor eficiencia en la distribución.

BONOS FORMALIZADOS 2025

Bonos Vivienda

2 883
bonos formalizados en 2025

+15,74%

2024: 2 491 casos

Historial acumulado Grupo Mutual: 118.589 bonos

INTRODUCCIÓN

REPORTE GRI 2025 · EN CIFRAS

Bonos · Crédito Mi Negocio · Empresarial · Fondeo SBD

BONOS ARTÍCULO 59
Bonos formalizados 2025 — Art. 59

BONOS ARTÍCULO 59

Cantidad de bonos

493 **+45,0%**

2024: 340 casos

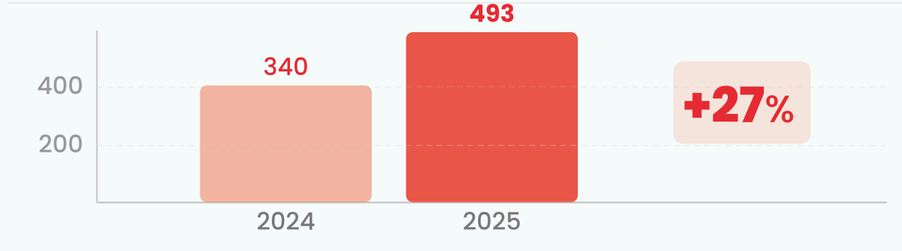
MONTO TOTAL ART. 59

Millones de colones

¢46 176,83

2024: ¢ 34 717 Millones

BONOS ART. 59 · COMPARATIVO VISUAL



CRÉDITO MI NEGOCIO
Crédito Mi Negocio · 2024 vs 2025

CANTIDAD · 2024

57 créditos otorgados

Monto 2024 ¢ 1 315 155 000

CANTIDAD · 2025

189 créditos otorgados

Monto 2025 ¢ 2 466 107 000

VARIACIÓN

+232% en cantidad

+87,5% en monto

CRÉDITO EMPRESARIAL
Crédito Empresarial · 2024 vs 2025

CANTIDAD 2024

17

¢ 1 539 200 000

CANTIDAD 2025

46 +171%

¢ 2 058 921 000

EMPRESARIAL CON FONDEO SBD
A partir de febrero 2025 — Sistema de Banca para el Desarrollo

INICIO DE OPERACIONES

Febrero 2025

CANTIDAD DE CRÉDITOS

12 créditos

MONTO COLOCADO

Sistema de Banca para el Desarrollo

¢ 1 064 343 184

GRI: 2-6 | 2-7 | 2-22 | 2-23 | 2-29 | 201-1 | 203-1 | 302-1 | 305-1 | 305-5 | 413-1

Mutual Seguros

Durante el año 2025, **Mutual Seguros** Sociedad Corredora continuó consolidando su rol dentro del **Conglomerado Financiero Grupo Mutual,** aportando a su estrategia corporativa mediante la prestación de servicios de corretaje de seguros y asesoría especializada en gestión de riesgos.

En línea con lo reportado en 2024, donde se fortaleció la integración de la sostenibilidad como parte del modelo de negocio bajo un enfoque de triple utilidad, la subsidiaria mantuvo una operación orientada a la transparencia, la ética y el cumplimiento normativo, contribuyendo a la generación de valor sostenible y al fortalecimiento de la confianza del mercado.

En términos financieros, **Mutual Seguros** refleja una evolución en su estructura económica. Mientras que en 2024 reportó activos aproximados por ¢2.378 millones y patrimonio cercano a ¢1.789 millones, para el periodo 2025 se registran activos por ¢1.949.551.661 y un patrimonio de ¢1.408.745.612, evidenciando variaciones asociadas a la dinámica operativa y al entorno del sector asegurador. El capital social se mantiene en **¢419.801.000,** lo cual reafirma la estabilidad de su base patrimonial.

La gestión de **Mutual Seguros** se articula con los lineamientos estratégicos y de gobernanza del **Conglomerado**, fortaleciendo continuamente los mecanismos de control interno, gestión de riesgos y cumplimiento, en coherencia con las exigencias regulatorias y las mejores prácticas del sector financiero. Asimismo, la organización mantiene una relación cercana con sus clientes y grupos de interés, basada en la transparencia, la calidad del servicio y la asesoría responsable, consolidando su posicionamiento como una corredora de seguros confiable dentro del mercado costarricense.

Este apartado presenta una visión general de la subsidiaria dentro de la estructura del **Conglomerado**, en tanto que los resultados detallados en materia ambiental, social y de gobernanza se desarrollan en los capítulos temáticos correspondientes del presente informe.

Mutual Seguros
Sociedad Corredora de Seguros

Ver más

Ver más
Estados Financieros

Distribución del personal	2024		2025		
Nivel organizacional	**Mujeres**	**Hombres**	**Mujeres**	**Hombres**	**Variación clave**
Personal total	**50%**	**50%**	**59%**	**41%**	**↑ Mayor participación femenina**
Liderazgo	**50%**	**50%**	**50%**	**50%**	**= Se mantiene equilibrio**
Gerencia	**0%**	**100%**	**100%**	**0%**	**Cambio total hacia liderazgo femenino**
Junta Directiva	**42%**	**58%**	**43%**	**57%**	**Ligero aumento participación femenina**

Se evidencia una participación equilibrada en niveles estratégicos y una alta representación femenina en puestos gerenciales

Activos 2024	Patrimonio 2024	Capital 2024
¢2.378 mill.	¢1.789 mill.	¢419 mill.
Activos 2025	**Patrimonio 2025**	**Capital 2025**
¢1.949 mill.	¢1.408 mill.	¢419 mill.

GRI: 201-1 | 203-1

Mutual Sociedad de Fondos de Inversión

Con una trayectoria cercana a las tres décadas, **Mutual Sociedad de Fondos de Inversión** formó parte activa del **Conglomerado Financiero Grupo Mutual**, destacándose por una gestión orientada a ofrecer soluciones de inversión responsables, accesibles y alineadas con las necesidades del mercado. A lo largo de su operación, la entidad ha mantenido como eje central la creación de valor económico con un enfoque de sostenibilidad y solidez financiera.

Durante el periodo 2025, **Mutual Fondos** continuó evolucionando su portafolio de productos, en línea con los avances reportados en 2024, año en el cual consolidó el desarrollo de nuevas soluciones de inversión y fortaleció su posicionamiento en el mercado mediante instrumentos innovadores y diversificados.

En términos financieros, la entidad presenta variaciones en su estructura económica respecto al periodo anterior. Mientras que en 2024 reportó activos por **¢1.630.966.840, un patrimonio de ¢1.592.493.213 y un capital de ¢1.054.000.000, para el 2025** los activos ascienden a **¢1.452.920.404 y el patrimonio a ¢1.428.199.675**, manteniéndose estable el capital social. Estas variaciones responden a la dinámica propia del mercado de fondos de inversión y a la gestión estratégica del portafolio administrado.

La gestión de **Mutual Fondos** se distinguió por un enfoque centrado en las personas inversionistas, apoyado en asesoría especializada, prácticas de gobierno corporativo y estricto apego a los estándares regulatorios del sector financiero. Su desempeño refleja una administración prudente, alineada con los objetivos estratégicos del **Conglomerado** y su contribución al desarrollo del mercado de valores.

En materia de sostenibilidad, la entidad continuó participando activamente en iniciativas impulsadas a nivel del **Conglomerado**, incluyendo programas de gestión de residuos, acciones de conservación ambiental, voluntariado profesional y alianzas con organizaciones sociales. Estas iniciativas refuerzan el compromiso institucional con la generación de valor más allá del ámbito financiero.

Asimismo, durante 2025, **Mutual Fondos** avanzó en la adopción de las normas internacionales NIIF S1 y S2, fortaleciendo la transparencia y la alineación de su gestión con estándares internacionales de sostenibilidad.

Mutual Sociedad de Fondos de Inversión mantiene así una operación basada en principios de responsabilidad, integridad y compromiso con sus inversionistas, consolidando su aporte al desarrollo económico y social del país como parte del **Conglomerado Financiero Grupo Mutual**.

Mutual Fondos
Sociedad de fondos de inversión

Cifras:

Activos 2024	Activos 2025	Variación
¢1.630.966.840	¢1.452.920.404	↓ Disminución

Patrimonio 2024	Patrimonio 2025	Variación
¢1.592.493.213	¢1.428.199.675	↓ Disminución

Capital 2024	Capital 2025	Variación
¢1.054.000.000	¢1.054.000.000	= Sin variación

GRI: 201-1 | 203-1

Mutual Valores

Compromiso con la sostenibilidad y la innovación en los mercados financieros

GRI 201-1

Con más de tres décadas de trayectoria, **Mutual Valores**, empresa del **Conglomerado Financiero 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.

Durante el periodo 2025, **Mutual Valores** continuó fortaleciendo su posicionamiento en el mercado, en línea con los avances alcanzados en 2024, donde destacó por su participación activa en el sistema financiero y su contribución a la estructuración de instrumentos de inversión.

En términos financieros, la entidad presenta variaciones en su estructura económica respecto al periodo anterior. En 2024, los activos alcanzaron ¢29.020.862.194, mientras que en 2025 se registran en **¢27.663.175.153,** lo que representa una disminución del **4,68%.** Por su parte, el patrimonio pasó de ¢14.962.015.030 en 2024 a **¢15.770.368.716 en 2025,** reflejando un crecimiento del **5,40%**, asociado a la capitalización de utilidades y a una gestión financiera prudente. El capital social se mantiene estable en **¢4.750.000.000.**

Estos resultados evidencian la solidez de la entidad y su capacidad para sostener un crecimiento patrimonial sostenido, incluso en un entorno financiero dinámico. [GRI 405-1].

Impulso a la equidad y liderazgo inclusivo

GRI 405-1 | GRI 406-1 | GRI 401-2

Fiel a su compromiso con la igualdad de oportunidades, **Mutual Valores** fortaleció la labor de su Comisión de Igualdad y Equidad de Género, impulsando iniciativas orientadas a cerrar brechas y promover ambientes laborales inclusivos, respetuosos y equitativos.

Durante el periodo, se desarrollaron acciones como la recopilación de datos desagregados por género, revisión de procesos de contratación, análisis de brechas salariales y espacios formativos para el empoderamiento del talento humano; así como el cumplimiento de todas las tareas de la estrategia de equidad versión 2.0. Estas iniciativas contribuyen al fortalecimiento de una cultura organizacional basada en la diversidad, la corresponsabilidad y el liderazgo inclusivo, en alineación con los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (WEP's).

GRI 302-1 | GRI 305-5 | GRI 201-2

El año 2025 marcó importantes hitos para Mutual Valores:

- Obtención de la Certificación de Carbono Neutralidad Plus, como parte del Programa País de Carbono Neutralidad 2.0.
- Galardón Bandera Azul Ecológica, otorgado a oficinas centrales.
- Registro de 985 horas de voluntariado con enfoque ASG.
- Capacitación a la cadena de valor (clientes y proveedores) en riesgos ASG.
- Posición #1 en el Ranking de Desempeño del Programa Creadores de Mercado, categoría acumulada.
- Reconocimiento del INAMU y Buen Brete del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, por las buenas prácticas laborales en materia de igualdad de género.

Estos logros consolidan a **Mutual Valores** como **un referente en sostenibilidad**, innovación y excelencia dentro del mercado de valores.

Ver más

Ver más
Estados Financieros

Grupo Mutual Sostenible

Compromisos 2026: visión, crecimiento y sostenibilidad

GRI 201-1

Para el 2026, **Mutual Valores** proyecta:

1. **Consolidarse como Creador de Mercado en mercados primario y secundario.**
2. **Fortalecer la transformación digital con enfoque omnicanal.**
3. **Participar en el FIMVA 2025 en Guatemala, para posicionamiento regional.**
4. **Cumplir el Plan de Sostenibilidad del Conglomerado.**
5. **Avanzar en la adopción de NIIF S1 y S2, fortaleciendo la transparencia y gobernanza.**

Mutual Valores
Puesto de Bolsa

Distribución del personal – Mutual Valores

Nivel organizacional	2024 Hombres	2024 Mujeres	2025 Hombres	2025 Mujeres	Variación clave
Junta Directiva	50%	50%	50%	50%	= Sin cambios
Gerencia	100%	100%	0%	0%	= Sin cambios
Liderazgo	80%	33%	20%	67%	↑ Cambio hacia mayor participación femenina
Personal total	50%	45%	50%	55%	↑ Aumento participación femenina

Tabla comparativa

Activos 2024	Activos 2025	Variación
¢29.020.862.194	¢27.663.175.153	↓ -4,68%

Patrimonio 2024	Patrimonio 2025	Variación
¢14.962.015.030	¢15.770.368.716	↑ +5,40%

Capital 2024	Capital 2025	Variación
¢4.750.000.000	¢4.750.000.000	= 0%

Propuesta de Valor

PROPUESTA DE VALOR

Grupo Mutual Sostenible

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:

- Compromiso sostenible
- Capital Humano
- Ética
- Compromiso del personal
- Enfoque y trato personalizado

Mutual Seguros

Sociedad Corredora de Seguros

MISIÓN:

Contribuir a que las personas alcancen sus objetivos de vida y las empresas logren sus metas comerciales, sociales y de bienestar ambiental al proteger su patrimonio personal, familiar y empresarial mediante un ecosistema de seguros.

VISIÓN:

Proteger su patrimonio y bienestar integral por medio de un servicio de calidad y un ecosistema de seguros que le permita enfocarse con tranquilidad y seguridad en sus objetivos de vida y comerciales, ubicándonos para el 2026 en el séptimo lugar del ranking de corredoras de seguros.

Mutual Fondos

Sociedad de fondos de inversión

MISIÓN:

Fomentamos la inversión en diferentes fondos que contribuyan al crecimiento del patrimonio de los inversionistas, mediante una gestión profesional de fondos de inversión.

VISIÓN:

Ser una empresa que fomenta la inversión, para contribuir con el crecimiento del patrimonio de nuestros inversionistas a nivel local e internacional con rentabilidad, servicio e innovación.

Mutual Valores

Puesto de Bolsa

MISIÓN:

Somos un Puesto de Bolsa sostenible, ético y profesional que brinda servicios a los inversionistas mediante un modelo de negocio rentable.

VISIÓN:

Brindar instrumentos de inversión con eficiencia, transparencia y orientados a la rentabilidad del capital de nuestros clientes

GRI 2-29: Enfoque para involucrar a las partes interesadas

Construyendo valor desde el relacionamiento

En **Grupo Mutual**, el diálogo constante con sus partes interesadas constituye un pilar fundamental de su gestión ética, transparente y orientada a la sostenibilidad. A través de diversos canales físicos y digitales, el **Conglomerado** mantiene una interacción permanente con personas, empresas, organizaciones y comunidades, cuyas expectativas y aportes fortalecen la toma de decisiones y la estrategia institucional.

Se consideran como partes interesadas todas aquellas personas u organizaciones que pueden verse afectadas por las operaciones, productos y servicios del **Conglomerado**, así como aquellas que pueden influir en el cumplimiento de sus objetivos.

Un proceso riguroso y participativo

En 2023, **Grupo Mutual** desarrolló un proceso sistemático y participativo para identificar, evaluar y priorizar a sus partes interesadas, alineado con su mapa de procesos. Este ejercicio incorporó la realización de 72 sesiones de trabajo con representantes de distintas áreas, quienes aportaron desde su experiencia en gobernanza, procesos estratégicos, cadena de valor y gestión operativa. Como resultado, se construyó una matriz de partes interesadas que permite comprender con mayor profundidad los intereses, riesgos y oportunidades asociados a cada grupo.

Este proceso incluyó espacios de consulta directa con distintos grupos de interés, constituyéndose en el principal insumo para comprender sus expectativas y percepciones desde una perspectiva externa.

Posteriormente, en 2024, se llevó a cabo un ejercicio de actualización y consolidación a nivel del **Conglomerado Financiero Grupo Mutual**, con el objetivo de homologar criterios e integrar a las empresas subsidiarias bajo un enfoque común. Este proceso tuvo un alcance principalmente interno y no contempló una nueva fase de consulta externa a partes interesadas.

Metodología de identificación y priorización

El **Conglomerado Financiero Grupo Mutual** realiza la actualización de sus partes interesadas con una periodicidad de cada dos años, como parte de su proceso de mejora continua en la gestión del relacionamiento y alineación estratégica. La actualización más reciente se llevó a cabo en el año 2024 bajo un enfoque consolidado a nivel del **Conglomerado Financiero Grupo Mutual**, asegurando una visión integral y homogénea entre sus empresas subsidiarias.

El proceso aplicado para la identificación y priorización de partes interesadas se estructuró en cinco etapas:

1. Identificación del mapa de procesos empresariales

Para cada una de las empresas del **Conglomerado** se identifican los macroprocesos, procesos y subprocesos, así como los responsables de su gestión e implementación

2. Creación de herramientas y definición de criterios

Se establecen los criterios de priorización relevantes para la identificación, actualización y clasificación de las partes interesadas, construyendo matrices de análisis que permitan a los responsables de proceso realizar la evaluación correspondiente.

3. Sesión de lanzamiento (Kick off)

Se realiza una sesión de lanzamiento con los responsables de macroprocesos y procesos del **Conglomerado**, en la cual se les capacita en la aplicación de la metodología y construcción de las matrices de análisis.

4. Priorización de partes interesadas

Cada responsable de proceso ejecuta el análisis para identificar sus partes interesadas, así como su nivel de pertenencia, influencia e impacto.

5. Presentación de resultados

Se consolidan y presentan los resultados a nivel del **Conglomerado**, garantizando con sistencia y alineación en la gestión de las partes interesadas.

PROPUESTA DE VALOR

Adicionalmente, se elaboró un cuadro de grupos y subgrupos para facilitar al dueño-a de proceso la determinación de las partes interesadas, según se detalla a continuación:

Grupos y subgrupos de partes interesadas



Resultados del análisis por tipo de proceso

El análisis permitió identificar las partes interesadas clasificadas como "champion", es decir, aquellas con mayor influencia, impacto y relevancia estratégica para el Conglomerado.

Procesos estratégicos

Empresa	Cantidad	Principales grupos
Grupo Mutual	**83**	Clientes, colaboradores, órganos de gobierno, reguladores, proveedores críticos, subsidiarias
Mutual Fondos	**8**	Clientes, supervisores, áreas internas, casa matriz
Mutual Valores	**6**	Casa matriz, colaboradores, áreas internas
Mutual Seguros	**8**	Principalmente colaboradores

Procesos del cliente

Empresa	Cantidad	Principales grupos
Grupo Mutual	**23**	Colaboradores, áreas internas, proveedores críticos, reguladores
Mutual Fondos	**21**	Clientes, colaboradores, subsidiarias, supervisores
Mutual Valores	**7**	Colaboradores, áreas internas
Mutual Seguros	**0**	No se identificaron con estas características

Procesos de apoyo

Empresa	Cantidad	Principales grupos
Grupo Mutual	**50**	Áreas internas, proveedores, subsidiarias, supervisores, grupos organizados
Mutual Fondos	**14**	Clientes, colaboradores, subsidiarias, supervisores
Mutual Valores	**4**	Colaboradores, áreas internas, subsidiarias
Mutual Seguros	**3**	Socios comerciales, áreas internas

Enfoque estratégico de relacionamiento

El relacionamiento con las partes interesadas constituye un elemento clave en la construcción y actualización de la estrategia del Conglomerado, ya que permite incorporar sus expectativas y perspectivas en la toma de decisiones, fortalecer la legitimidad institucional e identificar riesgos y oportunidades.

Este enfoque contribuye a consolidar un modelo de negocio sostenible, alineado con las necesidades de los grupos de interés y con el desarrollo económico y social del país.

Síntesis del análisis

Resumen ejecutivo

Elemento	Descripción
Periodicidad	Actualización bienal
Alcance	Nivel conglomerado
Metodología	Basada en procesos organizacionales
Clasificación	Nivel "champion" (alto impacto e influencia) sos organizacionales
Uso	Insumo para estrategia, riesgos y sostenibilidad

Escuchar, **comprender** y actuar:

la base para una sostenibilidad **con propósito**

Grupo Mutual desarrolló un proceso estructurado, sistemático y participativo para la identificación de sus temas materiales.

Este ejercicio responde a la necesidad de comprender los impactos económicos, sociales y ambientales, así como las expectativas de sus principales grupos de interés.

Económica | **Social** | **Ambiental**

El análisis de materialidad orienta:

· Toma de decisiones estratégicas
· Definición de prioridades
· Asignación de recursos
· Diseño de planes de acción
· Rendición de cuentas

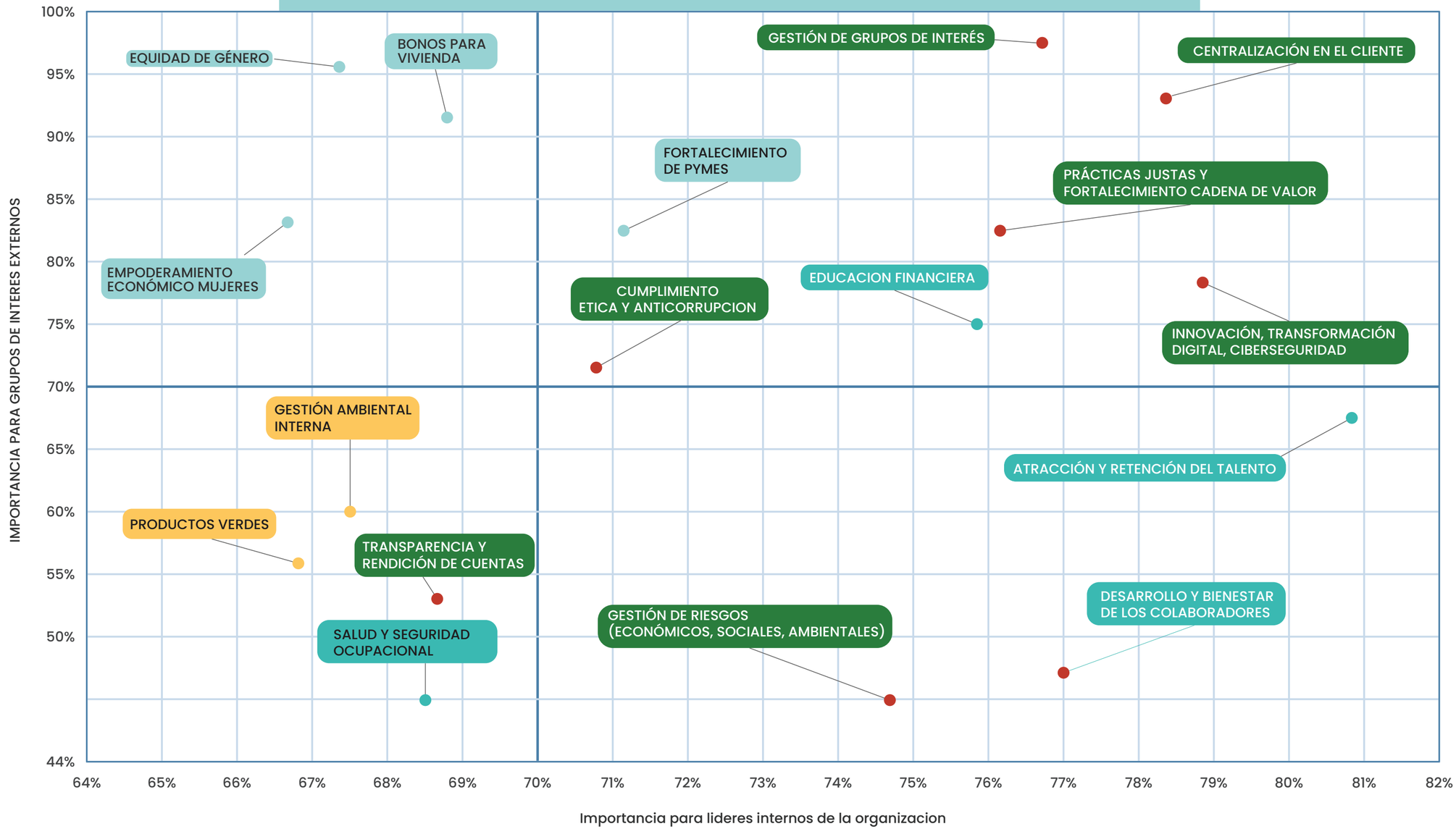
GRI 3-1 · METODOLOGÍA

Proceso para determinar los temas materiales

1	**Estándares internacionales** Revisión de GRI, ISO 26000 y Dow Jones Sustainability Index
2	**Benchmarking sectorial** Comparación con entidades financieras líderes del sector
3	**Análisis externo** Medios de comunicación, ONGs, organismos especializados y líderes de opinión
4	**Consulta a stakeholders** Procesos participativos con grupos de interés externos
5	**Consulta interna** Liderazgos y áreas estratégicas de la organización
6	**Validación técnica** Evaluación de riesgos, impactos y oportunidades para el negocio
7	**Sistematización** Construcción del mapa de materialidad del Conglomerado

Grupo Mutual Sostenible

MAPA DE TEMAS MATERIALES



REPORTE GRI 2025 · GRI 3-2

Temas Materiales clasificados por Dimension de Impacto — Grupo Mutual

Dimensión Económica

Tema material	Subtemas
Gobierno Corporativo y Ética	Cumplimiento normativo, etica institucional y prevencion 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

Tema material	Subtemas
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
Proyección Social y Comunitaria	Programa de bonos de vivienda
	Voluntariado y comunidades

Dimensión Ambiental

Tema material	Subtemas
Gestión de Recursos Naturales	Uso eficiente de recursos
Gestión ambiental interna	Seguimiento y metas
Productos verdes	Vivienda sostenible

2 Económicos

3 Sociales

3 Ambientales

Total temas materiales identificados
8 temas · 16 subtemas

GRI 3-2 · Lista de temas materiales
Dimensión económica · social · ambiental

GRI 3-3 – Gestión de los temas materiales

Articulación con las Normas NIIF de Sostenibilidad S1 y S2

Con el objetivo de fortalecer la transparencia, la gestión de riesgos y la toma de decisiones estratégicas, durante 2025 el Conglomerado Financiero Grupo Mutual inició un proceso progresivo de implementación de las **Normas Internacionales de Información Financiera de Sostenibilidad (NIIF S1 y S2).**

Estas normas proporcionan un marco complementario para la identificación, evaluación y divulgación de riesgos y oportunidades ASG y climáticos con potencial impacto financiero, reforzando el análisis de los temas materiales definidos conforme a los Estándares GRI.

Durante esta etapa inicial se realizaron procesos de capacitación, diagnóstico de madurez y análisis técnico en gobernanza, estrategia, riesgos y métricas. A partir de estos insumos, se definió una hoja de ruta para la integración gradual de los enfoques ASG en la gestión del **Conglomerado.**

Para 2026, **Grupo Mutual** continuará avanzando en la ejecución de esta hoja de ruta, fortaleciendo la identificación y gestión de riesgos ASG y climáticos, así como la resiliencia institucional frente a los desafíos del entorno.

El **Conglomerado Financiero Grupo Mutual** avanza con una visión compartida de sostenibilidad, construyendo valor económico, social y ambiental para Costa Rica, y consolidando su liderazgo como una organización comprometida con las personas, la equidad y el desarrollo responsable.



GRI 2-23 | GRI 3-3

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.

La adopción de los Principios de Banca Responsable fortalece la alineación de la estrategia institucional con estándares internacionales, al integrar en la toma de decisiones la gestión de impactos, riesgos y oportunidades ambientales, sociales y de gobernanza (ASG). Este enfoque orienta el desarrollo del negocio hacia la generación de valor sostenible y refuerza su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y al Acuerdo de París.

En este contexto, los Principios de Banca Responsable constituyen un marco que permite a las entidades financieras alinear su modelo de negocio con las metas globales, promoviendo un sistema financiero más inclusivo, resiliente y sostenible.

Avances en la implementación de los Principios

Grupo Mutual, como firmante desde mayo de 2023, ha avanzado en la integración progresiva de la sostenibilidad en su modelo de negocio, destacándose por:

- La adopción de un enfoque de triple utilidad que integra valor económico, social y ambiente
- El desarrollo de iniciativas como **Mutual Sostenible,** productos de vivienda sostenible y soluciones de inclusión financiera
- La alineación de su visión estratégica con los ODS y prioridades nacionales, especialmente en vivienda e inclusión financiera.

Estos avances reflejan una etapa de implementación inicial, con bases sólidas para la consolidación de una estrategia de sostenibilidad más formal e integrada.

Evaluación de impacto

Durante el periodo 2023–2024, **Grupo Mutual** realizó su primer ejercicio de evaluación de impacto, utilizando herramientas de UNEP FI que permitieron identificar sus principales impactos positivos y negativos en 12 áreas clave.

Este análisis evidenció que el portafolio de **Grupo Mutual** se encuentra altamente concentrado en el financiamiento de vivienda, representando aproximadamente un 70,94% de sus activos, lo cual refuerza su impacto social y su exposición a riesgos climáticos asociados.

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 identificados

Tipo de impacto	Descripción
Impactos positivos	Inclusión financiera, acceso a vivienda digna, educación y promoción de la salud.
Impactos negativos	Riesgos asociados al sobreendeudamiento y posibles efectos adversos en el medio ambiente.

Áreas de impacto priorizadas

Área	Enfoque
Vivienda sostenible (potencial área prioritaria)	Desarrollo de soluciones de vivienda accesible con criterios ambientales
Inclusión financiera y salud financiera	Acceso a servicios financieros y educación para poblaciones vulnerables
Estabilidad climática	Gestión de riesgos climáticos y promoción de prácticas sostenibles

PROPUESTA DE VALOR

Estas áreas se identifican como potenciales focos estratégicos alineados con el análisis de impacto del portafolio.

Fortalecimiento del enfoque estratégico

Como parte del proceso de acompañamiento de UNEP FI, se han identificado oportunidades de mejora que orientan la evolución del modelo de sostenibilidad de **Grupo Mutual**:

- **Definir** metas claras, medibles y con plazos definidos (SMART) para los principales impactos identificados.
- **Priorizar** al menos dos áreas de impacto para establecer objetivos estratégicos y seguimiento.
- **Fortalecer** la integración de la sostenibilidad en la estrategia corporativa, incluyendo productos, clientes y decisiones financieras.
- **Ampliar** el análisis de impacto incorporando dimensiones como biodiversidad, derechos humanos y riesgos climáticos.

Gestión con clientes y partes interesadas

Grupo Mutual ha consolidado un enfoque centrado en la persona, promoviendo productos y servicios dirigidos a poblaciones vulnerables y pymes, así como programas de educación financiera que alcanzaron a más de 9 mil personas en 2025.

Adicionalmente, se ha fortalecido su relacionamiento con partes interesadas mediante procesos participativos y alianzas estratégicas, avanzando hacia un modelo más colaborativo y alineado con los desafíos del entorno.

Gobernanza y cultura organizacional

Se cuenta con una estructura de gobernanza que incorpora la sostenibilidad, incluyendo un **Comité de Sostenibilidad** liderado a nivel ejecutivo, así como la integración progresiva de criterios ASG en la gestión organizacional.

Como parte de su proceso de mejora continua, se promueve el fortalecimiento de capacidades internas mediante formación especializada y la incorporación de criterios de sostenibilidad en la toma de decisiones estratégicas.

Transparencia y rendición de cuentas

Grupo Mutual mantiene su alineación con estándares internacionales de reporte, **incluyendo los Estándares GRI**, y continuará fortaleciendo la divulgación de su desempeño en sostenibilidad, incorporando progresivamente las recomendaciones derivadas del proceso de revisión de los Principios de Banca Responsable.

Compromiso futuro

El **Conglomerado Financiero Grupo Mutual** continuará avanzando en la integración de los Principios de Banca Responsable en su estrategia corporativa, priorizando la definición de metas de impacto, el fortalecimiento de su modelo de gestión ASG y la innovación de productos sostenibles.

Asimismo, el **Conglomerado** orientará sus esfuerzos hacia el fortalecimiento de su resiliencia ante riesgos climáticos y sociales, contribuyendo activamente a la transición hacia una economía más sostenible e inclusiva.



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

La incorporación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) como marco de referencia fortalece la orientación estratégica del **Conglomerado Financiero Grupo Mutual,** permitiendo alinear sus prioridades de negocio con los desafíos globales y nacionales en materia de desarrollo sostenible.

El **Conglomerado Financiero Grupo Mutual** reafirma su compromiso con una visión de desarrollo sostenible que integra el respeto por los derechos humanos, la promoción del trabajo decente, la protección del ambiente y la prevención de la corrupción como ejes transversales de su gestión institucional. Este compromiso se expresa en la incorporación progresiva de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) como marco de referencia para orientar su estrategia, operaciones y cultura organizacional, reconociendo su rol como actor relevante en la generación de valor económico, social y ambiental para el país.

En coherencia con su Política de Sostenibilidad, el **Conglomerado** adopta como marcos de referencia los principios de la ISO 26000 y la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, con el propósito de asegurar que sus decisiones y acciones empresariales contribuyan al bienestar colectivo y a la sostenibilidad de largo plazo.

Ejes estratégicos para un impacto positivo alineado a los ODS

Nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible se articula a través de siete compromisos estratégicos, los cuales orientan nuestro quehacer institucional y se integran a la gestión de los temas materiales priorizados en el presente reporte.



PROPUESTA DE VALOR

MARCO DE SOSTENIBILIDAD · ODS

Integramos la sostenibilidad en la toma de decisiones para generar valor a largo plazo.

Prosperidad con responsabilidad

- 8 Trabajo decente y crecimiento económico
- 10 Reducción de las desigualdades

Cuidado ético de los recursos confiados

- 16 Paz, justicia e instituciones sólidas

Educación financiera y cultura del ahorro

- 4 Educación de calidad
- 1 Fin de la pobreza

Compromiso ambiental

- 12 Producción y consumo responsables
- 13 Acción por el clima



Bienestar laboral y desarrollo del talento

- 5 Igualdad de género
- 8 Trabajo decente

Derechos humanos, ética y transparencia

- 16 Paz, justicia e instituciones sólidas

Alianzas para el desarrollo sostenible

- 17 Alianzas para lograr los objetivos

Ciudades y comunidades sostenibles

- 11 Ciudades y comunidades sostenibles

PROPUESTA DE VALOR

Interpretación estratégica

La alineación de los ejes estratégicos del **Conglomerado** con los Objetivos de Desarrollo Sostenible permite integrar de manera coherente la sostenibilidad en la gestión del negocio, asegurando que las acciones institucionales generen impactos positivos medibles en el ámbito económico, social y ambiental.

Adicionalmente, la vinculación con los Estándares GRI fortalece la capacidad del **Conglomerado** para gestionar y reportar su desempeño en sostenibilidad de manera estructurada, transparente y comparable, alineando su estrategia con sus temas materiales y con las expectativas de sus grupos de interés.

Este enfoque nos consolida como un actor comprometido con la Agenda 2030, impulsando soluciones financieras responsables que contribuyen al bienestar de las personas, la resiliencia de las comunidades y el desarrollo sostenible del país



GRI 2-24 | GRI 2-25

Gobernanza para el cumplimiento: una sostenibilidad institucionalizada

La sostenibilidad constituye un eje transversal de la estrategia corporativa del **Conglomerado Financiero Grupo Mutual** y se encuentra plenamente integrada en sus estructuras de gobernanza y toma de decisiones. Su implementación es liderada directamente por la Gerencia General, que preside el Comité de Sostenibilidad, reafirmando el compromiso del más alto nivel jerárquico con la gestión responsable y sostenible de la organización.

Estructura de gobernanza para la sostenibilidad

El Comité de Sostenibilidad opera como una instancia técnica y directiva, formalmente constituida mediante un reglamento interno (documento 6R11), y mantiene una periodicidad de reuniones mensuales.

Funciones principales del Comité de Sostenibilidad

Función	Descripción
Toma de decisiones	Definición y seguimiento de la Estrategia de Sostenibilidad
Monitoreo	Evaluación sistemática de avances, resultados y retos
Comunicación	Presentación de resultados y recomendaciones a la Junta Directiva

Este modelo de gobernanza asegura la integración de la sostenibilidad en todos los niveles operativos y estratégicos, consolidando una transformación institucional estructural y coherente con los compromisos asumidos por el **Conglomerado**.

De manera complementaria, a nivel operativo se cuenta con subcomités especializados, como el subcomité de voluntariado y el subcomité de ambiente, los cuales apoyan la implementación de acciones específicas y garantizan un abordaje integral de los temas clave de sostenibilidad en toda la organización.

Prevención y remediación de impactos negativos GRI 2-25

El Conglomerado Financiero Grupo Mutual reconoce que su responsabilidad institucional incluye no solo la generación de impactos positivos, sino también la identificación, prevención y mitigación de posibles impactos adversos sobre las personas y el entorno.

Para ello, la organización cuenta con procesos y mecanismos que forman parte de su sistema de gestión

Mecanismo	Enfoque
Cumplimiento legal y regulatorio	Adecuación continua a la normativa vigente para prevenir riesgos legales, éticos y reputacionales
Información oportuna y transparente	Claridad en productos y comunicación con usuarios y entidades regulatorias
Monitoreo continuo	Evaluación permanente de iniciativas y ajustes según resultados
Canales de comunicación	Recepción de consultas, quejas y sugerencias de partes interesadas

Enfoque de gestión

Cada unidad del **Conglomerado** identifica, evalúa y adapta su operación conforme a la normativa legal y regulatoria vigente, con el fin de prevenir riesgos que puedan afectar la sostenibilidad del negocio o la confianza de los grupos de interés.

