

5C01

CONGLOMERADO FINANCIERO GRUPO MUTUAL ALAJUELA - LA VIVIENDA DE AHORRO Y PRÉSTAMO Y SUBSIDIARIAS Código de Gobierno Corporativo

Capítulo I Aspectos Generales

Artículo 1. Antecedentes

Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias es un Conglomerado Financiero costarricense, al amparo de lo establecido en el acuerdo Sugef 8-24 emitido por la Superintendencia General de Entidades Financieras.

Fundada el 22 de octubre de 1973, Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo es la empresa controladora del Conglomerado Financiero de Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias, y a partir del 13 de noviembre de 1986 se rige de acuerdo con lo establecido en la Ley 7052 “Ley del Sistema Financiero Nacional para La Vivienda”. Las mutuales son asociaciones de derecho privado, sin fines de lucro y con autonomía administrativa¹. Asimismo, como intermediarios financieros, las mutuales se organizan y funcionan, además de lo estipulado en la ley mencionada anteriormente, en armonía con lo establecido en la Ley 7558, Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica.

Dentro de su filosofía estratégica el Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo, ha establecido como su misión corporativa: “Somos un grupo empresarial comprometido en mejorar el bienestar financiero de las personas y sus negocios, manteniendo un portafolio de productos de ahorro, inversión, créditos y servicios complementarios.” Y su visión corporativa es “Nos comprometemos con la transformación de

¹ Artículo 74 de la Ley del Sistema Financiero Nacional para La Vivienda

EL USO DE ESTA COPIA ES CONTROLADA Y VÁLIDA ÚNICAMENTE PARA EL DÍA DE HOY

26/11/2025

La información del presente documento es de carácter confidencial, exclusivamente de uso del Grupo Mutual. Cualquier otro uso que se le pretenda dar a este documento, incluido pero no limitado a la trascipcón, copia o modificación o cualesquier forma de distribución por cualquier medio, en todo o parte a cualquier persona física o jurídica está expresamente prohibida, salvo autorización expresa del Grupo Mutual.

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

La primera empresa subsidiaria de Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo, fue Mutual Valores Puesto de Bolsa S. A., la cual inició sus labores en marzo del año 1993. Es una empresa orientada al desarrollo de relaciones comerciales de largo plazo con sus clientes, brindándoles atención personalizada, enmarcada en los más altos principios éticos y profesionales, de modo tal, que su actividad sea rentable y contribuya al logro de los objetivos económicos y sociales del Conglomerado Financiero. Funciona bajo la supervisión de la Superintendencia General de Valores, Sugeval. El Grupo Mutual es propietario del 100% de sus acciones.

Por otra parte, Grupo Mutual es la controladora de la empresa Mutual Sociedad de Fondos de Inversión, S.A., creada en mayo de 1997, cuyo objeto es apoyar el éxito de nuestros clientes mediante la asesoría, administración y comercialización eficiente de fondos de inversión, todo esto bajo la supervisión de la Superintendencia General de Valores, Sugeval. Grupo Mutual es propietario del 100% de sus acciones.

Adicionalmente, controla la empresa Mutual Seguros Sociedad Corredora de Seguros, S.A., que inició operaciones en agosto de 1996. Ésta es una empresa que fomenta la protección patrimonial de sus clientes mediante la asesoría en materia de riesgos, administrando un portafolio de productos que garantice la cobertura patrimonial óptima, fundamentándose en la calidad y la responsabilidad social empresarial. Esta empresa es supervisada por la Superintendencia General de Seguros, Sugese. El Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo, posee el 76% del capital social y la diferencia, el 24%, está en poder de Mutual Cartago de Ahorro y Préstamo.

El objetivo principal del Código de Gobernabilidad es reducir la incertidumbre y mejorar la interacción sobre la forma en que cada una de las empresas que conforman el Conglomerado Financiero es gobernada, de tal forma que su administración se base en la apertura ética y transparencia empresarial de la gestión por parte de la gerencia y la alta dirección, logrando mantener la confianza de los diferentes agentes económicos.

El Código de Gobernabilidad del Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias se estructura, como un proceso dinámico, que se actualiza de manera periódica según la naturaleza de la organización y de los negocios de las empresas que lo conforman, en el contexto de la normativa nacional y de los estándares internacionales aplicables en el país sobre los principios, la función de gobernabilidad y mejores prácticas de gestión.

La administración del Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias entiende que para el ejercicio de una adecuada gobernabilidad, es imprescindible la participación activa de todo el personal de este, para su

EL USO DE ESTA COPIA CONTROLADA ES VÁLIDO ÚNICAMENTE PARA EL DÍA DE HOY

26/11/2025

La información del presente documento es de carácter confidencial, exclusivamente de uso del Grupo Mutual. Cualquier otro uso que se le pretenda dar a este documento, incluido pero no limitado a la trascipción, copia o modificación o cualesquier forma de distribución por cualquier medio, en todo o parte a cualquier persona física o jurídica está expresamente prohibida, salvo autorización expresa del Grupo Mutual.

DDH-85Uso internal2D2

SGC GRUPO MUTUAL

Página 2 de 53

implementación eficiente y efectiva. Esto implica la comprensión cabal del alcance de las responsabilidades que se asignan en este Código. La diligencia de los directivos y altos colaboradores-as en la implementación del Código es un factor crítico en su viabilidad y en consecuencia para el desarrollo de la estrategia de negocios y consecución del objeto social del Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias. De esta forma, se desarrolla la necesaria confianza que protege los intereses de asociados, accionistas, inversionistas, ahorrantes, acreedores, asegurados, otros clientes y otros usuarios en general de los servicios del Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias, así también como de proveedores, entidades de fiscalización, supervisores, auditores externos y demás empresas e instituciones participantes del mercado.

El Código de Gobierno Corporativo enfatiza la excelencia en la función de cumplimiento de cada empresa del Conglomerado Financiero Grupo Mutual y en la confiabilidad de la información financiera que es generada por los órganos internos correspondientes.

Capítulo II Definiciones

Artículo 2. Definiciones

Para la comprensión del presente código se detalla la siguiente terminología:

- **Afinidad:** Parentesco que por matrimonio o unión de hecho se adquiere entre el contrayente y los parientes consanguíneos de su cónyuge.
- **Actividad Financiera:** Cualquier actividad, operación o transacción que se manifieste en activos o pasivos financieros dentro o fuera de balance y que impliquen la administración de ellos por cuenta propia o por cuenta de terceros, independientemente de la figura jurídica o contractual que se utilice y del tipo de documento, registro electrónico u otro análogo en el que dichas actividades, operaciones o transacciones se formalicen.
- **Alta Dirección:** Se refiere a la Junta Directiva, gerencia general corporativa, gerencia general de las empresas del Conglomerado, subgerencias y ejecutivos de alto nivel del negocio.
- **Alta Gerencia:** Se refiere al gerente general corporativo y subgerentes de Grupo Mutual Alajuela La Vivienda de Ahorro y Préstamo. Para las subsidiarias, la Alta Gerencia está conformada por el gerente general y el personal que, por su función, cargo o posición, intervienen o tienen la posibilidad de intervenir en la toma de decisiones importantes dentro de la empresa.

- **Áreas corporativas:** Unidad funcional incluida en la estructura de la empresa controladora del Conglomerado Financiero que ofrece servicios a dos o más empresas del Conglomerado.
- **Asesores Externos:** Comprende a aquellos profesionales que prestan servicios a las empresas del Conglomerado, sin que medie una relación de dependencia, y dichos servicios son remunerados a través de honorarios profesionales o pagos por servicios de consultoría.
- **Asesoría:** Dar consejos, dictámenes, recomendaciones o sugerencias en su ámbito de especialización.
- **Banhvi:** Banco Hipotecario de la Vivienda.
- **Bolsa:** Mercado organizado y regulado por la Bolsa Nacional de Valores, S.A.
- **Capacitación especializada:** Proceso por medio del cual se transmiten las enseñanzas necesarias para habilitar al personal en áreas técnicas específicas diferentes a las capacitaciones ordinarias que las empresas imparten o contratan para su personal.
- **Clasificación de la información:** Proceso por el que se caracteriza a los diferentes tipos, estructuras y valores de la información, consiste en saber con qué información se cuenta, cómo tratarla, de cuál deshacerse, dónde guardarla y cómo recuperarla de nuevo para hacerla trabajar en forma efectiva.
- **Cliente:** Persona física o jurídica quien accede a un producto o servicio ofrecido por alguna de las empresas del Conglomerado Financiero.
- **Colaboradores-as:** Comprende a las personas que se desempeñan en las empresas del Conglomerado en todos los niveles y jerarquías bajo cualquier modalidad de vínculo contractual, servicios especiales o permanentes, remunerado u honorario.
- **Conassif:** Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero.
- **Conflicto de interés:** Se entiende por conflicto de interés toda situación o evento en que los intereses personales, directos o indirectos, de los asociados, accionistas, directivos, administradores o personal de la empresa, se encuentren en oposición con los de la empresa, interfieran con los deberes que le competen a ella, o lo lleven a actuar en su desempeño por motivaciones diferentes al correcto y real cumplimiento de sus responsabilidades.

- **Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo:** Figura consolidada compuesta por Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo, Mutual Valores Puesto de Bolsa, S.A., Mutual Sociedad de Fondos de Inversión, S.A. y Mutual Seguros Sociedad Corredora de Seguros, S.A. . El nombre corto del Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo es “Conglomerado Financiero Grupo Mutual” el cual puede utilizarse como abreviatura de este.
- **Controladora:** Sociedad controladora de un grupo financiero costarricense, o el intermediario de derecho público domiciliado en Costa Rica o la entidad creada por ley especial fiscalizada por alguna de las superintendencias, con participaciones en el capital social de otras empresas.
- **Consanguinidad:** Indica unión o proximidad de las personas que tienen un ascendiente común, es decir las emparentadas por la comunidad de sangre, según la directa etimología del vocablo.
- **Deber de cuidado:** Deber de actuar de manera informada y prudente en la toma de decisiones relacionadas con la entidad y los recursos que se administran; es decir, la obligación de abordar los asuntos de la entidad y de los recursos administrados de la misma manera que una "persona prudente" abordaría sus propios asuntos.
- **Deber de lealtad:** Deber de actuar por el interés de los clientes, de la entidad y de sus propietarios.
- **Director-a independiente:** Miembro de Junta Directiva que no tiene ninguna responsabilidad de gestión, control o asesoría en la entidad o su grupo o conglomerado financiero y además no está bajo ninguna otra influencia, interna o externa, que pueda impedir, limitar, obstaculizar o condicionar el ejercicio de su juicio objetivo. Sin perjuicio de otras relaciones que puedan ser valoradas para determinar la independencia de los miembros del Órgano de Dirección, no se considera independiente la persona:
 - Vinculada a la entidad según la regulación de grupos vinculados emitida por el Conassif. La condición de no independencia señalada en este punto se mantiene, incluso, durante el año posterior a la desaparición del vínculo.
 - Que mantiene, o mantuvo, relaciones comerciales, financieras o profesionales significativas con la entidad durante el año anterior a su nombramiento.
 - Que durante el año anterior ha ostentado la condición de socio, accionista, miembro del Órgano de Dirección o de la Alta Gerencia de una organización que

mantiene o mantuvo relaciones comerciales, financieras o profesionales significativas con la entidad.

- Que ha ejercido como director de la entidad, o de alguna de las entidades pertenecientes al mismo grupo o conglomerado financiero, durante más de nueve años en los últimos doce años.
- Que se ha desempeñado como miembro de la alta gerencia de la entidad o de alguna de las entidades pertenecientes al mismo grupo financiero, durante los últimos 5 años.
- Que tiene vínculos con otros directores a través de su participación en otras empresas, entidades u organizaciones.
- Que representa a un socio con participación significativa.
- Que mantenga control sobre la entidad en condición de fiduciario sea de manera directa o indirecta.
- Que participe en un plan de pago relacionado con el rendimiento, o es miembro del plan de pensiones de la entidad, no es impedimento el hecho de que se tengan en la entidad supervisada fondos complementarios obligatorios o voluntarios.

La independencia para Grupo Mutual contemplará la relación económica explícita del artículo 86, 88 y 94 de la Ley N° 7052 Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda y Creación del Banhvi.

- **Ejecutivo-a de alto nivel:** Para los efectos del presente código se refiere a cualquier colaborador-a que, por su función, cargo o posición en las empresas del Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias, interviene o tiene la posibilidad de intervenir en la toma de decisiones importantes dentro de la empresa respectiva.
- **Fraude:** Un acto intencional que implica el uso del engaño para obtener una ventaja ilegal.
- **Grupo Mutual:** Marca comercial de Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo.
- **Gobierno corporativo:** Conjunto de relaciones entre la administración de la entidad, su Junta Directiva, sus propietarios y otras partes interesadas, las cuales proveen la estructura para establecer los objetivos de la entidad, la forma y los medios para alcanzarlos y monitorear su cumplimiento. El Gobierno Corporativo

define la manera en que se asigna la autoridad y se toman las decisiones corporativas.

- **Información:** Conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje sobre un determinado ente o fenómeno. Los datos se perciben, se integran y generan la información necesaria para producir el conocimiento que es el que finalmente permite tomar decisiones para realizar las acciones cotidianas que aseguran la existencia.
- **Información privilegiada:** Información que no puede ser dada a conocer a particulares para proteger datos personales o información entregada con esa calidad a la empresa. También incluye toda información concreta, referente a uno o varios valores o a sus emisores, que no haya sido dada a conocer al público y pueda influir en los precios de dichos valores.
- **Junta Directiva:** Órgano colegiado que define la política en cuanto a organización y administración de la empresa. La Junta Directiva tiene relación de autoridad propia y directa con la Gerencia General Corporativa, Gerencia General de las empresas del Conglomerado, la Auditoría Interna Corporativa, la Oficialía de Cumplimiento Corporativa, la Unidad de Riesgos Corporativa y la secretaría de dicho cuerpo colegiado.
- **Manual descriptivo de puestos:** Documento que contiene información válida y clasificada sobre la naturaleza y funciones de cada puesto o cargo de trabajo, con sus respectivos requisitos de ingreso y valoración, de una determinada organización.
- **Normas de actuación y conducta:** Representan un conjunto de disposiciones y principios básicos de comportamiento en una organización, orientados a velar por los intereses de los clientes y del mercado en general.
- **Operaciones vinculadas:** Prestación de servicios o transacciones que se producen entre las empresas que conforman el Conglomerado Financiero Grupo Mutual.
- **Órgano Controlador:** Junta Directiva de Grupo Mutual, como máximo órgano decisorio o de dirección del Conglomerado Financiero Grupo Mutual.
- **Órgano de Control:** Instancia interna constituida por ley, reglamento o por disposición del Órgano de Dirección, responsable de proporcionar una evaluación independiente y objetiva sobre el ámbito de su competencia, así como encargada de asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias por parte de la entidad. Son Órganos de Control: la auditoría interna o equivalente, la unidad o función de cumplimiento y la oficialía de cumplimiento, entre otros.

