



Mutualista Pichincha
¿Tienes un sueño? Construyámoslo

Memoria de Sostenibilidad 2025



Memoria de Sostenibilidad 2025



Mutualista Pichincha

¿Tienes un sueño? Construyámoslo



01 ÍNDICE DE CONTENIDO

- 07 Mensaje del presidente
- 09 Mensaje del gerente
- 10 Introducción
- 20 Buen gobierno
- 40 Talento Humano
- 50 Desempeño en cifras
- 53 Gestión integral de riesgos
- 61 Negocio Financiero

- 74 Negocio
Inmobiliario
- 81 Producción
industrial de
vivienda
- 90 Gestión de la
seguridad de la
información
- 96 Relacionamiento
con grupos de
interés
- 106 Estrategia de
sostenibilidad y
contribución a
los ODS
- 117 Perfil metodológico
de la memoria de
sostenibilidad

Créditos

Desarrollo de contenidos y
coordinación editorial:

 **Mutualista Pichincha**
¿Tienes un sueño? Construyámoslo.

 **Fundación
Bien-Estar**

Concepto, diseño y diagramación:

 **Alejandro Barralona**
ARQUITECTO Y DISEÑADOR

CARLOS SALVADOR
EDITOR

Fotografía:

**ESTUDIO
JULIA**

Fotos de Stock retocadas con IA





Marcelo López
Arjona





Mensaje del presidente GRI 2-11

El 2025 nos demostró que la esperanza y la solidaridad transforman realidades. Por eso, un año más nuestra institución reafirmó su sólido compromiso con la vivienda social, colocando 942 créditos de interés social y público (VIS/VIP) para que más familias ecuatorianas logren el sueño de tener un hogar digno.

Nuestra vocación, enfocada en el mutualismo —modelo financiero que Mutualista Pichincha embandera en el país— nos motiva a generar un verdadero impacto humano positivo. Hemos alcanzado este objetivo con profunda emoción, a través de programas como Una Navidad Diferente, mediante el cual entregamos una casa en Riobamba al pequeño Gael, y a su familia brindándole un espacio de luz y estabilidad.

De igual manera, con nuestro programa Buenos Vecinos fomentamos la convivencia solidaria en las comunidades; el programa de Educación Financiera nos permitió empoderar a cerca de 3.500 personas con talleres de capacitación en esta área; impulsamos la autonomía económica de mujeres vulnerables con la cuarta edición del programa Mejora tu Emprendimiento y, acompañamos a nuestros adultos mayores con la iniciativa Finanzas Plateadas.

La contribución ambiental también dejó una huella. Respetamos la vida con la siembra de 184 árboles en jornadas de reforestación y lideramos la construcción sostenible a través de proyectos con certificación EDGE, como el edificio Livana.

Estas acciones tangibles permitieron generar USD 1,35 de valor social (SROI) por cada dólar que invertimos a favor de nuestra comunidad.

Esta XIX Memoria de Sostenibilidad es más que un ejercicio de transparencia y rendición de cuentas. Es el reflejo del compromiso de una institución mutual con más de 64 años de historia que continúa construyendo confianza, promoviendo inclusión y generando desarrollo sostenible para las familias ecuatorianas. Nuestra estrategia de sostenibilidad se encuentra alineada con estándares internacionales de medición y reporte, como los Estándares GRI (Global Reporting Initiative) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, lo que permite gestionar y comunicar nuestro desempeño de manera transparente, comparable y orientada a la generación de valor económico, social y ambiental a largo plazo.

Les invito a que sigamos construyendo juntos un futuro donde el bienestar familiar sea una realidad para todos.

Ing. Marcelo López Arjona

Presidente



Juan Carlos
Alarcón Chiriboga





Mensaje del gerente

‘Desafiante’ es el término que describe al 2025. Un año enmarcado en un entorno económico complejo, caracterizado por la cautela en la demanda inmobiliaria y con retos de seguridad a escala nacional. Sin embargo, así como nos presentó desafíos, nuestra institución supo hacerle frente con mucha esperanza y resiliencia. Demostramos que las adversidades son el mejor impulso para innovar.