Los productos y servicios se ofrecen bajo principios de claridad y transparencia, asegurando que las personas usuarias comprendan adecuadamente sus condiciones. Este principio se extiende a la entrega de información periódica y confiable a entidades reguladoras y gubernamentales.

Asimismo, las iniciativas vinculadas a la Estrategia de Sostenibilidad son evaluadas de manera continua con base en el análisis de temas materiales y la significancia de impactos, lo que permite realizar ajustes oportunos y fortalecer la gestión institucional.

El **Conglomerado** mantiene canales de comunicación físicos y digitales dirigidas a clientes, personas colaboradoras y otras partes interesadas, los cuales permiten identificar oportunamente situaciones que puedan generar impactos negativos y facilitar su atención y corrección de manera responsable.

Enfoque GRI – Crecimiento Económico

Crecimiento económico

GRI 201-1 | 201-3 | 203- | 203-2 | 413

Durante 2025, **Grupo Mutual** mantuvo una trayectoria de crecimiento financiero sostenido, respaldada por el fortalecimiento de sus activos, la expansión de la captación, la estabilidad patrimonial y una mejora en la calidad de su cartera crediticia.

Este desempeño reafirma la solidez de la entidad y su capacidad para sostener una operación financiera responsable, resiliente y alineada con su propósito mutualista. En conjunto, estos resultados reflejan una gestión institucional orientada a la sostenibilidad económica de largo plazo, al uso eficiente de los recursos y al fortalecimiento de la confianza de las personas ahorrantes y usuarias

Indicadores económicos 2025

Indicador	2025
Activos totales	¢1 044 354,06 millones
Patrimonio	¢104 315,58 millones
Utilidades	¢3 214,29 millones
Morosidad	2,27 %

Ver más

Data en millones de colones. Fuente: Departamento de Finanzas, **Grupo Mutual**

Crecimiento del Activo y Solidez Financiera

	2021	2022	2023	2024	2025	Variación 2024-2025	Variación Relativa
Total activo	¢882 011,46	¢886 621,65	¢923 388,96	¢993 025,91	¢1 044 354,06	¢51 328,15	5.17 %

Data en millones de colones. Fuente: Departamento Finanzas, Grupo Mutual

Para el periodo 2024-2025, **Grupo Mutual** registró un crecimiento de 5.17 % en sus activos totales, lo que representa un incremento absoluto de ¢51 328 millones. Este desempeño permitió alcanzar la cifra histórica de ¢1,04 billones, consolidando la solidez financiera de la entidad.

En cuanto al activo productivo se mostró un incremento del 4,99 %, lo que evidencia una gestión eficiente en la colocación de recursos orientados a generar ingresos. Este escenario refleja la capacidad de la entidad para optimizar sus operaciones y mantener la confianza de los clientes.

El comportamiento positivo de los activos refleja una estrategia orientada a la eficiencia operativa y a la diversificación de productos financieros, factores que contribuyeron a la estabilidad de la entidad en un entorno retador.

Ahorro a la Vista

	2021	2022	2023	2024	2025	Variación 2024-2025	Variación Relativa
Ahorro ¢	¢171 858,92	¢168 964,13	¢179 708,42	¢194 878,04	¢207 207,14	¢194 878,04	6,33 %
Ahorro dólares (en $)	¢26 665,90	¢33 235,44	¢29 977,60	¢29 518,66	¢29 594,08	¢75,41	0,26 %
Total de Ahorro	¢198 524,83	¢202 199,57	¢209 686,03	¢224 396,71	¢236 801,23	¢12 404,51	5,53 %

Data en millones de colones. Fuente: Departamento Finanzas, Grupo Mutual

PROPUESTA DE VALOR

La captación de recursos reafirmó la confianza del mercado en **Grupo Mutual**. **El ahorro a la vista en colones creció un 6,33 %,** equivalente a ¢12 329 millones, impulsado por un entorno de estabilidad por la entidad y la baja tasación del tipo de cambio, lo que favoreció la preferencia por mantener recursos líquidos en colones. En contraposición, el ahorro en dólares mostró una variación del 0,26 %, lo cual evidencia una preferencia marcada de los clientes por mantener sus recursos en colones y minimizar su exposición cambiaria.

Como resultado de este comportamiento, **el ahorro total presentó un incremento del 5,53 %.**



Captación a plazo

	2021	2022	2023	2024	2025	Variación 2024-2025	Variación Relativa
Ventanilla (otras Obligaciones público)	¢253 514,11	¢262 118,19	¢278 293,05	¢321 683,78	¢359 948,68	¢38 264,90	11,90 %
Bolsa (macrotítulos y estandarizadas)	¢284 759,07	¢280 460,44	¢279 241,13	¢284 292,08	¢288 274,93	¢3 982,8	1,40 %
Captación a Plazo Total	¢538 273,19	¢542 578,64	¢557 534,18	¢605 975,86	¢648 223,61	¢42 247,75	6,97 %

Data en millones de colones. Fuente: Departamento Finanzas, Grupo Mutual

La captación en ventanilla sumó un notable crecimiento de 11,90 % (¢38.264 millones), producto de una estrategia enfocada en la captación. Esta medida permitió reducir costos operativos, y optimizar las condiciones de financiamiento. Este comportamiento, junto con el aumento del ahorro a la vista, ha sido determinante para robustecer el volumen de activos totales, otorgando a la entidad una mayor capacidad para ampliar la colocación de créditos y cumplir con las metas financieras previstas.

Fortaleza Patrimonial y Sostenibilidad financiera

	2021	2022	2023	2024	2025	Variación 2024-2025	Variación Relativa
Patrimonio	¢79 178, 35	¢79 999	¢91 434, 15	¢101 322, 07	¢104 315, 58	¢2 993, 50	2,95 %

Data en millones de colones. Fuente: Departamento Finanzas, Grupo Mutual

El patrimonio de **Grupo Mutual** cerró el año 2025 en ¢104.315 millones, registrando un incremento de 2,95 % impulsado por la capitalización de utilidades acumuladas y ajustes por revaluación de activos. Aunque se trata de un crecimiento moderado, este indicador refuerza la solvencia y solidez financiera de la entidad. La estabilidad patrimonial es un componente esencial para sostener el crecimiento del activo, cumplir con obligaciones regulatorias y reforzar la sostenibilidad de largo plazo

Rentabilidad y Comportamiento del Resultado Financiero

	2021	2022	2023	2024	2025	Variación 2024-2025	Variación Relativa
Utilidades	¢6 443, 95	¢6 689,09	¢7 504, 82	¢7 743, 83	¢3 214, 29	-¢4 529, 54	-58,49 %

Data en millones de colones. Fuente: Departamento Finanzas, Grupo Mutual

Durante el periodo analizado, **el resultado financiero neto** mostró una leve disminución de 0,96 %, entre el entre 2024 y 2025, manteniéndose prácticamente estable en comparación con el año anterior. Sin embargo, las utilidades sufrieron una reducción marcada del **58,49 %**, explicada principalmente por lo siguiente:

Si bien las utilidades proyectadas para el 2024 y 2025 ascendían a **¢3 510 millones y ¢3 208 millones, respectivamente**, en ambos periodos dichas proyecciones fueron superadas. Sin embargo, en el año 2024 se reconoció en resultados un exceso de estimaciones de la cartera de crédito acumulado de años anteriores, constituido previamente como reserva preventiva ante la entrada en vigencia de la nueva normativa. Este efecto extraordinario generó que las utilidades de 2024 se ubiquen en un nivel superior respecto a las registradas en 2025.



El negocio principal demostró resiliencia: los ingresos provenientes de la cartera de crédito aumentaron **¢1.119 millones**, consolidando su papel como motor estructural del modelo financiero de la entidad. Por su parte, los ingresos operativos presentaron una caída de **37,78 %**, atribuible al efecto del cambio normativo aplicado a la cartera de bienes adjudicados en 2024 y a una disminución de los ingresos provenientes de las subsidiarias. Ante este escenario, la estrategia de la entidad se centró en contener los gastos operativos, logrando mitigar parcialmente el impacto en el resultado operacional bruto, que presentó una **reducción del 7,62 %**.

A pesar de ello, estas dinámicas reflejan un entorno retador que exige eficiencia operativa y diversificación progresiva de ingresos.

Suficiencia patrimonial

La solidez financiera de **Grupo Mutual** se manifestó también en la evolución de su suficiencia patrimonial, indicador clave para evaluar la capacidad institucional de absorber pérdidas potenciales y sostener su crecimiento en el mediano y largo plazo. En el 2025, este indicador cerró en **14,01 %**, un nivel que se mantiene cómodamente por encima de los mínimos regulatorios establecidos para el sector financiero costarricense. Esta posición refleja una combinación equilibrada entre un crecimiento del activo que exige mayor capital regulatorio y una política prudente de fortalecimiento patrimonial.

El comportamiento de la suficiencia patrimonial confirma que la entidad ha gestionado de forma responsable su expansión, evitando tensiones innecesarias en sus niveles de capital y asegurando que el crecimiento del portafolio crediticio y de los activos totales esté respaldado por un colchón adecuado de solvencia. Un nivel del 14,01 % no solo demuestra resiliencia ante escenarios de estrés económico, sino que también ofrece margen para enfrentar incrementos en provisiones, ajustes regulatorios o presiones derivadas de cambios en el entorno macroeconómico.

Además, este indicador se alinea con la visión estratégica de sostenibilidad financiera: un capital robusto garantiza estabilidad para los depositantes, confianza para los mercados y capacidad para asumir nuevos desafíos regulatorios, tecnológicos y ambientales.

Morosidad

	2021	2022	2023	2024	2025	Variación 2024-2025
Morosidad	**2,61 %**	**3,50 %**	**3,23 %**	**2,61 %**	**2,27 %**	**-0,34 %**

Fuente: Departamento Finanzas, Grupo Mutual

La calidad de la cartera de crédito experimentó una mejora destacada. **La morosidad cerró 2025 en 2,27 %, representando una disminución interanual de 0,34 puntos porcentuales.** Este logro es producto del fortalecimiento de los procesos de cobro, la implementación de herramientas de análisis más precisas y una gestión más robusta de seguimiento y recuperación. El indicador mantuvo una tendencia anual estable a la baja, reflejando un control adecuado del riesgo crediticio y contribuyendo a preservar la calidad de los activos. La morosidad tiene impacto transversal en la estabilidad institucional, en la salud financiera del portafolio y en la protección del cliente lo convierte en un elemento esencial dentro del análisis de desempeño sostenible de la entidad.

Posicionamiento y reconocimientos del Conglomerado en el mercado de capitales

En marzo de 2025, el **Conglomerado Financiero Grupo Mutual** fue distinguido en los BNV Sustainability Awards y en los premios organizados por el Grupo Financiero Bolsa Nacional de Valores de Costa Rica, en reconocimiento a su desempeño durante 2024 en el mercado de capitales, así como a su compromiso con el desarrollo sostenible, la equidad y la generación de valor económico responsable.

Entre los principales reconocimientos obtenidos destacan:

Mutual Valores:

- Puesto de bolsa colocador de la mayor emisión en el mercado primario
- Puesto de bolsa con mayor volumen transado en compraventas
- Creador de Mercado

Grupo Mutual:

- Emisor privado con mayor volumen transado en el mercado de capitales

Conglomerado Financiero Grupo Mutu

- Reconocimiento al Reporte de Sostenibilidad
- Reconocimiento en Paridad de Género

Estos resultados reflejan el fortalecimiento de las capacidades del Conglomerado en el mercado financiero, así como la integración de criterios ambientales, sociales y de gobernanza en su estrategia corporativa.

Retos Económicos que Proyecta el 2026

El entorno económico que enfrentará Costa Rica en 2026 presenta una serie de retos que demandarán adaptabilidad y estrategia. A nivel internacional, la posibilidad de una desaceleración global, acompañada de políticas proteccionistas en Estados Unidos, podría afectar el comportamiento del mercado interno. La apreciación del tipo de cambio real también representa un desafío para sectores estratégicos como turismo, exportaciones y producción local, reduciendo su competitividad y limitando su dinamismo.

En el plano interno, la incertidumbre política y fiscal vinculada al contexto electoral, así como la necesidad de mantener esfuerzos de consolidación fiscal, añade presión sobre el gasto público y el clima macroeconómico. A esto se suma la estructura de costos del paíscomo tarifas eléctricas y cargas sociales, que continúa representando un obstáculo para la productividad.

En este marco, las entidades financieras enfrentan presiones adicionales vinculadas a la transformación digital, la adopción de modelos de banca abierta y la necesidad de ofrecer productos financieros sostenibles. La rentabilidad también estará presionada por tasas de interés relativamente bajas, lo que exigirá innovación, eficiencia y una gestión aún más rigurosa del riesgo.



REPORTE GRI 2025 · GRI 201-1 | 203-1 | 413-1

Enfoque GRI — Cartera Crediticia · Grupo Mutual

CARTERA CREDITICIA

Contexto y desempeño 2025

Durante 2025, **Grupo Mutual** reafirmó su compromiso con el desarrollo económico y social del país mediante la colocación de soluciones financieras accesibles, oportunas y alineadas con las necesidades de personas, familias, mujeres emprendedoras, micro y pequeñas empresas y clientes jurídicos. La evolución de la cartera crediticia refleja no solo el dinamismo del negocio, sino también la capacidad de la entidad de generar valor económico con impacto social, especialmente a través del acceso a vivienda, inclusión financiera y apoyo a la actividad productiva.

En el contexto general de desempeño, **Grupo Mutual cerro 2025 con activos por ¢1 044 354,06 millones • patrimonio por ¢104 315,58 Millones morosidad 2,27%** lo que demuestra una base financiera sólida para sostener su colocación crediticia

GRI 201-1

Fortaleza de la Cartera de Crédito de Grupo Mutual

Período	Garantía Hipotecaria	Consumo con garantía hipotecaria (vivienda y otros)	Consumo garantía fiduciaria
2024	70,94%	23,84%	5,22%
2025	**72,70%**	**22,38%**	**4,92%**
Variación	+2,49%	-42,04%	-5,88%

Fuente: Departamento de Finanzas, Grupo Mutual

La composición de la cartera muestra que **Grupo Mutual** mantiene una estructura fuertemente respaldada por garantía hipotecaria, la cual pasó de **70,94 % en 2024 a 72,70 % en 2025**. Este comportamiento confirma la relevancia del crédito habitacional dentro del portafolio y su consistencia con la vocación histórica de la entidad. Por su parte, el segmento de consumo con garantía hipotecaria disminuyó de **23,84 % a 22,38 %,** mientras que el consumo con garantía fiduciaria pasó de **5,22 % a 4,92 %,** reflejando una cartera más concentrada en financiamiento respaldado por activos reales y con una estructura de riesgo prudente.



REPORTE GRI 2025 · GRI 201-1, 203-1, 413-1

Colocación Total de Créditos 2025 — Grupo Mutual

COLOCACIÓN TOTAL COLONES Y DÓLARES 2025

Datos en millones de colones · Fuente: Departamento de Dirección de Servicios de Soporte y Colocación, **Grupo Mutual**

Líneas de Crédito	Num. casos	%	Monto del Crédito	%	Monto del Bono	Total colocado
Vivienda	1.329	14,75	¢ 50 372,38	53,56	—	¢ 50 372,38
Vivienda Subsidio Parcial	908	10,08	¢ 3 858,66	14,74	¢ 7 869,15	¢ 21 727,82
Vivienda Subsidio Total	1.871	20,77	—	—	¢ 34 807,19	¢ 34 807,19
Bienestar Familiar	638	7,08	¢ 12 864,93	13,68	—	¢ 12 864,93
Fiduciario	1.306	14,50	¢ 5 093,90	5,42	—	¢ 5 093,90
Empresarial	247	2,74	¢ 5 589,37	5,94	—	¢ 5 589,37
Corto Plazo	1	0,01	¢ 1 611,00	1,71	—	¢ 1 611,00
Tarjeta de Crédito	2.580	28,63	¢ 3 037,53	3,23	—	¢ 3 037,57
Vivienda Sostenible	130	1,44	¢ 1 615,64	1,72	¢ 3 500,49	¢ 5 116,13
Total General	**9.010**	**100,00**	**¢ 94 043,43**	**100,00**	**¢46 176,83**	**¢140 220,26**

TOTAL DE CRÉDITOS COLOCADOS 2025 — COLONES Y DÓLARES

Líneas de Crédito — COLONES	Cantidad casos
Vivienda	1.320
Bienestar Familiar	617
Personal	1.306
Empresarial	247
V. Subsidio Parcial / Total	908 / 1.975

Líneas de crédito — DÓLARES	Cantidad casos
Vivienda	35
Bienestar Familiar	21
Tarjeta de crédito	2.580
Corto Plazo	—
Total dólares	**2.636**

PROPUESTA DE VALOR

REPORTE GRI 2025 · GRI 201-1, 203-1, 413-1

Bonos de Vivienda · Vivienda Sostenible — Grupo Mutual

En 2025 se formalizaron **9.010 operaciones de crédito**, por un total de **₡140.220,26 millones,** lo que evidencia la magnitud del impacto financiero y social de la entidad.

La gestión se caracterizó por una fuerte orientación hacia soluciones habitacionales, que representaron el **70,02%** de los recursos colocados en colones y dólares.

En este contexto, **2.263 familias accedieron a soluciones de vivien**da, resultado de la colocación combinada de créditos en colones y dólares en la línea de vivienda (1.320 operaciones en colones y 35 en dólares), así como de los programas de subsidio parcial (908 casos). Este resultado reafirma el compromiso de la entidad con el acceso a vivienda digna para la clase media costarricense, con montos promedio de **₡37,3 millones en colones** y **$157.698 en dólares,** calculados a partir de la relación entre el monto total de crédito colocado y la cantidad de operaciones formalizadas en cada moneda.

Adicionalmente, una parte de estas operaciones incorpora criterios de sostenibilidad. En el cuadro consolidado, estos créditos se presentan como una línea independiente de vivienda sostenible, que agrupa **130 casos correspondientes a 104 bonos de subsidio total (Artículo 59), 25 créditos de vivienda sin subsidio y 1 subsidio parcial.**

La diferencia observada entre los cuadros responde exclusivamente a este criterio de presentación. Mientras que en el desglose por moneda estos casos se integran dentro de las líneas tradicionales de vivienda, en el cuadro consolidado se muestran de forma separada para visibilizar el componente sostenible. No obstante, el total de operaciones formalizadas **(9.010 casos)** se mantiene consistente en ambos casos.

BONO 2025 — GRUPO MUTUAL

Datos en millones de colones · Fuente: Departamento de Direccion de Servicios de Soporte y Colocación

Bonos	Cantidad de casos de bono	Total colones en bonos formalizados	Total operaciones formalizadas
Total General Bono de vivienda	**2.883**	¢46 176,83	9.010 (32,00%)

La entidad destino recursos relevantes para hogares en condicion de vulnerabilidad. En 2025, 2.883 familias accedieron al bono familiar de vivienda, lo que equivale al 32% del total de las operaciones formalizadas. Este resultado refuerza la contribucion directa de la entidad a la reduccion de brechas habitacionales y al mejoramiento de la calidad de vida, especialmente en hogares de menores ingresos, además se contabilizan hogares con aspectos sostenibles.



PROPUESTA DE VALOR

CRÉDITO VIVIENDA SOSTENIBLE

Evolución de la colocación 2021–2025

El Crédito de Vivienda Sostenible ha presentado una evolución sostenida desde su implementación, consolidándose progresivamente como un instrumento estratégico dentro del portafolio de Grupo Mutual.

Año	Monto colocado (¢ millones)	Casos
2021	¢ 242,39	9
2022	¢ 512,28	15
2023	¢ 208,92	22
2024	¢ 907,35	10
2025	**¢1.640,17**	**130**



DESEMPENO 2025 — COLOCACIÓN VIVIENDA SOSTENIBLE

Datos en millones de colones · Fuente: Departamento de Direccion de Servicios de Soporte y Colocación

Líneas de crédito	Cantidad de casos	Monto del crédito	Monto del bono
Vivienda Sostenible	25	¢1 591,11	N/A
Vivienda Sostenible Bonos Parcial	1	¢24,53	¢3 500,49
Vivienda Sostenible Bono Art. 59	104	N/A	—
Total / Total general	**130**	**¢1 615,74**	**¢3 500,49 | Total: ¢5 116,13**

Durante 2025, el **Crédito de Vivienda Sostenible de Grupo Mutual** registró un crecimiento altamente significativo tanto en alcance como en impacto social y ambiental, consolidándose como un instrumento clave para promover soluciones habitacionales más eficientes, resilientes y responsables. En este período se otorgaron **130 soluciones créditos** lo que representa un incremento aproximado del **983 %** en comparación con 2024, evidenciando una rápida adopción del producto y su posicionamiento dentro del portafolio institucional.

En términos de colocación financiera, se destinaron **₡1.615,74 millones** a esta línea de crédito, frente a **₡907,3 millones en 2024,** equivalente a un crecimiento del **61,4 % en el monto colocado.** Este comportamiento refleja no solo una mayor confianza de las personas usuarias en el producto, sino también el avance de **Grupo Mutual** en la integración progresiva de criterios ambientales y sociales dentro de sus soluciones financieras y su visión de sostenibilidad de largo plazo.

PROPUESTA DE VALOR

ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA EL FORTALECIMIENTO

Se realizó un diagnóstico integral del producto, incluyendo análisis comparativo de mercado a nivel nacional e internacional y evaluación de oportunidades de mejora en su diseño, comercialización e impacto.

Se implementaron procesos de capacitación dirigidos a actores clave, incluyendo empresas constructoras, ingenieros fiscalizadores y equipos comerciales, con el siguiente alcance:

Empresas constructoras
20 representantes

Ingenieros fiscalizadores
+40 independientes y colaboradores institucionales.

Equipos comerciales y administrativos
+70 colaboradores de distintas áreas y centros de negocio.

Las capacitaciones abordaron temas como eficiencia energética, uso eficiente del agua, materiales sostenibles y diseño bioclimático, fortaleciendo las capacidades técnicas y comerciales para la promoción del producto.

CUALIDADES DEL CRÉDITO DE VIVIENDA SOSTENIBLE

El Crédito de Vivienda Sostenible se distingue por incorporar un conjunto de atributos diferenciales orientados a promover prácticas constructivas responsables y el bienestar integral de las familias beneficiarias, entre los que destacan:

Condiciones financieras preferenciales
Facilitan el acceso a vivienda eficiente y sostenible

Acompañamiento técnico especializado,
orientado a la correcta aplicación de criterios de sostenibilidad en el diseño, construcción o mejora de las viviendas.

Incorporación de criterios ambientales,
tales como eficiencia energética, gestión responsable del agua, diseño bioclimático y uso adecuado de materiales.

Articulación con incentivos públicos,
incluyendo esquemas de bono de vivienda y modalidades de apoyo social, que fortalecen la accesibilidad del producto.

Beneficios de la Vivienda Sostenible

Desde una perspectiva ambiental, las viviendas financiadas bajo este producto contribuyen a la optimización del consumo de recursos, la reducción de emisiones asociadas al uso energético y una mayor resiliencia frente a condiciones climáticas adversas, alineándose con los principios de producción y consumo responsables y acción por el clima.

En el ámbito social, el **80,8% de las soluciones de vivienda otorgadas en 2025** bajo las modalidades de **artículo 59** y bono parcial correspondió a proyectos con características de vivienda sostenible, concentradas principalmente en el proyecto Veredas del Río, ubicado en la provincia de Guanacaste. Este proyecto incorpora criterios ambientales en las soluciones habitacionales y está dirigido a familias en condición de vulnerabilidad, promoviendo un desarrollo territorial más inclusivo y equilibrado.

A través del financiamiento de vivienda digna, asequible y sostenible, **Grupo Mutual** contribuye a mejorar la calidad de vida, la seguridad habitacional y el bienestar social de las familias beneficiarias, fortaleciendo la cohesión comunitaria y reduciendo vulnerabilidades sociales y ambientales. De esta manera, **el Crédito de Vivienda Sostenible** se consolida como una herramienta estratégica para avanzar en el cumplimiento del ODS 11 (Ciudades y comunidades sostenibles), así como en otros objetivos vinculados al desarrollo sostenible.

Ver más

Link Crédito Vivienda Sostenible: https://www.grupomutual.fi.cr/Créditos/vivienda-sostenible/

PROPUESTA DE VALOR

SOLUCIONES PARA LA CLASE MEDIA — BIENESTAR FAMILIAR

A través del programa Bienestar Familiar, la entidad canalizó un **13,68% de los recursos colocados (colones y dólares),** brindando alternativas accesibles para **638 familias** en proyectos de consolidación de deudas, educación, mejoras del hogar y necesidades de liquidez. El crédito promedio otorgado colones fue de **¢19,9 millones,** destacando la capacidad de la entidad para atender requerimientos de segmentos que demandan soluciones financieras ajustadas a su realidad.

PLAN RESPIRO

El Plan Respiro se consolidó como una herramienta estratégica orientada a fortalecer la liquidez y la estabilidad financiera de personas con créditos personales y tarjetas de crédito. Mediante la implementación de tasas promocionales y esquemas de reestructuración responsables, el programa facilitó a los clientes la reorganización de sus obligaciones financieras, contribuyendo a prevenir situaciones de sobreendeudamiento y promoviendo una gestión crediticia más sostenible.

Durante el período reportado, el programa benefició a 36 personas o familias, con una **colocación total de ¢935 mil**, evidenciando su relevancia como mecanismo de apoyo financiero oportuno. Este enfoque se orienta a brindar soluciones adaptadas a las necesidades de los clientes, priorizando la sostenibilidad financiera individual y la adecuada gestión del riesgo crediticio.

En términos comparativos, en el año 2024 **el Plan Respiro registró 29 casos**, con una colocación total de **¢1.095.125.000**, lo que refleja una variación tanto en el número de beneficiarios como en los montos colocados. Este comportamiento sugiere un ajuste en la ejecución del programa, orientado a atender un mayor número de casos mediante operaciones de menor cuantía, manteniendo un enfoque prudente y responsable en la colocación de crédito.

Asimismo, **el Plan Respiro** se integra dentro de la gestión del riesgo crediticio del Conglomerado, al promover soluciones de reestructuración temprana que contribuyen a reducir la probabilidad de incumplimiento y fortalecer la salud financiera de los clientes. De esta manera, el programa no solo genera valor económico, sino también valor social, alineándose con el compromiso del **Grupo Mutual** de impulsar la inclusión financiera responsable y el bienestar de sus partes interesadas.

Líneas de Crédito	Cantidad de casos	Monto del Crédito
Bienestar Plan Respiro	36	¢935 250,00
Total General	**36**	**¢935 250,00**

Datos en millones de colones. Fuente: Departamento de Dirección de Servicios de Soporte y Colocación, **Grupo Mutual**



PROPUESTA DE VALOR

MUTUAL amiga



A través de Mutual Amiga, un programa dirigido exclusivamente **a mujeres mayores de 22 años —asalariadas y no asalariadas**—, se continuó impulsando la autonomía económica y el emprendimiento femenino. Este producto se caracteriza por su accesibilidad, la ausencia de garantías, los tiempos ágiles de respuesta y el acompañamiento personalizado.

En 2025 se formalizaron **116 créditos por un monto total de ¢330 181 000**, lo que representa una variación de –**56% respecto a 2024**, tanto en cantidad como en monto colocado. Esta reducción se vincula al acompañamiento y asesoramiento brindado a las mujeres empresariales, a las cuales poseen un mayor porcentaje de participación en líneas empresarias como lo es **Mi Negocio, línea en la cual se colocó el 44% de las operaciones del periodo 2025 a este género**, es importante resaltar que la línea de crédito Mi Negocio se obtuvo un crecimiento del **88% de cantidad de operaciones con respecto al período 2024**.

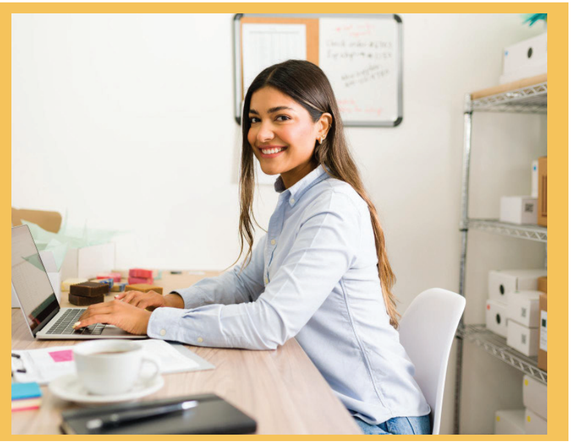
El perfil de las beneficiarias muestra una mayor concentración en mujeres **entre 31 y 40 años (32%)**, seguido por el grupo de 41 a 50 años, lo que evidencia la participación de mujeres en etapas productivas consolidadas. **Territorialmente, la provincia de Alajuela registró la mayor cantidad de formalizaciones**, reflejando la alta presencia de iniciativas emprendedoras lideradas por mujeres en la zona.

Estos resultados evidencian los esfuerzos por asesorar de manera personalizada y eficiente a las mujeres empresarias por parte del a institución, dando acceso a programas de financiamiento de condiciones más favorables y que responde a una necesidad en planes de inversión donde requieren mayores recursos para el desarrollo de su actividad económica. Se identifica también una oportunidad en la búsqueda de participación en proyectos sociales que buscan impulsar ideas de negocio consolidadas que requieren inyección de capital para potenciar sus negocios.

	2024		2025		
Programa	**Cantidad**	**Monto colocado**	**Cantidad**	**Monto colocado**	**Var. cantidad / monto**
Mutual Amiga	258	¢755 180 000	**116**	**¢330 181 000**	**-55% / -56%**

Link de Mutual amiga: https://www.grupomutual.fi.cr/Créditos/mutual-amiga/





Ver más

PROPUESTA DE VALOR

Crédito Mi Negocio

El programa Mi Negocio, dirigido a personas con actividad económica propia que requieren capital de trabajo, mejoras, adquisición de activos o consolidación de deudas. Además del acompañamiento técnico y los programas de capacitación, el producto ofrece condiciones flexibles y plazos ajustados a las necesidades de cada actividad productiva, lo que fortaleció su posicionamiento durante el periodo.

Mi Negocio se consolidó como una de las líneas de crédito de mayor crecimiento durante el 2025. Este producto, orientado a personas con actividad económica independiente, experimentó un aumento notable tanto en número de operaciones como en monto total colocado; el producto registró un crecimiento significativo en la colocación del **232%**, alcanzando un monto total superior a **¢2 466 millones**, es decir, un **88%** más que en 2024. Este desempeño refleja una mayor demanda por soluciones financieras adaptables y una recuperación en los segmentos de emprendedores y trabajadores independientes, quienes encontraron en este producto una alternativa oportuna para sostener y expandir sus actividades.

El perfil de las personas beneficiarias muestra una concentración relevante: el **62%** de los créditos formalizados se otorgó a personas adultas jóvenes y mayores de entre 31 y 50 años, un segmento con alta participación en actividades productivas consolidadas. En cuanto a género, el **54%** correspondió a hombres, lo que evidencia una distribución relativamente equilibrada dentro del segmento atendido.

Territorialmente, el **77%** de la colocación se concentró en las provincias de Alajuela y San José, zonas que continúan destacándose por su dinamismo comercial y por la presencia de sectores productivos con necesidades de financiamiento recurrentes.

Esta concentración territorial sugiere oportunidades para fortalecer la estrategia de alcance en otras regiones con potencial de crecimiento.

Ver más



	2024		2025		
Programa	**Cantidad**	**Monto**	**Cantidad**	**Monto**	**Variación**
Mi Negocio	57	¢1 315 155 000	**189**	**¢2 466 107 000**	**+232% / +88%**

PROPUESTA DE VALOR

Crédito Empresarial



El Crédito Empresarial, dirigido **a clientes jurídicos y empresariales** con necesidades de expansión, mejoras, adquisición de activos o cancelación de pasivos, mostró en 2025 un comportamiento altamente positivo. El producto registró un incremento del **171%** en la cantidad de operaciones respecto al año anterior y alcanzó un monto total colocado superior a **¢2 058 millones**, equivalente a un crecimiento del **34%** frente a 2024. Estos resultados evidencian una mayor dinamización del crédito empresarial y un entorno más favorable para la inversión productiva, especialmente entre pequeñas y medianas empresas.

El análisis del perfil de las personas representantes legales revela que el **24%** pertenece al rango de 31 a 40 años, seguido por los grupos de 41–50 años y 51–60 años, ambos con un **15%**. Además, el **41%** de las operaciones se otorgó a personas jurídicas sin clasificación etaria, lo que sugiere una alta participación de estructuras corporativas formales dentro del producto.

Desde una perspectiva territorial, el **16%** de los créditos se originaron entre San José y Alajuela, mientras que solo un **3%** provino de las zonas costeras (Limón, Guanacaste y Puntarenas). Este comportamiento refleja un potencial de crecimiento para futuras estrategias de profundización en regiones con menor penetración, donde el tejido productivo aún presenta oportunidades de desarrollo.

	2024		2025		
Programa	**Cantidad**	**Monto**	**Cantidad**	**Monto**	**Variación**
Empresarial	**17**	**¢1 539 200 000**	**46**	**¢2 058 921 000**	**+171% / +34%**



Ver más

Link Crédito empresarial: https://www.grupomutual.fi.cr/empresarial/Crédito-empresarial/

Empresarial con Fondeo SBD

En febrero de 2025 se puso en marcha el programa integral MUTUAL PYME el cual integra el Crédito Empresarial con Fondeo Sistema de Banca para el Desarrollo, destinada a fortalecer el acceso al financiamiento para micros, pequeñas y medianas empresas mediante condiciones preferenciales y costos de formalización reducidos. Durante su primer año de operación, esta línea colocó 12 créditos por un total de **¢1,064,343,184.**

EMPRESARIAL CON FONDEO SBD — MUTUAL PYME

Colocación — Período 2025



Concentración territorial

San Jose **33%** · Alajuela **25%** · Heredia **25%** · Otras regiones **17%**

Territorialmente, las operaciones se concentraron en San José **(33%)**, seguida por Alajuela y Heredia (25% cada una), lo que demuestra la adopción del producto en regiones con fuerte tejido empresarial.

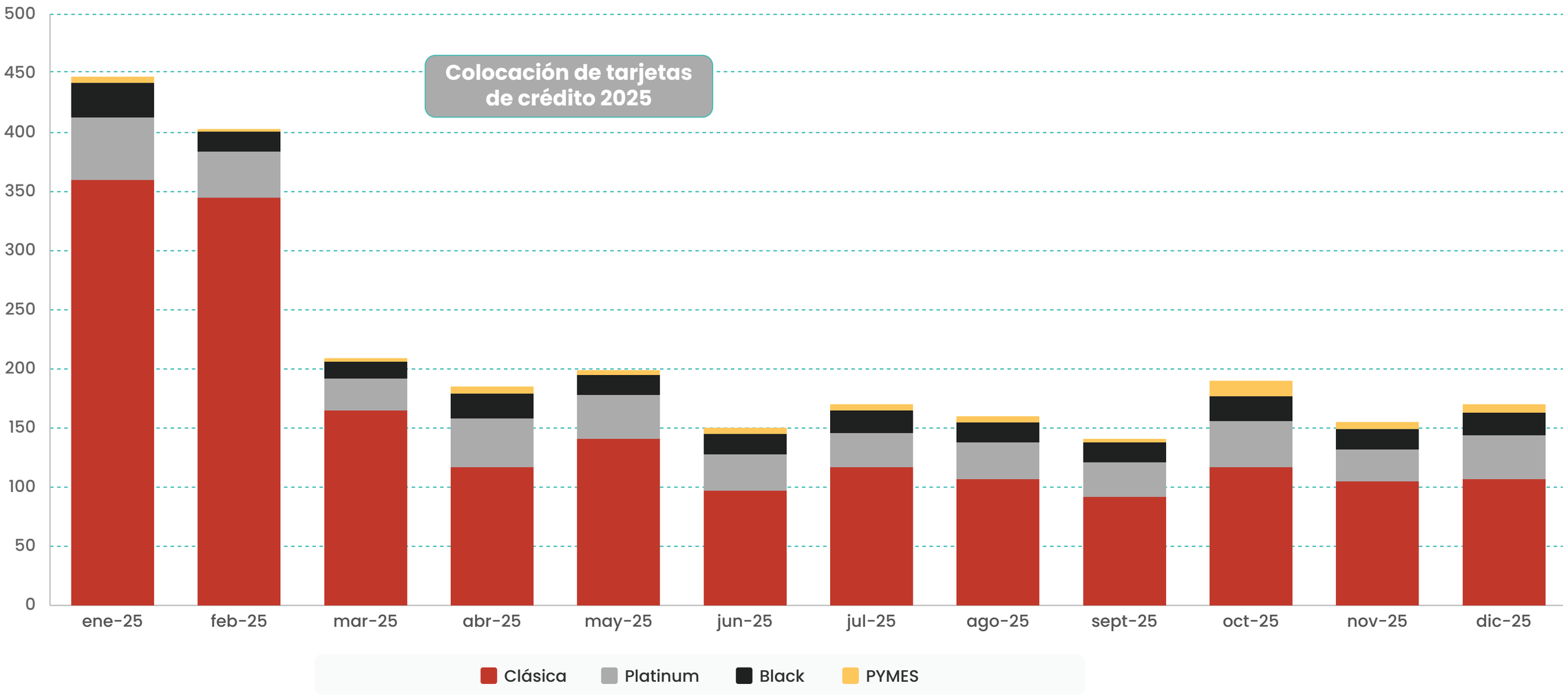
Los resultados de la cartera de crédito 2025 reflejan el compromiso de **Grupo Mutual** por impulsar y ser un aliado estratégico en el desarrollo económico mediante soluciones financieras accesibles y oportunas. Aunque algunos productos enfrentaron desafíos derivados del contexto económico, otros mostraron un crecimiento sólido y un aprovechamiento estratégico de las oportunidades del mercado. Estos avances fortalecen la propuesta de valor de la entidad y orientan las acciones para continuar apoyando a personas, emprendimientos y empresas en su desarrollo durante los próximos periodos.