- **Partes vinculadas:** Persona física o jurídica con vinculaciones de propiedad o gestión respecto a una entidad.
- **Proveedor:** Persona física o jurídica independiente del Conglomerado Financiero Grupo Mutual que ofrece productos o servicios a la misma.
- **Puestos claves:** Posición dentro de la organización que resulta de importancia crítica en la definición y el desarrollo de la estrategia de negocios o de las actividades sustantivas de la entidad.
- **Puesto clave del negocio:** Han sido identificados como altos potenciales o talentos promisorios. Por sus competencias resultan estratégicos para el futuro del negocio.
- **Responsabilidad social empresarial o corporativa (RSE o RSC):** la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, y sus colaboradores-as, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva, valorativa y su valor añadido.
- **Subsidiarias:** Es aquella empresa que es controlada por otra empresa, que para efecto de este criterio es definida como sociedad controladora.
- **Sugef:** Superintendencia General de Entidades Financieras.
- **Supen:** Superintendencia General de Pensiones.
- **Sugese:** Superintendencia General de Seguros.
- **Sugeval:** Superintendencia General de Valores
- **Tema específico:** Entiéndase por tema específico aquellos hechos o situaciones que debido a su complejidad o relevancia para la toma de decisiones en la empresa requiere la participación del gerente general corporativo, gerente general de las empresas del Conglomerado, auditor-a interno o ejecutivo-a de alto nivel que sustituya estos cargos, en representación de alguna de las empresas del Conglomerado Financiero Grupo Mutual.

Capítulo III Órganos de Gobierno

Artículo 3. Junta Directiva de Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo

La Junta Directiva de Grupo Mutual está integrada por siete miembros, nombrados por la Asamblea Ordinaria de Asociados, y debe contar con al menos dos directores independientes. Los directivos sirven en sus cargos por un término de cuatro años y pueden ser reelegidos en forma indefinida, excepto los miembros independientes los cuales deberán cumplir con los criterios para ser considerado independiente. En caso de muerte, renuncia o impedimento permanente, físico, mental o legal de un directivo, se elige a su sucesor convocando a una asamblea extraordinaria, quien funge por el resto del período del director-a sustituido. Sólo los asociados pueden ser directivos de Grupo Mutual; para ello, tienen que estar en el pleno ejercicio de sus derechos civiles.

La Junta Directiva puede nombrar los asesores técnicos que considere necesarios, los cuales se nombran por medio de acuerdo; participan en las sesiones ordinarias y extraordinarias que se convoquen, teniendo voz, pero no voto.

En la sesión posterior a la de su instalación, el Directorio designa de entre sus miembros a un presidente y un vicepresidente, los cuales pueden ser reelegidos. El presidente del directorio es también de Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo, y tiene la función de dirigir las sesiones del directorio y de las asambleas, así como la obligación de cumplir y hacer que se cumplan los acuerdos, resoluciones y demás disposiciones de esos dos cuerpos. En caso de ausencia temporal del presidente, es reemplazado por el vicepresidente, con iguales funciones y facultades.

El presidente tiene la representación judicial y extrajudicial de Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo con las facultades de un apoderado generalísimo sin límite de suma. Acredita su personería por inscripción de la escritura que se otorga en lo conducente, relativa al acta de nombramiento y aceptación del cargo, en la Sección de Personas del Registro Público, o mediante aviso que se publica en “La Gaceta”, lo que es potestativo. El presidente puede delegar esa representación en el directivo que indique la Junta Directiva, cuando éste lo considere necesario.

Artículo 4. Conformación de Juntas Directivas de Mutual Valores Puesto de Bolsa S.A. y de Mutual Sociedad de Fondos de Inversión S.A.

La junta directiva de Mutual Valores Puesto de Bolsa S.A. está conformada por seis miembros y el fiscal y debe contar con al menos dos directores independientes y la Junta Directiva de Mutual Sociedad de Fondos de Inversión S.A. está formada por cinco miembros y el fiscal y

EL USO DE ESTA COPIA CONTROLADA ES VÁLIDO ÚNICAMENTE PARA EL DÍA DE HOY

26/11/2025

La información del presente documento es de carácter confidencial, exclusivamente de uso del Grupo Mutual. Cualquier otro uso que se le pretenda dar a este documento, incluido pero no limitado a la trascipción, copia o modificación o cualesquier forma de distribución por cualquier medio, en todo o parte a cualquier persona física o jurídica está expresamente prohibida, salvo autorización expresa del Grupo Mutual.

debe contar con al menos dos directores independientes, nombrados por la Asamblea Ordinaria de Accionistas. Los directivos duran en sus cargos por un plazo de dos años y pueden ser reelegidos indefinidamente, excepto los miembros independientes los cuales deberán cumplir con los criterios para ser considerado independientes.

El nombramiento de los directivos puede ser revocado en cualquier momento mediante acuerdo adoptado por mayoría en asamblea de socios, caso en el cual se procede al nombramiento del sustituto o sustitutos por el resto del periodo hasta cumplir los dos años correspondientes.

Las juntas están integradas por un presidente, un vicepresidente, un secretario, un tesorero, un vocal I y un vocal II en la Junta Directiva de Mutual Valores Puesto de Bolsa S.A. los cuales tienen en el ejercicio de sus cargos las facultades y deberes que indica la ley. El vicepresidente sustituye al presidente para todos los efectos legales en caso de ausencias temporales o definitivas de éste, mientras no sea nombrado un sustituto de conformidad con lo dispuesto en este mismo artículo.

El presidente y el vicepresidente tienen la representación legal de la empresa respectiva, con facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma, pudiendo actuar en el ejercicio de sus facultades conjunta o separadamente. Asimismo, la Asamblea nombra un fiscal que tiene como función la vigilancia de la sociedad con base a las atribuciones señaladas en el Código de Comercio, en su artículo 197.

Artículo 5. Junta Directiva de Mutual Seguros Sociedad Corredora de Seguros S.A.

La sociedad es administrada por una Junta Directiva compuesta por seis miembros y un fiscal y debe contar con al menos dos directores independientes quienes duran en sus cargos por un plazo fijo de dos años a partir de su nombramiento, logrando ser reelegidos en sus cargos indefinidamente por el mismo plazo cada vez excepto los miembros independientes los cuales deberán cumplir con los criterios para ser considerado independiente.

El nombramiento de los directores puede, sin embargo, ser revocado en cualquier momento mediante acuerdo adoptado por mayoría en asamblea de socios, caso en el que se proceda al nombramiento del sustituto o sustitutos por el resto del plazo. Por cualquier circunstancia transcurriere el plazo para el que fueren designados sin que se hubiera podido reunir la Asamblea General de Accionistas para acordar la nueva elección de los miembros de la Junta Directiva, demás directores y Fiscal, los que están fungiendo continúan en el desempeño de sus cargos hasta que se elijan sustitutos y los nombrados tomen posesión de sus cargos.

Artículo 6. Funciones de las Juntas Directivas de las empresas del Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo.

Las Juntas Directivas del Conglomerado Financiero de Grupo Mutual son responsables de su estrategia, la gestión de riesgos, el control interno, cumplimiento regulatorio, la solidez financiera o solvencia, la organización interna, y si bien delegan la administración de las tareas operativas en la Administración Superior, no así la responsabilidad, y rinden cuentas por la gestión de los recursos y por el seguimiento de las acciones de sus miembros y de los comités de apoyo.

Sin perjuicio de esas y otras funciones y responsabilidades que asignan las leyes vigentes, reglamentos y otros órganos administrativos de supervisión y fiscalización a las juntas directivas, las principales responsabilidades de las Juntas Directivas del Conglomerado Financiero de Grupo Mutual Alajuela la Vivienda de Ahorro y Préstamo se indican en los reglamentos: **5R01, Reglamento interno de Junta Directiva y Alta Gerencia de Grupo Mutual, 5RML01, Reglamento de Junta Directiva, Gerencia General y la Auditoría Interna, 5RMS02, Reglamento Interno de la Junta Directiva, Fiscal y Gerencia General, 5RMF01, Reglamento Interno de la Junta Directiva, Fiscal y la Gerencia General**, y el **5RMV02, Reglamento de Junta Directiva, Fiscal y Gerencia General**.

Artículo 7. Idoneidad y Experiencia del Miembro de Junta Directiva

Además de cumplir con cualquier requisito específico que establezca la ley y el pacto constitutivo de cada una de las empresas del Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo, es necesario para los directivos de la Junta Directiva de la controladora, que cumplan con el perfil expuesto en el **5PO-JD-004, Política de idoneidad corporativa para los miembros de Junta Directiva y alta gerencia** y el **5R01, Reglamento interno de Junta Directiva y Alta Gerencia de Grupo Mutual**. Y es obligatorio para los directivos de las juntas directivas de las subsidiarias cumplir con lo expuesto en sus Reglamentos de Junta Directiva, Fiscal y Gerencia.

Artículo 8. Incompatibilidades por posibles conflictos de interés

Los miembros de Junta Directiva deben velar por:

- a) Abstenerse de participar en actividades que puedan comprometer su integridad en relación con el acceso a información privilegiada y confidencial que en virtud de su cargo asignado o cualquier otro cargo directivo del Conglomerado Financiero Grupo Mutual, por lo que en dichos casos se abstienen de:
 - i. Preparar, ordenar o efectuar en el mercado cualquier tipo de operaciones sobre los valores a que la información se refiera.

EL USO DE ESTA COPIA CONTROLADA ES VÁLIDO ÚNICAMENTE PARA EL DÍA DE HOY

26/11/2025

La información del presente documento es de carácter confidencial, exclusivamente de uso del Grupo Mutual. Cualquier otro uso que se le pretenda dar a este documento, incluido pero no limitado a la trascipción, copia o modificación o cualesquier forma de distribución por cualquier medio, en todo o parte a cualquier persona física o jurídica está expresamente prohibida, salvo autorización expresa del Grupo Mutual.

DDH-85Uso interno/2D2

SGC GRUPO MUTUAL

Página 11 de 53

- ii. Comunicar dicha información a terceros, salvo en ejercicio normal de su cargo o funciones.
 - iii. Recomendar a un tercero que adquiera o ceda valores o que haga que otros adquieran o cedan los mismos basados en dicha información.
- b) Inhibirse en la participación de las sesiones de Junta Directiva, de su discusión y resolución, así como de cualquier toma de decisión, que involucren temas relacionados directamente con sus intereses o de sus respectivos cónyuges o convivientes, ascendientes, descendientes, hermanos, tíos o sobrinos por consanguinidad o afinidad, deben abstenerse de su participación indicando su situación oportunamente. Se entenderá que ese interés existe en los actos o contratos concernientes a personas jurídicas o entidades en las cuales el director-a, sus padres, cónyuge o conviviente, hijos, hermanos tíos o sobrinos por consanguinidad o afinidad, tengan o ejerzan cargos como directores, gerentes, administradores o representantes legales.
- c) No participar en las sesiones de Junta Directiva, de su discusión y resolución, así como de cualquier toma de decisiones, en las cuales exista un posible conflicto de interés actual de tipo económico, psicológico, emocional, asociativo, o de autoridad con cualquiera de las partes o sus representantes.
- d) Abstenerse de ejercer funciones de gerente general corporativo, gerente general de las empresas del Conglomerado o ejecutivo de la empresa del Conglomerado Financiero Grupo Mutual en la que es integrante de Junta Directiva.

Mutual Seguros Sociedad Corredora de Seguros S.A.

Además de las señaladas para todo el Conglomerado Financiero Grupo Mutual, los directivos de Mutual Seguros Sociedad Corredora de Seguros S.A. deben abstenerse a las siguientes incompatibilidades:

- a) Fungir como director-a, gerente o empleado de entidades aseguradoras, reaseguradoras e intermediarios.
- b) Integrar el Órgano de Dirección, ser gerente general, administrador o apoderado general o generalísimo, o llevar bajo cualquier título la dirección o administración de una sociedad intermediaria de seguros y desarrollar simultáneamente la actividad de agente de seguros o de corredor de seguros, para otro intermediario de seguros de igual o diferente naturaleza.
- c) Integrar el Órgano de Dirección, ser gerente general, administrador o apoderado general o generalísimo, o llevar bajo cualquier título la dirección o administración de

- una entidad aseguradora o reaseguradora y desarrollar simultáneamente la actividad de agente de seguros o de corredor de seguros.
- d) Haber sido condenado por sentencia judicial penal firme por la comisión de un delito doloso contra la propiedad, la buena fe de los negocios o la fe pública.
 - e) Estar cumpliendo sentencia judicial penal condenatoria por la comisión de los delitos citados en el inciso anterior.

Artículo 9. Prohibiciones a la Junta Directiva

Ningún miembro del Directorio puede estar presente en el momento de la sesión en que se discutan y resuelvan asuntos en los que tenga interés directo y personal; o los tenga su cónyuge o cualquier pariente suyo hasta el tercer grado -inclusive- de consanguinidad o afinidad que interese a la sociedad, en que él, su cónyuge o sus parientes en los grados anotados sean socios, directores, funcionarios o empleados.

En caso de Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo, la empresa no puede otorgar créditos a los miembros de Junta Directiva de la Controladora.