Frente a este panorama, decidimos establecer la tendencia del mercado y volver con mucha más fuerza a nuestro origen viendista. Nos llena de inmenso orgullo compartir que más del 65 % de nuestro portafolio de financiamiento consolidado, que hoy asciende a USD 735 millones, está destinado exclusivamente a la vivienda. **GRI 2-4 / GRI 2-6**

Nuestra gestión prudente y eficiente rindió grandes frutos. Cerramos el año abrazando la confianza de 328.960 clientes y alcanzamos activos por USD 942 millones. Además, dinamizamos el sector financiero al concretar exitosamente nuestro octavo proceso de titularización de cartera.

Destacamos el profundo compromiso con la responsabilidad económica, social y ambiental que se ha impregnado en cada uno de nuestros más de 430 colaboradores, quienes realizan una labor técnica y profesional sobresaliente, a la cual le ponen mucho corazón porque trabajan con los sueños que miles de ecuatorianos les confían cada día. Es precisamente ese esfuerzo diario el que nos otorgó importantes reconocimientos en 2025, como el premio ODS Leader Latam, nuestro quinto distintivo de Empresa Socialmente Responsable y el sello Empresa Segura. Esta última certificación denota las buenas prácticas internas que manejamos en temas relacionados a los colaboradores, nuestros constructores de sueños.

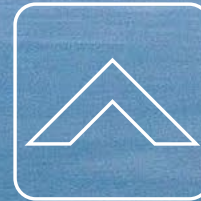
A lo largo de esta Memoria de Sostenibilidad, podrán constatar la tarea mancomunada que hemos realizado durante 2025, instaurando hitos y el compromiso de ser una empresa social, económica y ambientalmente responsable.

Gracias por caminar a nuestro lado. Seguiremos transformando vidas y construyendo un hábitat lleno de oportunidades y bienestar para el Ecuador.

Ing. Juan Carlos Alarcón Chiriboga

Gerente General

INTRODUCCIÓN



En línea con la visión histórica de la institución de promover el acceso a vivienda como eje de desarrollo social, Mutualista Pichincha orienta sus esfuerzos a fortalecer un modelo integral que articula el crédito hipotecario, la construcción de soluciones habitacionales y el acompañamiento social, con el fin de ayudar a más familias ecuatorianas.

Este enfoque se sustenta en el trabajo coordinado de sus diferentes áreas, consolidando una propuesta de valor que no solo impulsa el crecimiento del sector, sino que reafirma su vocación viviendista y su compromiso con la generación de bienestar sostenible y calidad de vida en la comunidad. GRI 203-2





Perfil institucional

Mutualista Pichincha forma parte del sector financiero de la economía popular y solidaria. Con 64 años de trayectoria institucional, mantiene como propósito fundamental captar recursos del público para financiar soluciones de vivienda, contribuyendo al bienestar de sus clientes y socios. **GRI 2-1 / GRI 2-6**

La institución desarrolla sus actividades en cumplimiento del marco normativo vigente, que incluye el Código Orgánico Monetario y Financiero; la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su reglamento; las resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera; así como su Estatuto Social y normativa interna.

Marco filosófico

Misión: con excelencia, proveer servicios financieros, inmobiliarios y soluciones habitacionales en un marco de responsabilidad social.

Propósito: vivienda, hábitat y bienestar familiar para todos.

Valores:

- ✓ Integridad.
- ✓ Trabajo en equipo.
- ✓ Profesionalismo.
- ✓ Calidez y pasión.
- ✓ Innovación.
- ✓ Responsabilidad social.