Los resultados de la cartera de crédito 2025 reflejan un equilibrio entre crecimiento financiero, impacto social y acceso inclusivo al crédito, demostrando el rol de **Grupo Mutual** como un aliado estratégico para familias, personas emprendedoras y sectores productivos reafirmando el enfoque de la entidad, orientado a generar valor económico con responsabilidad social, promover la equidad en el acceso a financiamiento y contribuir al desarrollo sostenible de las comunidades donde opera.

PROPUESTA DE VALOR

Tarjeta de Crédito

Las tarjetas de crédito de Grupo Mutual constituyen un componente estratégico dentro del portafolio de soluciones financieras, orientado a promover la inclusión, la conveniencia y la seguridad en los medios de pago para personas físicas y jurídicas. Estas tarjetas, en sus versiones Clásica, Platinum y Black, así como sus modalidades para PYMES, están diseñadas para ofrecer valor al cliente mediante plataformas modernas, beneficios competitivos y altos estándares de seguridad.



PROPUESTA DE VALOR

ENFOQUE DE GESTIÓN

El enfoque de gestión del producto se fundamenta en:

01

Innovación continua en beneficios y plataformas

Desarrollo permanente de beneficios competitivos y plataformas de pago modernas para todos los segmentos.

02

Acceso seguro y monitoreo antifraude 24/7

Plataformas con altos estándares de seguridad y vigilancia continua contra fraudes, las 24 horas del día.

03

Fortalecimiento del relacionamiento y fidelización

Construcción de relaciones sólidas con los clientes, promoviendo lealtad y experiencia de valor.

04

Contribución al crecimiento de la cartera crediticia

Aporte al dinamismo financiero institucional y diversificación de los ingresos de la entidad.

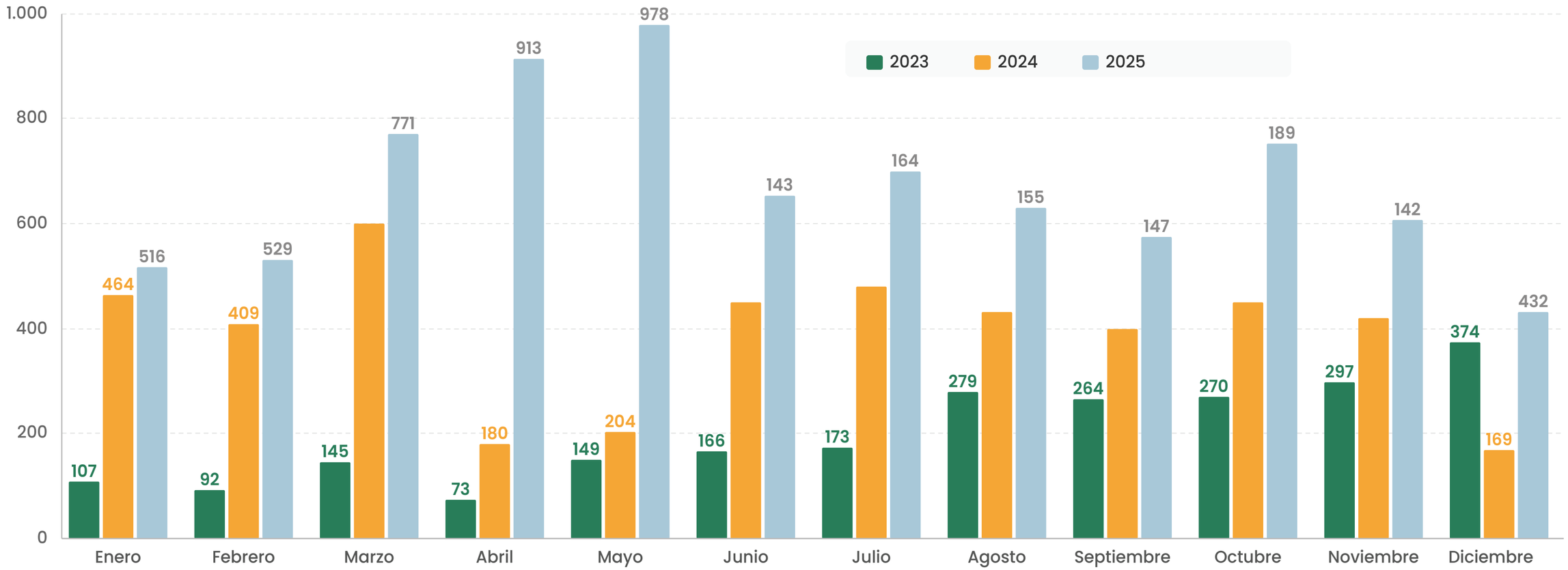
Beneficios del producto

- Tasas de interes competitivas
- Programas de lealtad (Puntos / Cashback)
- Sin costos de emision ni anualidades
- Plan 0% interes en plazos de 3, 4, 6, 9 y 12 meses
- Compra de saldos a tasas favorables (18% a 60 meses)
- Tarjetas adicionales sin costo
- Alianzas comerciales y descuentos en múltiples comercios por medio del programa Mutual Beneficios.
- Beneficios exclusivos de Mastercard en viajes y experiencias.



Desde su incorporación en el portafolio, la colocación de tarjetas de crédito mostró un desempeño positivo, consolidando su papel como instrumento de crecimiento financiero.

PROPUESTA DE VALOR

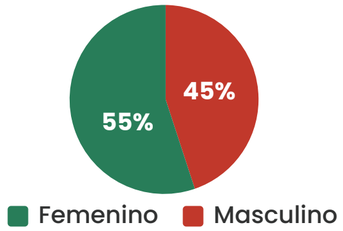


Este crecimiento incide directamente en:

- Mayor dinamismo económico en los segmentos atendidos.
- Incremento en ingresos financieros y no financieros.
- Ampliación del alcance del producto en distintas zonas del país.

PROPUESTA DE VALOR

Colocación TC por género



La colocación del 2025 se concentro principalmente en las generaciones:
- **Millennials 63,04%** (segmento predominante) y **Generación X** con **26,55%**
- **Generación Z** (crecimiento incipiente con alto potencial)

Estos grupos representan parte fundamental del relevo generacional de clientes y sientan las bases para la sostenibilidad de la entidad a largo plazo. En cuanto a la ubicación de los tarjetahabientes, casi que un 90% de los plásticos se entregó a clientes del GAM y el restante a clientes fuera del GAM.

El producto de tarjetas de crédito de **Grupo Mutual** mantiene un comportamiento sólido y estratégico dentro de **Grupo Mutual,** con resultados positivos en colocación, alcance generacional y adopción en la GAM.

Con su oferta de beneficios competitivos, mecanismos de seguridad robustos y enfoque en la experiencia del cliente, las tarjetas continúan fortaleciendo el compromiso de **Grupo Mutual** con la sostenibilidad financiera, la innovación y el desarrollo socioeconómico del país.



GRI 3-3 | GRI 203-1 | GRI 413-1 | GRI 418

Canales digitales: transformación del modelo de atención centrado en las personas

Un modelo de atención en evolución

Durante el año 2025, **Grupo Mutual** impulsó una transformación estratégica de su modelo de atención, orientada a responder a las nuevas dinámicas del mercado financiero y a las preferencias de las personas usuarias.

Como parte de este proceso, se fortalecieron los canales digitales y se implementaron ajustes en los Centros de Negocios (CN), los cuales incluyeron la reorganización, consolidación y optimización de algunos puntos de atención a nivel nacional, con base en análisis de demanda, patrones de uso de servicios, cobertura geográfica y eficiencia operativa.

El objetivo de estos cambios fue optimizar recursos, mejorar la experiencia del cliente y avanzar hacia un modelo de atención híbrido, que combina la cercanía de la atención presencial con la agilidad y accesibilidad de los canales digitales.

Este enfoque responde a tendencias globales del sector financiero, caracterizadas por un incremento sostenido en el uso de canales digitales, lo que permite ofrecer soluciones más ágiles, seguras y accesibles.

Aporte a iniciativas nacionales de digitalización

En línea con este proceso, el **Conglomerado Financiero Grupo Mutual** forma parte del Programa L – Entidad Libre de Efectivo, iniciativa impulsada por el Banco Central de Costa Rica en coordinación con el sistema financiero nacional.

Este programa tiene como objetivo promover la máxima utilización de medios digitales para la realización de transacciones de cobro y pago, reduciendo así los riesgos asociados al uso de efectivo.

La participación en esta iniciativa refuerza el compromiso con:

- La transformación digital del sistema financiero
- La seguridad en los medios de pago
- La inclusión financiera mediante herramientas digitales accesibles
- La reducción de riesgos operativos y de seguridad vinculados al manejo de efectivo

De esta manera, el **Conglomerado** no solo fortalece su modelo de atención digital, sino que también contribuye activamente a una estrategia país orientada a la modernización del sistema de pagos y al desarrollo de una economía más eficiente y segura.

Aporte nacional

- **Programa L – Entidad Libre de Efectivo**
- **Liderado por Banco Central de Costa Rica**
- **Enfoque: digitalización de pagos y reducción de uso de efectivo**

Crecimiento de la digitalización y uso de canales

GRI 203-1

Durante el 2025, **Grupo Mutual** consolidó avances significativos en la transformación digital de sus servicios, fortaleciendo la eficiencia operativa, la accesibilidad y la experiencia del cliente en línea.

Digitalización de clientes

Indicador	Valor
Clientes digitalizados	53,75%
Variación vs 2024	+8,72%

El año finalizó con un 53,75% de clientes digitalizados, lo que representa un **incremento del 8,72% respecto a 2024,** evidenciando el impacto de las estrategias de educación digital, la mejora en la experiencia de usuario y la ampliación de funcionalidades.

Este indicador corresponde a una métrica interna utilizada por **Grupo Mutual** para dar seguimiento a la adopción de canales digitales, cuya divulgación se mantiene en línea con los principios de consistencia y comparabilidad del reporte.

PROPUESTA DE VALOR

Uso de canales digitales	
Indicador	**Valor**
Incremento de transacciones digitales	**+2,1 millones**
Sobre la meta anual 2025	**+9,83%**

Se registró un aumento de más de **2,1 millones de transacciones digitales, superando en un 9,83% la meta anual,** lo que confirma la preferencia de las personas usuarias por canales ágiles, seguros y accesibles.

Inclusión digital	
Indicador	**Valor**
Mujeres digitalizadas	**56,36%**
Hombres digitalizados	**42,92%**

Desde una perspectiva de inclusión, la base de clientes digitalizados presenta una participación mayoritaria de **mujeres (56,36%),** generando insumos relevantes para fortalecer iniciativas de inclusión digital con enfoque de género.

Optimización de la red de atención física

En línea con esta transformación, **Grupo Mutual** llevó a cabo la fusión de cuatro CNs, con el fin de optimizar su cobertura territorial y fortalecer su modelo de atención híbrido.

Fusiones de centros de negocios (2025)	
Centro anterior	**Centro receptor**
CN Avenida Segunda	CN Avenida Central
CN Ciudad Neilly	CN Pérez Zeledón
CN Heredia Mercado	CN Heredia Centro
CN Parque Juan Santamaría	CN Alajuela Mercado

Entrada en vigor: 1º de octubre de 2025

Esta decisión se fundamentó en un análisis técnico que consideró criterios de cercanía, complementariedad y eficiencia operativa, garantizando en todo momento que ninguna persona cliente quedara sin atención.



Claves de la transformación del modelo de atención	
Enfoque	**Mensaje clave**
Decisión estratégica	**Optimización basada en análisis técnico y cobertura regional**
Transformación digital	**Más del 52% de clientes utilizan canales digitales**
Tendencia global	**Disminución del tránsito en sucursales físicas**
Continuidad del servicio	**Atención garantizada en todos los territorios**
Cercanía	**Asesores móviles y visitas periódicas**
Solidez institucional	**Suficiencia patrimonial y morosidad controlada**

PROPUESTA DE VALOR

GRI 413-1

Atención territorial y mitigación de impactos

Como parte de la gestión responsable de este proceso, **Grupo Mutual** implementó acciones específicas para asegurar la continuidad del servicio en zonas con mayor complejidad territorial.

Estrategias de acompañamiento

Acción	Descripción
Actividades comunitarias	Charlas informativas sobre bonos de vivienda y servicios financieros
Alianzas locales	Coordinación con cámaras de comercio locales y constructoras
Comunicación	Uso de redes sociales y bases de datos
Atención presencial alternativa	Eventos y asesoría directa en comunidades

Un ejemplo relevante fue la realización de actividades informativas en Ciudad Neily, orientadas a brindar acompañamiento a familias interesadas en trámites de bonos de vivienda y créditos, **contribuyendo a mitigar riesgos de impacto social** y mantener la cercanía con la comunidad.

Estas iniciativas permitieron fortalecer la confianza institucional y asegurar la continuidad del servicio bajo un enfoque de atención responsable y centrado en las personas.

Ampliación de servicios digitales

Durante el 2025, **Grupo Mutual** ofreció más de 50 tipos de trámites digitales, incluyendo consultas, transferencias, aperturas de productos, pagos, bloqueos y gestiones especializadas.

Esto permitió:

- Reducción de tiempos de atención
- Optimización de recursos operativos
- Disminución de la huella operativa (GRI 302, 305)
- Mayor autonomía y satisfacción del cliente

Innovación y seguridad digital

GRI 418

Durante el periodo se implementaron mejoras tecnológicas clave impulsadas por los equipos **BIOS, NOVA y SINERGIA:**

- Implementación de módulo antifraude con OTP para transferencias SINPE
- Mejora en accesibilidad mediante firma digital responsive
- Optimización de gestión de tarjetas de crédito
- Renovación automática de productos financieros
- Nuevos servicios como pago de impuestos y seguros digitales

Estas acciones fortalecen la confianza del cliente y la seguridad en el uso de plataformas digitales.

Fortalecimiento del Ahorro Digital: Sobres GM

Los Sobres GM, habilitados desde noviembre de 2024, se consolidaron en 2025 como una herramienta clave para la gestión financiera personal.

Permiten:

- Crear sobres digitales
- Programar cargas
- Transferencias internas
- Afiliación a débitos automáticos de servicios (DAS)
- Control presupuestario desde Mutual Móvil o **Mutual en Línea**.

Durante el 2025 se abrieron más de con crecimiento sostenido y un máximo registrado evidenciando la adopción progresiva de herramientas de bienestar financiero digital.

5 Estrategias y Campañas de Impulso Digital

Durante el 2025 se desarrollaron campañas orientadas a distintos segmentos de clientes, incluyendo:

- Uso de cajeros automáticos y autoservicio digital
- Difusión de servicios públicos|privados disponibles
- Clientes matriculados que aún no utilizan canales
- Campañas de Marchamos y tarjeta de crédito
- Incentivos para el personal
- Estrategias para comunicar nuevas funcionalidades.
- Giras “Soy Digital”

Estas acciones fortalecieron la alfabetización digital y promovieron una relación más ágil y sostenible con la institución.

Compromisos o Retos para el 2026

GRI 3-3 | GRI 203-1

De cara al 2026, **Grupo Mutual** continuará consolidando su proceso de transformación digital, orientando su modelo de atención hacia una experiencia más autónoma, eficiente y centrada en las personas.

En este contexto, se han definido los siguientes retos estratégicos:

PRINCIPALES RETOS

Eje	Descripción
Ampliación de servicios digitales	Incrementar la cantidad de trámites y operaciones disponibles en canales digitales, reduciendo la necesidad de atención presencial en Centros de Negocios
Optimización de productos financieros digitales	Fortalecer las funcionalidades de tarjetas de débito y crédito, mejorando la experiencia, agilidad y usabilidad
Seguridad digital	Robustecer los mecanismos de protección mediante la implementación de soluciones avanzadas que garanticen la confianza del cliente
Experiencia del usuario	Simplificar procesos y mejorar la navegación en plataformas digitales
Inclusión financiera digital	Ampliar el acceso a herramientas digitales para distintos segmentos poblacionales

Comprendiendo la dinámica de comportamiento de los clientes, durante el 2025 **Grupo Mutual** impulsó acciones orientadas a optimizar y fortalecer el uso de los canales digitales. Este enfoque evidenció una evolución sostenida en la forma en que las personas realizan sus transacciones, reflejando un cambio progresivo hacia alternativas más ágiles y accesibles.

A lo largo del año se registró un crecimiento sostenido en el volumen de transacciones digitales, acompañado de una disminución relativa en el uso de la ventanilla física, alcanzando niveles superiores al 88% de participación en la mayoría de los meses. Este comportamiento responde tanto a la disponibilidad de soluciones digitales como a una mayor adopción por parte de los clientes, quienes han encontrado en estos canales una opción eficiente y conveniente para gestionar sus operaciones.

Este avance genera beneficios relevantes para la sostenibilidad de **Grupo Mutual**, al consolidar un modelo de atención más eficiente, escalable y alineado con prácticas responsables. El incremento en las transacciones digitales contribuye a optimizar los recursos operativos, reducir la dependencia de la atención presencial y promover un uso más eficiente de la infraestructura, fortaleciendo la propuesta de valor institucional.

En este contexto, la evolución observada durante el 2025 consolida una base sólida para continuar posicionando los canales digitales como eje estratégico en la relación con los clientes y en la transición hacia un modelo de negocio más sostenible.



PRODUCTOS Y SERVICIOS NUEVOS

GRI 2-6 | GRI 3-3 | GRI 203-2 | GRI 413-1 | GRI 417-1 | GRI 418

Innovación responsable que genera valor social, ambiental y económico

Enfoque de innovación responsable

Durante el período reportado, **Grupo Mutual** fortaleció su oferta de productos y servicios mediante innovaciones orientadas a simplificar procesos, ampliar el acceso a soluciones financieras y mejorar la experiencia del cliente.

Estas iniciativas responden a necesidades reales de las personas usuarias y contribuyen a la eficiencia operativa, la digitalización de procesos y una gestión más responsable de los recursos.

El desarrollo de productos y servicios se gestiona bajo un enfoque prudente, que evalúa impactos, riesgos operativos y oportunidades de mejora continua, con el objetivo de generar valor sostenible para clientes, comunidades y la organización.

Soluciones financieras para el desarrollo económico y productivo

Mutual pymes®

Con el fortalecimiento de la línea de crédito Mutual PYMES, **Grupo Mutual** amplió su oferta de financiamiento dirigida a pequeñas y medianas empresas, reconociendo su rol estratégico en la generación de empleo, la dinamización económica y el desarrollo de las economías locales.

Esta línea está orientada a atender necesidades reales de capital de trabajo e inversión productiva, con condiciones ajustadas a la realidad de este segmento.

- **Impacto social:** Facilita el acceso al crédito para segmentos con mayores barreras financieras, contribuyendo a la sostenibilidad de los negocios.
- **Impacto ambiental:** Promueve procesos digitalizados que reducen el uso de papel y los desplazamientos asociados a trámites.
- **Impacto económico:** Impulsa la actividad productiva y fortalece la cartera crediticia del Grupo.

Grupo Mutual gestiona esta línea mediante procesos estructurados de análisis crediticio, acompañamiento comercial y una gestión prudente del riesgo, buscando el equilibrio entre inclusión financiera y sostenibilidad del modelo de negocio

Herramientas para la gestión empresarial
Tarjetas Débito y Crédito PYMES

Grupo Mutual amplió su portafolio para el segmento empresarial con soluciones de pago diseñadas para la operación diaria de las PYMES, facilitando la gestión financiera, el control de gastos y el acceso a beneficios asociados.

Beneficio Social | **Beneficio Ambiental** | **Beneficio Económico**

Tarjeta Débito VISA PYMES

Mejora el control financiero y la trazabilidad del gasto mediante medios de pago seguros asociados a cuentas jurídicas.

Reduce el uso de efectivo y comprobantes físicos, impulsando la digitalización.

Genera ahorros mediante descuentos, promociones y mayor control de gastos a través de notificaciones automáticas.

Tarjeta de Crédito PYMES

(Énfasis educativo y de desarrollo):Integra acceso a programas de acompañamiento y formación empresarial, como el **INCAE Acelerador Virtual,** así como plataformas de mentoría como **MicroMentor y Entrepreneur's Odyssey**, fortaleciendo capacidades de gestión e innovación.

La digitalización de pagos y transacciones reduce la necesidad de trámites presenciales y documentación física.

Ofrece aceptación internacional, cashback, financiamiento a 0% interés, garantía extendida y beneficios como Quick Pass, optimizando la gestión del flujo de caja empresarial.

Innovación en medios de pago y experiencia del cliente

Tarjeta Débito VISA Infinite: servicios premium para una experiencia financiera integral.

Grupo Mutual incorporó una solución premium dirigida a clientes que buscan seguridad y beneficios integrales.

- Brinda protección en compras, asistencia médica internacional y acompañamiento en viajes, incluyendo servicios como Visa Médico Online y Concierge 24|7.
- Promueve el uso de pagos digitales, reduciendo comprobantes físicos y gestiones presenciales.
- Permite mitigar pérdidas mediante protecciones financieras y brinda acceso a beneficios exclusivos en viajes, alquiler de vehículos y servicios complementarios.

La gestión del producto se fundamenta en esquemas de seguridad reforzada, alianzas estratégicas y comunicación clara de sus beneficios.

GRI 2-6 | GRI 3-3

Inclusión financiera a lo largo del ciclo de vida

Grupo Mutual impulsa productos diferenciados para acompañar a las personas en distintas etapas de su vida, promoviendo inclusión financiera, autonomía y acceso equitativo a soluciones financieras.

Tarjeta Débito VISA Juvenil: primer acercamiento a la vida financiera

La Tarjeta Débito VISA Juvenil está diseñada para personas jóvenes de 12 a 17 años, permitiéndoles realizar compras en comercios físicos y en línea, así como retiros de efectivo en cajeros automáticos, bajo un esquema controlado y seguro. Este producto facilita un primer acercamiento responsable al uso de medios de pago electrónicos.

Contribuye a la educación financiera temprana, fomentando el uso responsable del dinero y el desarrollo de habilidades básicas de administración financiera en una etapa clave de formación personal. Además, incorpora beneficios complementarios como la posibilidad de adquirir Seguro Estudiantil, fortaleciendo la protección integral de la población joven.

- Promueve el uso de pagos digitales y reduce el manejo de efectivo, disminuyendo la necesidad de comprobantes físicos y fortaleciendo hábitos financieros más modernos y eficientes.
- Incluye protecciones como Protección de Precios (hasta un monto anual establecido) y beneficios asociados a plataformas de comercio electrónico, como Sky Box, que facilitan el acceso a compras en línea con incentivos económicos para las personas usuarias.

Grupo Mutual gestiona este producto asegurando controles adecuados, comunicación clara a las familias y alineación con buenas prácticas de protección al consumidor joven.

Tarjeta Débito VISA Adulto Mayor: autonomía, reconocimiento y bienestar

La Tarjeta Débito VISA Adulto Mayor está dirigida a personas mayores de 65 años, permitiéndoles realizar compras físicas y digitales, así como retiros de efectivo, con beneficios adicionales asociados a su condición de persona adulta mayor.

- Este medio de pago puede utilizarse como carné de Ciudadano de Oro, facilitando el acceso a beneficios sociales como ingreso gratuito a parques nacionales y actividades culturales y deportivas. Asimismo, incorpora servicios de asistencia y comunicación de movimientos por mensaje de texto y correo electrónico, fortaleciendo la seguridad y la autonomía financiera.
- Fomenta la digitalización de pagos y servicios, reduciendo la necesidad de desplazamientos presenciales y el uso de efectivo, lo que contribuye indirectamente a una operación más eficiente en el uso de recursos.
- Permite acceder a promociones comercios afiliados a Mutual Beneficios, servicios complementarios como Quick Pass, Deducción Automática de Servicios (DAS) y Mutual Asistencia, optimizando la gestión de gastos y brindando tranquilidad económica a las personas adultas mayores.

La gestión de este producto se apoya en alianzas estratégicas, comunicación clara de beneficios y una atención diferenciada que reconoce las necesidades específicas de esta población.

Servicios para seguridad, movilidad y conveniencia

Asistencia Ruta Segura: protección integral para la movilidad cotidiana **Grupo Mutual** incorporó Asistencia Ruta Segura como un servicio anual que complementa el marchamo, ofreciendo asistencia vial, médica, legal y funeraria ante emergencias en carretera. Este producto fue diseñado para atender situaciones cotidianas que afectan directamente la seguridad y tranquilidad de las personas conductoras.

Brinda acompañamiento oportuno ante imprevistos, reduciendo la vulnerabilidad de las personas en carretera y mejorando su percepción de seguridad, especialmente en situaciones de emergencia.

Al centralizar y coordinar los servicios de asistencia, se optimiza el uso de recursos logísticos (como grúas y traslados), contribuyendo a una atención más eficiente y evitando desplazamientos innecesarios.

Ofrece acceso a servicios de asistencia a un costo anual accesible, disminuyendo gastos imprevistos para las personas usuarias y generando una fuente adicional de ingresos por comisiones para el Grupo.

Grupo Mutual gestiona este servicio mediante alianzas con proveedores especializados, seguimiento a la calidad de la atención y habilitación de su contratación en canales digitales.

GRI 203-1 | GRI 417-1

Pago directo de servicios públicos (ESPH):

más servicios cerca de las personas

Se habilitó el pago directo de servicios de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia (ESPH) en las sucursales de **Grupo Mutual**, ampliando los puntos de recaudación disponibles para las comunidades.

Facilita el acceso a servicios básicos al permitir que las personas paguen sus recibos en un mismo lugar, reduciendo traslados y tiempos de espera.

Menores desplazamientos a múltiples puntos de pago contribuyen a una reducción indirecta de emisiones asociadas al transporte.

Optimiza el proceso de pago para clientes y genera ingresos por comisiones para la organización, fortaleciendo la sostenibilidad del modelo de negocio.

La iniciativa es gestionada mediante acuerdos institucionales, controles operativos y capacitación del personal en sucursales.



Marchamo con Grupo Mutual e incentivos a la movilidad sostenible

Como parte de su compromiso con la facilitación de trámites, la experiencia del cliente y la promoción de prácticas más sostenibles, **Grupo Mutual** mantiene la gestión del pago del marchamo como un servicio clave para todas las personas.

Esta iniciativa permite centralizar un trámite obligatorio en las oficinas y canales de **Grupo Mutual**, ofreciendo mayor comodidad, acompañamiento y beneficios asociados.

En el marco de esta gestión, **Grupo Mutual** impulsa campañas que incentivan el uso de medios de pago formales y digitales, así como la participación de las personas clientes en experiencias que promueven la movilidad sostenible, como el sorteo de vehículos eléctricos.



PROPUESTA DE VALOR

Optimización de procesos y eficiencia operativa

Firma única: procesos más simples y eficientes

La implementación de la firma única permitió unificar en un solo documento la formalización de productos, eliminando duplicidades y simplificando la apertura de servicios financieros.

Reduce tiempos de espera y mejora la experiencia del cliente, al facilitar procesos más claros y ágiles.

Disminuye el uso de papel y reprocesos administrativos, contribuyendo a una operación más responsable con los recursos.

Optimiza la eficiencia operativa y reduce costos asociados a errores, reprocesos y carga administrativa.

Grupo Mutual gestiona esta simplificación mediante estandarización documental, controles de calidad y capacitación continua del personal.

Optimización del proceso de transferencias T+1: mayor seguridad operativa

Se mejoró el proceso de transferencias T+1, fortaleciendo los controles y asegurando el correcto envío de los fondos.

Aumenta la confianza de las personas usuarias al ofrecer procesos claros y seguros en sus transacciones.

La eficiencia operativa reduce reprocesos y uso innecesario de recursos tecnológicos y administrativos.

Disminuye riesgos operativos y tiempos de gestión, fortaleciendo la eficiencia interna.

Transformación digital de servicios financieros

GRI 203-2 | GRI 418

Servicios digitales para certificados a plazo: mayor autonomía del cliente

Se habilitó en **Mutual en Línea** la reimpresión de comprobantes y la renovación automática de certificados a plazo.

Incrementa la autonomía de las personas usuarias, permitiéndoles gestionar sus operaciones en cualquier momento y desde cualquier lugar.

Reduce gestiones presenciales y consumo de papel, apoyando una operación más sostenible.

Disminuye costos operativos y mejora la eficiencia del servicio, tanto para el cliente como para la organización.

Estas funcionalidades se gestionan mediante mejoras continuas de la plataforma digital y soporte a los usuarios.

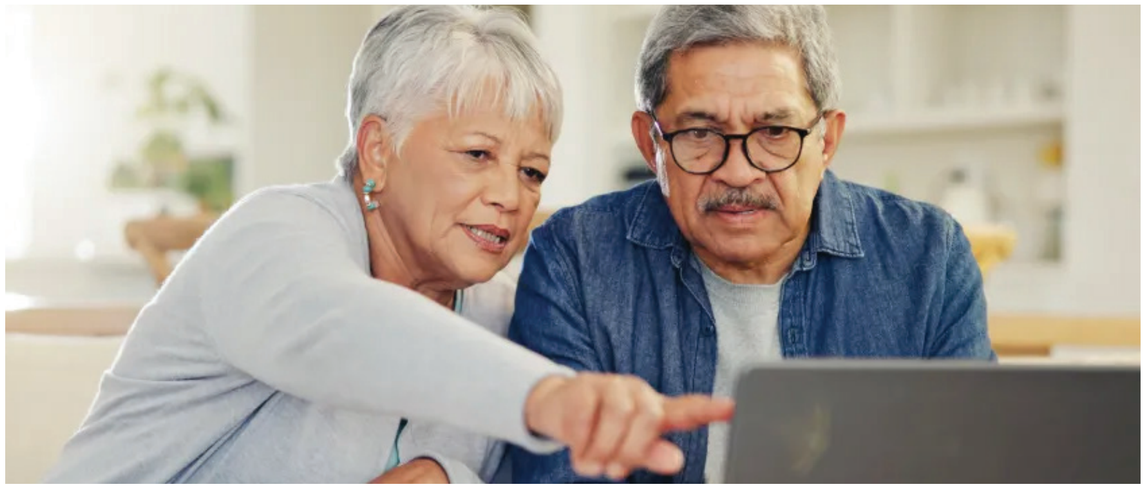
Nuevas funcionalidades digitales y seguros autoexpedibles

Se incorporaron funcionalidades de autogestión del usuario, contratación digital de Asistencia Ruta Segura y compra de seguros autoexpedibles en los canales digitales.

Amplía el acceso a productos financieros y de protección, facilitando decisiones informadas y oportunas.

Impulsa el uso de canales digitales, reduciendo la necesidad de trámites presenciales.

Fortalece la venta cruzada y la diversificación de ingresos, mejorando la sostenibilidad financiera.



Dashboard del Buzón Digital QR: datos para mejorar la experiencia

El desarrollo de un dashboard interactivo permite analizar información y calificaciones del servicio brindado en los Centros de Negocio.

- Facilita la identificación de oportunidades de mejora en la atención al cliente, considerando la retroalimentación recibida.
- Optimiza el uso de información digital para la gestión, evitando reportes manuales y redundantes.
- Apoya la toma de decisiones basadas en datos, mejorando la eficiencia y calidad del servicio.

Relación con clientes y comunidades

Patrocinio de eventos masivos y experiencias culturales

Grupo Mutual impulsa el patrocinio de eventos culturales y masivos como parte de su estrategia de relacionamiento con las comunidades y generación de valor.

Estas iniciativas facilitan el acceso a espacios culturales, fortalecen la relación con clientes y promueven experiencias con impacto social positivo.

La innovación en productos y servicios durante 2025 refleja la evolución de **Grupo Mutual** hacia un modelo más ágil, digital e inclusivo, que integra el valor económico con el impacto social y ambiental.

Estas iniciativas no solo fortalecen la competitividad de la organización, sino que permiten responder de manera efectiva a las necesidades de las personas usuarias, contribuyendo al desarrollo sostenible y al bienestar de las comunidades.

Posicionamiento y reconocimiento de marca

Como parte de su estrategia de innovación, comunicación y fortalecimiento de la relación con sus públicos, **Grupo Mutual** consolidó su posicionamiento a nivel regional mediante el desarrollo de campañas alineadas con su propuesta de valor.

En 2025, el **Conglomerado Financiero Grupo Mutual** fue galardonado en el Festival Internacional de la Publicidad Independiente (FePI), obteniendo 8 premios por campañas desarrolladas en Latinoamérica.

Estos reconocimientos reflejan la capacidad de la organización para conectar de forma efectiva con sus públicos de interés, así como el fortalecimiento de su marca y reputación institucional. Asimismo, evidencian cómo la innovación en productos, servicios y comunicación contribuye indirectamente a la generación de valor económico, al posicionamiento competitivo y a la confianza del mercado.



Gobierno Corporativo

GOBERNANZA

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

Enfoque de Gobierno Corporativo

El Gobierno Corporativo constituye un elemento esencial en la estructura organizacional del Conglomerado Financiero Grupo Mutual. Este define la forma en que la entidad establece sus objetivos estratégicos, determina los mecanismos para alcanzarlos y supervisa su cumplimiento, bajo principios de integridad, transparencia y rendición de cuentas.

El Conglomerado Financiero Grupo Mutual ha desarrollado un marco de gobernanza robusto que promueve una gestión responsable, alineada con valores éticos y una visión de largo plazo. Este marco incorpora principios de segregación de funciones, control interno, gestión de riesgos, agilidad y coherencia en la toma de decisiones, garantizando una actuación coordinada en todas las empresas del Conglomerado.

Para fortalecer este modelo, el Conglomerado Financiero Grupo Mutual cuenta con lineamientos, politicas y Códigos que orientan su actuación:

I INSTRUMENTOS Corporativos

- 01 Código de Ética
- 02 Código de Gobierno Corporativo
- 03 Manuales de Administración Integral de Riesgos

P POLÍTICAS Corporativas

- 01 Confidencialidad de la información
- 02 Conflictos de interés
- 03 Relación con partes interesadas
- 04 Relaciones intragrupo
- 05 Rotación de miembros de Junta Directiva y Comités
- 06 Idoneidad corporativa
- 07 Sostenibilidad



Este marco no solo ordena la gestión institucional, sino que contribuye al cumplimiento de los objetivos estratégicos y al fortalecimiento de la sostenibilidad del Conglomerado en el sistema financiero costarricense.

ESTRUCTURA DE GOBERNANZA Y COMPOSICIÓN

Junta Directiva (GRI 2-9, 2-10)

La Junta Directiva es el máximo órgano de gobierno del **Conglomerado Financiero Grupo Mutual** y desempeña un papel central en la orientación estratégica y la supervisión de la gestión de riesgos. Está integrada por siete miembros, de los cuales cuatro son independientes, electos por la Asamblea. Anual de Personas Asociadas bajo criterios rigurosos de idoneidad, integridad, dedicación e independencia establecidos por la regulación vigente.

Los procesos de designación se desarrollan de forma transparente, con la participación del Comité de Nominaciones y en cumplimiento de los acuerdos CONASSIF en materia de Gobierno Corporativo e idoneidad.

COMITÉS TÉCNICOS CORPORATIVOS

Para asegurar una gobernanza eficaz, la Junta Directiva se apoya en siete comités técnicos corporativos que atienden temas clave para la operación y la sostenibilidad del Conglomerado, tales como gestión de riesgos, auditoría, seguridad de la información, cumplimiento, tecnología y remuneraciones.
La participación de miembros de Junta Directiva en estos comités fortalece la supervisión estratégica y permite incorporar su experiencia en la gestión de temas críticos del negocio porque algunos COMITÉS mencionan a todos los miembros y otros solo presidente.

COMITÉ
Seguridad de la Información

Cant. Miembros
10



DESCRIPCIÓN

Vela porque las estrategias definidas y acciones realizadas en materia de seguridad de la información se ejecuten en línea con los requerimientos de protección de los activos tecnológicos y de la información contribuyendo a los objetivos estrategicos del negocio.

PRESIDENTE
Mario Herrera Flores

MIEMBROS

Mayela Rojas Solórzano
Grupo Mutual

Juan Francisco Rodríguez Fernández
M. SAFI

Marvin Sánchez Alvarez
M. Valores

Johansen Soto González
M. Seguros

Gabriela Castillo Campos
Grupo Mutual

Henry Rivera Valverde
Grupo Mutual

Daniel Fonseca Calderón
Grupo Mutual

Daniela Segura Hernández
Grupo Mutual

Alvaro Campos González
Grupo Mutual

GOB. CORPORATIVO

COMITÉ
Gestión de Riesgos Corporativo

Cant. Miembros
11

DESCRIPCIÓN
Asesora en todo lo relacionado con las politicas de Gestión integral de riesgos, la capacidad, el apetito de riesgo de la entidad y la continuidad de las operaciones.