Ningún miembro de la Junta Directiva de la Controladora, del Conglomerado Financiero Grupo Mutual, puede desempeñar simultáneamente un cargo, como miembros de Junta Directiva o de la Alta Gerencia, en entidades financieras supervisadas no pertenecientes al mismo grupo financiero nacional o internacional, o en entidades o empresas que pertenezcan a otros grupos o conglomerados financieros, incluida la controladora; cuando una situación como esta se presente, la persona debe ser considerada no idónea para ocupar alguno de los dos cargos.

Artículo 10. Prohibiciones de la Alta Gerencia

Ningún miembro de la Alta Gerencia de la Controladora, del Conglomerado financiero Grupo Mutual o empresas, puede desempeñar simultáneamente un cargo, como miembros de Junta Directiva o de la Alta Gerencia, en entidades financieras supervisadas no pertenecientes al mismo grupo financiero nacional o internacional, o en entidades o empresas que pertenezcan a otros grupos o conglomerados financieros, incluida la controladora; cuando una situación como esta se presente, la persona debe ser considerada no idónea para ocupar alguno de los dos cargos.

Artículo 11. Lineamientos para el proceso de elección y sucesión

En las empresas del Conglomerado Financiero Grupo Mutual se siguen los lineamientos establecidos tanto en el pacto social de cada una de las empresas que lo conforman, como en la normativa específica, es decir, el Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda y el acuerdo Conassif 15-22 Reglamento sobre idoneidad y desempeño de los miembros del órgano de dirección y de la alta gerencia de entidades y empresas supervisadas.

Los lineamientos básicos para la elaboración de los planes de sucesión para los puestos claves de las empresas del Conglomerado Financiero Grupo Mutual y las juntas directivas son:

- Identificación de puestos claves.
- Actualización de candidatos.
- Presentación a las instancias correspondientes.

Artículo 12. Mecanismos de Control

Los miembros de la Junta Directiva rinden una declaración jurada al momento de su nombramiento. En dicho documento el directivo ratifica el cumplimiento de los requisitos requeridos para ejercer su cargo. En el caso de que alguno de los miembros de la Junta Directiva carezca de los requisitos establecidos, el mismo notifica de inmediato dicha situación a la Junta y presenta la renuncia a su cargo, a fin de que sea sustituido a la brevedad posible.

La acreditación de los requisitos mencionados se actualiza ante cualquier cambio. No obstante, la empresa respectiva se reserva la potestad de solicitar, cuando lo considere pertinente, cualquier otro tipo de documentación, con el fin de verificar el cumplimiento de estos.

Si un miembro de la Junta Directiva deja de cumplir con cualquiera de los requisitos de establecidos, la empresa procede con su sustitución, según los lineamientos establecidos en la legislación respectiva.

De forma anual el Departamento de Cumplimiento y Gobierno Corporativo se ejecutará una revisión a nivel del Conglomerado Financiero, en los expedientes de los miembros de Juntas Directivas y del personal de la Alta Gerencia, con el fin de verificar el cumplimiento en las normas vigentes del ente regulador.

Artículo 13. Evaluaciones del desempeño:

La Junta Directiva del Conglomerado Financiero Grupo Mutual debe establecer los mecanismos para llevar a cabo evaluaciones anuales sobre su gestión, la de sus comités, de sus miembros y de los miembros de la Alta Gerencia según **8PO-DR-007, Evaluación de desempeño de Junta Directiva, comités, alta gerencia y las unidades de apoyo**, así como

EL USO DE ESTA COPIA CONTROLADA ES VÁLIDO ÚNICAMENTE PARA EL DÍA DE HOY

26/11/2025

La información del presente documento es de carácter confidencial, exclusivamente de uso del Grupo Mutual. Cualquier otro uso que se le pretenda dar a este documento, incluido pero no limitado a la trascipción, copia o modificación o cualesquier forma de distribución por cualquier medio, en todo o parte a cualquier persona física o jurídica está expresamente prohibida, salvo autorización expresa del Grupo Mutual.

DDH-85Uso interno/2D2

SGC GRUPO MUTUAL

Página 14 de 53

las acciones a tomar en caso de que existan reservas o dudas sobre el desempeño de alguno de sus miembros. En las evaluaciones deben evaluar entre otros:

- La revisión de su estructura, tamaño y composición.
- Revisión de la eficacia de sus propias prácticas de gobierno y procedimientos, con el fin de determinar mejoras o cambios.
- Liderazgo en temas estratégicos y de aspectos del negocio o actividades empresa o del Conglomerado financiero Grupo Mutual.
- Cumplimiento de los objetivos estratégicos de las empresas del Conglomerado Financiero Grupo Mutual.
- Atención de responsabilidades de acuerdo con lo establecido en el presente código.
- Atención de las normas de funcionamiento de la Junta Directiva y documentación de sus deliberaciones y decisiones.
- Efectividad de la supervisión, coordinación e interacción de la Junta Directiva con la Alta Gerencia, Gestión de Riesgos, Auditoría Interna, Auditoría Externa y Órganos de Supervisión.
- Efectividad y oportunidad de la gestión de la Alta Gerencia con los órganos de supervisión, la auditoría interna y la auditoría externa.
- Manejo de la información confidencial y efectividad en la protección de datos personales.
- Gestión de los conflictos de interés, ya sean reales, potenciales o aparentes, de los miembros de la Junta Directiva o de la Alta Gerencia.
- Desempeño y comunicación de los Comités.
- Cumplimiento de las regulaciones adicionales relativas al gobierno corporativo aplicable a las empresas del Conglomerado Financiero Grupo Mutual, establecidas en leyes, reglamentos, estatutos u otra normativa relacionada.

Artículo 14. Gerente general corporativo, gerente general de las empresas del Conglomerado y de los subgerentes de las empresas del Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo

En el caso del Grupo Mutual se hacen los nombramientos tal como lo establece el artículo 78 de la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, el gerente general corporativo y los subgerentes son nombrados por la Junta Directiva, siguiendo tales lineamientos y la **5PO-JD-004, Política de idoneidad corporativa para los miembros de Junta Directiva y alta gerencia**. El gerente y los subgerentes son personas idóneas para el cargo y en el caso de Grupo Mutual deben ser asociados de éste.

En las subsidiarias el gerente general es nombrado por la Junta Directiva respectiva.

Artículo 15: Funciones del gerente general Corporativo y gerente general de las empresas del Conglomerado

Gerente general corporativo

Es responsable de la implementación de la estrategia corporativa aprobada por la Junta Directiva de la Controladora y el logro de los resultados de las empresas del Conglomerado Financiero. Debe construir una única cultura empresarial orientada a que el Conglomerado Financiero cumpla con la misión, la visión y los objetivos de corto, mediano y largo plazo, de conformidad con lo establecido en la estrategia empresarial.

Funciones

1. Planear, organizar, dirigir y supervisar las actividades a realizar por el personal a su cargo, definiendo prioridades, criterios y contenidos, de acuerdo con las normas y políticas establecidas en el Conglomerado Financiero.
2. Mantener un alto conocimiento del entorno y evaluar las tendencias de los factores externos al Conglomerado Financiero, que pueden incidir en la estrategia, metas y planes.
3. Atender consultas y requerimientos que le presenta la Junta Directiva de la Controladora, personal a su cargo, personal de otras dependencias del Conglomerado Financiero, personeros de otras entidades, clientes y público en general, así como intercambiar información en materia de su especialidad.
4. Velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 7052, Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, de sus reglamentos y de las resoluciones de la Junta Directiva del Banco Hipotecario de la Vivienda.
5. Asegurar el cumplimiento y resultados esperados, desde un enfoque de triple utilidad, de conformidad con el plan estratégico del Conglomerado Financiero.
6. Impulsar la innovación, la transformación digital, y fortalecimiento de la cultura empresarial posicionando al Conglomerado Financiero de conformidad con la estrategia y con entendimiento de las necesidades del cliente.
7. Dar a conocer el plan estratégico anual al personal del Conglomerado Financiero, por los medios que estime apropiados.
8. Asegurar por que se informe a la Junta Directiva de la Controladora, por lo menos una vez al mes, sobre los resultados Financieros del Conglomerado Financiero.

9. Velar por que se informe a la Junta Directiva de la Controladora, acerca de los riesgos de las empresas del Conglomerado Financiero, los límites de exposición y niveles de tolerancia al riesgo.
10. Asegurar por que existan procedimientos que permitan el adecuado flujo, calidad y oportunidad de la información entre las unidades de negocios y la administración integral de riesgos.
11. Nombrar al personal a su cargo cuando corresponda, velando por el cumplimiento de los requerimientos del puesto e informando a la Junta Directiva de la Controladora de los nombramientos que se realicen, dentro del mes calendario siguiente.
12. Someter anualmente a la Junta Directiva de la Controladora, un plan de operación en el que se señalen los objetivos, estrategias y el presupuesto, así como, el balance general, los estados de ganancias y pérdidas, en los plazos que se establezcan.
13. Asegurar que se realice la memoria anual del Conglomerado Financiero.
14. Velar por el cumplimiento de los objetivos y metas financieras, sociales y ambientales de las empresas del Conglomerado Financiero.
15. Garantizar por que se presenten a la Junta Directiva de la Controladora, propuestas de programas y políticas en los campos de actividad empresarial cuando correspondan, proyectos de presupuesto y sus ajustes cuando sea necesario, velando por su ejecución, una vez aprobadas.
16. Racionalizar el uso de los recursos conforme con las necesidades de la empresa, según las leyes, reglamentos y normas aplicables.
17. Establecer la organización técnica y administrativa del Conglomerado Financiero de Grupo Mutual.
18. Dirigir, supervisar y evaluar las actividades y servicios de la empresa, así como recomendar a la Junta Directiva de la Controladora, lo que sea pertinente para su fortalecimiento, reajuste o ejecución.
19. Ejercer la representación judicial y extrajudicial de la empresa que representa con el carácter de apoderado generalísimo sin límite de suma.
20. Promover y velar por la formación y capacitación del personal del Conglomerado Financiero, de conformidad con el plan anual de capacitación aprobado
21. Proponer a la Junta Directiva, las modificaciones a la clasificación de puestos y a la escala de salarios aplicable al personal de Grupo Mutual

EL USO DE ESTA COPIA CONTROLADA ES VÁLIDO ÚNICAMENTE PARA EL DÍA DE HOY

26/11/2025

La información del presente documento es de carácter confidencial, exclusivamente de uso del Grupo Mutual. Cualquier otro uso que se le pretenda dar a este documento, incluido pero no limitado a la trascipción, copia o modificación o cualesquier forma de distribución por cualquier medio, en todo o parte a cualquier persona física o jurídica está expresamente prohibida, salvo autorización expresa del Grupo Mutual.

22. Asistir a las sesiones de la Junta Directiva de la Controladora con voz, pero sin voto, pudiendo solicitar, cuando lo considere conveniente, que expresamente se haga constar en las actas respectivas sus opiniones sobre los asuntos que se debaten
23. Participar en las sesiones de Junta Directiva de las empresas del Conglomerado Financiero, valorando la exposición al riesgo y conflictos de interés que puedan surgir de su participación.
24. Realizar reuniones con las gerencias de las empresas subsidiarias del Conglomerado Financiero, orientadas al alineamiento, comunicación y atención de temas de interés y aplicación del Conglomerado Financiero.
25. Velar por que, las decisiones que se adopten en función del cumplimiento de los planes de las empresas subsidiarias se encuentren alineadas con el plan estratégico del Conglomerado Financiero.
26. Liderar las reuniones de visión gerencial con el personal de liderazgo de Grupo Mutual y las gerencias de empresas subsidiarias del Conglomerado Financiero.
27. Velar por que se cuente con los procedimientos y sistemas de control interno administrativo y financieros apropiados.
28. Facilitar las labores de las áreas de segunda y tercera línea, así como comunicar a la Junta Directiva de la Controladora las anomalías de tipo administrativo, que cometan dicho personal en el ejercicio de sus obligaciones.
29. Integrar los comités de apoyo y corporativos requeridos; así como las comisiones de trabajo que considere necesarios para el buen funcionamiento del Conglomerado Financiero.
30. Someter a conocimiento y aprobación de la Junta Directiva de la Controladora los proyectos o modificaciones de reglamentos para el buen funcionamiento de la empresa que representa.
31. Coordinar con el Banco Hipotecario de la Vivienda, el Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos y demás organismos relacionados con las actividades de Grupo Mutual, las políticas, objetivos, planes, proyectos y programas que correspondan.
32. Ejercer todas las demás funciones y facultades que le confieren la ley, los reglamentos, los estatutos y las disposiciones de la junta directiva del Conglomerado Financiero.
33. Liderar y velar por la adopción y cumplimiento de las iniciativas estratégicas, así como girar las normativas y lineamientos administrativos a todas las áreas del Conglomerado Financiero, en procura de que haya una única cultura corporativa.

34. Orientar y supervisar de forma periódica la gestión del personal a su cargo, a través de la comunicación de los planes de trabajo, los indicadores de medición del desempeño, y las oportunidades de mejora que contribuyan a la productividad y eficiencia.
35. Aplicar el debido proceso y la aplicación de medidas disciplinarias que correspondan, ante el incumplimiento de las obligaciones laborales por parte del personal a cargo.
36. Aplicar en todos sus alcances el 7C01, Código de ética de las empresas del Conglomerado Financiero Grupo Mutual establecido por Grupo Mutual.
37. Participar activamente en la valoración, tratamiento y monitoreo de los riesgos de las áreas de su responsabilidad, que puedan afectar la operación y resultados esperados del negocio
38. Leer, estudiar y aplicar en su puesto de trabajo las disposiciones emitidas por la empresa.