Presencia institucional GRI 2-1

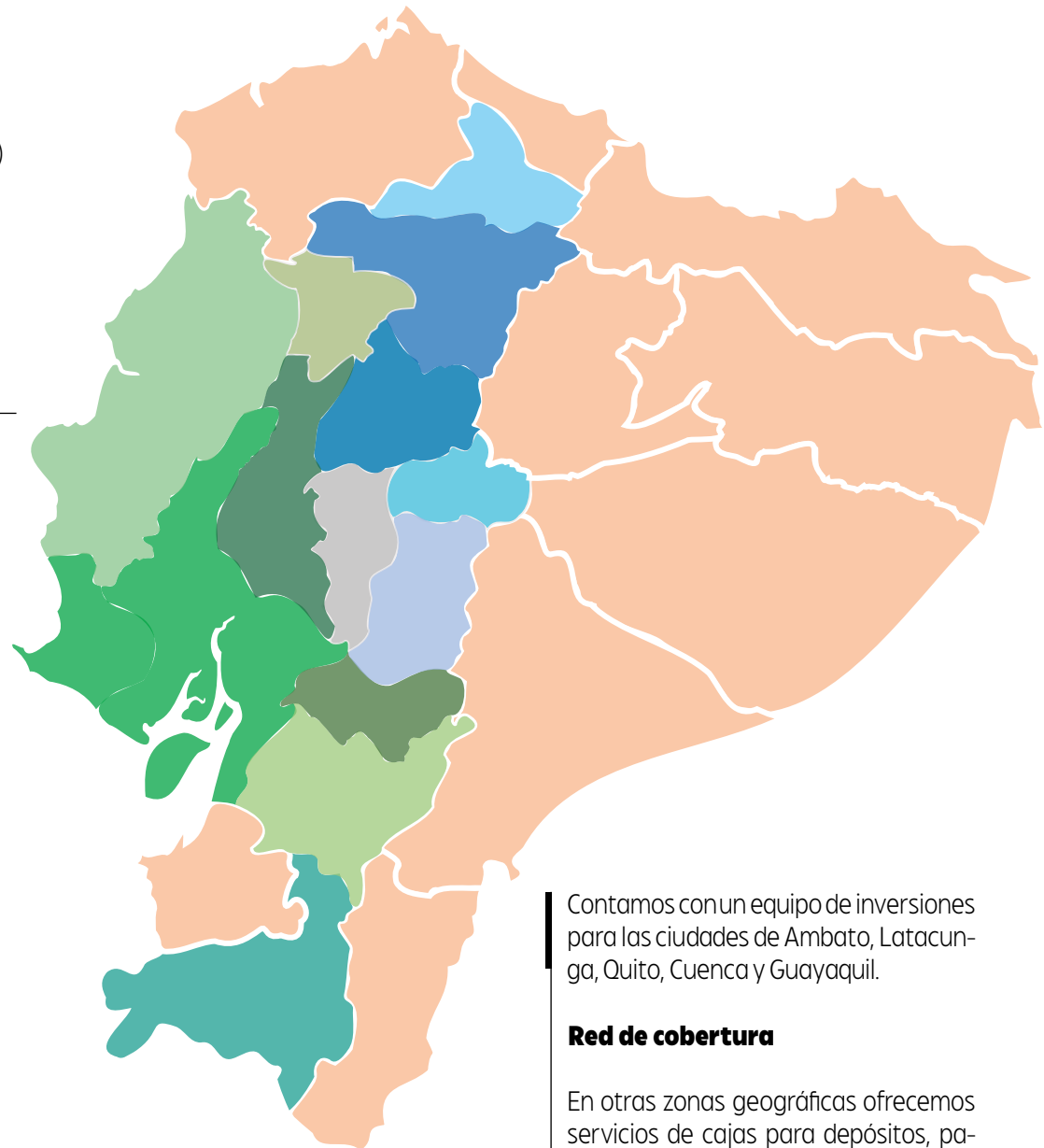
Regional Sierra

- 8 oficinas en Quito
- 2 oficinas en los valles (Tumbaco y Los Chillos)
- 1 oficina en Ibarra
- 1 oficina en Latacunga
- 1 oficina en Ambato
- 1 oficina en Riobamba

Regional Costa-Austro

- 2 oficinas en Guayaquil
- 2 oficinas en Manta
- 1 oficina en Portoviejo
- 1 oficina en Quevedo
- 1 oficina en Santo Domingo de los Tsáchilas
- 1 oficina en Cuenca
- 1 oficina en Azogues
- 1 oficina en Loja

34 cajeros automáticos a escala nacional, ubicados en agencias y en cajeros isla.



Contamos con un equipo de inversiones para las ciudades de Ambato, Latacunga, Quito, Cuenca y Guayaquil.

Red de cobertura

En otras zonas geográficas ofrecemos servicios de cajas para depósitos, pagos y atención con Servipagos, Red Activa y Pago Ágil. **FS13**



Segmentos

El equipo comercial lidera la atención de los tres segmentos principales de la institución: tradicional, empresas y migrante, adaptando la gestión comercial a las necesidades específicas de cada uno.