PRESIDENTE
Sra. Clara Vega Rodriguez

MIEMBROS

Mario Herrera Flores
Grupo Mutual

Alvaro Campos González
Grupo Mutual

Maureen Phillips Murillo
Grupo Mutual

Jorge Gómez Jiménez
Grupo Mutual

Mayela Rojas Solórzano
Grupo Mutual

Juan Francisco Rodríguez Fernández
M. SAFI

Marvin Sánchez Alvarez
M. Valores

Ana Patricia Morera Martinelli
Miembro Externo

Francisco Llobet Rodríguez
M. SAFI / M. Valores

Johansen Soto González
M. Seguros

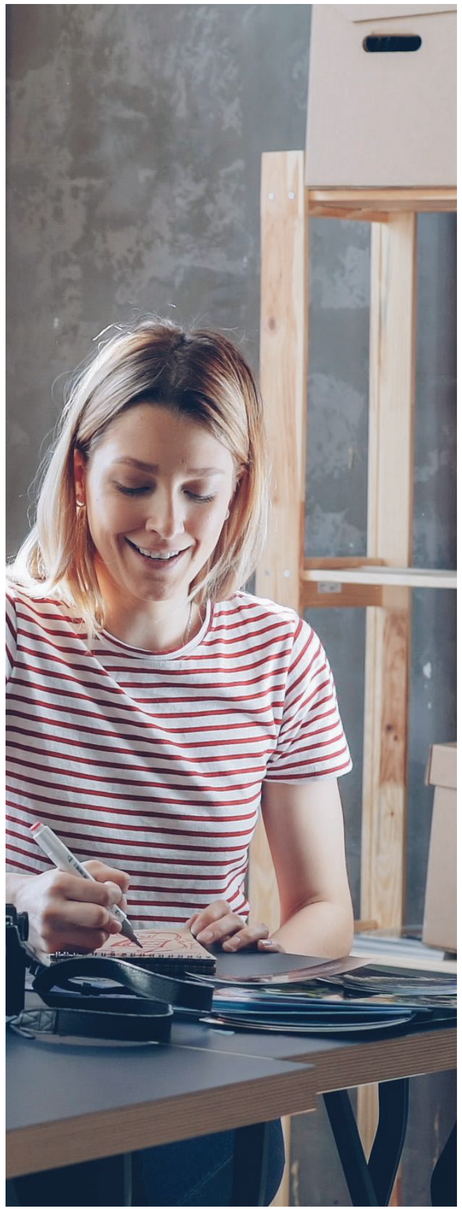


COMITÉ
Cumplimiento Corporativo

Cant. Miembros
10

DESCRIPCIÓN
Brinda seguimiento a las labores de la Oficialía de Cumplimiento Corporativa y ejecutar actividades de vigilancia de la Gestión eficiente del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y al financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.

PRESIDENTE
Sr. Francisco Llobet Rodriguez



COMITÉ
Remuneraciones

Cant. Miembros
6

DESCRIPCIÓN

Recomienda y vela por la existencia de políticas y prácticas de remuneración y compensación salarial, en cada subsidiaria del Conglomerado Financiero, destinados a mantener una estructura de remuneracion transparente, equitativa y competitiva, alineada con los objetivos estrategicos de toda la entidad.

PRESIDENTE
Damaris Ulate Ramírez

MIEMBROS

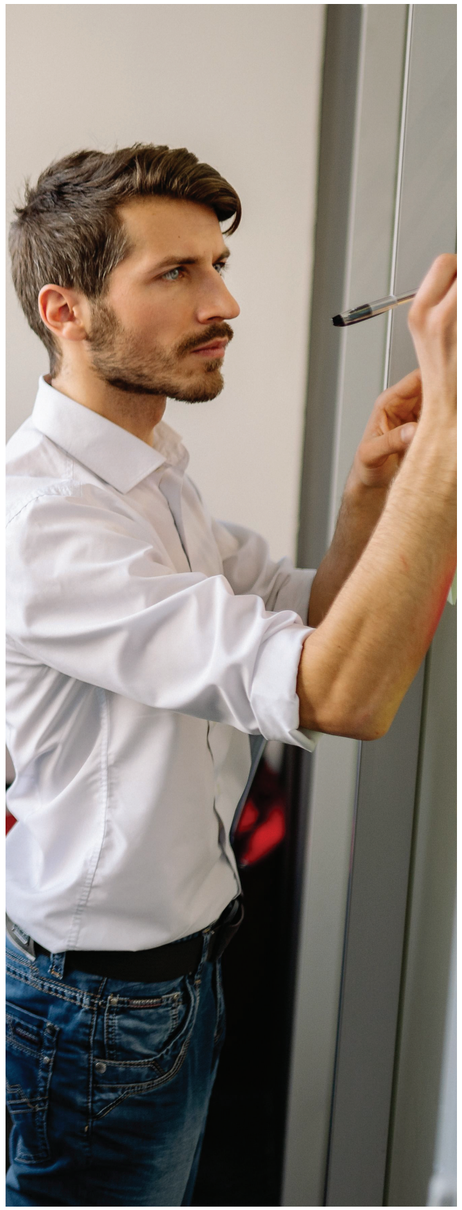
Mayela Rojas Solórzano
Grupo Mutual

Clarissa Solórzano Espinoza
Grupo Mutual

Marvin Sánchez Alvarez
M. Valores

Juan Francisco Rodríguez Fernández
M. SAFI

Johansen Soto González
M. Seguros



COMITÉ
Informática Corporativo / Nominaciones

Cant. Miembros
10/5

Informática Corporativo

DESCRIPCIÓN
Apoya la Gestión de la Dirección de Tecnologías de Información, de tal forma que esta Dirección responda oportuna y eficientemente a la estrategia de negocios del **Conglomerado Financiero Grupo Mutual.**

PRESIDENTE
Jorge Gómez Jiménez

MIEMBROS — 10 personas

Mayela Rojas Solórzano
Grupo Mutual

Ivannia Sibaja Sandi
Grupo Mutual

Sider Salas Molina
Grupo Mutual

Daniela Segura Hernández
Grupo Mutual

Daniel Fonseca Calderón
Grupo Mutual

Gabriela Castillo Campos
Grupo Mutual

Marvin Sánchez Alvarez
M. Valores

Johansen Soto González
M. Seguros

Juan Francisco Rodríguez Fernández
M. SAFI

Nominaciones

Postula a los candidatos al Organo de Dirección, alta gerencia y comités de apoyo, tomando en cuenta los criterios del acuerdo Conassif 4-16 y Conassif 15-22.

PRESIDENTE
Sra. Flor Ivette Vargas Castillo

Damaris Ulate Ramírez · **Grupo Mutual**
Silvia Elena Soto Arroyo · **Grupo Mutual**
Clarissa López Espinoza · **Grupo Mutual**
Adriana Mejías González · **Grupo Mutual**



COMITÉ
Auditoria Corporativa

Cant. Miembros
4

DESCRIPCIÓN
Fortalece la supervisión interna del Conglomerado Financiero, asegurando la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento normativo. Facilita la comunicación entre organos clave como la Junta Directiva, auditorias y entes supervisores. Además, revisa y propone acciones sobre auditorias internas y externas, estados financieros y riesgos. Su labor es colegiada, estrategica y preventiva.

PRESIDENTE
Sra. Nancy Retana Arguedas

MIEMBROS

Francisco Llobet Rodríguez M. SAFI / M. Valores	Jorge Gómez Jiménez Grupo Mutual	Mario Herrera Flores Grupo Mutual

Además, se cuenta con el **Comité de Sostenibilidad,** el **Comité Gerencial de Grupo Mutual**, el **Comité Gerencial Corporativo** y el **Comité de Activos y Pasivos,** los cuales brindan apoyo especializado en la toma de decisiones y el seguimiento de la gestión institucional.

Órganos de Control Corporativos

El Conglomerado cuenta con cuatro instancias de control que garantizan la integridad, independencia y eficiencia del sistema de gestión:

- **AUDITORÍA INTERNA CORPORATIVA**
- **DIRECCIÓN DE RIESGOS CORPORATIVA**
- **OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO CORPORATIVA**
- **DEPARTAMENTO DE CUMPLIMIENTO Y GOBIERNO CORPORATIVO**

Estas instancias aseguran una adecuada supervisión, fortalecen el control interno y garantizan el cumplimiento del marco regulatorio.

Alta Gerencia del Conglomerado Financiero Grupo Mutual (GRI 2-13)

La Alta Gerencia está conformada por la Gerencia General y cinco subgerencias, quienes son responsables de ejecutar las decisiones estratégicas definidas por la Junta Directiva.

- GERENTE GENERAL CORPORATIVA.
- SUBGERENTE DE OPERACIONES.
- SUBGERENTE FINANCIERO ADMINISTRATIVO.
- SUBGERENTE DE NEGOCIOS.
- SUBGERENTE COMERCIAL.
- SUBGERENTE DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN.

Designación del máximo órgano de gobierno (GRI 2-10)

La Junta Directiva General es el máximo órgano de gobierno del Conglomerado Financiero Grupo Mutual y está integrada por siete miembros designados por la Asamblea de personas asociadas.

- EL PROCESO INCLUYE:
- EVALUACIÓN DE IDONEIDAD
- REVISIÓN POR EL COMITÉ DE NOMINACIONES
- CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS CONASSIF 4-16 Y 15-22

Este proceso asegura transparencia, independencia y competencia técnica en la conformación del órgano de dirección.

Presidencia del máximo órgano de gobierno (GRI 2-11)

La Presidencia de la Junta Directiva se caracteriza por:

- SER UNA PERSONA INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN EJECUTIVA
- NO EJERCER FUNCIONES OPERATIVAS
- GARANTIZAR LA SEPARACIÓN ENTRE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN
- SUPERVISAR EL CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO

Supervisión y gestión de impactos (GRI 2-12, 2-13)

La Junta Directiva es responsable de supervisar la gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales del Conglomerado, mediante:

- DEFINICIÓN DE LA ESTRATEGIA INSTITUCIONAL
- SEGUIMIENTO PERIÓDICO DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
- SUPERVISIÓN DEL APETITO DE RIESGO
- APROBACIÓN DE POLÍTICAS DE SOSTENIBILIDAD Y RIESGOS
- VIGILANCIA DEL CUMPLIMIENTO NORMATIVO

La gestión de estos impactos se apoya en la Alta Gerencia y en los comités corporativos, garantizando una adecuada identificación, evaluación y seguimiento.

Delegación de la gestión de impactos (GRI 2-13)

La Junta Directiva delega la gestión operativa de los impactos en la Alta Gerencia y en los comités corporativos, quienes ejecutan la estrategia mediante sistemas de información gerencial y mecanismos de control interno.

La participación de representantes de la Junta en los comités asegura una comunicación fluida y oportuna para la toma de decisiones.

Gestión de conflictos de interés (GRI 2-15)

El Conglomerado cuenta con un marco normativo para la prevención y gestión de conflictos de interés, basado en su Código de Gobierno Corporativo y políticas corporativas específicas.

Este marco permite:

IDENTIFICAR, DECLARAR Y GESTIONAR CONFLICTOS | **REGULAR LA RELACIÓN CON TERCEROS** | **GARANTIZAR TRANSPARENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES**

Adicionalmente, se promueve la identificación temprana y el tratamiento adecuado de posibles conflictos mediante mecanismos de control, segregación de funciones y gestión de riesgos. Estas prácticas fortalecen la objetividad, transparencia e integridad en la toma de decisiones.

Detección y evaluación de conflictos de interés

Grupo Mutual promueve un entorno organizacional basado en la ética, la transparencia y la rendición de cuentas, en el cual se fomenta la identificación temprana y gestión adecuada de posibles conflictos de interés.

Para ello, se establecen mecanismos que facilitan la **detección, evaluación y tratamiento de estos casos,** considerando aspectos como la adecuada asignación de funciones, la segregación de responsabilidades y la gestión de riesgos en los diferentes niveles de la organización. Estas prácticas contribuyen a fortalecer el control de las operaciones y a garantizar que el proceso de toma de decisiones por parte de los órganos de Dirección y la Alta Gerencia se realice de manera objetiva, transparente y alineada con la normativa vigente.

Desarrollo y evaluación del órgano de gobierno (GRI 2-17, 2-18)

El fortalecimiento de capacidades de la Junta Directiva se realiza mediante un plan anual de formación, basado en:

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS | **RIESGOS EMERGENTES** | **NECESIDADES DEL NEGOCIO**

Anualmente se evalúa el desempeño de la Junta Directiva, comités y Alta Gerencia, complementado con evaluaciones de idoneidad al menos cada dos años.

Este proceso permite:

IDENTIFICAR OPORTUNIDADES DE MEJORA | **AJUSTAR PERFILES** | **FORTALECER LA GOBERNANZA**

Remuneración y su determinación (GRI 2-19 | 2-20)

El Conglomerado Financiero Grupo Mutual cuenta con políticas de remuneración supervisadas por el Comité de Remuneraciones, orientadas a garantizar estructuras salariales:

TRANSPARENTES **EQUITATIVAS** **COMPETITIVAS** **ALINEADAS A LA ESTRATEGIA**

Este comité recomienda y da seguimiento a las prácticas de compensación en el Conglomerado.

Fortalecimiento de la solidez financiera y regulatoria

Grupo Mutual participó en el proceso de pruebas de estrés Bottom Up Stress Test (BUST) realizado por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), un ejercicio anual orientado a evaluar la resiliencia del sistema financiero nacional ante distintos escenarios macroeconómicos.

Las pruebas BUST 2024 se desarrollan con información de referencia a diciembre de 2024 y contemplan un horizonte de proyección a tres años (2025–2027), lo que permite evaluar de manera prospectiva la capacidad de las entidades para enfrentar condiciones económicas favorables y adversas.

En este contexto, los resultados obtenidos evidencian una posición financiera sólida del sistema financiero, reflejada en niveles de suficiencia patrimonial que se mantienen por encima del mínimo regulatorio del 10% en los distintos escenarios evaluados, incluso bajo condiciones de estrés.

Resultados de suficiencia patrimonial proyectada:

Escenario base: La suficiencia patrimonial proyectada se mantiene por encima del 14% para los años 2025, 2026 y 2027, superando el mínimo regulatorio del 10% establecido por la SUGEF.
Escenario adverso: La suficiencia patrimonial también se mantiene superior al 14% en los años 2025, 2026 y 2027, lo que evidencia la resiliencia financiera del Conglomerado incluso ante condiciones económicas desafiantes.
Estos resultados reflejan el compromiso de **Grupo Mutual** con la estabilidad financiera, la eficiencia operativa y el cumplimiento del marco regulatorio.

PRINCIPALES ASPECTOS EVIDENCIADOS

Suficiencia patrimonial robusta La entidad mantiene niveles de capital adecuados que permiten proteger sus activos y los recursos de sus clientes, garantizando estabilidad y confianza en sus operaciones.

Alto rendimiento operativo Los sistemas y procesos institucionales han demostrado capacidad para mantener un desempeño consistente, incluso en escenarios de alta demanda, asegurando la continuidad y calidad del servicio.

Cumplimiento normativo Se evidencia el cumplimiento de las regulaciones y estándares establecidos por la SUGEF, fortaleciendo la transparencia y confiabilidad de la gestión financiera.
Continuidad del negocioGrupo Mutual demuestra capacidad de respuesta y recuperación ante escenarios adversos, asegurando la continuidad de sus servicios esenciales.

El modelo de gobierno corporativo de **Grupo Mutual** integra estructuras sólidas, mecanismos de control efectivos y prácticas alineadas con estándares regulatorios y de sostenibilidad, permitiendo una gestión transparente, responsable y orientada a la creación de valor en el largo plazo.

Ver más

Gestión Sostenible

GRI 205-1 | GRI 2-23 | GRI 308-1 | GRI 414-1

Gestión integral de riesgos: una cultura de prevención con propósito

El **Conglomerado Financiero Grupo Mutual** reconoce que una gestión integral de riesgos es un elemento clave para la sostenibilidad y resiliencia del **Conglomerado**. Bajo este enfoque, la entidad orienta sus esfuerzos a identificar, evaluar, mitigar y monitorear los riesgos relevantes que podrían afectar su operación, reputación y cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

El sistema de gestión de riesgos se fundamenta en una estructura de gobernanza definida, que incorpora distintos niveles de responsabilidad para asegurar una adecuada supervisión y control:

- **Órgano de Dirección:** Define el apetito y la tolerancia al riesgo, así como los límites de exposición, en función de la naturaleza, complejidad y volumen de las operaciones, alineados con los objetivos estratégicos y el plan de negocio.
  Asimismo, da seguimientoperiódico al perfil de riesgo del **Conglomerado** y a los principales indicadores de riesgo.
- **Comité de Gestión de Riesgos Corporativo:** Apoya a la Junta Directiva en la toma de decisiones estratégicas, velando por el cumplimiento de las políticas, lineamientos y objetivos relacionados con la gestión integral de riesgos.
- **Unidad de Riesgos Corporativa:** Funciona como instancia técnica independiente de la administración, responsable de desarrollar metodologías, monitorear los riesgos y promover la mejora continua del sistema de gestión.
- **Alta Gerencia y demás áreas operativas:**
  Son responsables de gestionar los riesgos inherentes a sus procesos, asegurando su adecuada identificación, evaluación y control en el desarrollo de sus actividades.



Tipologías de riesgo contempladas

	Subtipo de riesgos	
A 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 pérdida 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.

B
Riesgos Operativos

Subtipo de riesgos	
Riesgo Legal	Posibilidad de pérdida por inobservancia o aplicación incorrecta de normativas legales o contractuales, resoluciones judiciales o regulatorias.
Riesgo Tecnológico	Posibilidad de pérdida derivadas de eventos relacionados con tecnología que afecten procesos del negocio, disponibilidad o integridad de la información.
Riesgo por procesos	Situaciones internas o externas que afecten negativamente el logro de objetivos o la gestión de un proceso



C
Otros Riesgos

Subtipo de 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[1]	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.

Modelo de tres líneas de defensa

La gestión de riesgos en **Grupo Mutual** se sustenta en el modelo de tres líneas de defensa, el cual define claramente los roles y responsabilidades en la gestión, supervisión y control de los riesgos:

Primera línea de defensa

Responsable de la gestión directa de los riesgos en las operaciones diarias. Se enfoca en identificar, evaluar y reportar las exposiciones al riesgo, en función del apetito de riesgo aprobado y en cumplimiento de las políticas, procedimientos y controles establecidos.

Esta línea se encuentra asociada principalmente a las áreas de negocio y a las actividades sustantivas de la organización.

Segunda línea de defensa

Complementa la labor de la primera línea mediante el seguimiento, supervisión y reporte a las instancias correspondientes.

Incluye funciones especializadas como la Unidad de Riesgos, Control y cumplimiento y Oficialía de Cumplimiento encargadas de velar por la adecuada gestión y control de los riesgos a nivel institucional.

Tercera línea de defensa

Corresponde a una función independiente de Auditoría Interna, encargada de evaluar la efectividad del sistema de gestión de riesgos y control interno. A través de sus revisiones, proporciona al Órgano de Dirección información objetiva sobre la calidad de los procesos de gestión de riesgos, vinculándolos con la cultura organizacional, la estrategia, los planes de negocio y las políticas del **Conglomerado**.

Normas Internacionales de Información Financiera de Sostenibilidad (NIIF S1 y S2)

El **Conglomerado Financiero Grupo Mutual** reconoce la importancia de fortalecer la transparencia, consistencia y comparabilidad en la divulgación de información relacionada con sostenibilidad, mediante la adopción progresiva de las Normas Internacionales de Información Financiera de Sostenibilidad (NIIF S1 y S2).

Estas normas establecen un marco internacional para la divulgación de información sobre sostenibilidad, orientado a comprender cómo los factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) pueden impactar el desempeño financiero y la generación de valor en el corto, mediano y largo plazo.

Proceso de implementación

Durante el período 2025, **Grupo Mutual** avanzó en las etapas iniciales del proceso de implementación de las NIIF S1 y S2, enfocándose en el fortalecimiento de capacidades internas y la comprensión institucional de los requerimientos de estas normas.

En esta fase, se desarrollaron actividades clave que permitieron establecer una base para su futura adopción, entre ellas:

- **Capacitación** dirigida a la Alta Dirección y áreas estratégicas
- **Talleres** de entendimiento sobre el alcance e implicaciones de las normas
- **Entrevistas** con áreas clave (Riesgos, Sostenibilidad, Financiera, entre otras)
- **Revisión** documental de políticas, procesos y lineamientos internos
- **Diagnóstico** inicial para evaluar el nivel de alineamiento y detectar brechas

Este diagnóstico consideró los principales componentes establecidos por las NIIF S1 y S2:

- **Gobernanza**
- **Estrategia**
- **Gestión de riesgos**
- **Métricas y objetivos**
- **Información y comunicación**

Nivel de avance y principales resultados

Los resultados del diagnóstico evidencian que **Grupo Mutual** cuenta con una base sólida en aspectos de gobernanza, control interno y gestión de riesgos, que facilitan la futura implementación de las NIIF S1 y S2.

Asimismo, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con:

- **La formalización** de procesos de integración de sostenibilidad en la estrategia
- **La definición** de métricas e indicadores ASG
- **La estructuración** de reportes bajo estándares internacionales
- **El fortalecimiento** de capacidades en temas específicos, como análisis climático

Estos resultados permiten orientar los esfuerzos futuros hacia una implementación ordenada y alineada con las mejores prácticas internacionales.

Enfoque de evolución

Grupo Mutual concibe la implementación de las NIIF S1 y S2 como un proceso progresivo y de mejora continua, el cual se desarrollará en fases posteriores mediante:

- **La definición** de riesgos y oportunidades ASG materiales
- **La integración** de estos elementos en la gestión de riesgos y la estrategia
- **El desarrollo** de métricas, indicadores y objetivos de sostenibilidad
- **La estandarización** de la divulgación de información
- **El fortalecimiento** de la gestión de riesgos climáticos

Compromiso institucional

La adopción de las NIIF S1 y S2 permitirá a **Grupo Mutual** fortalecer la transparencia y consistencia en la información de sostenibilidad, apoyando una toma de decisiones informada y la gestión de riesgos a largo plazo.

En este contexto, el **Conglomerado** avanza en la incorporación de criterios ASG dentro de su sistema de gestión de riesgos, mediante procesos de capacitación, diagnóstico y levantamiento de información.

Actualmente, se cuenta con mecanismos consolidados para la identificación, evaluación y seguimiento de riesgos, lo que permite disponer de información actualizada y basada en evidencia.

Este enfoque fortalece la capacidad del **Conglomerado** para anticipar y gestionar riesgos, así como para avanzar en la integración de criterios ASG en su modelo de negocio, en alineación con las NIIF S1 y S2 y las mejores prácticas internacionales.

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, orientado a alinear a sus proveedores con criterios de sostenibilidad y responsabilidad empresarial.

Este enfoque aplica principalmente a proveedores estratégicos y a procesos de contratación relevantes, especialmente en adquisiciones superiores a ciertos umbrales definidos por la organización.

Como parte de este enfoque, los proveedores son considerados dentro de los procesos de selección y contratación del **Conglomerado**, donde se incorporan criterios ASG como un elemento complementario en la evaluación, junto con variables técnicas y financieras.

- Capacitaciones en sostenibilidad, prácticas laborales y experiencia al cliente.

- Evaluación de criterios ASG en compras superiores a $5,000, incorporando ponderaciones diferenciadas dentro del proceso de evaluación.

- 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, **Grupo Mutual** cuenta con mecanismos de retroalimentación que facilitan el diálogo con proveedores, permitiendo atender consultas, observaciones y promover procesos de mejora continua en la cadena de suministro. Asimismo, se impulsa el seguimiento del desempeño de los proveedores, con el objetivo de fortalecer relaciones de largo plazo y mitigar riesgos asociados.

Este enfoque permite incorporar elementos de gestión de riesgos en la cadena de suministro, contribuyendo a la identificación y mitigación de impactos sociales, ambientales y reputacionales asociados a proveedores.

Integración de prácticas en las subsidiarias

Como parte del despliegue de este enfoque a nivel del **Conglomerado**, las subsidiarias han comenzado a desarrollar iniciativas específicas que refuerzan la gestión sostenible de proveedores.

En este contexto, **Mutual Seguros** ha definido una directriz orientada a la promoción de compras sostenibles, estableciendo lineamientos para la adquisición de productos con criterios ambientales. Esta directriz (6DMS16, Compra de productos sostenibles) establece como meta que al menos un 10% de los productos adquiridos cumplan con características amigables con el medio ambiente.

Durante el período reportado, **Mutual Seguros** alcanzó un 8,18% de cumplimiento, evidenciando avances en la incorporación progresiva de criterios ambientales en su proceso de compras.

Este resultado refleja el compromiso de la subsidiaria con la transición hacia prácticas más sostenibles, al tiempo que identifica oportunidades para continuar fortaleciendo la integración de criterios ambientales en su cadena de abastecimiento.

Porcentaje de compras sostenibles Mutual Seguros

Indicador	Valor
Total de productos adquiridos	110
Productos amigables con el medio ambiente	110
Porcentaje de cumplimientomedio ambiente	8,18%





Estas iniciativas contribuyen a la consolidación de un enfoque integral de gestión de proveedores a nivel del **Conglomerado**, alineado con estándares internacionales de sostenibilidad y con el objetivo de generar impacto positivo más allá de su operación directa.

En línea con este enfoque, **Grupo Mutual** continuará fortaleciendo su modelo de cadena de valor responsable mediante:

- La integración progresiva de indicadores ASG en los procesos de evaluación y selección de proveedores.
- El fortalecimiento de mecanismos de seguimiento y evaluación en la relación con proveedores.
- La evolución del modelo de gestión para incorporar mejores prácticas internacionales en materia de sostenibilidad.
- La promoción activa de prácticas responsables en su cadena de suministro, buscando generar impacto positivo más allá de su operación directa.

Evaluación de proveedores en el marco de carbono neutralidad

GRI 305-3 GRI 305-1 | 305-2

Como parte de su gestión ambiental y en el marco de su estrategia de carbono neutralidad, **Grupo Mutual** desarrolla un proceso de identificación y análisis de sus fuentes de emisiones indirectas (alcance 3), con el objetivo de comprender la composición de su huella de carbono organizacional. Este ejercicio permite identificar actividades, procesos y categorías de emisión relevantes, incluyendo aquellas asociadas a bienes y servicios adquiridos, reforzando así la conexión entre la gestión ambiental y la cadena de suministro.

A partir de este análisis, el **Conglomerado** impulsa el desarrollo de matrices de evaluación que consideran aspectos como la calidad, disponibilidad y trazabilidad de los datos, facilitando la mejora progresiva de la información utilizada para la cuantificación de emisiones y su gestión.

Los resultados generan insumos técnicos clave para la toma de decisiones en materia ambiental, así como para la definición progresiva de criterios de priorización de proveedores, considerando su potencial contribución a las emisiones indirectas.

En este contexto, la incorporación de variables relacionadas con emisiones en la gestión de proveedores fortalece la identificación y mitigación de riesgos ambientales y reputacionales asociados a la cadena de valor, en línea con el enfoque integral de gestión de riesgos del **Conglomerado**.

Estas acciones se desarrollan de manera gradual, en concordancia con el fortalecimiento del sistema de gestión de emisiones y la evolución del modelo de sostenibilidad del **Conglomerado**, orientado a una mayor integración de criterios ASG en la toma de decisiones.

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

Estrategia en acción para un futuro sostenible

Durante el 2025, el **Conglomerado Financiero Grupo Mutual** alineó su proceso de planificación estratégica con el compromiso de fortalecer la gobernanza, la eficiencia operativa y la generación de valor para las personas, empresas y comunidades.

La actualización del Plan Estratégico es responsabilidad de la Dirección de Estrategia y se desarrolla bajo la dirección y aprobación de la Junta Directiva. Esta unidad lidera y coordina el proceso de planificación, facilitando la integración del enfoque estratégico en toda la organización y estableciendo los mecanismos para el seguimiento, evaluación y gestión de desviaciones.

Como parte de este proceso, el **Conglomerado** adoptó un modelo estratégico basado en su experiencia práctica y en el análisis de tendencias de negocio, estructurado bajo **el enfoque 1 + 3**, el cual define una ambición de largo plazo y tres niveles de acción: Negocio Principal, Áreas de Crecimiento y Áreas de Exploración. Este enfoque permite evolucionar hacia una organización ambidiestra, capaz de gestionar simultáneamente la operación y la innovación.

El modelo estratégico fue construido mediante procesos participativos que involucraron a la Junta Directiva y a equipos ejecutivos, integrando la estrategia vigente 2024–2026 y ajustándola al contexto económico, social, competitivo y de sostenibilidad, así como a las capacidades organizacionales y a los avances en transformación digital.

Este proceso estratégico se apoya en los avances que el **Conglomerado** ha desarrollado en materia de sostenibilidad, particularmente en el fortalecimiento del relacionamiento con sus partes interesadas, la identificación y priorización de temas materiales y la adopción de estándares y marcos internacionales. El diálogo realizado en periodos anteriores con los grupos de interés permite incorporar sus expectativas en la toma de decisiones estratégicas, mientras que el análisis de materialidad orienta la priorización de los asuntos con mayor impacto para la organización y su entorno. Asimismo, la adhesión a los Principios de Banca Responsable y la alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible



refuerzan la integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio. En complemento, el **Conglomerado** avanza en la implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera para la Sostenibilidad (NIIF S1 y S2), fortaleciendo la identificación y gestión de riesgos y oportunidades ASG, lo cual contribuye a una planificación estratégica más robusta, resiliente y orientada a la generación de valor sostenible en el largo plazo.

En este contexto, el **Conglomerado Financiero Grupo Mutual** recibió un reconocimiento en el Foro 2025 "La sostenibilidad como ventaja competitiva", organizado por Revista Vida y Éxito, el cual valida el enfoque estratégico adoptado en materia de sostenibilidad.

Este reconocimiento refleja el compromiso institucional con la integración de criterios ambientales, sociales y de gobernanza en la estrategia corporativa, así como el esfuerzo conjunto de todo el personal, cuyas acciones diarias hacen posible avanzar de manera consistente en esta ruta. Asimismo, destaca el rol del equipo de sostenibilidad, que impulsa cada iniciativa con visión, dedicación y rigor técnico, contribuyendo al posicionamiento del **Conglomerado** como un actor relevante en el desarrollo sostenible del país.

La participación en estos espacios fortalece el intercambio de buenas prácticas y consolida la sostenibilidad como un elemento clave para la competitividad y la generación de valor a largo plazo.

Objetivos estratégicos

Los principales objetivos definidos para el periodo se orientan a:

- **Fortalecer** un modelo de liderazgo basado en principios y competencias, promoviendo el compromiso del personal y la adaptabilidad organizacional.
- **Rediseñar** el gobierno corporativo, elevando la eficiencia y la alineación regulatoria.
- **Consolidar** una cultura cliente céntrica, mediante soluciones financieras integradasy accesibles.
- **Evolucionar** hacia una organización ambidiestra, que combine eficiencia operativa con innovación.
- **Impulsar** una estrategia transversal de transformación digital en personas, procesos, modelo de negocio y tecnología.

Este enfoque se enmarca en el fortalecimiento de la gobernanza responsable, la transparencia y la incorporación progresiva de criterios de sostenibilidad en la gestión estratégica del **Conglomerado**.

Enfoque estratégico de Grupo Mutual

Como parte del **Conglomerado**, **Grupo Mutual** orienta su estrategia al propósito de mejorar el bienestar financiero de las



personas y empresas, promoviendo la inclusión, la accesibilidad y la sostenibilidad en su portafolio de productos y servicios.

En este contexto, sus prioridades estratégicas se enfocaron en:

- **Fomentar** un liderazgo ágil y adaptable a los cambios del entorno financiero.
- **Fortalecer** el modelo de rendición de cuentas y la gestión basada en resultados, en cumplimiento del marco regulatorio.
- **Simplificar** estructuras y procesos mediante el uso eficiente de tecnología.
- **Impulsar** soluciones financieras innovadoras a través de alianzas estratégicas.
- **Escalar** la transformación digital, incorporandoherramientas de analítica avanzada e inteligencia artificial.

Logros y avances en la gestión estratégica

GRI 3-3

Durante el 2025, el **Conglomerado** evidenció avances relevantes en su gestión estratégica:

- Se fortaleció la gestión estratégica a nivel de **Conglomerado**.
- El 60% de los planes definidos para la estrategia 2026 corresponden a iniciativas colaborativas.
- Se redujo el número de planes estratégicos **de 49 en 2025 a 26 en 2026**, mejorando la priorización y el uso eficiente de recursos

Optimización de procesos

- Se fortaleció el modelo de desempeño individual.
- Se simplificó la estructura documental, eliminando duplicidades y consolidando

Innovación, digitalización y tecnología

GRI 418 | 205 (referencial)

Los principales avances incluyeron:

- Incorporación de funcionalidades en los canales digitales.
- Fortalecimiento de la ciberseguridad.
- Automatización de procesos mediante RPA.
- Implementación de un CRM corporativo.

Estos avances contribuyen al uso responsable de la tecnología, la protección de la información y la mejora en la experiencia del cliente.

Desafíos y Riesgos Estratégicos

GRI 3-2 | 3-3

Los principales retos identificados incluyen:

- **Mantener** una planificación estratégica simple y enfocada en valor.
- **Continuar** la optimización de procesos organizacionales.
- **Fortalecer** la gestión presupuestaria y el cumplimiento de plazos.
- **Mejorar** indicadores críticos vinculados a resultados.

Asimismo, se reconocen factores externos bajo un entorno **VUCA** que podrían afectar la ejecución estratégica:

- **Coyuntura económica** y política nacional e internacional.
- **Riesgos de seguridad,** ciberseguridad y fraude.
- **Cambios regulatorios** y de supervisión del sector financiero.
- **Niveles de competitividad**, digitalización e innovación.
- **Evolución de tendencias** ASG y gobernanza sostenible.
- **Situaciones del sistema financiero** nacional con posibles efectos sistémicos.



Información cuantitativa de la estrategia

GRI 2-22 | 2-12 | 2-14

El conglomerado reportó una reducción total del número de planes estratégicos entre 2025 (49) y 2026 (26), una disminución de 23 planes, evidenciando un enfoque más eficiente y focalizado.

Distribución por unidad de negocio:

EMPRESA	2025	2026	DIFERENCIA
Grupo Mutual	24	12	12
Mutual Fondos	24	12	12
Mutual Seguros	24	12	12
Mutual Valores	24	12	12
CFGM	24	12	12





GRI 2-27 | 3-1

Asegurando la resiliencia y continuidad operativa

La continuidad de negocio constituye un pilar estratégico para la resiliencia del **Conglomerado Financiero Grupo Mutual**, al garantizar la protección de activos críticos, la continuidad de los servicios, la confianza de las partes interesadas y el cumplimiento del marco regulatorio. Este enfoque permite a la organización responder de manera oportuna y eficiente ante eventos disruptivos en un entorno cada vez más dinámico y desafiante

Indicadores clave

Indicador	Valor
Reducción de incidencias operativas	–2.000 incidencias vs 2024
Horas de servicio recuperadas para clientes	+68 horas
Disminución de mantenimientos de canales digitales	30%
Pruebas de continuidad ejecutadas	66 pruebas
Escenarios Evaluados	399

GESTIÓN DEL SISTEMA DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

El **Conglomerado** gestiona su resiliencia a través del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN), el cual integra procesos, herramientas y capacidades orientadas a prevenir, mitigar y responder ante eventos que puedan afectar la operación.

FUNCIONES CLAVE

- **Gestión** del Sistema de Continuidad de Negocio (SGCN): Diseño, actualización y supervisión de planes de continuidad y recuperación.
- **Ejecución** de pruebas y simulacros: Validación periódica de la efectividad de los planes, identificando oportunidades de mejora.
- **Cumplimiento regulatorio:** Asegurar el cumplimiento de normativas aplicables relacionadas con la continuidad de negocio.
- **Capacitación y concienciación:** Formación continua de la persona para así contar con su apoyo al Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN).
- **Gestión de incidentes** y problemas: Monitoreo, acompañamiento y resolución de eventos que puedan afectar la operación.
- **Participación en proyectos estratégicos:** Aseguramiento de la continuidad en iniciativas de transformación digital y mejora de procesos.
- Minimización de pérdidas: Reducir los impactos económicos derivados de incidentes disruptivos.
- Recuperación ordenada: Garantizar una recuperación progresiva y efectiva en escenarios críticos.

Este enfoque contribuye a la resiliencia operativa del **Conglomerado**, permitiendo mitigar impactos operativos, sociales y económicos asociados a interrupciones o fallas tecnológicas

Resultados destacados 2025

Durante 2025, **Grupo Mutual** fortaleció su capacidad de resiliencia organizacional mediante acciones orientadas a la eficiencia operativa y la reducción de riesgos:

Gestión de Riesgos y Mejora del Desempeño

- **Desarrollo** de estrategias más robustas para la resiliencia del conglomerado.
- **Reducción** de más de 2.000 incidencias respecto al año anterior, impactando positivamente la eficiencia operativa y la experiencia del cliente.