Principales desafíos:

- Liderar el proceso de cambio y transformación digital del Conglomerado Financiero, de conformidad con la estrategia.
- Satisfacer los deseos y preferencias de los clientes actuales y futuros, velando por que las áreas responsables implementen estrategias efectivas que le aporten retorno al negocio de acuerdo con la estrategia de la empresa.
- Liderar el proceso de transformación digital del Conglomerado Financiero.
- Mantenerse actualizado-a para identificar oportunidades, nuevos nichos de mercado y formas de gestionar los procesos de modo que el Conglomerado Financiero pueda competir con los demás entidades financieras y Fintech para atraer clientes, con nuevos productos y servicios.
- Facilitar el proceso se innovación en el Conglomerado Financiero para lograr crecimiento y mayor digitalización de los clientes.
- Aprovechar las nuevas tecnologías para promover la automatización y optimización de los procesos.
- Promover un enfoque basado en datos para el trabajo que realiza el Conglomerado Financiero.

- Velar por el desarrollo y fortalecimiento de la alta gerencia de las empresas del conglomerado financiero (Gerente de las empresas subsidiarias) y subgerentes de Grupo Mutual.
- Velar por que se presente a la Junta Directiva de la Controladora, el plan de sucesión de las empresas subsidiarias del Conglomerado Financiero.
- Mantenerse relevante, aprender y adaptarse.
- Fomentar estrategias basadas en un enfoque de Conglomerado Financiero, mediante acciones como la gestión de continuidad de negocio corporativa, homologación de procesos, gestión de cambio, y un buen gobierno corporativo, entre otras.

Otros requerimientos del puesto:

- Rendir una declaración jurada, respecto de su responsabilidad sobre los estados financieros y el control interno, junto con los estados financieros auditados a la Superintendencia respectiva, cuando se requiera.

Gerente general de las empresas del Conglomerado

El gerente general es el ejecutivo-a de mayor jerarquía de la empresa y tiene a su cargo en principio la planificación, organización, dirección, administración y control de las funciones administrativas, operativas y técnicas.

Posee las siguientes obligaciones, funciones y atribuciones:

- a) Informar a la Junta Directiva, por lo menos una vez al mes, sobre la situación financiera de la empresa respectiva.
- b) Establecer programas de revisión por parte de la unidad correspondiente para la administración integral de riesgos y de negocios, respecto al cumplimiento de objetivos, procedimientos y controles en la realización de operaciones, así como de los límites de exposición y niveles de tolerancia al riesgo. La Gerencia General define la frecuencia de estos programas de revisión.
- c) Establecer procedimientos que aseguren un adecuado flujo, calidad y oportunidad de la información entre las unidades de negocios y para la administración integral de riesgos, y para todo aquel involucrado en las operaciones que impliquen riesgo para la empresa, de manera que la información se utilice en la toma de decisiones.

- d) Someter anualmente a la Junta Directiva, un plan de operación en que se señalen objetivos, estrategias y el presupuesto. El balance general, los estados de ganancias y pérdidas y la memoria, se presentan en los plazos respectivos.
- e) Responder ante el Directorio por el eficiente y correcto funcionamiento administrativo y económico de la empresa.
- f) Elaborar y presentar a la Junta Directiva, propuestas de programas y políticas en los campos de actividad empresarial, y una vez aprobadas, velar por su aplicación y supervisar su ejecución.
- g) Racionalizar el uso de los recursos conforme con las necesidades de la empresa, según las leyes, reglamentos y normas aplicables.
- h) Establecer la organización técnica y administrativa de la empresa.
- i) Dirigir, supervisar y evaluar las actividades y servicios de la empresa y recomendar a la Junta Directiva lo que sea pertinente para el fortalecimiento, reajuste o ejecución de estos.
- j) Velar por el cumplimiento de los acuerdos de la Junta Directiva.
- k) Ejercer la representación judicial y extrajudicial de la empresa que representa con el carácter de apoderado generalísimo sin límite de suma.
- l) Velar por la formación y capacitación del personal.
- m) Proponer a la Junta Directiva, las modificaciones a la clasificación de puestos y a la escala de salarios aplicable al personal.
- n) Confeccionar los proyectos de presupuesto y sus modificaciones y someterlos a aprobación de la Junta Directiva.
- o) Asistir a las sesiones de la Junta Directiva con voz, pero sin voto. Cuando lo considere conveniente, pueden pedir que expresamente se haga constar en las actas respectivas sus opiniones sobre los asuntos que se debaten.
- p) Establecer los procedimientos y sistemas de control interno administrativo y financiero.
- q) Facilitar las labores de la Auditoría Interna y ejecutivo-a de apoyo 2 - secretariado (de la Junta Directiva); y comunicar a este cuerpo colegiado las anomalías de tipo administrativo, que cometan dichos funcionarios en el ejercicio de sus obligaciones.

- r) Integrar los comités y comisiones de trabajo que considere necesarios para el buen funcionamiento de la empresa respectiva.
- s) Someter a conocimiento y aprobación de la Junta Directiva los proyectos o modificaciones de reglamentos para el buen funcionamiento de la empresa que representa.
- t) Ejercer todas las demás funciones y facultades que le confieren la ley, los reglamentos, los estatutos y las disposiciones del directorio.
- u) El gerente general, debe rendir una declaración jurada, respecto de su responsabilidad sobre los estados financieros y el control interno, esta declaración se debe presentar juntamente con los estados financieros auditados a la Superintendencia respectiva.

La siguiente función aplica para el gerente general corporativo y gerente general de las empresas del Conglomerado

- v) Nombrar, sancionar y remover al personal de la empresa correspondiente, informando a la Junta Directiva; excepto al personal de la Auditoría Interna, Unidad de Riesgos Corporativa, Oficialía de Cumplimiento Corporativo, Departamento de Cumplimiento y Gobierno Corporativo y al ejecutivo-a de apoyo 2 - secretariado (de la Junta Directiva). Puede delegar esta función en quien considere conveniente.

Artículo 16. Auditoría Interna Corporativa

De acuerdo con el artículo 38 del Reglamento de Gobierno Corporativo, las entidades supervisadas deben contar con un órgano de control, ya sea un colaborador-a, comité o área, encargado de revisar y analizar en forma objetiva la ejecución de las operaciones de la organización. Esto permite a la empresa contar con un enfoque sistemático para evaluar y mejorar la eficiencia de los sistemas de administración de riesgos, control y procesos de gobernabilidad.

Debe gozar de independencia funcional y de criterio. Debe contar con los recursos y autoridad necesaria para el cumplimiento de sus funciones y actúa observando los principios de diligencia, lealtad y reserva.

La Auditoría Interna depende y responde por su gestión directamente ante la Junta Directiva respectiva.

Artículo 17: Deberes y funciones de la Auditoría Interna Corporativa

La Auditoría Interna tiene las siguientes funciones y deberes:

- a) Desarrollar y ejecutar un plan anual de trabajo con base en los objetivos y riesgos de la empresa y de acuerdo con las políticas implementadas por la Junta Directiva u órgano equivalente.
- b) Establecer políticas y procedimientos para guiar la actividad de la auditoría interna.
- c) Realizar auditorías y estudios especiales, de acuerdo con las normas internacionales de información financiera y las normas internacionales de auditoría, en cuanto fueren aplicables, en cualquiera de las unidades administrativas de las empresas del Conglomerado en el momento que lo considere oportuno.
- d) Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias, objetivos, metas, políticas, planes, procedimientos financieros y administrativos establecidos por la Junta Directiva, la Gerencia General Corporativa, Gerencia General de las empresas del Conglomerado y entes rectores.
- e) Evaluar en forma regular el sistema de control interno en relación con los aspectos contables, financieros, administrativos y otros, con el fin de determinar su cumplimiento, suficiencia y validez.
- f) Evaluar la suficiencia, razonabilidad, oportunidad y confiabilidad de la información contable, financiera, administrativa y de otro tipo, generada por las empresas respectivas.
- g) Verificar que los bienes muebles e inmuebles estén debidamente controlados, contabilizados, protegidos contra pérdidas, menoscabo, mal uso, desperdicio e inscritos a nombre de las empresas del Conglomerado Financiero Grupo Mutual.
- h) Verificar que los recursos financieros, materiales y humanos de que disponen las empresas, se están utilizando por la administración con eficiencia, economía y eficacia.
- i) Revisar las operaciones contables, financieras y administrativas, los registros, los sistemas de información, los informes, los estados financieros de cada empresa, con el propósito de que se brinde la asesoría pertinente para lograr eficacia en el sistema de control interno y en la gestión financiera administrativa.
- j) Verificar que los funcionarios responsables adopten las medidas pertinentes para poner en práctica las recomendaciones señaladas en los informes de la Auditoría Interna, de la Auditoría Externa y las entidades supervisoras. Dar cuenta inmediata y por escrito al Comité de Auditoría Corporativo de cualquier omisión que

EL USO DE ESTA COPIA CONTROLADA ES VÁLIDO ÚNICAMENTE PARA EL DÍA DE HOY

26/11/2025

La información del presente documento es de carácter confidencial, exclusivamente de uso del Grupo Mutual. Cualquier otro uso que se le pretenda dar a este documento, incluido pero no limitado a la trascipción, copia o modificación o cualesquier forma de distribución por cualquier medio, en todo o parte a cualquier persona física o jurídica está expresamente prohibida, salvo autorización expresa del Grupo Mutual.

comprobar al respecto.

- k) Preparar y presentar a conocimiento del Comité de Auditoría Corporativo y aprobación de la Junta Directiva, un plan anual de trabajo, que contemple una definición clara del tipo de auditoría por realizar, una justificación del motivo para llevar a cabo cada uno de los trabajos, un orden de prioridad de los respectivos trabajos, el personal y el tiempo que debe ser utilizado en cada estudio, la posible coordinación que establece en otras unidades administrativas de la empresa respectiva, además, dicho plan contempla los estudios especiales, el seguimiento de recomendaciones y las actividades de capacitación que se realizan en el período.
- l) La auditoría interna debe elaborar y ejecutar un programa anual de evaluación, seguimiento y control, exclusivamente de uso interno de esa unidad, el que debe estar a disposición de la Superintendencia respectiva a fin de comprobar el nivel de cumplimiento de la normativa general vigente y la efectividad de los planes, programas y controles internos adoptados por el Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y sus subsidiarias para prevenir la legitimación de capitales y el financiamiento al terrorismo. Dicho programa debe indicar las dependencias a auditar, frecuencia de las auditorías o fechas aproximadas y los aspectos a inspeccionar en cada oportunidad. Se deben considerar listas de verificación o control, a fin de facilitar a los auditores internos cubrir todos los aspectos que deben ser revisados en cada dependencia, incluyendo las sucursales o agencias, así como pruebas específicas para la evaluación, revisión y seguimiento de los servicios de transacciones electrónicas. De cada una de las revisiones efectuadas, se debe preparar un informe con los resultados y las recomendaciones correspondientes, el cual es dirigido a la Junta Directiva u órgano colegiado equivalente, a la Gerencia General Corporativa, Gerencia General de las empresas del Conglomerado, al Comité de Cumplimiento Corporativo y al Oficial de Cumplimiento Corporativo.
- m) Evaluar y dar seguimiento al proceso de Administración Integral de Riesgos, para lo cual debe considerar como mínimo los siguientes elementos:
- Verificar el desarrollo de la administración de riesgos de conformidad con lo establecido en este código y en la normativa referida a la Administración Integral de Riesgos.
 - Evaluar el funcionamiento del proceso de Administración Integral de Riesgos, identificar las debilidades y realizar las recomendaciones cuando correspondan.
 - Verificar que se implementen sistemas de control interno efectivos relacionados con el proceso de Administración Integral de Riesgos.

- Ejecutar exámenes de auditoría, efectivos e integrales, al proceso de Administración Integral de Riesgos. Dichos exámenes verifican que las áreas comerciales y de negocios, así como los órganos de administración integral de riesgos, hayan ejecutado correctamente las estrategias, políticas y procedimientos aprobados formalmente.
 - Verificar la recopilación y procesamiento de la información utilizada para la administración de los riesgos.
 - Efectuar seguimiento a las recomendaciones que surjan del proceso de control, o de directrices del Comité de Gestión de Riesgos Corporativo y Junta Directiva o autoridad equivalente, para las áreas comerciales y de negocios, como para la Unidad de Riesgos Corporativo.
- n) Ejercer otras funciones de fiscalización inherentes a su competencia.
- o) Mantener a disposición del órgano supervisor correspondiente, los informes y papeles de trabajo preparados sobre todos los estudios realizados.

Artículo 18. Auditoría Externa

La Asamblea General de Asociados de Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo, es la responsable de nombrar la firma de auditoría externa que se encarga de auditar los estados financieros del Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y sus subsidiarias, así, como todos aquellos elementos especificados en las normativas vigentes emitidas por los entes supervisores.

Artículo 19. Comité de Auditoría Corporativo

Es un órgano de apoyo para el control y seguimiento de las políticas, procedimientos y controles que se establezcan. El Comité de Auditoría Corporativo está conformado por cuatro directivos de la Junta Directiva de Grupo Mutual entre los cuales tiene al menos un representante de cada una de las subsidiarias del Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo, a través de un miembro de la Junta Directiva o el fiscal.

En las sesiones del Comité de Auditoría Corporativo, cuando se conozcan temas específicos de una de las empresas integrantes del Conglomerado Financiero Grupo Mutual, debe encontrarse presentes su gerente general o el ejecutivo-a de alto nivel que lo sustituye en su ausencia, así como el auditor-a interno o quien sustituya en su cargo, para que las decisiones tomadas al respecto sean válidas.

Las sesiones del Comité de Auditoría Corporativo deben celebrarse una vez al mes. En éstas pueden participar sin derecho a voto, el Gerente General, el Auditor-a Interno Corporativo y personal que el Comité de Auditoría Corporativo considere necesarios, así como el auditor-a externo cuando así lo requiera dicho comité.