Subsegmentos:

- ✓ **Subsegmento constructor:** cuenta con un especialista en crédito con base en Quito, quien brinda atención y soporte a escala nacional.
- ✓ **Subsegmento pyme:** dispone de un oficial en Quito, quien además apoya la gestión en el resto del país y en las agencias.

El **segmento migrante** se gestiona de manera especializada, incorpora el conocimiento de sus características para definir lineamientos en la oferta de valor y estrategias comerciales focalizadas. La administración del portafolio de clientes ecuatorianos residentes en el exterior se realiza a través de las agencias correspondientes.

Número de clientes

Al cierre de diciembre de 2025, contamos con 328.300 clientes en los tres segmentos, distribuidos de la siguiente manera:

Segmentos	Número de clientes
Empresas	2.796
Constructor	309
Pyme	2.487
Migrante	13.328
Silents	88
Babyboomer	2.129
Generación X	8.102
Milenials	2.479
Centenials	524
Alfa	6
Tradicional	312.176
Silents	8.859
Babyboomer	53.745
Generación X	129.922
Milenials	82.725
Centenials	33.763
Alfa	3.162
Total	328.300



Estrategia en acción y visión futura GRI 2-4

En el marco de nuestra filosofía institucional, en 2025 avanzamos con la ejecución del Plan Estratégico enmarcado en sus cuatro prioridades estratégicas y ocho objetivos. Durante este año se realizó una realineación estratégica incorporando objetivos anuales orientados a fortalecer la generación de rentabilidad en el corto y mediano plazos, sin perder de vista la sostenibilidad de la organización en el largo plazo. Al cierre de 2025, el Plan Estratégico alcanzó un avance global del 92,89 %.



Prioridades estratégicas

1. Organización centrada en el cliente

Priorizamos al cliente externo, entendemos sus necesidades y las atendemos con ofertas de valor conformadas por productos y servicios personalizados, entregados con experiencias memorables.

2. Agilidad empresarial

Cómo la institución se desempeña hacia sus clientes con eficiencia, facilidad, resultados deseados y agregación de valor.

3. Data Driven + Tech

La información ocupa una relevancia preponderante en la gestión de la organización.

4. Sostenibilidad económica, social y ambiental

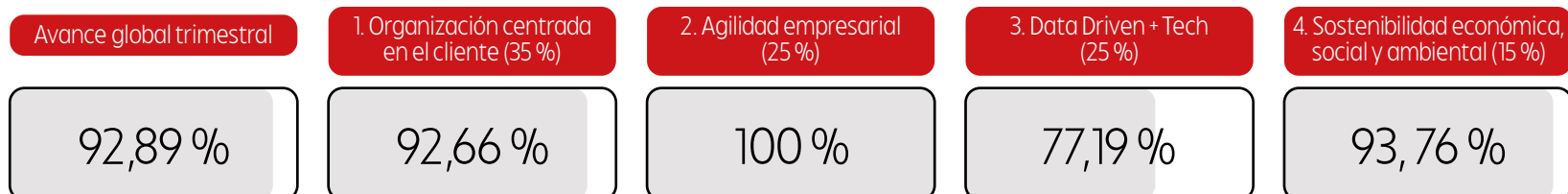
Somos reconocidos por nuestra vocación de respeto al entorno social y orientación hacia la conservación del medioambiente como factores transversales de nuestra rentabilidad y sostenibilidad.



Ante la coyuntura nacional e internacional, en el último trimestre de 2025, iniciamos el proceso de construcción del nuevo Plan Estratégico para el período 2026-2028. Este contempla 16 proyectos estratégicos, organizados en tres ejes de acción: rentabilización de activos, gestión por procesos y gestión de personas.

Plan Estratégico 2025

Avance por prioridad 2025



Alianzas GRI 2-28



AMCHAM: Cámara de Comercio Ecuatoriana Americana.

ANME

ANME: Asociación Nacional de Mutualistas del Ecuador.



APIVE: Asociación de Promotores Inmobiliarios de Vivienda del Ecuador.



CCQ: Cámara de Comercio de Quito.



CEES: Consejo Ecuatoriano de Edificación Sustentable.



CERES: Corporación Ecuatoriana para la Responsabilidad Social & Sostenibilidad.



FINANCOOP: Caja Central FINANCOOP.



ODEMA: Organización de Entidades Mutuales de las Américas.