Cultura Corporativa y Capacitación

- **Campaña** interna de posicionamiento y resiliencia con más de 60 horas de capacitación dirigidas al personal.
- **Emisión** de 12 comunicados internos, fortaleciendo la cultura preventiva.

Disponibilidad Tecnológica

- **Reducción** del 66 % del tiempo de no disponibilidad por incidencias.
- **Disminución** del 30 % en mantenimientos de canales digitales.
- **Recuperación** de más de 68 horas de servicio para clientes.

Pruebas de Continuidad

Se ejecutaron 66 pruebas de continuidad, abarcando diferentes áreas del conglomerado, con un total de 92 horas de trabajo y 399 escenarios evaluados.

Gestión de Incidentes y Acompañamiento

El equipo de continuidad participó activamente en proyectos estratégicos y en la gestión centralizada de incidentes, manteniendo el control de los planes de acción y asegurando la continuidad de los servicios.

Los principales resultados por área fueron:

Área	Cantidad de pruebas	Horas empleadas	Escenarios
TI Grupo Mutual	16	20	25
Grupo Mutual	24	39	218
Mutual Seguros	8	14	56
Mutual Fondos	4	3	31
Mutual Valores	14	16	69
TOTAL	**66**	**92**	**399**

Retos y Proyecciones 2026

El enfoque de continuidad no solo evalúa los resultados obtenidos, sino que incorpora una visión prospectiva orientada a fortalecer la resiliencia institucional:

Disponibilidad Tecnológica

Mantener y mejorar los niveles de disponibilidad tecnológica, minimizando interrupciones y asegurando estándares altos de servicio.

Cultura Organizacional Resiliente
Consolidar una cultura de continuidad y prevención transversal en todas las áreas.

Cumplimiento Normativo y Adaptabilidad

Finalizar la implementación del acuerdo SUGEF 23-23, ajustando procesos y pruebas a la nueva normativa.

Además, se busca anticipar cambios regulatorios para asegurar el cumplimiento proactivo.

Mejora Continua del SGCN

Planificación de auditorías y autoevaluaciones periódicas para incorporar mejores prácticas internacionalmente reconocidas.

El fortalecimiento del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio permite al **Conglomerado Financiero Grupo Mutual** consolidar su capacidad de respuesta ante escenarios adversos, proteger la confianza de sus grupos de interés y garantizar la sostenibilidad de sus operaciones esenciales en el largo plazo.

GRI 3-3 | 416-1 | 413-1 | 203-1

Innovaciones que marcan la diferencia a la experiencia del cliente

Durante 2025, el Departamento de Servicio al Cliente de **Grupo Mutual** impulsó diversas iniciativas orientadas a fortalecer la calidad del servicio, optimizar los tiempos de atención y personalizar la experiencia de las personas clientes. Estas acciones reflejan el compromiso institucional con la mejora continua y la excelencia operativa, consolidando un enfoque estratégico cliente céntrico y alineado con la generación de valor sostenible.

Iniciativas destacadas

Implementación de dashboards de gestión:

Se desarrollaron herramientas para centralizar y estandarizar la información relacionada con la voz del cliente y la gestión del área, incluyendo:

- Registro de PQRS (preguntas, quejas, reclamos y sugerencias)
- Buzón Digital QR
- Mystery Shopper
- Indicador de experiencia (NPS)

Automatización de la gestión de reclamos:

Se modernizó el proceso de atención de quejas y reclamos de clientes, permitiendo trazabilidad en tiempo real y fortaleciendo el cumplimiento de los requerimientos regulatorios de SUGEF.

Programa "Experiencias Inolvidables":

Se automatizó el registro, votación y visibilización de buenas prácticas de servicio, fortaleciendo el reconocimiento interno y la cultura organizacional centrada en el cliente.

Estrategia de digitalización

A través de herramientas como Mystery Shopper, el **Conglomerado** gestionó la evaluación continua de la estrategia de digitalización, identificando oportunidades de mejora y optimizando la propuesta de valor hacia la clientela.

Compromiso con la mejora continua

Durante 2025 se ejecutaron 26 iniciativas orientadas a:

- Agilizar la atención
- Reducir tiempos de respuesta
- Fortalecer la coordinación interdepartamental
- Optimizar el uso de recursos

Estas acciones contribuyen al fortalecimiento de la experiencia, la fidelización de la clientela y el crecimiento sostenido de la organización.

Formación para la excelencia

La capacitación se mantuvo como un eje estratégico:

- 16 talleres
- 6 capacitaciones
- 31 asesorías especializadas

Con la **participación de 378 colaboradores**, estas acciones permitieron estandarizar procesos y fortalecer una cultura organizacional orientada al servicio.

Gestión de la voz del cliente

Durante 2025 se gestionaron 213 quejas y reclamos, de los cuales el 100% fueron atendidos, distribuidos en diferentes canales:

Buzón Contraloría:	14,1%
Buzón Digital QR:	12,7 %
Contáctenos:	10,3 %
Atención telefónica:	7 %
Buzón Servicio al Cliente:	3,3 %
Correo electrónico asesores:	1,4 %
Estudios Experiencia de Cliente:	0,9 %
Facebook:	0,9 %
WhatsApp:	0,6 %

Adicionalmente, se gestionaron:

760	Consultas sobre productos y servicios
415	Oportunidades de mejora
431	Felicitaciones

Índice de Experiencia de Servicio

El Índice de Experiencia de Servicio alcanzó un 94,4 %, superando la meta institucional del 90 %, lo que refleja un desempeño consistente en la calidad del servicio y una percepción positiva de la clientela.

Este indicador integra:

- Satisfacción
- Disposición a recomendar (NPS)
- Disposición a continuar

Indicador de experiencia de cliente (NPS)

A partir de 2025, el Net Promoter Score (NPS) se consolidó como el principal indicador para medir la experiencia del cliente externo.

El NPS se evalúa a partir de la pregunta:

"¿Qué tan probable es que recomiende **Grupo Mutual** a un familiar o amigo?"

Las respuestas se califican en una escala de 1 a 10, clasificando a los clientes en:

- Promotores (9 y 10): altamente satisfechos y dispuestos a recomendar
- Pasivos (7 y 8): clientes neutrales
- Detractores (1 a 6): clientes con experiencias insatisfactorias

El indicador se calcula mediante la fórmula: NPS = % Promotores – % Detractores

Cuando el resultado supera el 50 %, se considera un nivel de recomendación excelente.

Durante el periodo:

- 6 estudios realizados
- 1.621 clientes participantes
- Evaluación de productos y servicios estratégicos

El NPS alcanzó un **78 %**, resultado que evidencia un alto nivel de recomendación y fidelización de la clientela.

Medición de la experiencia del cliente externo y resultados claves

Se aplicaron encuestas a 4.796 clientes, evaluando productos como Mutual Móvil, **Mutual en Línea**, tarjetas, crédito, Crédito y Bono, Servicios Financieros, el uso de WhatsApp, así como, de los centros de negocios de **Grupo Mutual**.

Los resultados evidencian:

- Alta satisfacción
- Mayor uso de canales digitales
- Fortalecimiento de la experiencia omnicanal

Los resultados evidencian una mejora sostenida en la experiencia de los canales digitales, reflejando avances en satisfacción y fidelización de la clientela.



Indicadores CX – Canales Digitales

Canal	Indicador	2024	2025	Variación
Mutual Móvil	Satisfacción (CSAT)	88%	92%	+4%
	Disposición a continuar	92%	94%	+2%
Mutual en Línea	Satisfacción (CSAT)	87%	90%	+3%
	Disposición a continuar	89%	93%	+4%



Inclusión y accesibilidad

GRI 413-1

Como parte de su compromiso con la inclusión financiera, **Grupo Mutual** brinda atención especializada en Lengua de Señas Costarricense (LESCO) en sus 40 sucursales.

Durante 2025:

- 17 personas fueron atendidas mediante este servicio
- Se promovió el acceso equitativo a la información y servicios financieros

El 2025 representó un periodo de consolidación en la gestión de la experiencia del cliente, impulsado por la innovación, la digitalización y la mejora continua. Las iniciativas implementadas fortalecieron la calidad del servicio, optimizaron la gestión de la información y consolidaron una cultura organizacional centrada en la clientela.

Estos resultados reflejan el compromiso del **Conglomerado** con la generación de relaciones sostenibles basadas en la confianza, la cercanía y la excelencia en el servicio.

Retos 2026

Grupo Mutual continuará avanzando hacia una cultura plenamente cliente céntrica mediante:

- Mayor personalización de la experiencia
- Uso estratégico de datos para la toma de decisiones
- Integración interdepartamental
- Consolidación de la digitalización
- Fortalecimiento de la inclusión financiera.



GRI 3-3, 418-1, 203-1, 416-1

Transformación digital

Impulsando la competitividad y la eficiencia a través de la Transformación Digital

Durante 2025, **Grupo Mutual** avanzó de manera significativa en su proceso de transformación digital, impulsado por los cambios tecnológicos y las nuevas exigencias del entorno. La organización fortaleció su capacidad de respuesta mediante una mejor alineación entre el negocio y sus capacidades

Uno de los hitos más relevantes fue la implementación de la primera fase del modelo de Gobierno de Datos, orientado a garantizar la calidad, seguridad, disponibilidad y trazabilidad de la información. Este modelo fortalece la toma de decisiones basada en datos, contribuye al cumplimiento de requerimientos regulatorios y reduce riesgos operativos, consolidando la información como un activo estratégico.

La automatización de procesos se consolidó como un pilar clave para la eficiencia operativa, permitiendo optimizar tiempos, reducir errores y mejorar la calidad en la ejecución de actividades. Paralelamente, la adopción de metodologías ágiles favoreció ciclos de entrega más cortos, el aprendizaje continuo y la colaboración transversal, permitiendo generar valor de forma incremental.

Asimismo, la integración de tecnología, datos, procesos y personas fortaleció la capacidad de innovación institucional, impulsando el desarrollo de soluciones más personalizadas y mejorando la experiencia del cliente. La incorporación de herramientas de inteligencia artificial y el uso avanzado de datos contribuyen a una gestión más predictiva y estratégica, consolidando la transformación digital como un eje clave para la sostenibilidad y competitividad del **Conglomerado**.

Avances 2025

El enfoque de gestión de la Transformación Digital en **Grupo Mutual** se estructura sobre cuatro pilares fundamentales:

Pilar	Acciones | Desarrollos
Personas	- Formación continua en innovación y experiencia de cliente. - Programas de formación en gobierno y calidad de datos orientados a fortalecer capacidades analíticas.
Procesos	- Fortalecimiento del área de Ciencia de Datos. - Desarrollo de más de 300 dashboards, data marts y reportes para toma de decisiones basadas en datos. - Identificación y gestión de oportunidades de automatización en procesos clave (Calificación de Cartera, Bienes Raíces, Centro de Contacto de Clientes).
Tecnología	- Incorporación de nuevas funcionalidades en canales digitales (módulo de fraudes, renovación automática de certificados, servicios de asistencia). - Avances en funcionalidades para Mutual Móvil y Mutual en Línea (implementación 2026): • Visualización y redención de puntos|cashback • Afiliación de billetera digital (Apple Pay y Google Pay).
Modelo de negocio	- Desarrollo de Customer Journey Maps y SLAs base para fortalecer agilidad y experiencia de cliente. - Ejecución de los planes de Transformación Digital y Ciencia de Datos.

Desarrollo de Capacidades Digitales e Innovación

GRI 404-1

Durante 2025 se fortalecieron las competencias digitales del personal mediante diversas iniciativas formativas, con un total de 311 participaciones en temas de innovación, datos y experiencia del cliente.

Estas acciones fortalecen una cultura organizacional orientada a la innovación, el aprendizaje continuo y la generación de valor.

Hitos relevantes de Transformación Digital en 2025

Entre los principales logros del periodo destacan:

- **Implementación** inicial del modelo de Gobierno de Datos
- **Avance en la automatización** de procesos clave
- **Impulso al desarrollo** ágil de proyectos
- **Incorporación de nuevas** funcionalidades digitales
- **Progreso en la adopción** de tecnologías para nuevos modelos de negocio

Actividad	Enfoque	Participación de personas	Horas
Webinar "Valor e Integridad de los Datos"	Sensibilización sobre valor estratégico de la información	32	2 horas
Webinar "Gobernanza de Datos"	Fortalecimiento en principios y roles del gobierno de datos	48	2 horas
Webinar "Silo Matrix"	Reducción de silos y promoción de colaboración transversal	53	2 horas
Capacitación en Visualización de Datos	Desarrollo de habilidades analíticas y comunicacionales	8	1.5 horas
Capacitación en Innovación Empresarial	Fortalecimiento de la cultura de innovación	25	1 hora
Capacitación en Experiencia de Cliente	Diseño centrado en el usuario	145	1 hora

Retos y perspectivas 2026

Para el 2026, Grupo Mutual continuará consolidando su transformación digital, con énfasis en los siguientes ejes:

Transformación digital del conglomerado

- Continuar la ejecución de la estrategia digital en todas las subsidiarias

Ciencia de datos

- Capacitación en gobernanza de datos
- Implementación de plataformas para su gestión

Innovación

- Impulsar la automatización y el uso de inteligencia artificial
- Desarrollar análisis de tendencias del sector financiero

Agilidad organizacional

- Implementar metodologías ágiles en proyectos estratégicos
- Fortalecer la ejecución eficiente y oportuna de iniciativas

La transformación digital se consolida como un habilitador estratégico para la sostenibilidad, la eficiencia operativa y la innovación en Grupo Mutual.

La integración de capacidades digitales, el uso estratégico de datos y el fortalecimiento del talento humano permiten a la organización responder de manera efectiva a los desafíos del entorno, mejorar la experiencia del cliente y generar valor sostenible en el largo plazo.



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

Seguridad de la información

Durante el 2025, el Departamento de Seguridad de la Información del **Conglomerado Financiero Grupo Mutual** fortaleció su sistema de gestión, orientado a proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información.

Las acciones desarrolladas responden a la alta materialidad del tema, considerando el entorno regulatorio, los riesgos asociados a la transformación digital y la necesidad de mantener la confianza de clientes, colaboradores, proveedores y demás grupos de interés.

Este enfoque se alinea con la estrategia de transformación digital y la gestión de riesgos del **Conglomerado**, contribuyendo a una gestión integral y resiliente de la seguridad de la información.

El modelo de gestión de seguridad de la información se fundamenta en tres ejes principales:

- **Gobernanza y control interno:** alineado con estándares internacionales y normativa costarricense.
- **Cultura organizacional en ciberseguridad:** basada en formación continua, simulaciones y sensibilización adaptada al nivel de madurez digital del personal.
- **Prevención y resiliencia:** mediante monitoreo de riesgos, campañas de concienciación y fortalecimiento de capacidades de respuesta ante incidentes

El **Conglomerado** cuenta con mecanismos de monitoreo continuo para la identificación y gestión de riesgos de seguridad de la información.

Este enfoque consolida el posicionamiento del **Conglomerado** en materia de protección de datos personales, ciberseguridad y responsabilidad digital.

Durante el periodo no se registraron incidentes significativos relacionados con filtraciones de datos personales, lo cual refleja la efectividad de los controles implementados y el fortalecimiento del sistema de gestión de seguridad de la información.



Capacitación y cultura de seguridad

GRI 404-1

Uno de los principales ejes de gestión en 2025 fue el **Plan de Mercadeo, Concienciación y Capacitación en Seguridad de la Información,** orientado a fortalecer las competencias del personal y promover conductas seguras.

La plataforma **KnowBe4** se consolidó como herramienta principal, permitiendo:

- Cursos dinámicos
- Simulaciones de phishing
- Reportes analíticos para la toma de decisiones

Gracias a su implementación, entre el **94 %** y el **96 %** del personal completó las capacitaciones formales.

Resultados de formación 2025

- 1.010 personas capacitadas, equivalente a 1.373 horas
- 67 personas de nuevo ingreso capacitadas 85 horas)
- 15 miembros de Junta Directiva y alta gerencia capacitados en riesgos de ciberseguridad e inteligencia artificial (30 horas)
- 25 personas menores de edad capacitadas en ciberseguridad y prevención del ciberacoso (50 horas)

Adicionalmente, se impartieron capacitaciones a demanda enfocadas en:

- Gestión de activos de información
- Clasificación y etiquetado de la información

Estos procesos son fundamentales para asegurar la protección de los datos a lo largo de su ciclo de vida.

Comunicación y sensibilización pública

Durante el periodo se desarrollaron campañas dirigidas tanto a público interno como externo:

- Alcance de más de 186.000 personas mediante campañas digitales en redes sociales
- 51 cápsulas informativas internas a través de Teams y comunicados institucionales
- 2 ediciones de la revista digital “Ciber Noticias”, con más de 1.050 personas alcanzadas

Estas iniciativas fortalecen la cultura de autoprotección y posicionan al **Conglomerado** como un referente en educación en ciberseguridad.

Cyber Mutual Day – Impacto estratégico para el país

En 2025 se realizó la tercera edición del Cyber Mutual Day, un espacio de educación y concienciación abierto a diversos sectores.

- Más de 120 participantes presenciales
- Participación de clientes, proveedores, instituciones públicas, empresas privadas y estudiantes
- Exposición de expertos nacionales e internacionales

Los temas abordaron:

- Fraude digital
- Ciberseguridad e inteligencia artificial
- Estafas bancarias en Costa Rica
- Derechos digitales

Resultados principales

- Fortalecimiento de la cultura preventiva a nivel nacional
- Desarrollo de alianzas estratégicas
- Posicionamiento del **Conglomerado** como actor relevante en ciberseguridad
- Reconocimiento mediante calificación 100 en el Programa Bandera Azul Ecológica (Eventos Sostenibles)







Resultados Clave 2025 de acciones en Seguridad de la Información

Acción	Unidad	Resultado 2025	Horas promedio	Cobertura / Ámbito
Personal con capacitación formal completada (KnowBe4)	% de personal del CFGM	**94%–96%**	2020 horas	Colaboradores del Conglomerado
Personas capacitadas en cursos anuales (Seguridad de la Información y Ley 8968 Protección de la Persona contra el uso de sus datos personales.)	N° de personas internas	**1.010**	2020 horas	Grupo Mutual (909), Mutual Valores (25), Mutual Fondos (6), Mutual Seguros (70)
Alcance de campañas digitales de ciberseguridad: Boletines con tips.	N° de personas	**≈186.000**	N/A	Clientes y público general (redes sociales)
III Cyber Mutual Day	N° de asistentes	**>120**	5 horas	Evento presencial (clientes, proveedores, sector público/privado, estudiantes)
Ediciones de Ciber Noticias distribuidas	N° de ediciones / alcance	**2 ediciones (julio y diciembre)** 1.052 lectores internos	1052 horas	Comunicación interna
Cápsulas informativas internas	N° de capsulas	**≈51**	N/A	Personal Interno de CFGM (canales internos: Teams y "Mejor Comunicados")
Inducción de personal nuevo ingreso	N° de personas	**67**	67 horas	Personal Interno de CFGM nuevo ingreso

Acción	Unidad	Resultado 2025	Horas promedio	Cobertura / Ámbito
Capacitación a Junta Directiva / Alta Gerencia: El Rol de la Junta y la Gerencia ante los Riesgos de la IA y la Ciberseguridad.	N° de personas	**15**	30 horas	Alta dirección
Capacitación en ciberseguridad y Ciberbullying para ninez y adolescencia	N° de personas	**25**	50 horas	Impacto comunitario (ninez y adolescencia)
Gestión de Activos (capacitación a demanda)	N° de personas	**90**	180 horas	Áreas funcionales del Conglomerado
Etiquetado y clasificación de la información de CFGM	N° de personas	**619**	619 horas	Personal Interno de CFGM
Simulaciones / capacitaciones de phishing	Cobertura total	**Todo el personal**	100 horas	Personal Interno de CFGM

TOTAL DE HORAS DE FORMACIÓN EN SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN 2025

Mas de 4.000 horas · 12 acciones implementadas · Cobertura interna y comunitaria

Principales riesgos y desafíos 2026

De cara al 2026, el Conglomerado continuará fortaleciendo su gestión de seguridad de la información mediante:

- Ampliación de programas de concienciación en clientes y proveedores
- Fortalecimiento de capacidades para anticipar amenazas emergentes
- Consolidación de una cultura de ciberseguridad transversal
- Mejora continua de herramientas de monitoreo y respuesta

La seguridad de la información constituye un elemento clave para la resiliencia institucional y la sostenibilidad del negocio, permitiendo proteger los activos digitales, fortalecer la confianza de los grupos de interés y asegurar la continuidad de las operaciones.

Desarrollo y Bienestar

GRI 2-7 | 401 | 403 | 404 |405 | 412

Dimensión social interna: capital humano y desarrollo organizacional

La información presentada corresponde al **Conglomerado Financiero Grupo Mutual**, integrado por **Grupo Mutual**, **Mutual Seguros**, **Mutual Fondos** y **Mutual Valores**. En aquellos casos donde se dispone de información desagregada, se indica expresamente la subsidiaria correspondiente.

El **Conglomerado Financiero Grupo Mutual** reconoce que su capital humano es un pilar estratégico para la sostenibilidad del negocio. Durante 2025, se impulsaron diversas prácticas orientadas a garantizar condiciones laborales justas, seguras e inclusivas, promoviendo el desarrollo integral de las personas colaboradoras en todas las empresas del **Conglomerado**.

Estructura del personal y composición del talento

GRI 2-7 | 405

Grupo Mutual	Mutual Seguros	Mutual Fondos	Mutual Valores
950 personas	**33 personas**	**6 personas**	**22 personas**
52 % mujeres (497)	**20 mujeres**	**4 mujeres**	**55 %mujeres (12)**
48 % hombres (453)	**13 hombres**	**2 hombres**	**45 % hombres (10)**
Participación femenina aumentó 1 punto porcentual, mientras que la masculina disminuyó en la misma proporción.	La participación femenina aumentó 9 puntos porcentuales, pasando de 50 % a 59 %.	(-40 % vs. 2024). Esta variación responde a la reducción de plazas en la organización, que implicó la salida de personal	Frente a una distribución de 50 % y 50 % en 2024, lo que refleja un aumento de 5 % en la participación femenina.

Al cierre de diciembre de 2025, el **Conglomerado** presenta la siguiente conformación de su talento humano:

En términos generales, la estructura del personal del **Conglomerado** refleja un equilibrio en la participación por género, acompañado de dinámicas diferenciadas en las subsidiarias asociadas a procesos de crecimiento, ajuste y especialización.

Conformación de órganos de dirección GRI 405

De forma complementaria:

Junta Directiva

Grupo Mutual	Mutual Fondos	Mutual Valores	Mutual Seguros
57 % mujeres	**33 % mujeres**	**43 % mujeres**	**43 % mujeres**
43 % hombres	**67 % hombres**	**57 % hombres**	**57 % hombres**



Estructura etaria del talento humano

GRI 405

Grupo Mutual

Rango de edad	Mujeres	Hombres
Menores de 30 años	57%	43%
Entre 30 y 50 años	54%	46%
Mayores de 50 años	43%	57%

Lectura clave:

- Mayor concentración en 30–50 años (base productiva)
- Mayor participación femenina en:
  - Menores de 30 (57 %)
  - 30–50 (54 %)
- Mayor participación masculina en:
  - Mayores de 50 (57 %)

Mutual Seguros
Sociedad Corredora de Seguros

Rango de edad	Mujeres	Hombres
Menores de 30 años	62.5%	37.5%
Entre 30 y 50 años	61.90%	38.10%
Mayores de 50 años	25%	75%

Lectura clave:

- Mayor concentración en 30–50 años (21 personas)
- Presencia en todos los rangos etarios
- Estructura balanceada entre experiencia y renovación

Mutual Valores
Puesto de Bolsa

Rango de edad	Mujeres	Hombres
Menores de 30 años	50%	50%
Entre 30 y 50 años	35%	65%
Mayores de 50 años	50%	50%

Lectura clave:

- Fuerte concentración en talento joven (16 personas)
- Estructura más ligera en rangos medios y senior
- Base operativa con predominio joven

Mutual Fondos

Rango de edad	Mujeres	Hombres
Menores de 30 años	100%	0%
Entre 30 y 50 años	33.34%	66.66%
Mayores de 50 años	100%	0%

Lectura clave:

En términos generales, la composición del talento humano en el Conglomerado evidencia una adecuada combinación entre experiencia y renovación generacional, donde Grupo Mutual concentra una base sólida y equilibrada, mientras que las subsidiarias reflejan dinámicas diferenciadas asociadas a su escala operativa, evolución del negocio y procesos de ajuste organizacional.

Distribución del personal por categoría laboral

GRI 2-7 | 405

La composición del talento humano en **Grupo Mutual** se distribuye en diferentes niveles - evidenciando una estructura con una alta concentración en funciones operativas, complementada por niveles de liderazgo estratégico en la alta gerencia, direcciones y jefaturas.

En este sentido, el **87 %** del personal se ubica en el nivel operativo, lo cual es consistente con la naturaleza del negocio y la prestación de servicios a clientes. Por su parte, las jefaturas representan un 11 % del total, mientras que los niveles de alta gerencia y direcciones mantienen una participación del 1 % cada uno, reflejando una estructura organizacional eficiente y jerárquicamente balanceada.

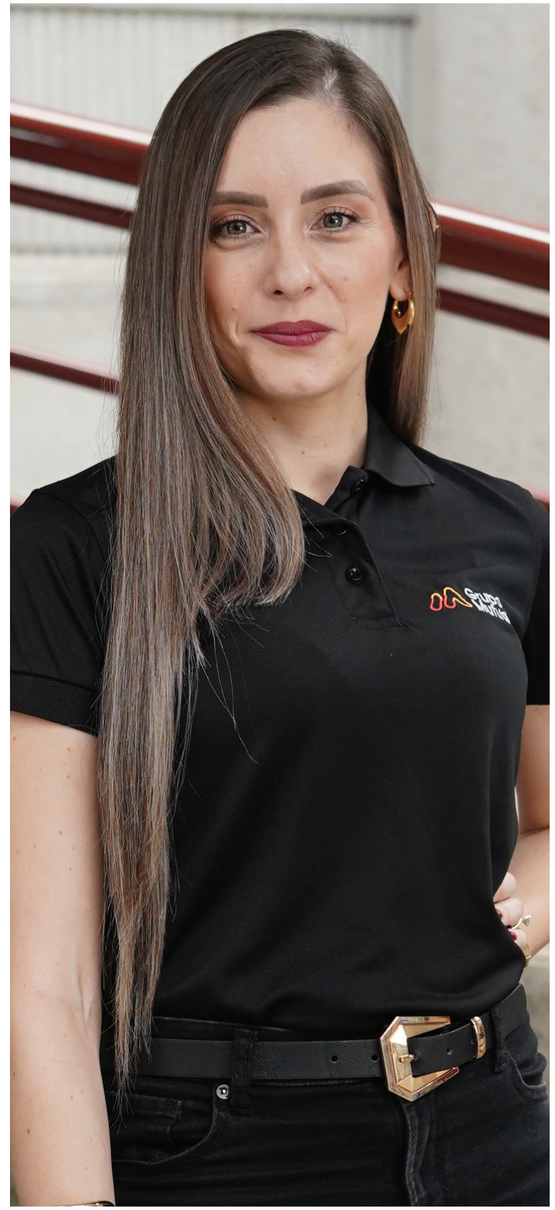
En términos de género, se observa una participación equilibrada entre mujeres y hombres en todos los niveles - destacándose una ligera mayor representación femenina en la alta gerencia (54 %) y en el nivel operativo (53 %), lo cual evidencia avances en materia de equidad y diversidad en la estructura organizacional.

Categoría laboral	% del total de empleado	Mujeres	Hombres
Alta Gerencia	1%	54%	46%
Directores y subdirectores	1%	50%	50%
Jefaturas	11%	51%	49%
Operativos	87%	53%	47%
Total general	**100%**	-	-

En el caso de las subsidiarias del **Conglomerado**, debido a su menor escala operativa, no se dispone de la desagregación del personal por categoría laboral. No obstante, su composición general del talento humano es la siguiente:

- **Mutual Fondos** contó con 6 personas colaboradoras, con una participación de 4 mujeres y 2 hombres.
- **Mutual Seguros** reportó 33 personas colaboradoras, con una composición de 20 mujeres y 13 hombres.
- **Mutual Valores** contó con 22 personas colaboradoras, con una composición de 12 mujeres y 10 hombres.

En términos generales, la composición del talento humano en el **Conglomerado** refleja un equilibrio en la participación por género y una estructura organizacional diversa, en la que **Grupo Mutual** concentra la mayor complejidad organizacional, mientras que las subsidiarias presentan estructuras más compactas y especializadas en función de su operación.



Empleo, contratación y rotación

GRI 401

Durante 2025:

• **Grupo Mutual** registró 85 nuevas contrataciones, manteniendo estabilidad respecto al periodo anterior. El índice de rotación anual fue de 17,05 %, superior al 12 % registrado en 2024, asociado principalmente a procesos de modernización institucional y movilidad interna, los cuales han permitido atraer nuevo talento y fomentar el desarrollo profesional.

Incorporación de talento 2025

Categoría	Indicador	Resultado
Total de ingresos	**Cantidad de nuevas contrataciones**	**85**
	Mujeres	**45%**
	Hombres	**55%**
Distribución por edad	Menores de 30 años	**45%**
	Entre 30 y 50 años	**50%**
	Mayores de 50 años	**5%**
Distribución por región	Alajuela	**69 (8118%)**
	San José	**7 (8,24%)**
	Limón	**5 (5,88%)**
	Heredia	**3 (3,53%)**
	Guanacaste	**1 (1,18%)**
	Total	**85 (100 %)**

En las subsidiarias:

- Mutual Seguros reportó 4 nuevas contrataciones y una rotación del 0 %.
- Mutual Fondos no registró nuevas contrataciones y presentó una rotación de 85,7 %, asociada a ajustes en su modelo de negocio.
- Mutual Valores reportó 3 nuevas contrataciones y una rotación del 5,95 %, superior al periodo anterior, evidenciando un mayor dinamismo en su estructura de personal.

A nivel conglomerado, estos resultados reflejan una gestión diferenciada del talento según la evolución estratégica de cada empresa, combinando procesos de atracción, estabilidad y ajuste organizacional en función de sus necesidades operativas.

Ver más



Condiciones laborales (contrato y jornada)

GRI 2-7

Distribución del personal por tipo de contrato – Grupo Mutual

Tipo de contrato	Hombres	Mujeres	Total
Contrato permanente	450	482	932
Contrato temporal	2	11	13
Total	452	493	945

Distribución del personal por tipo de jornada – Grupo Mutual

Tipo de jornada	Hombres	Mujeres	Total
Tiempo completo	452	93	945
Contrato temporal	1	4	5
Total	453	497	950

Subsidiarias

En el caso de las subsidiarias, se mantiene una estructura laboral homogénea y simplificada debido a su escala operativa, caracterizada por una alta estabilidad en las condiciones de contratación:

Mutual Seguros
Mutual Fondos
Mutual Valores

100%
del personal
cuenta con contrato permanente

100%
trabaja en jornada
de tiempo completo

2. Permiso parental y corresponsabilidad

GRI 401-3

El **Conglomerado** garantiza el acceso al permiso parental al 100 % del personal.

En **Grupo Mutual**:

- 30 personas utilizaron el beneficio (17 mujeres y 13 hombres)
- La tasa de retorno fue de 63 % y la de retención de 58 %

En las subsidiarias:

- **Mutual Seguros**:
  - El beneficio fue utilizado por 1 persona (mujer)
- **Mutual Fondos**:
  - No se registró uso del beneficio durante el periodo
- **Mutual Valores**:
  - El beneficio fue utilizado por 1 persona (mujer), manteniéndose el acceso disponible para el 100 % del personal

Salud y seguridad ocupacional

GRI 403

Grupo Mutual cuenta con estructuras formales que garantizan la gestión adecuada de la salud y seguridad en el trabajo, promoviendo la participación activa del personal en estos procesos.

En este contexto, la **Comisión de Salud Ocupacional** se consolida como un órgano clave para la identificación, prevención y atención de riesgos laborales, así como para el fortalecimiento de la cultura preventiva en toda la empresa.

Durante 2025, la Comisión presentó una conformación con una participación mayoritaria de mujeres, representando el ***78%*** de sus integrantes, mientras que el ***22%*** corresponde a hombres, reflejando un enfoque inclusivo y diverso en la gestión de la seguridad ocupacional.

Esta composición evidencia el compromiso institucional con la equidad de género y la participación equilibrada en los espacios de toma de decisiones relacionados con el bienestar del personal.

Indicadores de salud y seguridad ocupacional

Durante 2025, los indicadores de salud y seguridad ocupacional reflejan un adecuado control de los riesgos laborales, así como una gestión preventiva enfocada en la reducción de incidentes y la protección del bienestar del personal.

Indicador	Valor
Tasa de Frecuencia de Accidentes (TFA)	8,95
Tasa de Incidencia de Enfermedades Profesionales (TIEP)	0
Tasa de Días Perdidos (TDP)	2.117
Tasa de Absentismo Laboral (TAL)	0,89 %

Integración de subsidiarias

En el caso de las subsidiarias, durante 2025 se mantiene un comportamiento favorable en materia de salud y seguridad ocupacional:

- **Mutual Fondos** y **Mutual Seguros** no registraron accidentes ni incidentes laborales relevantes durante el periodo.
- **Mutual Valores**, por su parte, reportó una cobertura del 100 % del personal en materia de salud y seguridad ocupacional, sin registrar accidentes laborales, enfermedades profesionales, días perdidos ni eventos fatales, lo que refleja condiciones controladas en la gestión de riesgos.

No obstante, en **Mutual Valores** no se cuenta con indicadores formales de seguimiento comparativo, por lo que la gestión se basa principalmente en la implementación de acciones preventivas orientadas al bienestar del personal.

Tipología de incidentes por sexo

Caídas

♀ 56%

♂ 44%

Accidentes por región

Alajuela 17

San José 2

Distribución general de accidentabilidad

♀ 47%

♂ 53%

Estos resultados evidencian la efectividad de las medidas preventivas implementadas y el compromiso institucional con la seguridad y salud de las personas colaboradoras.





Acciones preventivas

Se ejecutaron múltiples acciones preventivas como simulacros, campañas de vacunación, primeros auxilios y programas de bienestar, fortaleciendo la cultura de prevención y el bienestar integral del personal en el **Conglomerado**.

Realizándose además durante este periodo las siguientes acciones en materia de prevención:

- **Práctica de simulacro** en el mes de mayo (95 personas participantes)
- **Participación en el simulacro nacional** convocado por la Comisión Nacional de Emergencias (CNE) (Total 408 personas participantes: Oficinas Centrales 332 | Centros de negocios 76 personas CN´s Avenida Central, Avenida Segunda, Paseo Colón, Santa Ana y Caja Central)
- **Campaña de vacunación** contra la influenza (70 personas)
- **Participación en el programa Salvando Corazones**, capacitación en RCP, abierta al público (60 personas)
- **Campaña "Abrazos que salvan vidas"**, como parte de las actividades de prevención del suicidio (50 personas)
- **Campaña de donación de sangre** (15 personas)

En complemento, **Mutual Valores** desarrolló diversas acciones preventivas orientadas a la salud y seguridad ocupacional de su personal, entre las que destacan:

- **Clases de promoción** de la actividad física (zumba)
- **Charlas y talleres** en el marco del Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo
- **Capacitación** en uso de extintores
- **Programas de atención** de la salud psicosomática
- **Actividades de prevención** de riesgos en teletrabajo
- **Fortalecimiento de la brigada** de emergencias
- **Capacitaciones** en primeros auxilios y control de fluidos
- **Inspecciones ergonómicas** y mejoras en condiciones de trabajo
- **Apoyo en campañas** institucionales de salud y vacunación
- **Actualización de botiquines** de primeros auxilios
- Participación en simulacros nacionales Estas acciones reflejan un enfoque preventivo integral en todas las entidades del **Conglomerado**, orientado a mitigar riesgos, promover hábitos saludables y fortalecer la seguridad del personal.

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

En **Grupo Mutual** no existe distinción en el nivel de riesgo por labor ejecutada, ya que las principales enfermedades laborales son de origen ergonómico, entendiéndose este término como la disciplina que estudia las condiciones de adaptación de un lugar de trabajo a las características físicas del personal. Las cuales, si no son atendidas, pueden provocar lesiones o daño físico por movimientos repetitivos, posturas forzadas o con poco movimiento. Situación a la que está expuesta el 100% de la población laboral, dada la naturaleza del negocio. Por esa razón, no es necesario brindar un abordaje diferenciado.



Formación y desarrollo del talento

GRI 404

La formación continua se consolidó como un eje estratégico en el **Conglomerado**:

- En **Grupo Mutual**, el promedio fue de 51 horas de capacitación por persona, superando el mínimo institucional

Promedio de horas mujeres

52.73

Promedio de horas hombres

48.76

Promedio de horas por persona y categoría

Categoría laboral	Horas de capacitación hombres	Horas de capacitación mujeres
Alta Gerencia	341	369
Directores y Subdirectores	244	316
Jefaturas	2.487	2.795
Operativos	19.018	22.727

En este periodo se identifica un aumento significativo de las horas de capacitación del personal a nivel general en todas las categorías laborales. Especialmente a nivel operativo, en donde tanto para hombres como mujeres se da un aumento en las horas de formación que supera las 19000 horas. Reflejándose además un incremento de 3709 horas de formación entre los hombres y mujeres de nivel operativo, 465 más que el periodo 2024.