Artículo 20. Funciones del Comité de Auditoría Corporativo

Sin perjuicio de las funciones y responsabilidades que les asignan las leyes y otros reglamentos a los Comités de Auditoría de las empresas supervisadas, éstos deben cumplir en forma colegiada al menos con las siguientes funciones:

- a. Propiciar la comunicación entre los miembros de la Junta Directiva, el gerente general, la auditoría interna, la auditoría externa y los entes supervisores.
- b. Conocer y analizar los resultados de las evaluaciones de la efectividad y confiabilidad de los sistemas de información y procedimientos de control interno.
- c. Proponer a la Junta Directiva, los candidatos para auditor-a interno corporativo del Conglomerado Financiero Grupo Mutual.
- d. Dar seguimiento al cumplimiento del programa anual de trabajo de la auditoría interna.
- e. Participar en la preselección de las empresas especializadas en realizar auditorías externas financiera, en conjunto con el apoyo técnico de la Auditoría Interna Corporativa y en coordinación con la Sección de Proveeduría.
- f. Proponer a la Junta Directiva la designación de la firma auditora o el profesional independiente y las condiciones de contratación, una vez verificado el cumplimiento por parte de estos de los requisitos establecidos en el “Reglamento sobre auditores externos aplicable a los sujetos fiscalizados por la Sugef, Sugeval, Supén y Sugese”.
- g. Revisar la información financiera anual y trimestral antes de su remisión a la Junta Directiva, poniendo énfasis en cambios contables, estimaciones contables, ajustes importantes como resultado del proceso de auditoría, evaluación de la continuidad del negocio y el cumplimiento de leyes y regulaciones vigentes que afecten a la entidad.
- h. Revisar y trasladar a la Junta Directiva los estados financieros anuales auditados, el informe del auditor externo, los informes complementarios y la carta de gerencia.
- i. En caso de que no se realicen los ajustes propuestos en los estados financieros auditados por el auditor-a externo, trasladar a la Junta Directiva un informe sobre las razones y fundamentos para no realizar tales ajustes. Este informe debe remitirse juntamente con los estados financieros auditados, asimismo, debe presentarse firmado por el contador-a general y el gerente general o representante legal. En el caso de las entidades, grupos y conglomerados financieros supervisados por la Superintendencia General de Entidades Financieras, aplica lo establecido en el artículo 10 del “Reglamento Relativo a la Información Financiera de Entidades, Grupos y Conglomerados Financieros”.
- j. Dar seguimiento a la implementación de las acciones correctivas que formulen el

EL USO DE ESTA COPIA CONTROLADA ES VÁLIDO ÚNICAMENTE PARA EL DÍA DE HOY

26/11/2025

La información del presente documento es de carácter confidencial, exclusivamente de uso del Grupo Mutual. Cualquier otro uso que se le pretenda dar a este documento, incluido pero no limitado a la trascipción, copia o modificación o cualesquier forma de distribución por cualquier medio, en todo o parte a cualquier persona física o jurídica está expresamente prohibida, salvo autorización expresa del Grupo Mutual.

DDH-85Uso interno12D2

SGC GRUPO MUTUAL

Página 26 de 53

- k. auditor-a externo, los auditores internos y la Superintendencia correspondiente.
- l. Proponer a la Junta Directiva correspondiente, el procedimiento de revisión y aprobación de los estados financieros auditados, desde su origen hasta la aprobación por parte de los miembros del respectivo cuerpo colegiado.
- l. Velar porque se cumpla el procedimiento de aprobación de estados financieros auditados.
- m. Evitar conflictos de interés que pudiesen presentarse con el profesional o la firma de contadores públicos que se desempeñan como auditores externos al contratarles para que realicen otros servicios para la empresa.
- n. Además de los informes particulares que se requieran para dar cumplimiento a las funciones aquí señaladas, el Comité de Auditoría debe rendir un reporte semestral sobre sus actividades a la Junta Directiva del conglomerado.
- o. Revisar los planes anuales de las auditorías internas para su posterior aprobación por parte de las Juntas Directivas.
- p. Solicitar a la administración, a los auditores-as internos y al auditor-a externo, información sobre la suficiencia de los controles internos, de los riesgos y sus exposiciones, asimismo, evaluar las acciones que ha tomado la administración para minimizarlos.
- q. Conocer los informes presentados por las autoridades reguladoras sobre las inspecciones llevadas a cabo en el Grupo Mutual Alajuela - La Vivienda y las empresas del conglomerado financiero.
- r. Revisar las actividades, la estructura de organización y la idoneidad de la unidad de auditoría interna.
- s. Los informes conocidos y analizados por este Comité y que a su criterio consideren conveniente, serán remitidos a la Junta Directiva respectiva, para lo que corresponda; a excepción de los informes que obligatoriamente deben presentarse a las Juntas Directivas de las empresas del Conglomerado Financiero Grupo Mutual definidos en el Sistema de Información Gerencial (SIG).

Artículo 21. Comités de Apoyo

Los siguientes son órganos auxiliares de apoyo técnico para la toma de decisiones de negocios del Conglomerado Financiero Grupo Mutual:

- a) **Comité de Cumplimiento Corporativo.** El Comité de Cumplimiento Corporativo tiene como objetivo dar seguimiento a las labores de la Oficialía de Cumplimiento Corporativa y ejecutar actividades de vigilancia sobre funciones en la prevención de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y al financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.
- b) **Comité de Gestión de Riesgos Corporativo.** El objetivo principal del Comité de Gestión Riesgos Corporativo es asesorar en todo lo relacionado con las políticas de

gestión integral de riesgos, la capacidad, el apetito de riesgo de la entidad y la continuidad de las operaciones.

- c) **Comité de Remuneraciones Corporativo.** El objetivo principal del Comité de Remuneraciones es la de recomendar y velar por la existencia de políticas y prácticas de remuneración y compensación salarial, en cada empresa del Conglomerado Financiero Grupo Mutual, destinados a mantener una estructura de remuneración transparente, equitativa y competitiva, alineada con los objetivos estratégicos de cada Empresa y del Conglomerado Financiero Grupo Mutual.
- d) **Comité de Nominaciones Corporativo:** El objetivo principal del Comité de Nominaciones es postular a los candidatos al Órgano de Dirección, alta gerencia y comités de apoyo, tomando en cuenta los criterios y disposiciones establecidos del acuerdo Conassif 04-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo como también en el acuerdo Conassif 15-22 Reglamento de Idoneidad.
- e) **Comité de Informática Corporativo.** El objetivo primordial de este comité es apoyar 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.
- f) **Comité Gerencial.** Este órgano analiza, coordina y decide sobre asuntos que requieren un tratamiento de atención de alto nivel, además, cumple tareas especiales encomendados por la Junta Directiva.
- g) **Comité de Seguridad de la Información.** 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 estratégicos del negocio.

Sin perjuicio de lo anterior, cada empresa del Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias define la existencia de comisiones y subcomités, distintos a los comités de apoyo, para el tratamiento de aspectos puntuales y específicos de los negocios, con la finalidad de identificar cursos de acción para el mejor desarrollo de estos. Estas comisiones y subcomités no necesitan de reglamento, sin embargo, las comisiones deben llevar el **8F129, Apertura y cierre de comisiones**, para los subcomités, los mismos deben llenar el formulario **8F130, Apertura y cierre de subcomités**, ambos hacen constar en una minuta los resultados de los temas tratados o encomendados y responden a la Administración o a los Comités que solicitaron su creación.

Los comités corporativos serán evaluados al menos una vez al año en pro de evaluar el desempeño de los miembros y el aporte del comité de apoyo a las Juntas Directivas del Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela La Vivienda. Los comités que tengan

subcomités a su cargo, deberán evaluarlos al menos una vez al año para validar la eficiencia en sus funciones.

Para Mutual Sociedad de Fondos de Inversión S.A. se mantienen los comités definidos en el Reglamento General sobre Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión.

Artículo 22. Reglamentos de los comités de apoyo

Cada comité de apoyo cuenta con un reglamento interno que como mínimo incluye los siguientes apartados:

- a) Aspectos generales.
- b) Definiciones.
- c) Objetivos.
- d) Funciones.
- e) Participantes.
- f) Rotación de los miembros del comité.
- g) Sesiones y periodicidad de sesiones.
- h) Convocatoria.
- i) Constitución del comité y secretario del comité.
- j) Cuórum y votaciones.
- k) Actas del comité y tratamientos de acuerdos.
- l) Salvedad de voto y opinión.
- m) Modificaciones al reglamento.

Estos reglamentos se aprueban por la Junta Directiva respectiva. En el caso de órganos de carácter corporativo, el órgano cuenta con representación de las subsidiarias y el reglamento es aprobado por el Órgano Controlador.

Nota: El reglamento del Comité de Cumplimiento Corporativo, se encuentra dentro del [**M-OC-001, Manual de cumplimiento de las empresas del Conglomerado Financiero Grupo Mutual,**](#)

Las actas acerca de lo tratado en las sesiones de los comités de apoyo son remitidas a los miembros de estos, en un primer borrador, para su revisión, a más tardar, ocho días naturales después de realizada tal sesión.

Los acuerdos adoptados en las reuniones de los comités de apoyo deben constar en las actas, las cuales deben estar a disposición del órgano supervisor correspondiente; en los libros de actas se deben separar las deliberaciones y acuerdos para cada una de las empresas analizadas, en caso de que en una sesión no se analicen temas de alguna de las empresas que conforman el Conglomerado Financiero Grupo Mutual, se debe dejar constancia de dicha situación en el acta correspondiente.

EL USO DE ESTA COPIA CONTROLADA ES VÁLIDO ÚNICAMENTE PARA EL DÍA DE HOY

26/11/2025

La información del presente documento es de carácter confidencial, exclusivamente de uso del Grupo Mutual. Cualquier otro uso que se le pretenda dar a este documento, incluido pero no limitado a la trascipción, copia o modificación o cualesquier forma de distribución por cualquier medio, en todo o parte a cualquier persona física o jurídica está expresamente prohibida, salvo autorización expresa del Grupo Mutual.

DDH-85Uso interno/2D2

SGC GRUPO MUTUAL

Página 29 de 53

Para la ejecución de sesiones virtuales o híbridas de los comités de apoyo deben aplicar los lineamientos de la política: **8PO-DR-011, Sesiones virtuales para Junta Directivas, comités de apoyo y subcomités del Conglomerado Financiero Grupo Mutual.**

Artículo 23. Política de rotación de los miembros de los comités de apoyo

Las designaciones de los miembros del comité se hacen por periodos de un año y cumpliendo con el **8R03, Reglamento del Comité de Nominaciones Corporativo**, tal nombramiento se realiza en el mes de marzo. Independiente de que la decisión final sea la rotación o reelección del miembro en el mismo cargo, se debe dejar constancia documental en las actas de los nombramientos y del cumplimiento del perfil aprobado por la Junta Directiva controladora. La Junta Directiva debe considerar la rotación periódica de los miembros de comités, para evitar la concentración excesiva del poder y promover nuevas perspectivas. Esta rotación debe tomar en cuenta las competencias y experiencia de los miembros nominados.

Los comités de Auditoría Corporativo y de Gestión de Riesgo Corporativo deben ser presididos por un miembro de Junta Directiva independiente.

Los comités de Nominaciones y Remuneraciones en su conformación deben de contar con al menos un director independiente.

Los comités de Auditoría Interna Corporativo, Gestión de Riesgo Corporativo, Nominaciones Corporativo y Remuneraciones Corporativo, deben ser presididos por un miembro de Junta Directiva; además, el presidente de un comité no debe ser presidente de otro comité de los citados en este apartado.

Para los comités de Informática Corporativo y Cumplimiento Corporativo el presidente, tiene que ser un miembro de la Junta Directiva.

Para todos los comités citados el presidente no debe ejercer funciones ejecutivas en el Conglomerado Financiero Grupo Mutual, ni ser el presidente de la Junta Directiva de la entidad controladora.

Capítulo IV

Políticas de gobierno y conflictos de interés

Sección I. Compendio de políticas

Artículo 24. Compendio de políticas de gobierno y conflicto de intereses

El presente capítulo incorpora un compendio de políticas de gobierno y conflicto de intereses requeridos por el Reglamento de Gobierno Corporativo, por lo tanto, dicho sumario no sustituye la emisión y publicación de cada política.

Sección II. Conflictos de interés

Artículo 25. Conflictos de interés

Los conflictos de interés son los que pueden surgir cuando no se actúa de forma imparcial al prestar servicios u ofrecer productos, o una combinación de estos y cuya existencia pueda menoscabar los intereses de un cliente o de la empresa; a juicio de un observador neutral.

Artículo 26. Prevención de conflictos de interés

Cada Junta Directiva es el máximo responsable de la supervisión del rendimiento del equipo directivo y es la encargada de prevenir los conflictos de intereses que ocurren en la empresa. Cada Junta establece los sistemas de supervisión y sentencias, de los posibles conflictos de interés en la gerencia, los miembros del directorio, miembros independientes, asesores externos y los clientes, incluido el uso fraudulento de activos.

Artículo 27. Medidas para evitar que se produzcan conflictos de interés

Las medidas adoptadas para evitar que se produzcan conflictos de interés, se centran en las siguientes clases de acciones:

- a) Aplicación de un Código de Ética o conducta dentro de cada empresa del Conglomerado Financiero Grupo Mutual, de obligado cumplimiento para todas aquellas personas de la empresa o relacionadas con ésta, susceptible de originar un conflicto de Interés.

- b) Gestión de “operaciones vinculadas” entre las empresas que conforman el Conglomerado Financiero Grupo Mutual, de manera que se eviten los conflictos de interés.
- c) Medidas encaminadas a lograr la independencia y segregación de funciones en la empresa.
- d) Mitigar los conflictos de interés del personal, mediante la autorización del jefe-a inmediato, cuando un familiar hasta cuarto grado de consanguinidad y afinidad requiera trámites, servicios o que se requiera alguna vía de excepción.

Todo el personal y miembros de Junta Directiva del Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y sus subsidiarias, deben cumplir con el **8PO-DR-003, Política de conflictos de interés Conglomerado Financiero Grupo Mutual**.

Artículo 28. Código de Ética

El Órgano Controlador es el encargado de aprobar el Código de Ética, cuya finalidad es enunciar normas y principios éticos, que inspiran la conducta y el quehacer de todo el personal del Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias en el ejercicio de sus funciones. Asimismo, sin perjuicio de las disposiciones establecidas en el presente código, el Código de Ética provee de criterios para la prevención y manejo de los conflictos de interés entre accionistas, o asociados (según la naturaleza de cada una de la entidades que pertenece al Conglomerado Financiero Grupo Mutual), directivos y administradores, miembros independientes y entre éstos y cada una de las empresas del Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias.