Horas de capacitación por edad y sexo

Durante 2025, el análisis por rango de edad evidencia un enfoque diferenciado en el desarrollo del talento, con mayor intensidad de capacitación en la población entre 31 y 50 años, así como un impulso significativo en la formación de mujeres en etapas clave de desarrollo profesional.

Rango de edad	Horas de capacitación hombres	Horas de capacitación mujeres
Menores o igual de 30 años	5.431	3.852
Entre 31 y 50 años	16.716	13.215
Mayores de 51 años	4.060	5.023

Porcentaje de personas colaboradoras capacitadas por categoría laboral

GRI 404-3

Durante 2025, el **Conglomerado** fortaleció la cobertura de capacitación en todos los niveles , asegurando el acceso a procesos de formación para la totalidad del personal e impulsando una participación equilibrada entre mujeres y hombres.

Cobertura de capacitación por nivel organizacional

Categoría laboral	% del total de empleados	Mujeres	Hombres
Alta Gerencia	1%	50%	50%
Directores y subdirectores	1%	55%	45%
Jefaturas	11%	51%	49%
Operativos	86%	52%	48%
Total general	**100%**	-	-

En el 2025 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:

- **Programa de coaching** ejecutivo dirigido a 22 personas, quienes realizan un proceso de 6 sesiones individuales, para un total de 132 sesiones impartidas.

- **143 capacitaciones** en desarrollo de habilidades; 96 más que en el periodo 2024.

- **Mutual Seguros** reportó 1.571 horas de capacitación con un promedio de 46,35 horas por persona

- **Mutual Fondos** registró un promedio de 11 horas por persona

- **Mutual Valores** reportó la ejecución de 33 capacitaciones durante 2025, orientadas principalmente al fortalecimiento de capacidades técnicas en mercados financieros, regulación, innovación tecnológica e inteligencia artificial.

Se desarrollaron programas en liderazgo, innovación, transformación digital, sostenibilidad, habilidades técnicas y sociales.

La normativa interna de **Grupo Mutual** establece que la cantidad mínima de horas de formación al año es de 16 horas por personas. Para el periodo 2025 el promedio de horas de formación por persona fue de 50.80 horas, mostrándose un aumento de 9 horas en comparación con el periodo 2024. Lo cual refleja el alto compromiso empresarial con la formación continua del personal.

Cursos y programas impartidos

Durante 2025, el **Conglomerado** ejecutó una oferta amplia de formación que incluyó cursos técnicos, regulatorios, de desarrollo personal y estratégico. Entre los principales programas destacan:

- **Transformación digital e innovación:** Introducción a la inteligencia artificial, metodologías ágiles (Scrum), automatización de procesos, Power BI, ciencia de datos.

- **Gestión financiera y negocio:** Análisis financiero, tasas de interés, crédito, productos financieros, flujo de efectivo.

- **Cumplimiento, riesgos y seguridad:** Oficialía de cumplimiento, prevención de fraude, ciberseguridad, Ley 8968, gestión de riesgos y normativa SUGEF.

- **Habilidades blandas y liderazgo:** Comunicación efectiva, inteligencia emocional, liderazgo, toma de decisiones, gestión del cambio.

- **Bienestar y desarrollo personal:** Salud mental, manejo del estrés, bienestar financiero, equilibrio vida trabajo.

- **Sostenibilidad y responsabilidad social:** Finanzas verdes, sostenibilidad, movilidad sostenible, gestión de residuos. En total, se impartieron más de 400 programas de formación, evidenciando el compromiso del **Conglomerado** con el desarrollo integral de su capital humano

Evaluación del desempeño GRI 404-3

Durante 2025, el proceso de evaluación del desempeño se consolidó como una herramienta clave para la gestión del talento en el **Conglomerado**, promoviendo la mejora continua y la alineación con los objetivos empresariales.

- **Grupo Mutual**, el 100 % del personal fue evaluado bajo esquemas de desempeño anual, fortaleciendo la cultura de retroalimentación y desarrollo profesional.

- **Mutual Seguros** reportó igualmente una cobertura del 100 % del personal evaluado, manteniendo estabilidad en la aplicación de este proceso.

- **Mutual Fondos** alcanzó también una cobertura del 100 % del personal, reflejando la aplicación consistente de los lineamientos corporativos en materia de gestión del desempeño.

- **Mutual Valores** registró un 95,23 % del personal evaluado, evidenciando una mejora respecto al periodo anterior y un alto nivel de cobertura en sus procesos de evaluación.

Diversidad, igualdad y derechos humanos

Grupo Mutual promueve la igualdad de oportunidades y el respeto por los derechos humanos mediante políticas institucionales y programas específicos.

Durante 2025:

- Se desarrollaron iniciativas de equidad de género, inclusión financiera y sensibilización

- Se ejecutaron actividades internas y externas con más de 255 personas impactadas en temas de igualdad

- Se mantuvo la política de cero tolerancia a la violencia y discriminación



Impulso a la igualdad de oportunidades y sensibilización institucional

En 2025, se impulsó de forma estratégica la ejecución de las actividades establecidas en el plan empresarial del Programa de Igualdad de Oportunidades, con énfasis en la difusión de información de calidad que fortalezca los procesos de sensibilización y concientización.

Estas iniciativas permitieron brindar a clientes, personal y sus familias la oportunidad de involucrarse activamente en acciones orientadas al cierre de brechas y la promoción de la igualdad, consolidando este eje como un componente transversal en la gestión organizacional.

Como resultado, se ejecutaron diversas actividades a nivel interno, entre las que destacan:

- Foro "Mujeres en Acción Transformando Realidades", con la participación de 110 personas en modalidad virtual y 85 presenciales, el cual permitió fortalecer la articulación entre el programa Mutual Amiga y emprendedoras vinculadas a **Grupo Mutual**, quienes tuvieron la oportunidad de comercializar sus productos durante el evento.
- Taller "Nuevas y sanas masculinidades", realizado en el marco del Día del Hombre, con la participación de 45 personas, promoviendo reflexiones sobre equidad de género desde una perspectiva inclusiva.

Adicionalmente, como parte del compromiso institucional con el cierre de brechas, se desarrolló en conjunto con el INAMU un taller sobre inclusión financiera, dirigido a líderes de producto y personal clave, con el objetivo de incorporar un enfoque de género en el diseño y desarrollo de soluciones financieras, garantizando un acceso más equitativo a los servicios. Esta actividad contó con la participación de 15 personas.

En conjunto, estas acciones permitieron impactar a un total de **255 personas,** equivalentes a **720 horas** de formación en temas de igualdad de oportunidades, lo cual evidencia el alcance y profundidad de las iniciativas implementadas.

Las actividades se desarrollaron en articulación con el Departamento de Mercadeo y la Sección de Relaciones Públicas y Sostenibilidad, lo que demuestra que la igualdad de oportunidades se aborda como un eje transversal en los diferentes procesos institucionales.

Grupo Mutual se destaca por su compromiso con estas iniciativas, promoviendo prácticas empresariales orientadas a una igualdad real, mediante un enfoque integral que contempla el crecimiento profesional y personal, así como el bienestar integral del talento humano.

Adicionalmente, la empresa participó en espacios externos de intercambio y posicionamiento en temas de género, entre los que destacan:

- Foro "Retos de la mujer para ingresar y permanecer en el mercado laboral"
- Cumbre Iberoamericana de Agendas Locales, realizada en México
- Actividad "El aporte de las mujeres en las finanzas solidarias"

Ética, bienestar y valor social interno

GRI 412

El **Conglomerado** cuenta con un Código de Ética y una Comisión de Ética y Conducta, aplicables a todas las empresas, con el objetivo de promover prácticas responsables y el respeto por los derechos humanos.

Durante el periodo:

- Se desarrollaron campañas internas de sensibilización en ética y valores
- Se ejecutaron programas de capacitación periódicos dirigidos a todo el personal.

Capacitación en ética empresarial

Cobertura del programa

Indicador	Resultado
Personal capacitado en Código de Ética	97 %
Modalidad	Virtual
Periodicidad	Bianual

Estas acciones fortalecen una cultura organizacional basada en la transparencia, la integridad y el respeto.

Beneficios al personal

Programas internos de impacto social **Grupo Mutual** impulsa iniciativas que fortalecen el bienestar económico y social de su personal: Programa de Vivienda Prioritaria:

Este programa busca facilitar el acceso a vivienda digna y contribuir a mejorar la calidad de vida del personal. En 2025, **121 personas formaron parte del programa,**

lográndose brindar 4 soluciones de vivienda (2 hombres | 2 mujeres). Apreciándose una reducción en la colocación de 7 casos, equivalente a una disminución del 63.6% respecto al 2024 donde se colocaron 11 casos

Educación financiera interna:

Grupo Mutual promueve la gestión saludable de las finanzas personales y familiares mediante programas de asesoría y acompañamiento financiero individualizado a nuestros colaboradores

Durante 2025, se brindaron espacios de asesoría personalizada que permitieron a las personas participantes:

- Identificar y gestionar sus ingresos y gastos
- Establecer prioridades financieras
- Elaborar presupuestos ajustados a sus necesidades
- Fortalecer hábitos financieros responsables



Estas sesiones contribuyen al bienestar económico del personal y sus familias, impactando positivamente en la estabilidad financiera y el desempeño laboral.

Estas iniciativas contribuyen a la sostenibilidad social interna y al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Asesorías y acompañamiento financiero 2025

Indicador	Resultado
Personas beneficiadas	2 personas
Distribución	2 hombres

Libertad de asociación y negociación colectiva **Grupo Mutual** respeta el derecho de las personas trabajadoras a la libertad de asociación y negociación colectiva, conforme a la normativa laboral vigente y las políticas internas

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

Al cierre de 2025:

- No se registraron sindicatos ni procesos de negociación colectiva dentro del **Conglomerado**

Asociación solidarista (ASEGRUM)

Beneficios sociales internos

Nivel de afiliación

Indicador	Resultado
Colaboradores afiliados	83% del personal

Composición de afiliados por sexo

Mujeres	Hombres
45 %	38 %

Beneficios principales

- **Acceso a crédito:** salud, vivienda y uso personal
- **Ahorro voluntario** y fondo de ayuda familiar
- **Póliza de vida** y fondo de mutualidad
- **Resguardo económico** en caso de cesantía

Bienestar y calidad de vida

Como parte del compromiso con el desarrollo integral del capital humano, **Grupo Mutual** impulsa iniciativas orientadas al bienestar físico, mental y emocional de las personas colaboradoras. Durante 2025, el **Conglomerado** implementó prácticas orientadas a garantizar condiciones laborales justas, seguras e inclusivas, promoviendo el desarrollo integral del talento humano. **Grupo Mutual** implementó programas enfocados en la salud física y emocional:

- **Programa Vida Sana** con más de 100 participantes Más de 5.391 consultas médicas brindadas
- **Programa de acompañamiento** psicológico con atención permanente

Asimismo, se promueven actividades deportivas y culturales, con participación de más de 120 personas colaboradoras.

Actividad	Representación
Fútbol	65 personas: Femenino:10 Masculino: 35 Veteranos: 20
Atletismo	29 personas
Ciclismo	16 personas
Grupo de Baile “Muy Ticos”	8 personas
Triatlón	6 personas



Salud integral

En **Grupo Mutual**, se vela por el bienestar integral de su personal, por lo que durante el año 2025 se realizaron actividades que favorecen el equilibrio físico y emocional de las personas. Entre ellas la segunda edición del programa vida sana, el cual tiene como objetivo promover hábitos de vida saludable. Esto se llevó a cabo durante el primer y segundo semestre contándose con la participación de 102 personas.

Se cuenta además con la póliza de gastos médicos. De la cual son parte 89 personas (49 mujeres y 40 hombres) entre los principales beneficios están la cobertura médica durante todo el año y la realización de un chequeo médico anual.

Gracias a estos programas, se logra impactar y promover el cuidado y atención oportuna de la salud del personal; Además, anualmente, se realiza la feria de la salud y para este periodo se implementó la semana de la salud ocupacional en el mes de abril. Actividades que tienen como objetivo incentivar la promoción



Algunas de las actividades ejecutadas fueron:

Semana de la Salud Ocupacional (abril)

Óptica	14 personas
Exámenes de Laboratorio	17 personas
Fisioterapia	10 personas

Semana de la Salud Ocupacional (octubre)

Óptica	9 personas
Exámenes de Laboratorio	23 personas
Fisioterapia	2 personas

Charla: Mente Sana. Claves para cuidar la salud mental	30 personas
Charla: Claves para la regulación de la ansiedad	38 personas
Charla: ¿Cómo las decisiones definen mi futuro?	27 personas
Cuestionario Mes Rosa: Mamografías	63 personas

Consultorio médico y psicología

La consulta de atención médica se brinda presencialmente en las provincias de Heredia y Alajuela y para todo el personal de manera virtual a través del servicio de telemedicina. **Grupo Mutual** está vinculado con los servicios del Instituto Nacional de Seguros (INS), por lo que incluye la atención tanto de accidentes como enfermedad laboral. Disminuyéndose los tiempos de atención médica y el ausentismo laboral.

Durante 2025, **Grupo Mutual** fortaleció el acceso a servicios de salud para su personal mediante un modelo que combina atención presencial y telemedicina, alcanzando más de 5.300 atenciones médicas y garantizando una cobertura oportuna y accesible.



Atención médica al personal 2025

GRI 403

Cobertura de servicios de salud

Canal | Ubicación	Cantidad
Alajuela	4.650 consultas
Heredia	106 consultas
Telemedicina	635 consultas
Total consultas médicas	5.391 sesiones

Programa Wellness Empresarial, el cual ofrece la oportunidad tanto al personal como a su núcleo familiar conviviente o dependiente de contar con el servicio de atención psicológica tanto en modalidad presencial como virtual. Este servicio ofrece asesoría y acompañamiento emocional, así como intervención en crisis, por lo que se encuentra habilitado las 24 horas del día los 365 días de la semana.

Durante este periodo se atendieron 124 casos

Durante 2025, el Programa Wellness Empresarial fortaleció el bienestar emocional del personal mediante servicios de atención psicológica accesibles tanto para personas colaboradoras como para sus familias, promoviendo un enfoque integral de salud mental.

Atención psicológica y bienestar emocional GRI 403

Distribución de atenciones psicológicas por tipo de usuario

Tipo de usuario	Porcentaje
Personal colaborador	86%
Núcleo familiar	14%

Distribución de atenciones por sexo

Sexo	Porcentaje
Femenino	73%
Masculino	25%
No informado	2%

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.

Uso de plataforma digital de bienestar | salud

Indicadores de uso de la plataforma

Indicador	Resultado
Total de visitas en el periodo	1.029
Usuarios registrados (desde lanzamiento)	162
Usuarios registrados en 2025	94

Flexibilidad laboral GRI 401

El **Conglomerado** promueve esquemas de trabajo flexibles que favorecen el equilibrio vida trabajo y la productividad:

- Más de 433 personas colaboradoras cuentan con modalidad de teletrabajo
- Aproximadamente el 60 % del personal administrativo opera en modalidad híbrida
- Se registraron 6 casos de teletrabajo en el extranjero, reflejando la evolución hacia modelos laborales más flexibles

Estas prácticas fortalecen la atracción y retención del talento, así como la modernización de la gestión organizacional.



Alianzas para el desarrollo y cumplimiento

Durante 2025, el **Conglomerado Financiero Grupo Mutual** fortaleció sus alianzas estratégicas con organismos nacionales e internacionales, orientadas a promover la igualdad de género, el respeto de los derechos humanos y el desarrollo sostenible.

Estas alianzas permiten articular esfuerzos con instituciones públicas, organismos internacionales y entidades del sector privado, facilitando la implementación de iniciativas conjuntas, el intercambio de conocimiento y la adopción de buenas prácticas.

En este contexto, **Grupo Mutual** consolida su posicionamiento como un actor estratégico en la generación de valor social, impulsando soluciones colaborativas para abordar desafíos sociales y económicos.

Principales aliados estratégicos

Tipo de aliado	Instituciones
Organismos internacionales	PNUD, ONU Mujeres
Sector público	INAMU, municipalidades
Organizaciones especializadas	Instituto WEM
Sector empresarial y gremial	Cámara de Comercio de Costa Rica, AED
Iniciativas y plataformas	IPG (Iniciativa de Paridad de Género)

Enfoque de las alianzas

Las alianzas establecidas durante 2025 se orientan a:

- Promoción de la igualdad de género
- Fortalecimiento de derechos humanos
- Generación de valor social compartido
- Impulso de buenas prácticas en sostenibilidad
- Desarrollo de iniciativas conjuntas con impacto en grupos de interés

Reconocimientos y posicionamiento

Durante 2025, el **Conglomerado** recibió diversos reconocimientos que validan sus buenas prácticas en gestión del talento:

- Reconocimiento del Centro Internacional para el Desarrollo del Teletrabajo (CIDTT) por buenas prácticas laborales
- Reconocimiento de AGECO por inclusión laboral de personas mayores de 45 años
- Premios en materia de igualdad de género y sostenibilidad otorgados por organizaciones como AED

Los resultados oficiales correspondientes a las evaluaciones de Merco Costa Rica 2025 consolidan el posicionamiento del **Conglomerado Financiero Grupo Mutual** en términos de reputación, sostenibilidad y gestión del talento:

Rankings corporativos:

merco
MONITOR EMPRESARIAL DE REPUTACIÓN CORPORATIVA

Merco Empresas (Reputación Corporativa):

- Posición 27° a nivel nacional
- Puntuación: 6.111 puntos
- 1° lugar en el sector de Servicios Financieros

Merco ESG (Responsabilidad y Sostenibilidad):

- Posición 22° a nivel nacional
- Mejora de 2 posiciones respecto al periodo anterior

Merco Talento:

- Posición 16° a nivel nacional
- 1° lugar sectorial en atracción y retención de talento

Liderazgo directivo

- Merco Líderes:
- Mayela Rojas Solórzano, Gerente General,
- Posición 24° a nivel nacional

Desempeño individual de liderazgo:

- Posición 8° en el Top 10 de Mujeres Líderes
- 1° lugar en el sector financiero

Estos resultados reflejan:

- El fortalecimiento de la reputación institucional
- El posicionamiento como referente en sostenibilidad (ESG)
- La consolidación de una cultura empresarial centrada en el talento humano
- El reconocimiento del liderazgo estratégico a nivel país

En conjunto, estos indicadores respaldan el enfoque del **Conglomerado** en la generación de valor social interno y su alineación con prácticas empresariales responsables.

Durante 2025, el **Conglomerado Financiero Grupo Mutual** consolidó una gestión integral del capital humano basada en el bienestar, el desarrollo de capacidades, la inclusión y la equidad. Las acciones implementadas reflejan un compromiso sostenido con la generación de valor social interno, fortaleciendo la resiliencia empresarial y contribuyendo al cumplimiento de la estrategia institucional y los objetivos de sostenibilidad.

Proyección Social

GRI 203-1 | GRI 203-2 | GRI 413-1 | GRI 2-28

Compromiso Integral con la Sostenibilidad

Voluntariado Social y Ambiental: Compromiso que deja huella

Compromiso Integral con la Sostenibilidad

La información presentada corresponde al Programa de Voluntariado del **Conglomerado Financiero Grupo Mutual**, integrado por **Grupo Mutual**, **Mutual Seguros**, **Mutual Fondos** y **Mutual Valores**, incluyendo la participación activa de sus colaboradores y empresas subsidiarias.

El **Conglomerado** reconoce que el desarrollo sostenible trasciende el crecimiento económico, integrando de manera equilibrada el bienestar social y la protección ambiental. Bajo este enfoque de triple utilidad, el **Conglomerado** impulsa el Programa Mutual Sostenible, el cual incorpora el voluntariado corporativo como un eje estratégico de generación de valor social, ambiental y comunitario.

A través de esta estrategia, se promueve la participación de colaboradores y subsidiarias en iniciativas que generan valor compartido en las comunidades y contribuyen a la conservación del entorno natural en el país.

Resultados del Voluntariado en 2025

Durante 2025, el Conglomerado registró:

Más de **5.300** horas de voluntariado social y profesional

2.366 horas de voluntariado ambiental

En comparación con 2024, cuando se reportaron más de 4.000 horas de voluntariado social y profesional y 4.600 horas de voluntariado ambiental, se evidencia una evolución en la gestión del voluntariado, caracterizada por una mayor estructuración, un enfoque en el impacto y una ejecución más eficiente de las iniciativas ambientales.

Voluntariado ambiental

Impacto total 2025

- Horas de voluntariado: 2.366+
- Iniciativas desarrolladas: 25+
- Aliados estratégicos: SINAC, municipalidades, ONG locales

Estas actividades fortalecieron la gestión ambiental institucional mediante:

- Restauración ecológica
- Economía circular
- Educación ambiental
- Conservación de áreas protegidas
- Limpieza y recuperación de ecosistemas

Estas iniciativas contribuyeron a la restauración de ecosistemas, la reducción de residuos y la sensibilización ambiental, generando impactos positivos tanto en el entorno natural como en las poblaciones beneficiadas.

En relación con el 2024, el cual registró aproximadamente 4.600 horas de voluntariado ambiental, el 2025 refleja una optimización en la gestión de las iniciativas, priorizando acciones de mayor alcance e impacto.

Actividades ambientales destacadas

- **Siembra de árboles** – Día Mundial del Ambiente (San José de la Montaña | Barva): jornada masiva de restauración con colaboración interdepartamental.
- **Reciclaje de papel** en Oficinas Centrales y Centros de Negocio: iniciativa continua de economía circular y cumplimiento ambiental.
- **Limpieza del Río Colorado – Sarchí Norte:** restauración de ecosistemas y sensibilización ambiental.
- **Limpieza de Playa Moín – APM Terminals:** acción marino-costera con apoyo logístico del aliado.
- **Voluntariado en Parque Nacional Carara:** mantenimiento de senderos y apoyo a la conservación.
- **Voluntariado en Parque Nacional Braulio Carrillo:** control de vegetación y preservación de biodiversidad.
- **Recolección y elaboración de ecobloques (Mutual Valores):** gestión de residuos plásticos desde hogares y oficinas.

PROYECCIÓN SOCIAL

Actividad ambiental	Ubicación	Empresa	Horas	Voluntarios
Algo por mi tierra – Limpieza urbana	San José	MUTUAL SEGUROS- GRUPO MUTUAL	121.5	31
Carrera Alajuela Run – Gestión de residuos	Alajuela	GRUPO MUTUAL	34.0	4
Jornada Vivero La Unión – Tres Ríos	La Unión, Tres Rios	GRUPO MUTUAL	22.0	3
Jornada Un Puerto Limpio – Puntarenas	Puntarenas	GRUPO MUTUAL	14.0	4
Limpieza Parque – Colegio Ciencias Económicas	Liberia, Guanacaste	GRUPO MUTUAL	24.0	6
Reciclaje de papel – Oficinas Centrales y CNs	Alajuela	GRUPO MUTUAL- MUTUAL SEGUROS	1046.75	233
Confección y Recolección de Ecobloques	Alajuela	MUTUAL VALORES	109.0	13
Recolección Río Colorado	Alajuela, Sarchí, Río Colorado	GRUPO MUTUAL	35.0	7
Reforestación – Algo por la Tierra	Alajuela	MUTUAL SEGUROS	112.0	28
Salvando Corazones – Alajuela	Alajuela	GRUPO MUTUAL	6.0	1
Siembra de Árboles – San Carlos (CyberMutual)	Ciudad Quesada, San Carlos	GRUPO MUTUAL	40.0	8
Siembra de Árboles – Día Mundial Ambiente	Barva, Heredia	GRUPO MUTUAL	174.0	22
Siembra de Árboles – Infinite	Barva, Heredia	GRUPO MUTUAL	112.0	14
Siembra de árboles – Acueducto Garabito	Garabito, Puntarenas	GRUPO MUTUAL	20.5	4

Actividad ambiental	Ubicación	Empresa	Horas	Voluntarios
Transporte de árboles – Aniversario	San José	GRUPO MUTUAL	22.75	8
Limpieza de Playa – APM Terminals Moín	Moin, Limón	GRUPO MUTUAL	34.0	4
Voluntariado Volcán Poás	Poás, Alajuela	GRUPO MUTUAL- MUTUAL FONDOS- MUTUAL VALORES	153.0	20
Voluntariado PN Braulio Carrillo	Heredia	GRUPO MUTUAL- MUTUAL VALORES	153.0	20
Voluntariado PN Carara	Puntarenas	GRUPO MUTUAL	72.0	12
Voluntariado Unidad Pedagógica Rafael Herrera	Cartago	GRUPO MUTUAL	20.0	4
Recolección residuos sólidos Municipalidad de Liberia caminata Rosa Liberia – Mutual Sostenible	Liberia, Guanacaste	GRUPO MUTUAL	19.0	5
Bingo – Recolección de residuos	Alajuela	GRUPO MUTUAL- MUTUAL VALORES	16.5	4
Voluntariado La Colonia – Parque Guápiles	Guápiles, Limón	GRUPO MUTUAL	30.0	6

PROYECCIÓN SOCIAL

Reciclaje de Papel: Un esfuerzo constante

El **Conglomerado** mantiene un compromiso activo con la economía circular a través de jornadas permanentes de reciclaje de papel.

Durante 2025 se gestionaron:

- 7.110 kg de papel reciclado
- 177 árboles no talados (estimación según Kumar et al., 2019)

* 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

Este resultado representa un avance significativo respecto al 2024, cuando **se recuperaron aproximadamente 3.609 kg de papel.**

Estas acciones fortalecen la cultura ambiental interna, reducen la generación de residuos y promueven el uso responsable de los recursos.



Voluntariado social: Solidaridad en acción

El voluntariado social del **Conglomerado** se orienta a mejorar la calidad de vida de poblaciones en condición de vulnerabilidad, contribuyendo a la inclusión social, la seguridad alimentaria y el fortalecimiento comunitario.

Banco de Alimentos: Luchando contra el hambre

El apoyo al Banco de Alimentos constituye una de las principales líneas de acción social del **Conglomerado**, contribuyendo a la mitigación de la inseguridad alimentaria en Costa Rica.

Durante 2025 se registraron:

- 2.857,5 horas de voluntariado
- 369 voluntarios
- ¢2.285.900 en donaciones

En comparación con 2024 (2.830 horas), se evidencia un fortalecimiento del compromiso institucional con esta causa.

El **Conglomerado** ha sido reconocido como "Aliado que Deja Huella", reflejo de su aporte sostenido desde el año 2012.

Voluntariado	Subsidiaria	Horas	Voluntarios
Voluntariado Banco de Alimentos	GRUPO MUTUAL	2706,5	345
	MUTUAL FONDOS	16	2
	MUTUAL SEGUROS	56	56
	MUTUAL VALORES	40	5
Voluntariado profesional Banco de Alimentos	GRUPO MUTUAL	39	9
Total		**2857,5**	**369**

Teletón

Desde hace más de 37 años, el **Conglomerado** participa activamente en Teletón, aportando a través de las contribuciones que se realizan durante todo el año

En 2025

- ¢ 8.470.396 en contribuciones del personal
- ¢ 2.865.150 recolectados mediante voluntariado y SINPE Móvil
- 164.5 horas de voluntariado social
- 70 voluntarios

El aporte total ascendió a ¢11.335.546, destinados al fortalecimiento de la atención a población adulta mayor.

Voluntariado

Beneficio a TELETON

Subsidiaria

GRUPO MUTUAL

Horas

164.5

Voluntarios

70

PROYECCIÓN SOCIAL

Relacionamiento con las comunidades de influencia.

Durante 2025 se desarrollaron múltiples iniciativas comunitarias en centros educativos, organizaciones sociales y actividades territoriales, alcanzando:

- **1.449 horas de voluntariado**
- **212 voluntarios**

Estas acciones fortalecen el relacionamiento territorial, promueven la inclusión social y consolidan la presencia institucional en las comunidades de influencia.



Voluntariado	Subsidiaria	Horas	Ubicación	Voluntarios
Centro Infantil Sagrado Corazón de Jesús	MUTUAL VALORES	11	Sarchí	3
Carrera Alajuela Run (Gestión de Residuos y Guía de la carrera)	GRUPO MUTUAL	134	Alajuela	14
Comité de Deportes y Recreación	GRUPO MUTUAL	112.5	Sto Domingo, Heredia	15
Feria del Hogar de Larga Estancia de Sarchí	GRUPO MUTUAL	14	Sarchí	2
Fiestas patronales Nuestra Señora de las Piedades (Naranjo)	GRUPO MUTUAL	4	Naranjo	1
Fundación Hogar Jimena de Corazón a Corazón	MUTUAL SEGUROS	57	San José	14
Padrinos Pollitos de Hierro	MUTUAL SEGUROS	37	San José	7
Salvando Corazones Alajuela	GRUPO MUTUAL	19	Alajuela	3
Voluntariado Kinder Escuela Fernando Valverde Vega	GRUPO MUTUAL	130	Perez Zeledón	13




KEY LEADER
Grupo Mutual


Grupo Mutual


Grupo Mutual


Feliz Navidad
te desea
Grupo Mutual

Voluntariado	Subsidiaria	Horas	Ubicación	Voluntarios
Voluntariado en la Comunidad de Bureal Piedades Sur, San Ramón	GRUPO MUTUAL	100	San Ramón	10
Voluntariado Navideño Sonrisas	GRUPO MUTUAL	155,5	Alajuela	33
Voluntariado Obras del Espirito Santo	GRUPO MUTUAL	587	San José	76
Voluntariado: BINGO Recolección de Residuos y Logísticas varias	GRUPO MUTUAL	88	Alajuela	32

Voluntariado	Subsidiaria	Cantidad de horas	Cantidad de voluntarios
Voluntariado profesional educación financiera	GRUPO MUTUAL	358,25	89
Ferias de Educación financiera	GRUPO MUTUAL	24	17
Voluntariado curso digitalización y Educación financiera adultos mayores	GRUPO MUTUAL	8	2
Voluntariado Profesional Dirección a Legal	GRUPO MUTUAL	5	2
Capacitación en Innovación Empresarial	Fortalecimiento de la cultura de innovación	25	1 hora
Voluntariado Escuela Saint Francis sobre Ciberseguridad y Bullying	GRUPO MUTUAL	12	3

Voluntariado profesional: generación de valor social y organizacional

El voluntariado profesional se consolida como una herramienta estratégica para transferir conocimiento y generar impacto sostenible.

Durante 2025 se registraron:

- Más de 407,5 horas de voluntariado profesional
- 100 voluntarios
- Intervención en 12 centros educativos
- Alcance aproximado de 1.080 beneficiarios

Estas iniciativas se enfocaron en educación financiera, alfabetización digital, ciberseguridad y prevención del bullying, contribuyendo al fortalecimiento de capacidades en diferentes grupos poblacionales.

En comparación con 2024 (342 horas), se evidencia un fortalecimiento de este tipo de voluntariado.

Adicionalmente, el voluntariado profesional interno sumó **422 horas**, reflejando el compromiso del talento humano en la generación de valor organizacional, el fortalecimiento de la cultura institucional y la mejora continua de la gestión sostenible.

Principales retos a nivel de Voluntariado para el 2026.

De cara al 2026, el Conglomerado continuará fortaleciendo su programa de voluntariado mediante:

Medición y gestión del impacto (GRI 3-3)

- Digitalización de la trazabilidad del voluntariado
- Mejora en la medición de resultados e impacto

Alianzas estratégicas (GRI 2-28 | 413-1)

- Ampliación de alianzas con ONG, municipalidades y centros educativos
- Expansión hacia territorios prioritarios

Participación interna (GRI 413-1)

- Incentivar la participación del personal
- Fortalecer capacidades internas en sostenibilidad

Escalamiento ambiental (GRI 304 | 302 | 305)

- Incrementar acciones de mitigación y adaptación climática
- Aumentar programas de restauración ecológica

Voluntariado profesional (GRI 203-2 | 413-1)

- Ampliar educación financiera y digital
- Incluir nuevos grupos vulnerables
- Desarrollar nuevos contenidos formativos

Comunidades de influencia (GRI 413-1)

- Fortalecer la presencia territorial
- Impulsar desarrollo comunitario sostenible
- Incorporar mecanismos de escucha activa

Acceso a vivienda y desarrollo social: impacto que transforma comunidades

Grupo Mutual gestiona este impacto mediante su participación activa en el Sistema Nacional Financiero para la Vivienda, en coordinación con entidades públicas y desarrolladores, evaluando su desempeño a través de indicadores como número de bonos formalizados, inversión y población beneficiada

Compromiso con el acceso a vivienda digna

GRI 203-1 | GRI 203-2 | GRI 413-1 | GRI 405-1

Durante 2025, **Grupo Mutual** reafirmó su compromiso con la calidad de vida y el bienestar financiero de las familias en condición de vulnerabilidad en Costa Rica, consolidándose como un actor clave en el desarrollo social mediante el financiamiento de proyectos habitacionales y la gestión de Bonos Familiares de Vivienda.

Desde su incorporación al Sistema Nacional Financiero para la Vivienda (SNFV) en 1987, la organización ha gestionado más de 118.000 bonos, equivalentes aproximadamente al 27 % del total nacional, reflejando una contribución histórica al acceso a vivienda digna.

En 2025 se formalizaron 2.883 Bonos Familiares de Vivienda, con una inversión total de **¢46.176 millones**, lo que representa un crecimiento del 15,73 % en la cantidad de bonos y un incremento significativo en la inversión respecto a 2024, cuando se registraron 2.491 bonos y ¢34.717 millones.

Este crecimiento evidencia la consolidación del rol institucional en el desarrollo social y económico del país, así como una mayor capacidad para ampliar el alcance de las soluciones habitacionales.

Una influencia que cambia comunidades

GRI 413-1 | GRI 203-2 | GRI 405-1

Durante el período reportado, el Conglomerado continuó atendiendo a poblaciones en condición de vulnerabilidad en distintas regiones del país, con especial concentración en Alajuela, Guanacaste y Limón, territorios caracterizados por mayores desafíos socioeconómicos.

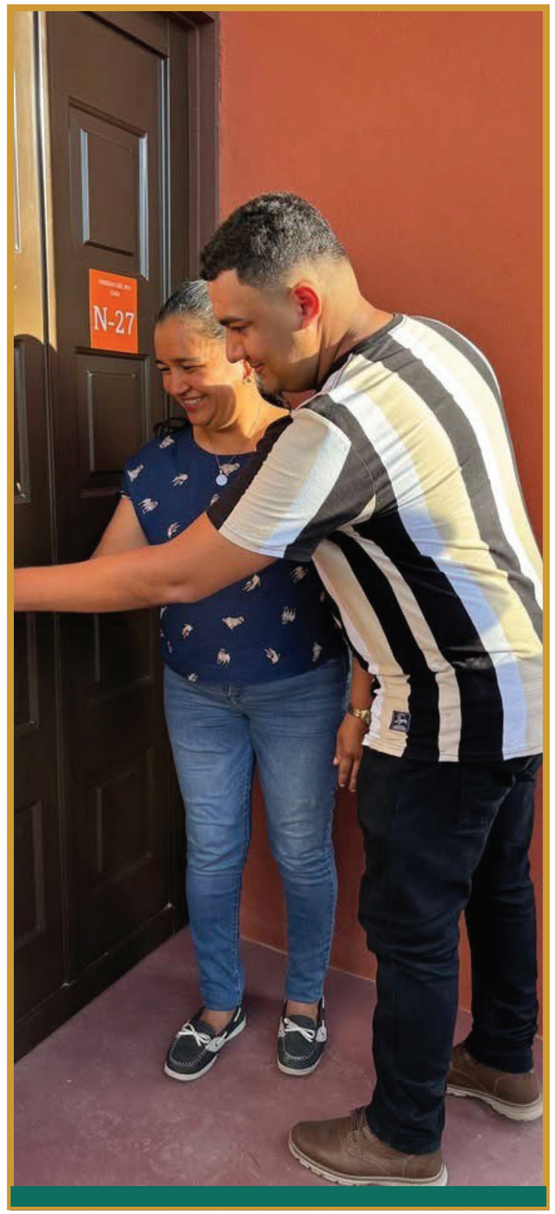
La construcción de vivienda social se consolida como un motor de desarrollo territorial, al generar empleo, dinamizar economías locales y mejorar de manera directa la calidad de vida de las familias beneficiarias.

El análisis por nivel de ingreso evidencia un enfoque prioritario hacia poblaciones de menores recursos, donde el 84 % de los beneficiarios pertenece a los estratos más bajos, consolidando el rol social del instrumento financiero.

Evolución del impacto 2024–2025

El desempeño del período refleja una consolidación en la gestión del impacto social, evidenciada en el crecimiento sostenido de la cobertura, la inversión y la escala de los proyectos, manteniendo un enfoque claro hacia poblaciones en condición de vulnerabilidad.