Artículo 29. Objetivo del Código de Ética

El objetivo principal del Código de Ética es el de contribuir a mantener el buen nombre y la reputación de las empresas, así como sus valores corporativos y la honradez en los negocios que desarrolla.

Sección III. Confidencialidad de la información

Artículo 30. Clasificación de la información

Es obligación del Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias, establecer las políticas necesarias para controlar el flujo de información privilegiada entre sus distintas áreas o empresas y así prevenir el uso indebido de la misma.

Por tanto, toda información se debe clasificar en función del impacto sobre la confidencialidad, disponibilidad e integridad de esta, según la valoración efectuada por el dueño del proceso.

Para tales efectos, la información de los procesos de negocio se clasifica con base en los siguientes aspectos:

- a) Diseño del Proceso.
- b) Inventario de Activos de Información.
- c) Valoración y clasificación de activos de información.
- d) Etiquetado de activos de información
- e) Perfiles de Acceso.
- f) Tratamiento de información clasificada.
- f) Actualización de la Gestión de Activos de Información
- g) Tratamiento del Inventario de los activos de información
- i) Responsabilidades y sanciones.

Artículo 31. Tipos de información

Para los efectos de lo dispuesto en el artículo anterior, se establecen los siguientes tipos de información:

- a. **Pública:** Es toda aquella información que se genera para su divulgación pública. Para esta información sólo se deben de implementar los controles adecuados para asegurar la integridad y disponibilidad de esta.
- b. **Uso Interno:** Es aquella información que es única y exclusivamente para uso interno de la empresa. Esta información incluye toda aquella información que requiere de cierto nivel de protección pero que no cumple con los criterios necesarios para ser clasificada como: "Confidencial".
- c. **Confidencial:** Es toda aquella información que de ser revelada sin autorización o manejada por entes no autorizados, puede causar graves daños a la empresa, sus clientes, personal o aliados de negocios. El uso de este tipo de información requerirá de

EL USO DE ESTA COPIA CONTROLADA ES VÁLIDO ÚNICAMENTE PARA EL DÍA DE HOY

26/11/2025

La información del presente documento es de carácter confidencial, exclusivamente de uso del Grupo Mutual. Cualquier otro uso que se le pretenda dar a este documento, incluido pero no limitado a la trascipcón, copia o modificación o cualesquier forma de distribución por cualquier medio, en todo o parte a cualquier persona física o jurídica está expresamente prohibida, salvo autorización expresa del Grupo Mutual.

previa autorización por parte del Propietario de la Información de esta e incluso la suscripción de acuerdos de confidencialidad para mayor protección.

- d. **Privilegiada:** Es toda aquella información que no ha sido revelada al público, conocida y utilizada por un grupo muy reducido de personal, generalmente de la alta dirección de la empresa, y que, en caso de ser conocida por personas no autorizadas, podría generar afectaciones graves a las estrategias comerciales de la empresa, al sector público, privado o a terceros. La divulgación de este tipo de información conllevaría un riesgo reputacional para la empresa.

Artículo 32. Uso y acceso a la información

El uso y tratamiento de la información, se encuentra regulado por disposiciones emitidas por el Departamento de Seguridad de la Información donde se contempla aspectos relativos a los siguientes:

- a) Acceso y modificación.
- b) Distribución.
- c) Almacenamiento.
- d) Procesamiento.
- e) Destrucción.
- f) Transmisión por Fax.
- g) Información física en zona de impresión.
- h) Etiquetado.
- i) Sanciones.
- J) Protección.
- k) Seguimiento.

Para todos los efectos:

- a. El personal guarda en forma confidencial toda la información sobre los productos o servicios y transacciones que se realicen, así como la información que lleguen a conocer de las empresas que integran el Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias.
- b. Los miembros de la Junta Directiva, gerentes, ejecutivos, personal y miembros independientes de las empresas que integran el Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias mantienen la debida reserva sobre los documentos de trabajo y la información confidencial que esté a su cuidado. Por lo tanto, controlan y evitan que en cualquiera de las instancias o dependencias del Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias se haga uso indebido de dicha información o que la misma sea conocida por personas que no tengan autorización para ello o no laboren en la respectiva área.
- c. Igualmente, no obtienen ni intentan el acceso a información que represente secreto comercial o estratégico en forma ilegítima. El personal del Conglomerado Financiero

EL USO DE ESTA COPIA CONTROLADA ES VÁLIDO ÚNICAMENTE PARA EL DÍA DE HOY

26/11/2025

La información del presente documento es de carácter confidencial, exclusivamente de uso del Grupo Mutual. Cualquier otro uso que se le pretenda dar a este documento, incluido pero no limitado a la trascipción, copia o modificación o cualesquier forma de distribución por cualquier medio, en todo o parte a cualquier persona física o jurídica está expresamente prohibida, salvo autorización expresa del Grupo Mutual.

DDH-85Uso internal2D2

SGC GRUPO MUTUAL

Página 34 de 53

Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias, no utilizan la información que conozcan para obtener un beneficio propio, para la persona jurídica con la que están vinculados o para cualquier tercero.

- d. El acceso a los sistemas electrónicos (microcomputadores, servidores de base de datos, equipos de comunicación, sistemas e información contenida en los mismos) de las empresas del Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias, es un privilegio, no un derecho. Con base en esto es requerido a todos los usuarios un recibo en el momento de su contratación, de reconocimiento y el entendimiento de todos los reglamentos administrativos que gobiernan el uso de los sistemas y convienen por escrito en cumplir con tales disposiciones.
- e. Para el acceso de información a normativa interna de Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo deben aplicar la política **4PO-SC-002, Política de Calidad**.

Artículo 33. Difusión de información sobre productos y servicios

Se establecen las siguientes normas:

- a. La difusión masiva de la información de los productos y servicios que ofrece el Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias, es realizada por la gerencia de cada empresa o quien ésta designe, quien utiliza los medios de comunicación que se consideren pertinentes.
- b. La información sobre las características de los productos y servicios que se ofrecen en cada una de las empresas del Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias, también es realizada por medio del personal de las empresas al momento de la atención de los clientes reales o potenciales.
- c. Esta información puede ser comunicada a través de medios electrónicos o aquellos que cada empresa disponga.

Artículo 34. Difusión de información financiera de la empresa y de los productos que administra, de acuerdo con lo dispuesto en el marco legal.

La información que el Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias y sus empresas suministran a las entidades reguladoras sobre los estados financieros y los productos que se administran, están a disposición de los clientes y demás interesados externos.

La información mantenida a disposición de los clientes, asociados, accionistas y cualquier otro ente económico interesado es clara, veraz, adecuada, actualizada y útil de forma tal que éstos se garanticen una imagen fiel de la empresa.

La información proporcionada a los entes interesados se realiza siempre de conformidad con lo previsto en la Leyes correspondientes, sus reglamentos, y cualquier otra disposición legal o normativa interna vigente.

Esta información se comunica por medios electrónicos o aquellos que cada empresa disponga.

Artículo 35. Trasiego de información de clientes entre las empresas del Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias

Está prohibido el trasiego de información de los clientes, entre las empresas del Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias, excepto previa autorización por escrito del cliente respectivo. Lo anterior en acato a lo señalado en las leyes que regulan el secreto bancario, el secreto bursátil y también por lo normado en la Ley 8968, Ley de protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales.

Sección IV. Relaciones con clientes

Artículo 36. Igualdad de trato a los clientes

Con respecto al trato a los clientes en relación con el acceso a la información necesaria para que adopten sus decisiones se establece que:

- a) Todos los clientes tienen derecho a un trato equitativo.
- b) Las empresas del Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias, garantizan el acceso equitativo a la información sobre los productos y servicios que se ofrecen a los clientes en igualdad de condiciones.
- c) Los clientes tienen derecho a acceder a la información pública que en forma periódica el Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias suministra a las entidades reguladoras del sistema financiero.
- d) Esta información puede ser comunicada por medios electrónicos o aquellos que cada empresa disponga.

- e) Cada empresa respeta y vela por el cumplimiento y la aplicación de los derechos de los clientes establecidos en las leyes correspondientes y en el estatuto interno.

Artículo 37. Revelación de tarifas y costos

Cada empresa se asegura de que se revele, a los clientes las tarifas o costos aplicables por los servicios que se ofrecen, para ello:

- a) Cada una de las empresas determina los productos o servicios sobre los cuales aplica tarifas o cobros a los clientes.
- b) En caso de que las tarifas o costos que manejen las empresas que integran el Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias, sean establecidas por un ente externo, éstas se aplican de conformidad con lo que el mismo indique.
- c) Los cambios o modificaciones a las tarifas o costos vigentes se comunican a lo interno de cada empresa.
- d) Las tarifas son comunicadas al cliente por parte del colaborador-a de las áreas de atención de cada una de las empresas, al momento de la solicitud del producto o servicio.
- e) En los casos en los que no se pueda brindar el monto exacto de la tarifa, el colaborador-a del área de atención señala previamente al cliente, indicando que se trabaja con un monto aproximado.
- f) En lo relativo a las actividades de intermediación bursátil se considera lo siguiente: Las tarifas por comisiones en los mercados secundarios se determina libremente. Todo contrato bursátil refleja el monto de comisiones que se ha cargado como tarifa por la prestación del servicio otorgado al cliente.

Artículo 38. Suministro de información

Todo cliente tiene derecho al suministro de información correcta y oportuna sobre las transacciones que haya realizado, por lo tanto:

- a) Las empresas del Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias y su personal suministran al cliente la información que éste solicite sobre sus productos, servicios y transacciones.

- b) La información se suministra únicamente al dueño o propietario del producto o servicio o la persona que éste autorice.
- c) El personal de las empresas que integran el Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias suministran la información al cliente según lo establecido en las disposiciones de cada empresa y producto.

Artículo 39. Gestión de quejas y reclamos

Se enumeran las siguientes:

- a) Cada empresa del Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias cuenta con un procedimiento para la atención y tramitación de los reclamos y consultas de los clientes.
- b) Los miembros de las juntas directivas, gerentes, ejecutivos y personal de las empresas del Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias tienen que recibir y canalizar los reclamos y consultas de los clientes de acuerdo con el procedimiento establecido.
- c) Los reclamos y consultas se pueden recibir y tramitar a través de los diferentes medios establecidos para tal efecto en cada una de las empresas.

Sección V. Relaciones con los accionistas y asociados

Artículo 40. Información a los accionistas o asociados

El Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda, convocará a sus asociados anualmente a una Asamblea Ordinaria y en el caso de las Asambleas Extraordinarias a las que se consideren necesarias. Las convocatorias se llevarán a cabo por los medios de comunicación que se estimen pertinentes.

Los accionistas o asociados pueden solicitar por escrito, con anterioridad a la reunión de la Asamblea, en los términos previstos en la ley, o verbalmente durante su celebración, los informes o aclaraciones que estimen convenientes acerca de los puntos comprendidos dentro de la agenda correspondiente.

Artículo 41. Tratamiento equitativo

Los asociados, accionistas e inversionistas tienen derecho a recibir de los administradores y demás directivos del Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias un tratamiento equitativo, respetando los derechos de información, inspección y convocatoria establecidos en la ley, en los estatutos y en este código.

Sin perjuicio de lo anterior, se establecen los siguientes lineamientos para el acceso a la información del Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias y participación de los accionistas o asociados:

- a) El Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias, dispone de los mecanismos que aseguren la debida atención a los asociados y accionistas, de forma que a los mismos se les brinde información clara y objetiva relacionada con la empresa, que les permita tomar las decisiones pertinentes.
- b) Cuando el Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias, o alguna de las empresas que los conforman encuentre que la respuesta dada a un asociado o accionista puede colocarlo en ventaja, éste garantiza el acceso a dicha respuesta a los demás asociados o accionistas de manera inmediata, de acuerdo con los mecanismos establecidos a lo interno para tal efecto.
- c) Se debe dar a conocer al público los derechos y obligaciones inherentes a la calidad de asociado o accionista, de manera clara, exacta e íntegra. La información a suministrar no comprende asuntos sometidos a reserva de acuerdo con lo establecido en este código.
- d) La administración de cada una de las empresas que conforman el Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias, mantiene un canal de comunicación con los asociados o accionistas, utilizando para ello los medios electrónicos o aquellos que cada empresa disponga.
- e) Cada empresa de las que conforman el Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias respeta y vela por el cumplimiento y la aplicación de los derechos de los asociados y accionistas, establecidos en las leyes correspondientes y en el estatuto interno.
- f) Se tiene que garantizar el derecho de los asociados y accionistas de inspeccionar los libros, previo a la Asamblea, asimismo suministrar con la debida antelación la información a los asociados o accionistas, prevista en las leyes correspondientes e instrucciones de la superintendencia respectiva.

Sección VI. Relaciones con proveedores

Artículo 42. Reglamento de compras

Cada empresa del Conglomerado Financiero Grupo Mutual cuenta con un reglamento de compras aprobado por la respectiva Junta Directiva. El objeto de este reglamento es establecer las normas que rigen el proceso de compra de bienes y servicios de la empresa a personas naturales o jurídicas que se encuentren en capacidad de celebrar contratos de obra, consultoría y suministro de bienes y servicios.

El reglamento determina los procedimientos a seguir para la contratación con terceros y los niveles de autorización para seleccionar proveedores de servicios y adjudicar contratos y/o pedidos.

Dicho reglamento norma al menos los siguientes aspectos:

- Formas de contratación.
- Criterios de selección.
- Prohibiciones, tanto para el personal como para los miembros del directorio.
- Niveles de aprobación.
- Excepciones.
- Sanciones.

Artículo 43. Principios éticos en los negocios y conflicto de intereses

Todos los contratos suscritos por las empresas del Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias con proveedores deben contener una disposición referente a este título y que pretende, ante todo:

- a) Mantener controles internos adecuados.
- b) Contar con los registros e informes apropiados.
- c) Cumplir con todas las leyes pertinentes.
- d) Evitar posibles conflictos de interés.

Entre los aspectos que deben incluirse en esta disposición cabe resaltar:

- a) De ningún modo los proveedores están autorizados para llevar a cabo, en nombre de las empresas del Conglomerado Financiero Grupo Mutual, cualquier tipo de actos que puedan originar registros, informaciones inexactas e inadecuadas respecto de activos, responsabilidades o cualquier otra transacción, o que pueda violar la ley pertinente. Por tanto, en la ejecución de cualquier contrato, los proveedores comunican a la empresa, a la mayor brevedad posible, cualquier

EL USO DE ESTA COPIA CONTROLADA ES VÁLIDO ÚNICAMENTE PARA EL DÍA DE HOY

26/11/2025

La información del presente documento es de carácter confidencial, exclusivamente de uso del Grupo Mutual. Cualquier otro uso que se le pretenda dar a este documento, incluido pero no limitado a la trascipción, copia o modificación o cualesquier forma de distribución por cualquier medio, en todo o parte a cualquier persona física o jurídica está expresamente prohibida, salvo autorización expresa del Grupo Mutual.

- información que pueda indicar desvío en la línea de conducta señalada por estos principios éticos.
- b) De igual forma, en cuanto al tema de conflicto de intereses, las empresas le imponen a sus proveedores la obligación de ejercer el mayor cuidado y hacer todas las diligencias razonables para prevenir cualquier acción que pueda dar como resultado un conflicto con los intereses de la empresa.
 - c) Esta obligación es también aplicable a las actividades de los empleados y agentes del contratista, en sus relaciones con el personal del Conglomerado Financiero Grupo Mutual, vendedores, subcontratistas y terceros, en razón de los servicios contratados. Los esfuerzos del proveedor incluyen, además, sin que esta enumeración sea taxativa, el establecimiento de precauciones para impedir que sus agentes o empleados hagan, reciban, proporcionen u ofrezcan regalos, atenciones, pagos, préstamos u otros conceptos semejantes, excepto comidas y/o atenciones ocasionales.
 - d) A la celebración del contrato, o en cualquier tiempo durante la ejecución de este, los proveedores están obligados a notificar a la empresa la identidad de cualquier representante o colaborador-a del Conglomerado Financiero Grupo Mutual, o sus familiares, respecto de los cuales alguno de los contratistas sepa que posee, en cualquier forma, interés o participación considerable en sus actividades o finanzas.

Artículo 44. Confidencialidad de la información

En todo contrato que se establezca con proveedores de bienes o servicios, donde producto del objeto del contrato deban tener acceso a información interna, debe incluirse cláusulas que aseguren la confidencialidad de la información.

Sección VII. Relaciones intragrupo

Artículo 45. Áreas corporativas

Dentro del Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias, pueden existir áreas de carácter corporativo las cuales ofrecen servicios a dos o más empresas del Conglomerado Financiero Grupo Mutual. Para esto dicha área cumple con los siguientes requisitos:

- a) Los servicios ofrecidos son claramente identificables y de carácter permanente.
- b) Cuenta con la estructura y recursos adecuados para brindar dichos servicios.

EL USO DE ESTA COPIA CONTROLADA ES VÁLIDO ÚNICAMENTE PARA EL DÍA DE HOY

26/11/2025

La información del presente documento es de carácter confidencial, exclusivamente de uso del Grupo Mutual. Cualquier otro uso que se le pretenda dar a este documento, incluido pero no limitado a la trascipción, copia o modificación o cualesquier forma de distribución por cualquier medio, en todo o parte a cualquier persona física o jurídica está expresamente prohibida, salvo autorización expresa del Grupo Mutual.

DDH-85Uso interno12D2

SGC GRUPO MUTUAL

Página 41 de 53

- c) Los servicios o actividades deben estar incluidos en sus planes estratégicos y planes operativos anuales.
- d) Contar con un análisis de costo beneficio avalado por la gerencia de cada empresa a la que se le brinda el servicio.
- e) Establecer los criterios para definición de prioridades, resolución de controversias y calidad del servicio ofrecido.
- f) Para su correcta identificación y referenciación, debe incorporarse el término “corporativo” al final del nombre del área.
- g) La formalización de los servicios intragrupo queda debidamente documentada mediante la suscripción de un convenio o contrato, en el cual se definen entre otros: los objetivos del servicio, alcances, deberes, obligaciones y responsabilidades de las partes, nombre de las personas encargadas de la coordinación de actividades, costos de los servicios, forma de pago, forma mediante la cual se resuelvan las eventuales diferencias o conflictos que pudieren acontecer respecto a las relaciones intragrupo.

La definición corporativa de un área debe realizarse por medio de acuerdo del Órgano Controlador.

Artículo 46. Costo de servicios entre empresas del Conglomerado

En procura de que la labor coordinada entre las empresas del Conglomerado Financiero Grupo Mutual no vaya en detrimento de la transparencia, la adecuada formación de precios, la debida competencia y el beneficio de los clientes, el cobro de servicios entre vinculadas se realiza de conformidad con el principio de “libre competencia”.

Para efectos de garantizar el cumplimiento del principio citado anteriormente, Grupo Mutual y sus subsidiarias, cuentan con un estudio de precios de transferencia elaborado de conformidad con las disposiciones que en la materia han sido emitidas por la Dirección General de Tributación Directa, y se actualizan al menos una vez al año.

Sección VIII. Políticas de selección, retribución, calificación y capacitación

Artículo 47. Remuneración

Cada empresa tiene que revisar periódicamente la estructura de remuneración de sus miembros y de los directivos de la empresa, la que debe ser suficiente para compensar el tiempo y la carga de trabajo acorde a la responsabilidad de sus funciones. La aprobación de cambios en las dietas de los miembros de las Juntas Directivas debe ser acorde a lo estipulado en sus estatutos y aprobado por su asamblea de asociados o asamblea de socios.

Cada empresa del Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias cuenta con disposiciones sanas, transparentes y equitativas, que definan el esquema salarial fijo o variable. Esta medida aplica para todos los integrantes de la administración.

Artículo 48. Remuneraciones, dádivas y otros tipos de compensaciones por parte de clientes y proveedores

Las personas que se desempeñan en las empresas del Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias, en todos los niveles y jerarquías, bajo cualquier modalidad de vínculo contractual, servicios especiales o permanentes, remunerados u honorarios (servicios especiales), así como a los miembros de Juntas Directivas de las empresas, no debe, directa o indirectamente, ni para sí ni para terceros, solicitar o aceptar dinero, dádivas, beneficios, regalos, favores, promesas u otras ventajas en las siguientes situaciones:

- a) Para hacer, retardar, adelantar, promover, impulsar o dejar de hacer tareas relativas a sus funciones.
- b) Para hacer valer su influencia ante cualquier sujeto de los señalados en este artículo del código, a fin de que éste haga, retarde o deje de hacer tareas relativas a sus funciones.

Se presume especialmente que el beneficio está prohibido si proviene de una persona física o jurídica que:

- a) Lleve a cabo actividades comerciales con cualquiera de las empresas del Conglomerado Financiero Grupo Mutual.
- b) Gestione o explote concesiones, autorizaciones, privilegios o franquicias otorgados por cualquiera de las empresas del Conglomerado Financiero Grupo Mutual.

- c) Sea o pretendiera ser contratista o proveedor de bienes o servicios del Conglomerado Financiero Grupo Mutual sin aprobación previa de la instancia correspondiente.
- d) Procure un resultado específico o acción de órganos de decisión de cualquiera de las empresas del Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias.
- e) Tenga intereses que pudieran verse significativamente afectados por la decisión, acción, retardo u omisión del Conglomerado Financiero Grupo Mutual.

Quedan exceptuados de la prohibición establecida en este artículo:

- a) Los gastos de viaje y estadía recibidos de gobiernos, instituciones de enseñanza o entidades sin fines de lucro, para el dictado de conferencias, cursos o actividades académico-culturales, o la participación en ellas, siempre que ello no resulte incompatible con las funciones del cargo o prohibido por normas especiales.
- b) La aceptación de regalías o cortesías por parte del personal de las empresas del Conglomerado Financiero Grupo Mutual y provenientes de clientes, proveedores, asesores externos o cualquier otra persona relacionada con la empresa, podrá permitirse siempre y cuando tengan un valor inferior o igual a cien dólares (moneda de los Estados Unidos de América) y no atente contra los aspectos señalados en este artículo. En los casos que sea difícil de determinar su valor, se solicita al colaborador-a plantearlo formalmente a su jefe-a inmediato, preferiblemente en forma escrita, quien decide la conveniencia de recibirla o no.

Artículo 49. Manual descriptivo de puestos

Cada empresa del Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias cuenta con un manual descriptivo de puestos, de acuerdo con el estándar establecido para estos efectos. De igual manera, se cuenta con el perfil de cada puesto, el cual incluirá los cargos de Junta Directiva, miembros independientes, miembros de comités internos y asesores externos.

Artículo 50. Gestión por competencias

Cada empresa del Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias implementa un modelo de competencias que cubra los diferentes niveles de la organización, y con base en éstas se alinean los subprocesos de gestión humana, específicamente los de selección, capacitación y desarrollo. Esta medida incluye a miembros independientes, miembros de comités internos y asesores externos.

EL USO DE ESTA COPIA CONTROLADA ES VÁLIDO ÚNICAMENTE PARA EL DÍA DE HOY

26/11/2025

La información del presente documento es de carácter confidencial, exclusivamente de uso del Grupo Mutual. Cualquier otro uso que se le pretenda dar a este documento, incluido pero no limitado a la trascipción, copia o modificación o cualesquier forma de distribución por cualquier medio, en todo o parte a cualquier persona física o jurídica está expresamente prohibida, salvo autorización expresa del Grupo Mutual.

DDH-85Uso interno12D2
SGC GRUPO MUTUAL

Página 44 de 53

En el caso de los miembros del Directorio, el perfil de competencias mínimo requerido es el indicado en el artículo 8 de este código.

Artículo 51. Planes de rotación

En los estatutos de creación de cada empresa del Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias, se debe indicar el período de duración de los nombramientos de los miembros de Junta Directiva y fiscalía, cuando corresponda, en procura de obtener la mayor transparencia en la toma de decisiones del Grupo.

Artículo 52. Planes de reemplazo

Cada empresa del Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias, cuenta con un plan de reemplazo, para aquellos cargos fundamentales para la continuidad del negocio, por la ausencia temporal de dichos colaboradores-as, independientemente de la causa que la origine; de tal manera que se pueda contar en todo momento con los servicios críticos de la empresa. Este plan se encuentra incluido en el Plan de Continuidad del Conglomerado Financiero Grupo Mutual y es aprobado por el Comité de Gestión de Riesgos Corporativo, función asignada por la Junta Directiva.

Artículo 53. Planes de sucesión

Cada empresa del Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo, cuenta con un plan de sucesión, aprobado por su Junta Directiva, para los cargos de gerente general corporativo, gerente general de las empresas del Conglomerado, auditora interna, gerentes de área y sus puestos claves, de manera que se minimice el impacto por la salida de los miembros antes citados, independientemente de la causa que la origine.

En lo que respecta a los miembros de Junta Directiva del Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias, se procede según el artículo 11 del presente código.

Artículo 54. Calificación.

Cada empresa del Conglomerado Financiero Grupo Mutual tiene políticas, directrices o programas que indiquen la forma en que se califique o evalúe el desempeño individual y grupal en procura de la mayor eficiencia del Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias.

Artículo 55. Capacitación.

Cada empresa del Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias cuenta con planes y presupuestos de capacitación anuales, los cuales responden a las metas y objetivos propuestos para cada año, de manera que se mantenga una actualización permanente de los miembros de su equipo de trabajo. En el caso de Mutual Seguros Sociedad Corredora de Seguros S.A. los planes de capacitación y formación continua deben ajustarse a las obligaciones exigidas en el Reglamento de Comercialización 3-10 emitido por la Sugese.

Artículo 56. Inducción.

Cada empresa del Conglomerado Financiero Grupo Mutual tiene un programa de inducción para el personal en general, miembros de Junta Directiva, miembros independientes y asesores externos, al momento de su contratación o nombramiento según sea el caso.

Capítulo V

Administración del Gobierno Corporativo

Artículo 57. Cumplimiento de las normas de buen gobierno

Cada una de las Juntas Directivas del Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias, vela porque se cumplan las normas sobre gobierno corporativo establecidas en este código y se apoya en los comités a que se refiere el presente código para verificar el acatamiento de las normas que integran el sistema de gobierno corporativo.

Cada una de las empresas del Conglomerado Financiero Grupo Mutual establece las políticas necesarias para el cumplimiento de todos los aspectos señalados en el presente código, aclarando que debe guardar vinculación, cuando aplique, además de estar alineadas a las políticas del Conglomerado Financiero Grupo Mutual.

Cada empresa tiene que publicar en su página web el presente código, y en los casos que se requiera, comunicar a manera de hecho relevante la adopción y cualquier enmienda, cambio o complementación que realice al mismo.

En relación con Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo, Mutual Valores Puesto de Bolsa, S.A., Mutual Sociedad de Fondos de Inversión, S.A., Mutual Seguros Sociedad Corredora de Seguros, S.A., el Superintendente de Entidades Financieras, el Superintendente de Valores o el Superintendente de Seguros, respectivamente, pueden emitir lineamientos específicos para definir la forma en que se constatará la visión independiente del

EL USO DE ESTA COPIA ES CONTROLADA Y VÁLIDA ÚNICAMENTE PARA EL DÍA DE HOY

26/11/2025

La información del presente documento es de carácter confidencial, exclusivamente de uso del Grupo Mutual. Cualquier otro uso que se le pretenda dar a este documento, incluido pero no limitado a la trascipcón, copia o modificación o cualesquier forma de distribución por cualquier medio, en todo o parte a cualquier persona física o jurídica está expresamente prohibida, salvo autorización expresa del Grupo Mutual.

DDH-85Uso interno/2D2

SGC GRUPO MUTUAL

Página 46 de 53

Órgano de Dirección establecida en el artículo 16 del acuerdo 4-16 Reglamento de Gobierno Corporativo, sin que necesariamente resulte aplicable el número mínimo de directores independientes que dispone la norma mencione.