- **+15,7 % bonos formalizados**
- **+33 % inversión social**
- **+45 % proyectos artículo 59**
- **Enfoque social sostenido en poblaciones vulnerables**



Bonos formalizados por estrato salarial

Bonos Formalizados por estrato salarial Del 01|01|2025 al 31|12|2025

Estrato Salarial	Rango salarial del núcleo familiar por estrato	Nro. Casos	Porcentaje	Monto de Bono	Porcentaje
I Estrato	¢310 556,00	1450	50%	¢27 912 377 620,87	60%
II Estrato	¢621 112,00	983	34%	¢14 576 367 692,46	32%
III Estrato	¢931 668,00	256	9%	¢2 254 059 222,99	5%
IV Estrato	¢1 242 224,00	111	4%	¢869 736 773,36	2%
V Estrato	¢1 552 780,00	62	2%	¢430 986 000,00	1%
VI Extrato	¢1 863 336,00	21	1%	¢133 308 000,00	0%
Total	-	2883	100%	¢46 176 835 309,68	100%

PROYECCIÓN SOCIAL

Bonos Formalizado por estrato salarial. Del 01|01|2024 al 31|12|2024

Estrato Salarial	Ingreso promedio	Nº Casos	% Casos	Monto de Bono	% Monto
Primer Estrato	¢310 556,00	1264	51%	¢21.474.287.756,69	62%
Segundo Estrato	¢621.112	838	34%	¢10.131.420.661,45	29%
Tercer Estrato	¢931.668	214	9%	¢1.822.520.000,00	5%
Otros estratos	—	111	4%	¢869 736 773,36	2%
Total	-	**2.491**	**100%**	**¢34.717.121.418,14**	**100%**

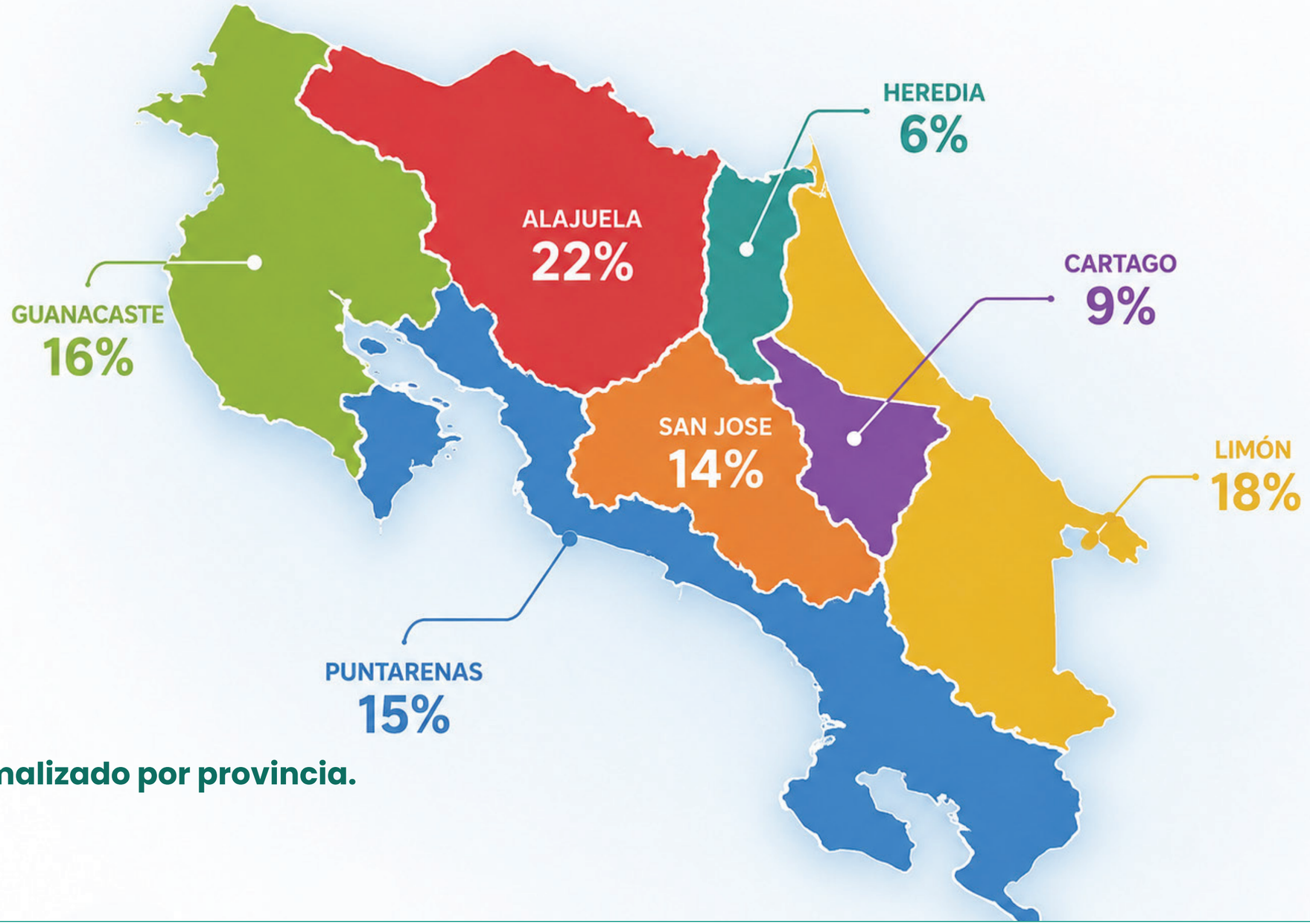
Fuente: Dirección de Colocación. Monto de Bono en millones de colones

Bonos Formalizado por provincia. Del 01|01|2025 al 31|12|2025

Provincia	Nro. Casos	Porcentaje	Monto de bono	Porcentaje
ALAJUELA	627	22%	¢6 798 023 297,58	15%
CARTAGO	252	9%	¢7 400 848 115,18	16%
GUANACASTE	466	16%	¢10 397 179 097,96	23%
HEREDIA	160	6%	¢3 391 229 653,16	7%
LIMÓN	528	18%	¢7 933 350 679,21	17%
PUNTARENAS	437	15%	¢5 397 796 233,21	12%
SAN JOSE	413	14%	¢4 858 408 233,38	11%
TOTAL GENERAL	2883	100%	¢46 176 835 309,68	100%

Estas cifras reflejan un enfoque territorial estratégico, donde el 56 %

de los bonos se concentra en provincias fuera del Gran Área Metropolitana, contribuyendo al desarrollo regional y a la reducción de desigualdades.



Bonos Formalizado por provincia.

Distribución por sexo de las personas beneficiarias

El programa también refleja avances en inclusión y equidad de género:

SEXO	Total	Porcentaje
F	1862	65%
M	1021	35%
Total general	2883	100%

Este resultado evidencia el impacto positivo del programa en la inclusión financiera y social de las mujeres, particularmente en hogares liderados por jefas de hogar.





GRI 203-1 | GRI 413-1

Construimos sueños y fortalecemos comunidades

El Bono Familiar de Vivienda, particularmente bajo el esquema del artículo 59, constituye una herramienta clave para atender a familias en condición de extrema vulnerabilidad que no cuentan con soluciones habitacionales.

Durante 2025:

- 1.226 familias fueron impactadas mediante proyectos habitacionales
- 493 bonos fueron formalizados dentro de proyectos
- Crecimiento del 45 % respecto a 2024

	Ubicación	Nro. Casos	Porcentaje	Monto de bono	Porcentaje
Condominio - Cristal	Cartago	165	33%	¢ 6 562 996 109,68	37%
Residencial Ecopotrerillos	Heredia	52	11%	¢ 1 967 745 394,39	11%
Veredas del Río	Guanacaste	252	51%	¢8 530 741 504,07	48%
Segundo bono La Flor	Limón	18	4%	¢431 836 225,61	2%
Segundo bono La Ivania	Limón	6	1%	¢117 678 183,04	1%
		493	100%	¢17 610 997 416,79	100%

Estos proyectos contribuyen a la generación de comunidades sostenibles, promoviendo viviendas funcionales, seguras y adaptadas a las necesidades de la población.

GRI 413-1

Proyectos destacados Condominio Cristal Cartago

El 11 de septiembre de 2025 se realizó la entrega oficial de 168 viviendas en el Condominio Vertical Cristal, en Quircot de Cartago, desarrollado mediante una alianza entre **Grupo Mutual**, BANHVI, MIVAH y la Desarrolladora Mar Azul, con una inversión superior a **¢6.685 millones**.(revisar datos no pegan con cuadro pag anterior)

El proyecto priorizó el aprovechamiento eficiente del suelo urbano, la accesibilidad y la seguridad, ofreciendo viviendas con espacios funcionales y áreas comunes que promueven la convivencia y el bienestar comunitario.



GRI 203-2 | GRI 413-1

Residencial Ecopotrerillos Heredia

En San Rafael de Heredia, **52 familias** recibieron su vivienda en el **proyecto Ecopotrerillos**, con una **inversión de ¢1.967 millones.** Durante su etapa constructiva se generaron alrededor de **170 empleos directos e indirectos**, contribuyendo a la reactivación económica local mediante el encadenamiento productivo con proveedores y mano de obra de la zona.



GRI 413-1 | GRI 405-1

Ambar II Quepos

El proyecto Ámbar II, inaugurado en octubre de 2025, benefició a 20 familias, incluyendo 14 mujeres jefas de hogar, familias con personas con discapacidad y 46 niños y niñas, con una inversión total de ¢604 millones. **Grupo Mutual** desempeñó un rol esencial en la fiscalización de los recursos y la validación técnica del proyecto.



GRI 203-2 | GRI 413-1

Residencial Veredas del Río Guanacaste

En Liberia, Guanacaste, **55 familias** recibieron su vivienda en el **proyecto Veredas del Río** como parte de su primera etapa, durante 2025, posterior a su formalización en 2024 bajo la modalidad del bono familiar de vivienda del artículo 59. Esta fase forma parte de un desarrollo habitacional más amplio que contempla alrededor de 1**40 soluciones de viviend**a, ampliándose posteriormente mediante nuevas etapas en ejecución durante 2026.

El proyecto incorpora **criterios de vivienda sostenible** en el diseño y construcción de las soluciones habitacionales, incluyendo estrategias adaptadas al contexto climático de la región y prácticas orientadas a la eficiencia ambiental. Asimismo, integra procesos de acompañamiento social y educación financiera dirigidos a las familias beneficiarias, fortaleciendo su inclusión, el desarrollo de capacidades y la consolidación de comunidades resilientes.





GRI 405-1 | GRI 413-1

Acceso a la Vivienda para Mujeres en Costa Rica

Durante 2025, **el 65 % de los bonos se otorgó** a mujeres jefas de hogar, en comparación **con el 64 % en 2024,** manteniéndose una tendencia positiva en la reducción de brechas de género.

Este resultado evidencia la continuidad de un enfoque que promueve la autonomía económica, la estabilidad familiar y el desarrollo social.

Este acceso tiene efectos directos en:

- Mejora en la calidad de vida de las familias
- Fortalecimiento del bienestar infantil
- Mayor estabilidad social en comunidades

GRI 413-1

Un esfuerzo colectivo

Estos resultados son posibles gracias a la articulación entre **Grupo Mutual**, entidades públicas, desarrolladores y la confianza de las personas usuarias, quienes contribuyen a la construcción de comunidades más resilientes.

Grupo Mutual continuará fortaleciendo su rol dentro del Sistema Nacional Financiero para la Vivienda, con una visión orientada a generar valor social, promover la equidad y contribuir al desarrollo sostenible del país.



Inclusión y Educación Financiera

GRI 203-1 | GRI 203-2 | GRI 413-1 | GRI 404-1

Educación Financiera

En **Grupo Mutual**, la **educación financiera** constituye un pilar fundamental de la estrategia de sostenibilidad, orientada a fortalecer las capacidades económicas de las personas y promover la inclusión financiera en el país.

Esta estrategia se desarrolla de manera articulada entre **Grupo Mutual** y sus empresas subsidiarias (**Mutual Seguros**, **Mutual Fondos** y **Mutual Valores**), integrando esfuerzos institucionales para ampliar el alcance, diversificar los contenidos y generar un mayor impacto social.

Desde 1989, la institución ha impulsado iniciativas que fomentan hábitos financieros saludables y fortalecen la autonomía económica de miles de personas, posicionándose como un aliado confiable en la toma de decisiones financieras responsables. Este compromiso también ha contribuido a impulsar la instauración del **Día Nacional del Ahorro (31 de octubre)** en el calendario escolar, reforzando la educación financiera desde edades tempranas.



En 2025, **Grupo Mutual** consolidó una estrategia integral enfocada en el desarrollo de competencias financieras, la prevención del sobreendeudamiento y el acceso informado a productos financieros. Este enfoque busca acompañar a las personas a lo largo de su ciclo de vida, promoviendo la planificación financiera, la gestión responsable de recursos y la construcción de bienestar sostenible, en alineación con los ODS 1, 4, 5, 8, 10 y 11.

Alcance e Impacto 2025

Durante 2025, los programas de educación financiera alcanzaron a **9.458 personas en todo el país,** mediante iniciativas diversificadas adaptadas a distintos segmentos poblacionales.

Estas acciones contribuyeron a fortalecer la relación con las comunidades, consolidar la reputación institucional y posicionar a **Grupo Mutual** como referente en educación y bienestar financiero en Costa Rica.

Evolución del alcance 2024–2025

El comportamiento del programa evidencia una transición hacia un modelo más estratégico:

- –12 % en personas beneficiarias (9.458 en 2025 vs. 10.769 en 2024)
- Diversificación de públicos atendidos, incorporando nuevos segmentos estratégicos
- Mayor enfoque en calidad e impacto de las intervenciones educativas.

Si bien se presenta una disminución en términos cuantitativos, esta responde a un enfoque más especializado y segmentado, orientado a generar impactos más profundos y sostenibles en las capacidades financieras de las personas.



Personas impactadas por segmento

Público	Cantidad
Padres de familia	116
Población estudiantil y docentes	1.080
Familias de proyectos de art. 59	647
PYMES	185
Mujeres emprendedoras y amas de casa	236
Personas adultas mayores	142
Público en general	428
Clientes en Ferias de EF	700
Visualizaciones adecontenidos y podcast	5.924
Total	9.458

Este alcance evidencia la amplitud de públicos atendidos y la relevancia social de la educación financiera como herramienta de inclusión y bienestar.

Ampliación estratégica del alcance

Uno de los principales avances del 2025 fue la incorporación del segmento PYMES, que no formaba parte de los públicos priorizados en 2024 y que se consolida como un eje clave dentro de la estrategia institucional.

La inclusión de este segmento permitió:

- Ampliar el alcance hacia el sector productivo
- Diversificar contenidos educativos
- Fortalecer el posicionamiento institucional en inclusión financiera empresarial

Las acciones dirigidas a PYMES incluyeron:

- Capacitaciones especializadas en gestión financiera
- Participación en ferias y eventos empresariales
- Charlas sobre equilibrio financiero personal y empresarial
- Desarrollo de contenidos educativos (podcast temático)

Principales Iniciativas y Resultados

Programa Gestores de Educación Financiera

GRI 413-1 / GRI 404-2

Estas iniciativas beneficiaron a 185 personas empresarias, fortaleciendo la competitividad y sostenibilidad financiera de este sector.

El Programa de Gestores de Educación Financiera se consolidó como una estrategia clave para ampliar el alcance territorial de la educación financiera mediante la participación activa de colaboradores del Conglomerado.

Durante 2025:

- Se conformó un equipo de 30 personas capacitadas como multiplicadoras
- Se fortalecieron capacidades internas en bienestar financiero
- Se promovió la transferencia de conocimiento hacia clientes y comunidades

Acciones realizadas

- Taller intensivo sobre bienestar financiero (7 de marzo)
- Ferias educativas en Centros de Negocio
- Charlas externas en comunidades y organizaciones
- Espacios de acompañamiento continuo (Teams y WhatsApp)
- Promoción del ahorro con propósito en la atención a clientes

Metas del programa

- Impactar al menos **60 personas** por gestor
- Generar apertura de 30 cuentas Multiahorro por gestor
- Participar activamente en ferias EF y actividades institucionales

Cobertura territorial

El programa tuvo presencia en múltiples Centros de Negocio, entre ellos:

Alajuela, Puntarenas, San Carlos, Grecia, San Ramón, Naranjo, Palmares, Poás, Desamparados, Liberia, Heredia, Cartago, Tres Ríos, Pérez Zeledón, entre otros.



Ferias de educación financiera en los Centros de Negocio

GRI 413-1

Durante el año se organizaron **ferias educativas en los Centros de Negocio,** donde gestores y voluntarios brindaron información sobre:

- **Presupuesto**
- **Ahorro**
- **Manejo de deudas**
- **Planificación financiera**

Estas actividades fortalecieron la educación financiera práctica de los clientes, promovieron la toma de decisiones informadas y consolidaron la confianza en **Grupo Mutual**.

- **Personas beneficiadas: 700**







Charlas sobre bienestar financiero dirigido a padres de familia

GRI 413-1

Las charlas dirigidas a padres de familia se enfocaron en fortalecer capacidades clave para la gestión económica del hogar, incluyendo:

- Planificación de presupuesto familiar
- Manejo responsable de deudas
- Ahorro para metas familiares

Estas acciones contribuyen a mejorar la **estabilidad financiera de los hogares** y promueven el uso responsable de productos financieros.

- **Personas beneficiadas: 116**

GRI 413-1 | GRI 404-1

Población estudiantil y docente

Con el propósito de sembrar hábitos financieros desde edades tempranas, **Grupo Mutual** impartió talleres en instituciones educativas que beneficiaron a estudiantes y docentes. Las actividades se adaptaron a cada nivel —preescolar, primer ciclo y segundo ciclo— para garantizar un aprendizaje cercano y práctico, promoviendo competencias financieras básicas y motivando a los docentes a replicar estos conocimientos en sus comunidades educativas.

Algunas de las instituciones educativas beneficiadas fueron:

- Escuela Holanda
- Escuela Federico Salas
- CTP Bolívar
- CTP Agua Zarcas
- Escuela Líder Villa Bonita
- Visita guiada por Oficinas Centrales en el Día Mundial del Ahorro



Familias de proyectos de vivienda (Art. 59)

GRI 203-2 | GRI 413-1

Se brindaron charlas a estas familias sobre el manejo adecuado de sus ingresos y la gestión de los gastos, con el fin de que mejoren su calidad de vida. Tomando en cuenta que al obtener una vivienda muchos de ellos ya no perciben un gasto por alquiler, se les enseñó a administrar adecuadamente su dinero para aprovechar esta oportunidad y lograr estabilidad financiera. Además, se les capacitó en el uso correcto de productos y servicios financieros, lo que les permite planificar mejor sus recursos y evitar riesgos.

Proyectos visitados

- Cascajal (San Carlos),
- Ecopotrerillos (Heredia),
- Veredas del Río I-III (Liberia),
- Las Brisas (Liberia),
- Cerro Verde (Cartago),
- Santa María (Pocosol),
- Barranca (Puntarenas)

Resultados 2025

- 647 personas capacitadas
- 33 cuentas de ahorro abiertas
- ¢298.100 en depósitos iniciales





GRI 203-2 | GRI 413-1

Segmento PYMES

Se realizaron charlas dirigidas a pequeñas y medianas empresas sobre la importancia de separar las finanzas personales de las del negocio, así como temas clave como flujo de caja, opciones de financiamiento, digitalización y estrategias para la sostenibilidad empresarial. Estas capacitaciones permitieron que emprendedores y empresarios comprendieran cómo una gestión financiera ordenada reduce riesgos y mejora la estabilidad de sus negocios, impulsando su crecimiento y competitividad.

Al mismo tiempo, estas acciones fortalecen la relación de confianza con **Grupo Mutual**, abren nuevas oportunidades de negocio y consolidan nuestro posicionamiento como aliado estratégico para el desarrollo empresarial.

Actividades realizadas

- Participación en los Eventos PYME I, II y III en la Cámara de Comercio
- Semana PYME: Charla “Equilibrio financiero personal y empresarial”
- Convergencia PYMES: Charlas sobre equilibrio financiero personal y empresarial, con una participación total de 65 personas
- Desayuno PYMES: Charla sobre bienestar financiero dirigida a 55 empresas
- Producción de un podcast especializado en temas de financiamiento para PYMES
- Actividades con enfoque de género en coordinación con INAMU y Municipalidad de San José

Alianzas clave

- Visa (plataforma ENKO gratuita 2026)
- FODEMIPYME (charlas especializadas)
- UTN (espacios formativos y Convergencia PYMES)
- Sirú Financiero (sensibilización interna)

Pymes beneficiadas: 185

GRI 405-1 | GRI 413-1

Mujeres emprendedoras y amas de casa

Se desarrollaron charlas sobre empoderamiento financiero, acceso a crédito y planificación para emprendimientos sostenibles, fomentando la autonomía económica y la creación de redes de apoyo entre mujeres. Este impacto contribuye a la equidad y al desarrollo económico local, mientras que para **Grupo Mutual** significa posicionarse como una institución que promueve la inclusión y la apertura de productos financieros para este segmento.

Mujeres beneficiadas: 236





GRI 413-1

Protección y autonomía para adultos mayores

Se impartieron charlas enfocadas en la prevención de fraudes, manejo adecuado del dinero, ahorro seguro, **uso apropiado de plataformas digitales y productos como seguros,** brindando herramientas prácticas para que los adultos mayores se sientan más protegidos y confiados al utilizar canales digitales y servicios financieros. Estas acciones no solo reducen su vulnerabilidad ante estafas y fortalecen su autonomía, sino que también refuerzan la imagen de **Grupo Mutual** como una institución cercana, confiable y comprometida con el bienestar de una población especialmente sensible, consolidando nuestra responsabilidad social.

Click Financiero (línea de seguridad digital y antifraude)

Como parte de la estrategia de educación financiera, **Grupo Mutual** consolidó la línea Click Financiero, orientada a fortalecer las capacidades de las personas en la prevención del fraude electrónico y el uso seguro de canales digitales.

Esta línea **prioriza a la población adulta mayor,** mediante la implementación de charlas y talleres que integran contenidos de educación financiera y seguridad digital, abarcando temas como la planificación y el uso responsable del dinero, la prevención del sobreendeudamiento, así como el uso seguro de herramientas digitales, incluyendo la banca móvil y web, la gestión adecuada de claves y contraseñas, y los procesos de verificación de identidad. Estos espacios se enfocan en el desarrollo de habilidades prácticas que les permitan tomar decisiones financieras informadas, proteger su información personal y realizar transacciones de forma segura.

Durante el 2025, esta iniciativa se fortaleció mediante su implementación en espacios comunitarios y la generación de contenidos educativos digitales, ampliando su alcance y promoviendo una cultura de seguridad y bienestar financiero en el entorno digital.

Personas beneficiadas: 142







Público en general (asociaciones y empresas)

Se desarrollaron charlas abiertas dirigidas a asociaciones y empresas, brindando información clara y confiable sobre educación financiera, productos y servicios, con el propósito de fortalecer la toma de decisiones informadas y promover una gestión más consciente de los recursos económicos.

Estas acciones contribuyen a ampliar el alcance de **Grupo Mutual**, fortalecer su posicionamiento como referente en educación financiera y reafirmar su compromiso con la responsabilidad social y el bienestar económico de la población.

Personas beneficiadas: 428



Contenidos digitales y Podcast “Crecimiento Mutuo”

Durante el año se publicaron contenidos educativos en redes sociales y episodios del podcast Crecimiento Mutuo, adaptados a las necesidades y momentos clave del público. Los temas abordaron desde la importancia del ahorro y el bienestar financiero hasta fondos de inversión, prevención de fraude electrónico, vivienda sostenible y financiamiento para PYMES.

Estas iniciativas permitieron brindar educación financiera de forma accesible, dinámica y continua, facilitando el aprendizaje autónomo y oportuno. Asimismo, contribuyeron a fortalecer la interacción con las audiencias en entornos digitales y a mantener una presencia activa y cercana en los canales de comunicación institucional.

Principales temas del podcast:

- Ahorro
- Bienestar financiero
- Fondos de inversión
- Prevención de fraude
- Sostenibilidad y financiamiento PYMES



Medios de comunicación

Durante el 2025 se fortaleció la presencia institucional mediante acciones estratégicas en medios. Se difundieron contenidos a través de entrevistas, artículos educativos y publicaciones en redes sociales, lo que permitió amplificar los mensajes de educación financiera y posicionar a **Grupo Mutual** como referente nacional en la materia.

Además, se participó en foros y espacios especializados sobre inclusión financiera, contribuyendo a la conversación pública y reforzando el compromiso institucional con la formación y el bienestar económico de las personas.

Visualizaciones: 5924

Feria Nacional de Educación Financiera

Grupo Mutual participó en la **16ª Feria Nacional de Educación Financiera**, organizada por la Cámara de Bancos e Instituciones Financieras, la cual se realizó de manera virtual.

En esta actividad, **Grupo Mutual** reafirmó su compromiso con la promoción de hábitos financieros saludables, posicionándose como una empresa que se interesa y actúa para fortalecer la educación financiera en el país.

Durante la feria, se impartieron charlas especializadas sobre temas clave como:

- Bienestar financiero
- Uso responsable de la tarjeta de crédito
- Prevención del fraude electrónico

Con estas acciones, contribuimos a que más personas **cuenten con herramientas prácticas** para mejorar su relación con las finanzas y tomar decisiones informadas.

GRI 404-2

Programa Padrinos financieros

El programa Padrinos Financieros brinda asesoría financiera personalizada a colaboradores y sus familias, enfocándose en organización del presupuesto, ahorro, manejo del crédito y comprensión de sus derechos y deberes dentro del sistema financiero.

Dirigido a empresas con iniciativas de **Responsabilidad Social Empresarial (RSE),** el programa aplica una metodología de diagnóstico, asesoría y seguimiento, que permite atender necesidades puntuales y fortalecer la toma de decisiones financieras informadas.

Durante el 2025 se atendieron 35 colaboradores, para un total de 86 sesiones individuales, orientadas a mejorar la estabilidad financiera de los hogares y promover prácticas económicas responsables.

Curso asincrónico de educación financiera

En noviembre de 2025, **Grupo Mutual** lanzó un curso asincrónico de educación financiera, disponible gratuitamente en la plataforma Mutual Sostenible, con el objetivo de fortalecer las capacidades económicas de la población y promover decisiones financieras responsables.

El curso fue diseñado como una herramienta autogestionada y accesible desde cualquier dispositivo, permitiendo que las personas participantes avanzaran a su propio ritmo.

La capacitación se estructuró en cinco módulos temáticos, cada uno acompañado de videos explicativos y materiales descargables en formato editable, orientados a facilitar la aplicación práctica de los contenidos. Los módulos abarcaron:

- Definición de metas financieras y cálculo del costo asociado.
- Elaboración de presupuestos efectivos, promoviendo una organización clara de ingresos y gastos.
- Gestión consciente del gasto, identificando hábitos de consumo y oportunidades de ahorro.
- Tipos de ahorro y alternativas disponibles según las necesidades de cada persona.
- Control y reducción de deudas, incluyendo estrategias para mantener una salud financiera estable.



INC. Y EDUCACIÓN FINANCIERA

Esta iniciativa se alinea con el compromiso del **Conglomerado** de promover la inclusión y el bienestar financiero de la sociedad, brindando herramientas cercanas, prácticas y adaptadas al contexto costarricense para apoyar la toma de decisiones informadas y responsables.

Impacto social de la educación financiera

Las acciones desarrolladas contribuyen a:

- Fortalecer la inclusión financiera
- Mejorar la toma de decisiones económicas
- Prevenir el sobreendeudamiento
- Promover autonomía económica
- Generar bienestar sostenible

Lecciones y Hallazgos 2025

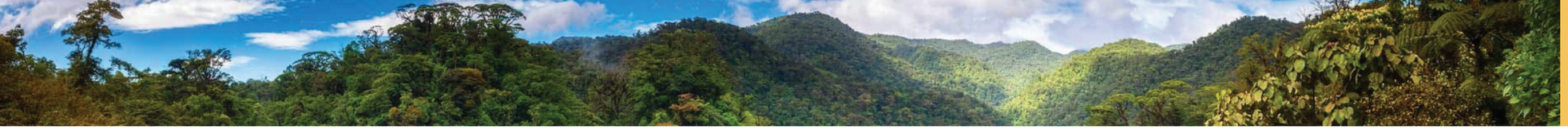
- Necesidad de apertura de productos financieros en sitio
- Fuerte demanda por servicios digitales simplificados
- Importancia de segmentar mejor la convocatoria a actividades
- Oportunidad de aumentar visibilidad en redes sociales
- Relevancia de fortalecer alianzas
- Necesidad de mejorar la planificación interárea en PYMES

Proyecciones y Compromisos 2026

- Implementación oficial de ENKO y FODEMIPYME para PYMES
- Estrategia para apertura de cuentas infantiles en actividades escolares
- Realización de más eventos en alianza con UTN y municipalidades
- Fortalecimiento de KPI institucionales
- Continuar integrando sostenibilidad y educación financiera como catalizadores del bienestar social
- Nivel de conocimiento



Sostenibilidad Ambiental



GRI 301 | 302 | 303 | 305 | 306

SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

La sostenibilidad constituye un eje transversal en la gestión del **Conglomerado Financiero Grupo Mutual** y un elemento fundamental para la generación de valor a largo plazo. Desde esta visión, orientamos nuestras decisiones y operaciones a la identificación, medición y gestión de los impactos económicos, sociales y ambientales derivados de nuestro quehacer.

En este apartado se presenta el desempeño ambiental del Conglomerado, considerando como alcance los **40 Centros de Negocio (CN) ubicados en todo el país al cierre del 2025**, así como las empresas subsidiarias: **Mutual Fondos, Mutual Seguros y Mutual Valores.**

La información refleja tanto los avances alcanzados como los retos y oportunidades de mejora continua, reafirmando el compromiso con la rendición de cuentas, la gestión responsable de los recursos y la contribución al desarrollo sostenible del país.

GRI 302-1 | 302-3 | 302-4

ENERGÍA

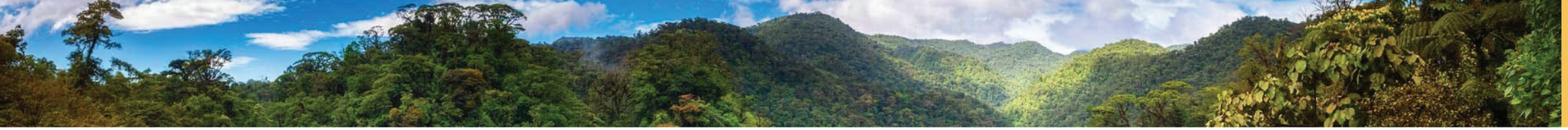
La operación diaria del **Conglomerado Financiero Grupo Mutual** depende del uso continuo de energía, la cual es empleada principalmente para sostener la infraestructura tecnológica, los sistemas de iluminación y la climatización de los espacios de trabajo. De forma complementaria, la organización utiliza combustibles fósiles para garantizar la continuidad del servicio mediante generadores eléctricos y para la movilización logística a través de la flotilla vehicular.

En este contexto, la gestión eficiente del recurso energético constituye un elemento clave para la optimización operativa y la reducción de impactos ambientales.



PRINCIPALES FUENTES DE CONSUMO ENERGÉTICO

USO ENERGÉTICO	DESCRIPCIÓN
Infraestructura tecnológica	Soporte de sistemas y plataformas
Iluminación	Espacios de trabajo y áreas externas
Climatización	Oficinas y centros de negocio
Generadores eléctricos	Continuidad del servicio
Flotilla vehicular	Operaciones logísticas



FLOTILLA VEHICULAR

La flotilla de **Grupo Mutual** está compuesta por **18 vehículos**, los cuales son utilizados en actividades operativas y logísticas.

Tipo de vehículo	Cantidad
Autos diésel	6
Autos gasolina	10
Motocicletas gasolina	2
Total	18

Todos los vehículos se encuentran incorporados en un programa de mantenimiento preventivo orientado a mitigar las emisiones atmosféricas.

Adicionalmente:
Mutual Valores opera únicamente una motocicleta de uso gerencial (no es propiedad de la empresa)

Mutual Seguros no cuenta con vehículos desde finales del 2025

EFICIENCIA ENERGÉTICA E INFRAESTRUCTURA

Como parte de las acciones para mejorar la eficiencia energética, durante el 2025 se continuó impulsando:

Uso extendido de iluminación LED

Actualmente se cuenta con los siguientes sistemas con autogeneración de energía:

CN Pérez Zeledón (sistema fotovoltaico en edificio)

Mutual Seguros, San José (sistema fotovoltaico en edificio)

Oficinas Centrales (lámpara exterior con sistema fotovoltaico de pequeña escala)

CARGADORES PARA VEHÍCULOS ELÉCTRICOS

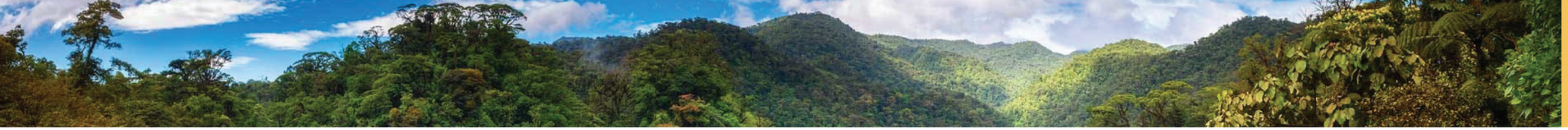
En el marco de la transición hacia alternativas más limpias de transporte, Grupo Mutual dispone de dos estaciones de carga para vehículos eléctricos:

Ubicación	Recargas 2025
Oficinas Centrales	481
CN Heredia (propiedad de ESPH)	146
Total	627

Esto representa un incremento de 299 recargas con respecto al 2024, evidenciando una mayor adopción de la movilidad eléctrica tanto por personas colaboradoras como por clientes.

Estas acciones contribuyen directamente a la reducción de emisiones y al impulso de la movilidad sostenible.



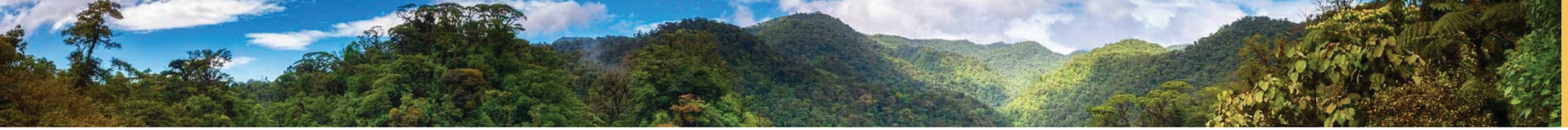


Estas acciones contribuyen directamente a la reducción de emisiones y al impulso de la movilidad sostenible.
A continuación, se presentan los consumos anuales de energía, desagregados por fuentes renovables y no renovables. Como se observa, durante el año 2025 se evidencia una reducción en el consumo de energía eléctrica. En contraste, en el caso de los combustibles fósiles, se registra un ligero incremento, asociado principalmente al uso de diésel para la generación eléctrica de respaldo.

Comparación del consumo energético en gigajulios (GJ)[1] · 2023-2024-2025[2]

	Fuente	2023	2024	2025	Diferencia (2024-2025)	Porcentaje de diferencia (%)
Renovable	Electricidad por paneles solares[3]	86,35	174,68	167,50	-7,18	-4,11
No renovable	Electricidad red eléctrica[4]	8 735,82	8 821,61	8 631,04	-190,57	-2,16
	Gasolina transporte[5]	419,41	452,13	458,65	6,52	1,44
	Diesel transporte	355,56	378,17	382,81	4,64	1,23
	Diesel generadores	32,73	25,09	30,00	4,91	19,58
	Gas LP generadores	3,40	3,57	3,44	-0,13	-3,74
Total de energía		**9 633,26**	**9 855,25**	**9 673,43**	**-181,81**	**-1,84**
Area considerada en el alcance (m²)		**31 562,43**	**31 562,43**	**31 562,43**	–	–
Intensidad energética (GJ/m²)		**0,31**	**0,31**	**0,31**	–	–

1.Los datos reportados para todas las fuentes fueron tomados de las facturas de compra anuales emitidas por los proveedores de los servicios. El consumo por energía renovable de los paneles solares del CN Pérez Zeledón es tomado del software del sistema fotovoltaico. El parámetro seleccionado para el cálculo de intensidad energética es el área de construcción de las instalaciones. 2. Se toma como línea base el reporte del periodo 2023. 3. Corresponde con los paneles solares del CN Pérez Zeledón y edificio de Mutual Seguros en San José. Se aprovecha para actualizar el dato del CN Pérez Zeledón en 2023 y 2024, que fue presentado mediante una estimación, y que ahora se muestra el dato exacto aportado por el proveedor de mantenimiento del sistema. 4. Aunque se señala como fuente No Renovable, es importante destacar que la matriz eléctrica del país es mayoritariamente generada por fuentes renovables.
5. 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

El Conglomerado Financiero Grupo Mutual promueve la adopción de buenas prácticas orientadas al uso eficiente del agua, reconociéndola como un recurso esencial para el bienestar humano y la sostenibilidad ambiental.

Dada la naturaleza de sus operaciones, el consumo hídrico se destina principalmente a:

Consumo humano | **Limpieza de instalaciones** | **Mantenimiento de áreas verdes**

En este contexto, la gestión del recurso se enfoca en el monitoreo, control y uso responsable.