Adicionalmente, la superintendencia respectiva puede establecer lineamientos que definan un esquema de supervisión de cumplimiento de las disposiciones sobre Gobierno Corporativo de manera directa, indirecta o híbrida.

Artículo 58. Sistemas de control interno

Cada Junta Directiva es responsable de establecer y velar por el cumplimiento del sistema de control interno necesario para la eficiente administración de los recursos de la empresa.

Artículo 59. Verificación y razonabilidad de los estados financieros

Cada Junta Directiva es responsable de que la información financiera de la empresa sea razonable, en este sentido el presidente rinde una declaración jurada, sobre su responsabilidad acerca de los estados financieros y el control interno, para lo cual utiliza como guía el formato que para estos efectos establece el órgano supervisor. Dicha declaración se presenta juntamente con los estados financieros auditados a la Superintendencia respectiva.

Artículo 60. Evaluación interna de actividades

Cada Junta Directiva, gerente general corporativo y gerente general de las empresas del Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias evalúa su propia gestión con periodicidad anual de acuerdo con las modalidades que ella misma determine. Con este precepto se aspira a que las empresas se beneficien de la formación y de la autoevaluación voluntaria a fin de mejorar la gestión y el rendimiento de sus miembros.

Artículo 61. Sanciones

Incurre en faltas el colaborador-a que transgreda cualquiera de los artículos señalados en el presente código o en los códigos de actuación, conducta o ética, definidos por cada empresa. Para la aplicación de sanciones por incumplimientos en materia de Gobierno Corporativo ver política **5PO-DPD-009, Sanciones por incumplimientos en materia de Gobierno Corporativo**.

Artículo 62. Deber de comunicar acciones que contravengan el presente código

Cualquiera del personal que considere que en la ejecución de sus labores pudiera realizar actos que contravengan las disposiciones del presente código, debe informar a través de los canales definidos para ello, la situación para que se juzgue sobre el carácter, conveniencia u oportunidad de la situación comunicada.

Capítulo VI Administración integral de riesgos

Artículo 63. Gestión de riesgos

El Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias cuenta con un sistema integral de administración de riesgos que tiene por objeto gestionarlos para minimizar la probabilidad de su ocurrencia y reducir los efectos que puedan perjudicar los intereses de las partes asociadas y la continuidad del negocio. Para ello se establecen mecanismos para:

- Identificar los riesgos a los cuales se encuentran expuestas las empresas del Conglomerado, evaluar e implementar las mejores opciones para mitigar su efecto en caso de materializarse.
- Establecer controles adecuados y monitorear su efectividad.
- Consolidar una cultura de gestión de riesgos en el Conglomerado Financiero Grupo Mutual.

Artículo 64. Control y seguimiento de riesgos

Como parte del proceso de control y seguimiento de los riesgos a los que se encuentra expuesta cada una de las empresas del Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo y subsidiarias, dentro del sistema de información gerencial se debe incluir informes periódicos a las diferentes Juntas Directivas.

Capítulo VII

Gestión del Riesgo de Fraude

Artículo 65. Prevención

Todo colaborador-a del Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo, tiene el deber de ejecutar sus labores de acuerdo a la normativa establecida, y debe denunciar a los canales de denuncia de control interno, cualquier situación de la que tenga conocimiento relacionada a: malversación de bienes, soborno, corrupción, fraude en los procesos, colusión, lavado de activos, fraude en las tecnologías de información, comunicaciones e internet, evasión de impuestos, entre otros medios de beneficio de manera ilegal dentro del Conglomerado Financiero. La apatía de estas situaciones expone al personal que tengan conocimiento de esta y no denuncien, a ser acusados por omisión.

Artículo 66. Canales de denuncia

Cuando algún colaborador-a del Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo, identifique algún tipo de fraude dentro del Conglomerado, deberá comunicar a los siguientes canales de denuncia:

- Buzón Denuncias Gobierno Corporativo y Control Interno (MutualRed).
- Denuncias Gobierno Corporativo DenunciasGobiernoCorporativo@GMALV.Net

Todas las denuncias que se reciban se manejarán de manera confidencial, el personal de manera agregada, pueden utilizar la cuenta de correo: Consultascontrolinterno@GMALV.Net y la extensión 1726 del jefe-a de Departamento Cumplimiento y Gobierno Corporativo, en donde puede buscar asesoría y tramitar sus dudas sobre control interno, cumplimiento normativo y Gobierno Corporativo.

Artículo 67. Investigación del fraude

Las denuncias que se presenten en los canales indicados, o se remitan por cualquier otro se aplica el **6I120, Protocolo para casos de investigación** y se finaliza la investigación con la emisión de los informes a las áreas respectivas.

Artículo 68. Acciones correctivas

Realizada la investigación, el Conglomerado determinara qué acciones tomar en vista de los resultados obtenidos, según el **5PO-DPD-009, Sanciones por incumplimientos en materia de Gobierno Corporativo**.

EL USO DE ESTA COPIA CONTROLADA ES VÁLIDO ÚNICAMENTE PARA EL DÍA DE HOY

26/11/2025

La información del presente documento es de carácter confidencial, exclusivamente de uso del Grupo Mutual. Cualquier otro uso que se le pretenda dar a este documento, incluido pero no limitado a la trascipción, copia o modificación o cualesquier forma de distribución por cualquier medio, en todo o parte a cualquier persona física o jurídica está expresamente prohibida, salvo autorización expresa del Grupo Mutual.

DDH-85Uso interno12D2

SGC GRUPO MUTUAL

Página 49 de 53

Capítulo VIII Responsabilidad Social Empresarial

Artículo 69. Normativa

El Conglomerado Financiero Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo estableció el **5PO-GG-003, Política de Sostenibilidad** de Responsabilidad Social Empresarial, la cual establece los lineamientos generales para la gestión responsable del negocio y funcionamiento del Conglomerado Financiero Grupo Mutual en la generación de la triple utilidad (económica, social y ambiental), con el fin de ser una empresa sostenible, competitiva y que contribuye con el país.

Artículo 70. Seguimiento

Los avances en Responsabilidad Social Empresarial se presentan a la Junta Directiva de la controladora, anualmente. En dicho informe se indica la labor realizada en el periodo transcurrido, así como las debilidades encontradas y las propuestas de acción para el próximo periodo.

Capítulo IX Disposiciones finales

Artículo 71. Revelaciones de Gobierno Corporativo

El Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo, debe revelar en su sitio Web o por medio de otro mecanismo de fácil acceso a las partes interesadas, la información sobre su marco de Gobierno.

Artículo 72. Mantenimiento del código

La Junta Directiva de Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo, es la responsable de mantener actualizado el Código de Gobierno Corporativo, y revisarlo al menos una vez al año.

Artículo 73. Derogatorias

Se deroga:

R-JD-002 Código de Gobernabilidad aprobado el 21 marzo 2006 en sesión ordinaria 14-06, artículo IX

Artículo 74. Vigencia

El presente Código de Gobernabilidad fue aprobado el 23 de noviembre de 2009, en sesión ordinaria 54-09, artículo VI.

Modificado el 29 de noviembre del 2010 en la sesión ordinaria 55-10, artículo VII.

Modificado el 30 de marzo del 2011, en la sesión extraordinaria 15-11, artículo II, inciso 2 y 3.

Modificado el 12 de diciembre de 2011, en la sesión ordinaria 57 -11, artículo VIII, inciso 3.

Modificado 21 el de mayo de 2012, en la sesión ordinaria 23 -12, artículo IV, inciso 1.

Modificado el 15 de julio de 2013, en la sesión ordinaria 32-13, artículo IV.

Modificado el 09 de diciembre de 2013, en la sesión ordinaria 57-13, artículo V.

Modificado el 02 de mayo de 2014, en la sesión ordinaria 20-14, artículo V celebra da el 28 de abril de 2014 y modificaciones de forma según Sesión Junta Directiva ordinaria 14-10 artículo IV, inciso 3 celebrada el 22 de marzo de 2010 de 2010.

Modificado el 16 de junio de 2015, en la sesión ordinaria 23-15, artículo III celebrada el 18 de mayo de 2015.

Modificado el 04 de diciembre de 2015, en la sesión ordinaria 54-15, artículo IV celebrada el 23 de noviembre de 2015 y según acuerdo de forma sesión Junta Directiva ordinaria 14-10 artículo IV, inciso 3 celebrada el 22 de marzo de 2010.

Modificado por acuerdo del artículo V, de la Sesión Ordinaria de la Junta Directiva del Grupo Mutual Alajuela La Vivienda 25-16, celebrada el 23 de mayo de 2016.

Modificado por acuerdo del artículo IV, de la Sesión Ordinaria 33-16 de la Junta Directiva del Grupo Mutual Alajuela La Vivienda, celebrada el 11 de julio de 2016.

Modificado por acuerdo del artículo III, de la Sesión Ordinaria 28-17 de la Junta Directiva de Grupo Mutual, celebrada el 19 de junio de 2017.

EL USO DE ESTA COPIA CONTROLADA ES VÁLIDO ÚNICAMENTE PARA EL DÍA DE HOY

26/11/2025

La información del presente documento es de carácter confidencial, exclusivamente de uso del Grupo Mutual. Cualquier otro uso que se le pretenda dar a este documento, incluido pero no limitado a la trascipcón, copia o modificación o cualesquier forma de distribución por cualquier medio, en todo o parte a cualquier persona física o jurídica está expresamente prohibida, salvo autorización expresa del Grupo Mutual.

Modificado por acuerdo del artículo V, de la Sesión Ordinaria 23-18 de la Junta Directiva de Grupo Mutual Alajuela - La Vivienda, celebrada el 21 de mayo de 2018, según acuerdo artículo II, inciso 3 de la sesión ordinaria 27-18 de la Junta Directiva del Grupo Mutual Alajuela La Vivienda, celebrada el 11 de junio de 2018 y según acuerdo de Junta Directiva de Grupo Mutual sesión ordinaria 14-10 artículo IV, inciso 3 celebrada el 22 de marzo de 2010 de 2010.

Modificado por acuerdo del artículo III, de la sesión extraordinaria de la Junta Directiva del Grupo Mutual Alajuela La Vivienda 25-19, celebrada el 31 de mayo de 2019.

Modificado por acuerdo del artículo V, de la sesión ordinaria de la Junta Directiva del Grupo Mutual Alajuela La Vivienda 23-18, celebrada el 21 de mayo de 2018 y según acuerdo de la sesión Junta Directiva ordinaria 14-10 artículo IV, inciso 3 celebrada el 22 de marzo de 2010.

Modificado según acuerdo del artículo I, de la sesión extraordinaria de la Junta Directiva del Grupo Mutual Alajuela La Vivienda 04-20, celebrada el 24 de enero de 2020, según acuerdo artículo III, de la sesión ordinaria de la Junta Directiva del Grupo Mutual Alajuela La Vivienda 36-19, celebrada el 05 de agosto de 2019, según sesión Junta Directiva ordinaria 14-10 artículo IV, inciso 3 celebrada el 22 de marzo de 2010.

Modificado el 07-05-2020 según acuerdo artículo I, de la sesión extraordinaria de la Junta Directiva del Grupo Mutual Alajuela La Vivienda 19-20, celebrada el 24 de abril de 2020.

Modificado el 05-06-2020 según acuerdo artículo IV, de la sesión ordinaria de la Junta Directiva del Grupo Mutual Alajuela La Vivienda 24-20, celebrada el 25 de mayo de 2020.

Modificado según acuerdo del artículo IV, de la sesión ordinaria de la Junta Directiva del Grupo Mutual Alajuela La Vivienda 47-20, celebrada el 12 de octubre de 2020.

Modificado según acuerdo del artículo III, de la sesión ordinaria 43-21 de la Junta Directiva del Grupo Mutual, celebrada el 15 de setiembre de 2021.

Modificado según acuerdo del artículo IV, de la sesión ordinaria 08-22 de la Junta Directiva del Grupo Mutual, celebrada el 21 de febrero de 2022, y según acuerdo sesión Junta Directiva ordinaria 14-10 artículo IV, inciso 3 celebrada el 22 de marzo de 2010.

Modificado según acuerdo sesión Junta Directiva ordinaria 14-10 artículo IV, inciso 3 celebrada el 22 de marzo de 2010.

Modificado según acuerdo de la Junta Directiva del Grupo Mutual, en el artículo IV, de la sesión ordinaria 28-23, celebrada el 26 de junio de 2023.

Modificado según acuerdo de la Junta Directiva del Grupo Mutual, en el artículo IV, de la sesión ordinaria 33-24, celebrada el 15 de julio de 2024.

Modificado según acuerdo de la Junta Directiva del Grupo Mutual, en el artículo III, de la sesión ordinaria 01-2024, celebrada el 3 de enero de 2024 y según nota M-075-AIC-2024.

Modificado según acuerdo de la Junta Directiva del Grupo Mutual, en el artículo VI, de la sesión ordinaria 56-24, celebrada el 09 de diciembre de 2024 y acuerdo del Artículo IV, de la sesión ordinaria 44-24, de la Junta Directiva del Grupo Mutual, celebrada el 23 de setiembre de 2024.

Nota: Los ajustes realizados en la versión 27 se mantienen subrayados ya que el ajuste correspondiente a la versión 28 obedece únicamente a la sesión de Junta Directiva en la cual se aprobaron las modificaciones.

Modificado según acuerdo de la Junta Directiva del Grupo Mutual, en Sesión Junta Directiva ordinaria 14-10 artículo IV, inciso 3 celebrada el 22 de marzo de 2010.

EL USO DE ESTA COPIA CONTROLADA ES VÁLIDO ÚNICAMENTE PARA EL DÍA DE HOY

26/11/2025

La información del presente documento es de carácter confidencial, exclusivamente de uso del Grupo Mutual. Cualquier otro uso que se le pretenda dar a este documento, incluido pero no limitado a la trascipción, copia o modificación o cualesquier forma de distribución por cualquier medio, en todo o parte a cualquier persona física o jurídica está expresamente prohibida, salvo autorización expresa del Grupo Mutual.

DDH-85Uso interno12D2

SGC GRUPO MUTUAL

Página 53 de 53