GESTIÓN Y CONTROL DEL RECURSO HÍDRICO

Como parte de las acciones de seguimiento:

- Se realiza el registro mensual del consumo de agua
- Se utilizan facturaciones de proveedores como base de control
- En Oficinas Centrales se cuenta con hidrómetros para monitoreo directo

Estas herramientas permiten:

- Identificar consumos atípicos
- Detectar fugas de manera oportuna
- Fortalecer la gestión eficiente del recurso
- Generar conciencia interna sobre su uso responsable

CONSUMO HÍDRICO

A continuación, se presentan los resultados del consumo de agua para el alcance del Conglomerado. Durante el año 2025 se registra un incremento en comparación con el periodo anterior, asociado principalmente a condiciones operativas específicas.



Comparación del consumo de agua en metros cúbicos [6,7], 2023-2024-2025

Consumo 2023 (m^3)	Consumo 2024 (m^3)	Consumo 2025 (m^3)	Diferencia 2024 - 2025(m^3)	Porcentaje de diferencia (%)
10 306,04	12 180,77	15 766,03	3 585,26	29,43

El incremento registrado durante el 2025 responde a factores específicos:

- Trabajos de mantenimiento en instalaciones
- Fuga significativa en Oficinas Centrales (ya atendida y corregida)

6. 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 conexión de agua que ofrece la Municipalidad de Alajuela. Para las demás sucursales, se cuenta con servicio de alcantarillado de diversos entes a nivel nacional.

7. La totalidad del agua reportada corresponde con fuentes de agua dulce potable.

Los consumos de los periodos de reporte 2023 y 2024 se actualizan, con el fin de incorporar datos de consumo de agua potable proporcionada por el acueducto municipal de Alajuela, que erróneamente no habían sido incluidos previamente.

PROYECCIÓN ESPERADA

- **Normalización del consumo tras la corrección de la fuga**
- **Fortalecimiento de medidas de control**
- **Tendencia esperada: estabilización y reducción en próximos periodos**

GESTIÓN DE AGUAS RESIDUALES

En función del tipo de actividad que desempeñamos, todas las aguas residuales generadas son de tipo ordinario. Los efluentes no son cuantificados, ya que en todos los casos se disponen y manejan por servicios públicos de alcantarillado sanitario de diversos sectores del país, tanques sépticos, o sistemas de tratamiento de aguas residuales que son operadas por centros comerciales en los que se ubican algunos de nuestros CNs.

SENSIBILIZACIÓN Y EDUCACIÓN AMBIENTAL

Durante el 2025 se impulsaron iniciativas para fortalecer la cultura organizacional en el uso responsable del agua:



Charla:
Gestión del recurso hídrico

Charla:
Problemática de los micro plásticos

Cine foro:
Aumento anual de sequías

Estas actividades buscan generar conciencia sobre la importancia del recurso hídrico, la contaminación y la gestión sostenible del agua.





GRI 301-1

MATERIALES

PAPEL

A pesar de los avances en digitalización de procesos, el papel continúa siendo un insumo relevante dentro de la operativa administrativa de Grupo Mutual, mientras que su uso en las empresas subsidiarias es prácticamente nulo.

En este contexto, la organización ha implementado prácticas orientadas al uso eficiente del recurso, promoviendo una reducción progresiva del consumo y la optimización de los procesos asociados.

GESTIÓN DEL USO DE PAPEL

Para disminuir el consumo y mejorar su gestión, se han establecido prácticas como:

- **Impresión a doble cara**
- **Aplicación del criterio de impresión únicamente cuando es indispensable**
- **Reducción de documentos físicos innecesarios**

Estas acciones buscan minimizar el impacto ambiental asociado al uso de materiales.

MONITOREO Y CONTROL

La organización mantiene un sistema de seguimiento continuo mediante:

- **Registro mensual de adquisición de resmas**
- **Control por cada emplazamiento**
- **Identificación de incrementos puntuales**
- **Definición de medidas de mejora**

Este monitoreo permite una gestión más eficiente y basada en datos del consumo de papel.

Comparación de consumo de resmas 2023-2024-2025

	2023	2024	2025	Diferencia 2024-2025	Porcentaje de diferencia (%)
Total resmas	6 212,00	7 162,00	5 917,00	-1 245,00	-17,38

Nota: los datos de consumo son proporcionados por el Departamento de Proveeduría de Grupo Mutual, y por cada empresa subsidiaria.

La reducción del 17,38% en el consumo de papel durante el 2025 evidencia:

- **Mayor avance en digitalización de procesos**
- **Aplicación efectiva de medidas de control**
- **Uso más racional del recurso**

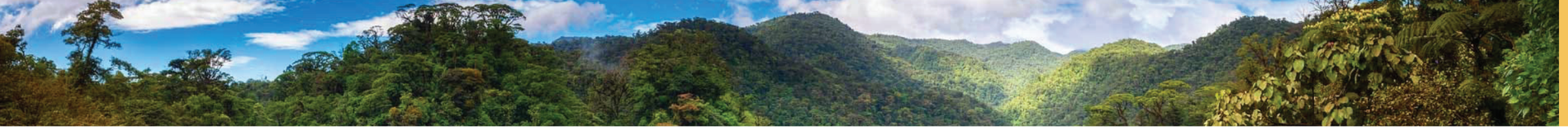
Este comportamiento refleja un cambio positivo hacia prácticas operativas más sostenibles.

GESTIÓN RESPONSABLE DEL MATERIAL

La documentación física es gestionada bajo criterios de seguridad y sostenibilidad:

- **Resguardo en bodegas de archivo**
- **Cumplimiento de periodos de conservación**
- **Trituración segura de documentos**
- **Envío a reciclaje mediante gestores autorizados**

Estas prácticas garantizan la confidencialidad de la información y promueven su aprovechamiento dentro de esquemas de economía circular.



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

RESIDUOS SÓLIDOS



La gestión de residuos sólidos constituye un eje fundamental en las operaciones del Conglomerado Financiero Grupo Mutual, orientado a prevenir su generación y a promover prácticas de reducción, reutilización y valorización, priorizando estas acciones antes de su disposición final.

Este enfoque permite fortalecer una gestión más eficiente, responsable y alineada con principios de economía circular.

ENFOQUE DE GESTIÓN

La estrategia de residuos se basa en:

- **Prevención en la generación**
- **Reutilización de materiales**
- **Disposición final responsable**
- **Reducción de residuos**
- **Valorización mediante reciclaje**

A continuación, se presenta un resumen de la generación de residuos sólidos de los últimos tres periodos.

Tipos de residuos	2023	2024	2025
Ordinarios valorizables	15,50	13,35	11,51
Ordinarios no valorizables	25,41	28,99	31,39
Especiales	0,53	10,68	1,78
Peligrosos (bioinfecciosos)	0,02	0,03	0,02
Total residuos (ton)	41,46	53,05	44,70



Nota: Estos datos corresponden únicamente a las Oficinas Centrales de Grupo Mutual y empresas subsidiarias. Actualmente, no se incluyen los datos de los demás Centros de Negocio del país. Se dio inicio con un proceso de transición para la incorporación del pesaje y registro de datos paulatino.

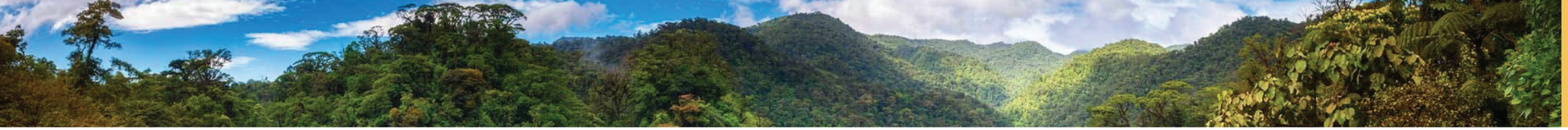


ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO

Durante el año 2025 se identifican comportamientos relevantes en la generación de residuos:

- **Reducción global de residuos** (-15,74%), reflejando mejoras en la gestión.
- **Incremento en residuos de papel y cartón** (+34,54%), asociado a procesos de digitalización y eliminación controlada de archivos físicos. Este comportamiento es positivo, ya que el material fue triturado bajo criterios de confidencialidad y enviado a reciclaje.
- **Incremento moderado en residuos no valorizables** (+8,26%), dentro de rangos esperables según la dinámica operativa.
- **Mejora en la calidad de los datos**, mediante la incorporación de nuevos flujos como baterías y cartuchos de tóner.

En conjunto, estos resultados reflejan una mejora tanto en la gestión como en la trazabilidad de los residuos.

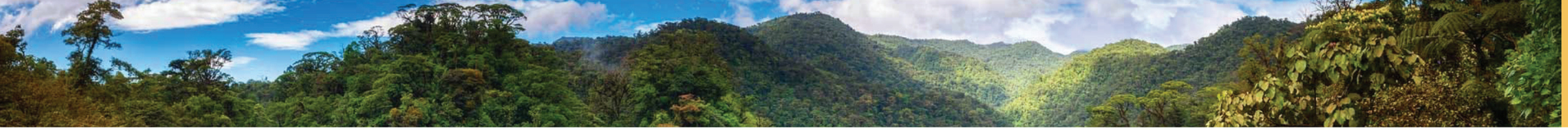


DESGLOSE DE RESIDUOS SÓLIDOS EN TONELADAS MÉTRICAS 2023-2024-2025

Tipo de residuo	Residuo	2023 (ton)	2024 (ton)	2025 (ton)	Diferencia 2024-2025 (ton)	Porcentaje de diferencia (%)
No peligrosos	Plastico, vidrio, tetra pack	1,59	1,07	0,69	-0,39	-36,27
	Papel y carton	9,65	6,88	9,26	2,38	34,54
	Aluminio y laton	0,82	0,11	0,05	-0,06	-52,44
	Chatarra y metales	1,26	0,45	0,00	-0,45	-100,00
	Organicos	0,59	2,27	1,51	-0,76	-33,60
	Textiles	1,03	0,004	0,00	0,00	100,00
	Madera	0,56	0,00	0,00	0,00	NA
	Electronicos	0,53	10,60	1,67	-8,93	-84,23
	Baterias[8]	0,00	0,00	0,018	0,02	NA
	Toner	0,00	0,00	0,087	0,09	NA
	Fluorescentes	0,00	0,08	0,01	-0,07	-91,56
	Lonas de PVC	0,00	0,17	0,01	-0,17	-94,99
	Co-procesables	0,00	2,38	0,00	-2,38	-100,00
	Ordinarios	25,41	28,99	31,39	2,39	8,26
Subtotal		**41,44**	**53,02**	**44,68**	**-8,34**	**-15,72**
Peligrosos	Bioinfecciosos	0,02	0,03	0,02	-0,01	-39,06
Subtotal		**0,02**	**0,03**	**0,02**	**-0,01**	**-39,06**
Total		**41,46**	**53,05**	**44,70**	**-8,35**	**-15,74**

Nota: Estos datos corresponden únicamente a las Oficinas Centrales y empresas subsidiarias. Actualmente, no se incluyen los datos de los demás Centros de Negocio del país. Se dio inicio con un proceso de transición para la incorporación del pesaje y registro de datos paulatino.

8. Gracias a los procesos de gestión diferenciada de residuos, y en aras de la mejora continua, para el 2025 logramos cuantificar individualmente los residuos de manejo especial correspondientes con baterías y tóner.



GESTIÓN Y DISPOSICIÓN

Los residuos son gestionados mediante sitios aprobados por el Ministerio de Salud:

- **Recolección municipal**
- **Gestores autorizados**
- **Puntos Ecoins**

INICIATIVAS DESTACADAS DE VALORIZACIÓN

- **Reciclaje de papel institucional**

Como parte de la gestión responsable de residuos, se desarrolló una iniciativa interna de valorización del papel residual de archivo. Gracias al compromiso voluntario de las personas colaboradoras:

- **Se realizó la trituración del material bajo criterios de confidencialidad**
- **Posteriormente se envió a reciclaje mediante gestor autorizado**

Resultado: 7.110 kg (7,11 toneladas) de papel recuperado

CAMPAÑA DE RECOLECCIÓN DE TAPAS PLÁSTICAS

Durante junio de 2025, El Conglomerado Financiero Grupo Mutual impulsó una campaña institucional de recolección de tapas plásticas en sus instalaciones.

Esta iniciativa permitió:

Brindar espacios accesibles para la entrega de residuos.
Fomentar la participación de colaboradores y comunidad.

Resultado:
665,9 kg (0,665 toneladas) de tapas recolectadas.
Donación a ProParques para su valorización mediante reciclaje.

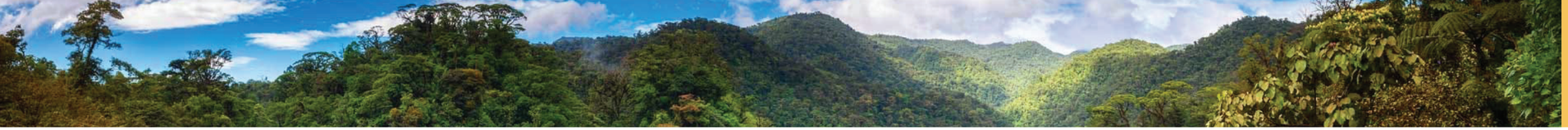
Esta acción contribuye directamente a:

- **La gestión responsable de residuos plásticos.**
- **El apoyo a iniciativas de conservación de áreas silvestres protegidas en Costa Rica.**
- **La sensibilización comunitaria sobre economía circular.**









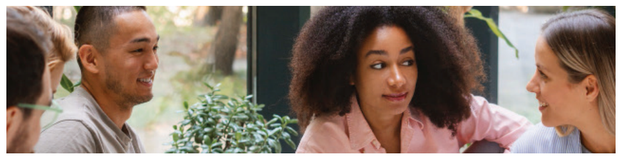
RECOLECCIÓN DE ECOBLOQUES

Mutual Valores coordinó una campaña de recolección de ecobloques elaborados en los hogares de los colaboradores. Como resultado, se recuperaron **un total de 42 kg de residuos**, los cuales fueron desviados de la corriente de residuos ordinarios no valorizables y entregados a un gestor autorizado para su aprovechamiento.

EDUCACIÓN AMBIENTAL

Durante el periodo se realizaron acciones de formación y sensibilización:

- **Charla: Técnicas de compostaje**
- **Taller Takakura**
- **Talleres de gestión integral de residuos**
- **Charla con Huella Colectiva**
- **Charla: Micro plásticos**



Estas actividades fortalecen la cultura ambiental organizacional y promueven prácticas sostenibles.



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

EMISIONES

La gestión de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) constituye un componente clave para la sostenibilidad del Conglomerado, en respuesta a los retos globales del cambio climático.

Durante el 2025, Grupo Mutual continuó fortaleciendo su sistema de gestión de emisiones, manteniendo su participación en el Programa País de Carbono Neutralidad, lo cual garantiza un seguimiento estructurado, transparente y alineado con estándares internacionales.

ALCANCE DEL SISTEMA DE EMISIONES

El alcance físico de los sistemas comprende:

Grupo Mutual: todas las actividades financieras y de soporte realizadas en nuestras Oficinas Centrales en Alajuela, tanto por **Grupo Mutual** como por **Mutual Fondos** – **Sociedad de Fondos de Inversión.**

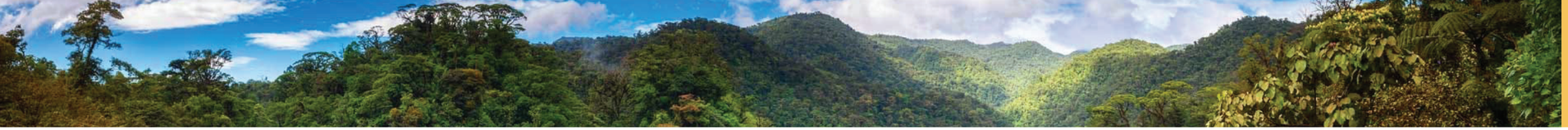
En el último periodo de verificación se amplió el alcance para incorporar dos Centros de Negocio adicionales: Alajuela Mercado y Caja Central, todos ubicados en Alajuela.

Mutual Seguros: instalaciones ubicadas en San José.
Mutual Valores: instalaciones ubicadas dentro de las Oficinas Centrales de **Grupo Mutual, Alajuela.**

METODOLOGÍA UTILIZADA

Las emisiones fueron calculadas con base en estándares y metodologías reconocidas:

• Programa País Carbono Neutralidad (PPCN) • Instituto Meteorológico Nacional (IMN) • INTE/ISO 14064-1 e INTE B5:2021 • Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC) • Protocolo GHG



ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO

Durante el periodo se identifican tres tendencias clave:

Reducción de emisiones directas (-7,28%).
Incremento de emisiones indirectas por energía (+80,52%), debido a:

- Incorporación de nuevos emplazamientos
- Aumento en el factor de emisión nacional

Aumento en otras emisiones indirectas (+18,53%), asociado a:

- Ampliación del alcance
- Incorporación de nuevas fuentes (residuos, teletrabajo, transporte, etc.)

El incremento total (+28,54%) responde principalmente a factores metodológicos y de cobertura, más que a un deterioro en la eficiencia operativa.

CARBONO NEUTRAL Reconocido por el Gobierno de Costa Rica
EXPEDIENTE DCC-PP-032-2020
Ver alcance y vigencia en www.cambioclimatico.go.cr

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

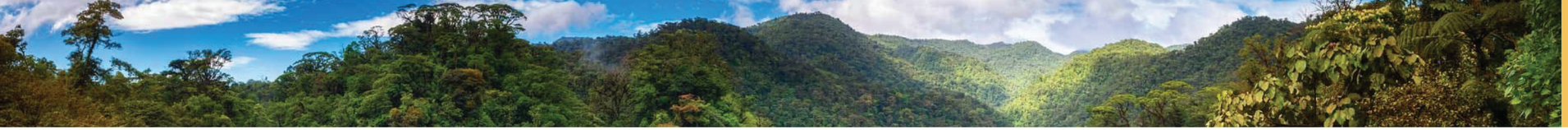
CARBONO NEUTRAL Reconocido por el Gobierno de Costa Rica
EXPEDIENTE DCC-PP-015-2021
Ver alcance y vigencia en www.cambioclimatico.go.cr

Emisiones de GEI en toneladas de dioxido de carbono equivalente (CO_2e) | 2022-2023-2024[9]

Fuentes de emision	Ton CO_2e			Diferencia (tCO_2e) 2023-2024	Porcentaje de diferencia (%)
	2022	2023	2024		
Directas	119,39	95,14	88,22	-6,93	-7,28
Indirectas por energía importada	43,27	94,58	170,73	76,16	80,52
Indirectas por fuentes significativas	105,89	150,76	178,69	27,93	18,53
Total	**268,54**	**340,48**	**437,64**	**97,16**	**28,54**
Intensidad de emisiones (tCO_2e/m^2)	**0,023**	**0,027**	**0,032**	NA	NA

Nota: el parametro seleccionado para el calculo de intensidad de emisiones es el area de construccion de las instalaciones en el alcance reportado.

9. Se presentan los datos correspondientes al periodo 2024, el cual constituye el último año de inventario verificado en 2025, en cumplimiento de los requisitos del Programa País de Carbono Neutralidad.



ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO

Durante el periodo se identifican tres tendencias clave: **Reducción de emisiones directas (-7,28%).**

Incremento de emisiones indirectas por energía (+80,52%), debido a:

- Incorporación de nuevos emplazamientos
- Aumento en el factor de emisión nacional

Aumento en otras emisiones indirectas (+18,53%), asociado a:

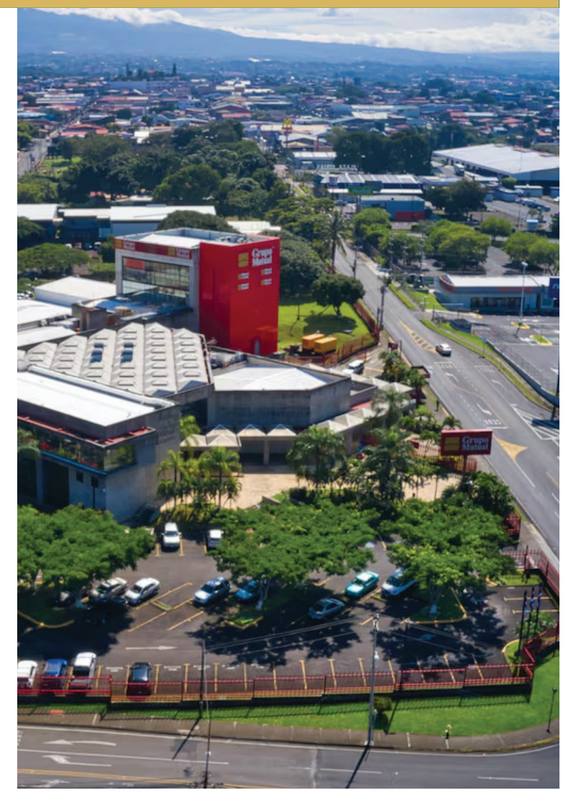
- Ampliación del alcance
- incorporación de nuevas fuentes (residuos, teletrabajo, transporte, etc.)

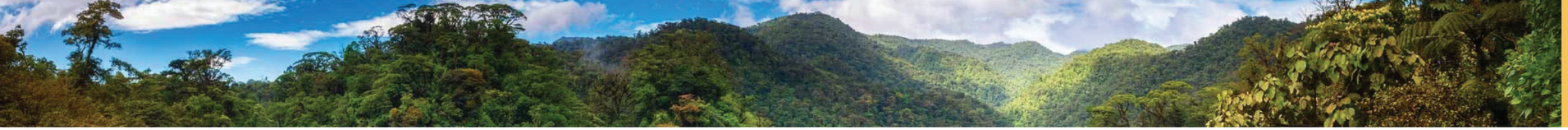
El incremento total **(+28,54%)** responde principalmente a factores metodológicos y de cobertura, más que a un deterioro en la eficiencia operativa.

EMISIONES DE POR TIPO DE GEI EN TONELADAS CO_2e | 2024

Fuentes de emision	(t)CO_2	(t)CH_4	(t)N_2O	(t)HFC	(t)PFC	(t)SF_6	(t)NF_3	(t)HCFC	Total (tCO_2e)
Directas	64,69	0,43	1,60	21,49	-	-	-	-	**88,22**
Indirectas por energia importada	170,73	-	-	-	-	-	-	-	**170,73**
Indirectas por fuentes significativas	152,91	20,40	5,37	-	-	-	-	-	**178,69**
Total (tCO_2e)					**437,64**				

Nota: las fuentes de emisión directas son combustibles fósiles, gases refrigerantes, compostaje, aceites y lubricantes alimentados, extintores y gases propelentes. Las fuentes de emisión indirecta por energía importada corresponden con el consumo de electricidad, y las indirectas significativas son: para Grupo Mutual transporte de mensajería, emisiones por la producción del papel consumido, viajes aéreos, fertilizantes nitrogenados, aguas residuales, residuos sólidos, electricidad en teletrabajo, combustible y lubricantes de equipo de jardinería, y gas LP de un tercero; para Mutual Seguros electricidad en teletrabajo, transporte de colaboradores, viajes aéreos, disposición final de residuos valorizables y en relleno sanitario, disposición de aguas residuales en tanque séptico durante teletrabajo, compras de papel; para Mutual Valores electricidad teletrabajo, transporte de colaboradores, viajes aéreos, tratamiento de aguas residuales ordinarias de los colaboradores de oficinas.





Emisiones de CO_2 biogénicas[10]	Total
Emisiones biogénicas antropogénicas (tCO_2)	8,51

De forma complementaria a la cuantificación y gestión del sistema de carbono neutralidad, impulsamos proyectos orientados a la reducción efectiva de emisiones. A continuación, se presentan las principales reducciones logradas, reflejando nuestro compromiso con la descarbonización y la mejora continua.

REDUCCIÓN DE EMISIONES GEI EN TONELADAS CO_2e | 2024

Periodo	Proyecto de reduccion	tCO_2e reducidas
Grupo Mutual	Cambio de luminarias incandescentes a tecnología LED	0,0108
	Compostaje de residuos organicos	0,5328
Mutual Seguros	Cambio de iluminación por tecnología LED mas eficiente	0,0342
Mutual Valores	Sustitución de equipo tecnológico	0,0510
	Total tCO_2e reducidas	**0,6288**



EDUCACIÓN Y CULTURA CLIMÁTICA

Durante el período se desarrollaron iniciativas para fortalecer la cultura ambiental:

- **Capacitación en carbono neutralidad**
- **Cine foro sobre metano (CH_4)**
- **Charla: Adaptación al cambio climático**

OTRAS ACCIONES IMPLEMENTADAS

- **Consejos ambientales en redes sociales**
- **Material visual (stickers en servicios sanitarios)**
- **Comunicación interna y externa ambiental**

RECONOCIMIENTOS

PROGRAMA BANDERA AZUL ECOLÓGICA (PBAE)

El Conglomerado Grupo Mutual continúa participando en el **Programa Bandera Azul Ecológica** en la categoría de Cambio Climático, el cual se otorga a:

- **Oficinas Centrales, que incluye al CN Alajuela, Mutual Fondos y Mutual Valores**
- **Instalaciones de Mutual Seguros (San José)**



10. Las emisiones de CO_2 biogénicas reportadas corresponden a Grupo Mutual.

Grupo Mutual

Mutual Fondos

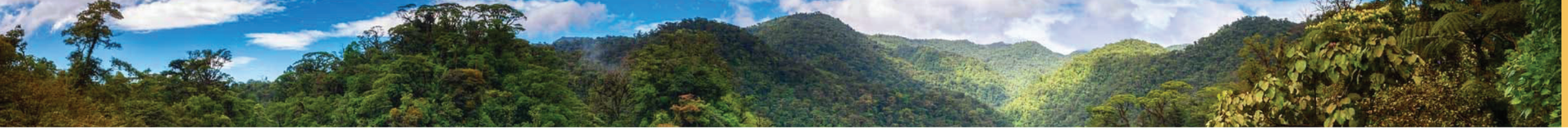
CARBONO NEUTRAL
Reconocido por el Gobierno de Costa Rica
EXPEDIENTE DCC-PP-012-2020
Ver alcance y vigencia en: www.cambioclimatico.go.cr

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

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



HOGARES SOSTENIBLES PROGRAMA BANDERA AZUL ECOLÓGICA

Durante el 2025 se implementó la categoría de Hogares Sostenibles del PBAE. En esta ocasión se lograron galardonar a seis familias (cinco de Grupo Mutual y una de Mutual Seguros).





EVENTOS SOSTENIBLES PROGRAMA BANDERA AZUL ECOLÓGICA (CALIFICACIÓN 100)

En la categoría de Eventos Sostenibles, se obtuvieron galardones con calificación perfecta en:

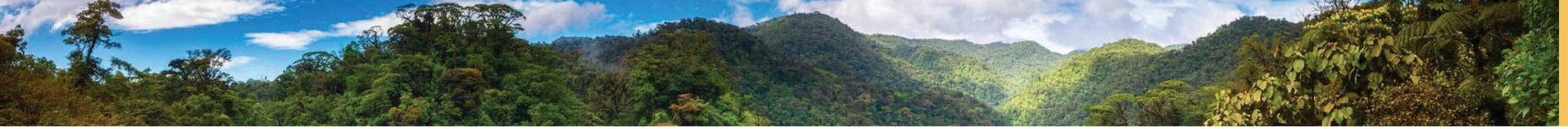
- **Evento de presentación del Reporte de Sostenibilidad 2024**
- **Evento de lanzamiento de la Tarjeta de Débito VISA Infinite**
- **Evento Cyber Mutual Day**

MARCA PAÍS

Mutual Seguros cuenta con el reconocimiento **Esencial Costa Rica.**

Este reconocimiento refuerza:
- **Compromiso con la sostenibilidad**
- **Excelencia operativa**
- **Gestión responsable**





9.8 PRINCIPALES RETOS A NIVEL ESTRATÉGICO PARA 2026

La sostenibilidad se ha consolidado como un motor clave para la economía, al promover la eficiencia en el uso de recursos, generar nuevas oportunidades de negocio y fortalecer la competitividad empresarial, respondiendo a las crecientes demandas sociales y ambientales de un mercado consciente. En este contexto, las disposiciones regulatorias que exigen la aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) S1 y S2 plantean uno de los principales desafíos: ir más allá de la contabilidad tradicional para integrar aspectos como **ciencia climática, evaluación de riesgos, escenarios de cambio climático y trazabilidad en la cadena de valor.**

En relación directa con la gestión climática, la ampliación continua del alcance del sistema de gestión de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) representa otro reto prioritario, el cualse mantendrá hasta alcanzar una **cobertura del 100%** de los emplazamientos de **Grupo Mutual**. Este esfuerzo permitirá fortalecer la medición, el control y la gestión de impactos, así como impulsar el proceso de descarbonización de las operaciones principales del Conglomerado.

Adicionalmente, asegurar la adecuada gestión de los residuos sólidos generados en todos los emplazamientos constituye un desafío relevante. En este sentido, en nuestra condición de ente generador, **reafirmamos el compromiso de gestionar los residuos de manera responsable**, conforme a la normativa vigente, lo que implica continuar avanzando en la cobertura, el registro y la implementación de buenas prácticas en su valorización y disposición final.

1. GRI UNIVERSALES

GRI 2: Contenidos Generales

Divulgación	Descripción	Ubicación en el reporte
2-1	Detalles organizacionales	p. 20
2-2	Entidades incluidas en el reporte de sostenibilidad	p. 19-20
2-3	Periodo objeto del reporte, frecuencia y punto de contacto	p. 19
2-6	Actividades, cadena de valor y relaciones comerciales	p. 20, 25-28, 65-70
2-7	Empleados	p. 103-107
2-9	Estructura y composición de la gobernanza	p. 72-80
2-10	Nombramiento y selección del máximo órgano de gobierno	p. 73, 78
2-11	Presidencia del máximo órgano de gobierno	p. 78
2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	p. 78, 80, 87-90
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de impactos	p. 78-79
2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	p. 42, 78, 87
2-15	Conflictos de interés	p. 79
2-17	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	p. 79
2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	p. 79
2-19	Políticas de remuneración	p. 80
2-20	Proceso para determinar la remuneración	p. 80
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	p. 4-8, 25-28, 87-90
2-23	Compromisos y políticas	p. 37, 82

Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos

GRI 2: Contenidos Generales

Divulgación	Descripción	Ubicación
2-24	Integración de los compromisos y políticas	p. 42
2-25	Procesos para remediar impactos negativos	p. 42
2-27	Cumplimiento de leyes y regulaciones	p. 91
2-28	Afiliaciones a asociaciones	p. 37, 119
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	p. 31-32

GRI 3: Temas Materiales

Divulgación	Descripción	Ubicación
3-1	Proceso para determinar los temas materiales	p. 33
3-2	Lista de temas materiales	p. 35
3-3	Gestión de los temas materiales	p. 36

GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO

Divulgación	Descripción	Ubicación
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	p. 25-28, 43-56
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	p. 37, 84-85
201-3	Obligaciones de planes de beneficios definidos y otros planes de jubilación	p. 107, 112-116

GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

Divulgación	Descripción	Ubicación
203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	p. 47-70, 119-136
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	p. 65-70, 119-136

GRI 205: ANTICORRUPCIÓN

Divulgación	Descripción	Ubicación
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con corrupción	p. 72-80, 82-8

GRI 302: ENERGÍA

Divulgación	Descripción	Ubicación
302-1	Consumo energético dentro de la organización	p. 146
302-3	Intensidad energética	p. 146
302-4	Reducción del consumo de energía	p. 146

GRI 303: AGUA Y EFLUENTES

Divulgación	Descripción	Ubicación
303-3	Extracción de agua	p. 149
303-4	Descarga de agua	p. 149
303-5	Consumo de agua	p. 149

GRI 305: EMISIONES

Divulgación	Descripción	Ubicación
305-1	Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	p. 156
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (Alcance 2)	p. 156
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)	p. 156
305-5	Reducción de emisiones de GEI	p. 156

GRI 306: RESIDUOS

Divulgación	Descripción	Ubicación
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con residuos	p. 152
306-3	Residuos generados	p. 152
306-4	Residuos desviados de eliminación	p. 152
306-5	Residuos dirigidos a eliminación	p. 152

GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES

Divulgación	Descripción	Ubicación
308-1	Nuevos proveedores evaluados con criterios ambientales	p. 85-86

GRI 401: EMPLEO

Divulgación	Descripción	Ubicación
401-1	Nuevas contrataciones y rotación de empleados	p. 106
401-2	Beneficios proporcionados a empleados a tiempo completo	p. 112-116
401-3	Permiso parental	p. 107

GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

Divulgación	Descripción	Ubicación
403-1 a 403-10	Gestión de salud y seguridad ocupacional	p. 108-116

GRI 404: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

Divulgación	Descripción	Ubicación
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	p. 110
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados	p. 111
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño	p. 110-111

GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Divulgación	Descripción	Ubicación
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	p. 103-105, 131-134

GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN

Divulgación	Descripción	Ubicación
406-1	Casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	p. 111-112

GRI 412: DERECHOS HUMANOS

Divulgación	Descripción	Ubicación
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre derechos humanos	p. 111-112
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	p. 111-112

GRI 413: COMUNIDADES LOCALES

Divulgación	Descripción	Ubicación
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local	p. 119-136
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos sobre las comunidades locales	p. 127-134

GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE PROVEEDORES

Divulgación	Descripción	Ubicación
414-1	Nuevos proveedores evaluados con criterios sociales	p. 85-86

GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

Divulgación	Descripción	Ubicación
416-1	Evaluación de impactos de productos y servicios en la salud y seguridad	p. 93-95

GRI 417: MARKETING E INFORMACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Divulgación	Descripción	Ubicación
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	p. 65-70

GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE

Divulgación	Descripción	Ubicación
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente	p. 98-101

OTROS MARCOS DE REFERENCIA

Divulgación	Descripción	Ubicación
NIIF S1 y S2	Normas Internacionales de Información Financiera para la Sostenibilidad	p. 36, 84-85
OD	Objetivos de Desarrollo Sostenible	p. 39-41
Principios de Banca Responsable	Programa UNEP FI	p. 37-38
ASG / ESG	Ambiental, Social y Gobernanza	Transversal

1. Alineamiento

Alinear la estrategia empresarial con las necesidades de la sociedad y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Gestionar los impactos más significativos derivados de la actividad financiera.

Principio	Temática	Contenido	Pág.
1. Alineamiento	Propósito institucional y visión sostenible	Sostenibilidad: compromiso con propósito, medición y transparencia	19
	Perfil organizacional	Modelo de negocio, creación de valor e integración de la sostenibilidad	20-28
	Estrategia sostenible	Integración de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG)	20
	Materialidad	Definición de temas prioritarios para la organización y grupos de interés	33-35

2. Impacto y establecimiento de metas

Gestionar los impactos más significativos derivados de la actividad financiera.

Principio	Temática	Contenido	Pág.
	Mapa de temas materiales	Identificación de impactos prioritarios	34
	Gestión sostenible	Gestión ambiental, social y económica	81–162
	Riesgos ASG	Gestión de riesgos económicos, sociales y ambientales	82-84
	Retos estratégicos	NIIF S1, NIIF S2, gestión climática y descarbonización	162

3. Clientes y usuario

Trabajar responsablemente con los clientes para fomentar actividades sostenibles.

Principio	Temática	Contenido	Pág.
Tarjetas de crédito		Identificación de impactos prioritarios	34
Propuesta de valor		Créditos, programas	29-70
Bonos de vivienda		Acceso a vivienda digna	23, 127-134
Créditos empresariales y PYMES		Fortalecimiento empresarial y desarrollo económico	24, 47-67
Educación financiera		Formación y acompañamiento financiero	34, 134-144
Transformación digital		Mejora de experiencia y accesibilidad	20,69,96-97
Bonos de vivienda		Acceso a vivienda digna	23-127-134

4. Grupos de interés

Consultar y colaborar proactivamente con los grupos de interés relevantes.

Principio	Temática	Contenido	Pág.
	Materialidad	Priorización mediante diálogo con grupos de interés	33, 34-35
	Proyección social	Programas e iniciativas comunitarias	118–161
	Desarrollo y bienestar	Relacionamiento con colaboradores	102–117
	Transparencia	Comunicación y rendición de cuentas	19

5. Gobernanza y cultura

Implementar una gobernanza efectiva y una cultura de banca responsable.

Principio	Temática	Contenido	Pág.
5. Gobernanza y cultura	Comité de Sostenibilidad	Estructura de supervisión de sostenibilidad	16
	Gobierno Corporativo	Modelo de gobernanza	71–80
	Gestión de conflictos de interés	Transparencia e integridad	79
	Supervisión de impactos	Seguimiento de riesgos y sostenibilidad	78
	Fortalecimiento de capacidades	Formación y evaluación de Junta Directiva	79

6. Transparencia y rendición de cuentas

Revisar periódicamente la implementación de los principios y rendir cuentas públicamente.

Principio	Temática	Contenido	Pág.
	Reporte de sostenibilidad	Enfoque GRI y divulgación anual	19
	Indicadores de desempeño	Resultados económicos, sociales y ambientales	21–33
	Gobierno corporativo	Transparencia, integridad y cumplimiento	78–80
	Retos estratégicos	Compromisos futuros y mejora continua	162
	Índice GRI	Tabla de referencias y divulgaciones	163–172
	Mapa de temas materiales	Identificación de impactos prioritarios	34

REPORTE SOSTENIBILIDAD 2025

Grupo Mutual Sostenible