UNIAPRAVI: Unión Interamericana para la Vivienda.



Reconocimientos a la gestión sostenible

La consistencia de la estrategia de sostenibilidad fue reconocida en distintos espacios nacionales y regionales.

Premio ODS Leader Latam (2025) otorgado por la Cámara de Comercio de Quito y Oxify by Kruger, en reconocimiento a las buenas prácticas ambientales institucionales.



Obtención de la certificación EDGE por el proyecto de vivienda Livana, destacando el compromiso institucional con la construcción de edificaciones más eficientes en el uso de recursos, con menor impacto ambiental y alineadas con los estándares internacionales de sostenibilidad.

Sello Empresa Segura, libre de violencia y discriminación contra las mujeres, otorgado por el Ministerio de Gobierno y Trabajo con vigencia de dos años, que certifica el cumplimiento de estándares orientados a garantizar condiciones laborales seguras y adecuadas para los colaboradores.



Primer lugar en la categoría 'Impacto Digital' en la Semana Mundial del Dinero 2025. Distinción otorgada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).



ODS Leaders Summit 2025, otorgado por YPSIOM y revista Vistazo, que reconoce a las 50 empresas con mayor contribución al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y a la generación de valor sostenible en Ecuador.



Reconocimiento a Fundación Bien-Estar como Organización Social de Impacto, en la Kumbre de Sostenibilidad Ecuador 2025.



Certificación Actívate y Vive, entregado por el Ministerio de Salud Pública, que valida que la organización gestiona activamente la salud de sus colaboradores.

Distintivo Empresa Socialmente Responsable (2025) otorgado por quinta ocasión por CERES y CEMEFI, tras la evaluación de 150 indicadores de gestión que evidencian la madurez del modelo de sostenibilidad institucional.



Premios Líder IT 2025 otorgados por la revista IT, que destacan a organizaciones que lideran la transformación digital, innovación tecnológica y gestión estratégica de las tecnologías de la información en Ecuador y la región.



Ekos 1000 Awards 2025, condecoración entregada a las empresas más relevantes del país por la revista Ekos.



Estas distinciones consolidan el liderazgo de Mutualista Pichincha como una institución comprometida con la sostenibilidad, la innovación y la generación de valor para la sociedad, reafirmando su propósito de contribuir al desarrollo responsable del país.





02

BUEN
GOBIERNO



El modelo de gobernanza de Mutualista Pichincha se configura como un elemento central para asegurar la sostenibilidad institucional, orientando la toma de decisiones bajo criterios de transparencia, integridad y responsabilidad. Este enfoque consolida una gestión alineada con estándares normativos y buenas prácticas de gobierno corporativo, que fortalecen la confianza de los socios, clientes y colaboradores.

En este contexto, el buen gobierno se orienta a resguardar los intereses de la institución y de sus grupos de interés, promoviendo una gestión responsable y la generación de valor en el largo plazo. Para ello, Mutualista Pichincha estructura su actuación sobre un marco normativo compuesto por el Código de Buen Gobierno, el Estatuto Social, el Reglamento Interno y el Código de Ética, instrumentos que establecen lineamientos claros para la supervisión, el control y el cumplimiento de los objetivos estratégicos. **GRI 2-12/ GRI 2-23**

La gobernanza institucional se articula a través de la Junta General de Representantes de Socios como máxima instancia, seguida por los consejos de Administración y Vigilancia. Este esquema se sustenta en un sistema de elección democrático, mediante el cual cada socio ejerce su derecho al voto en igualdad de condiciones, independientemente de su nivel de aportación. El proceso electoral se rige por el Reglamento de Elecciones, asegurando su desarrollo bajo principios de transparencia, equidad y la normativa vigente. Las autoridades designadas desempeñan sus funciones por un período de cuatro años, lo que contribuye a la continuidad y estabilidad institucional. **GRI 2-10**



De acuerdo con la regulación aplicable al sector financiero popular y solidario, las entidades que superan los 200 socios deben conformar una Junta General de Representantes de Socios, integrada según lo establecido en el Estatuto Social. En este contexto, los representantes son elegidos mediante un proceso conducido por una comisión electoral, en concordancia con el Estatuto Social y el Reglamento de Elecciones, garantizando la legitimidad del proceso y la participación de los socios. **GRI 2-10 /GRI 2-27**

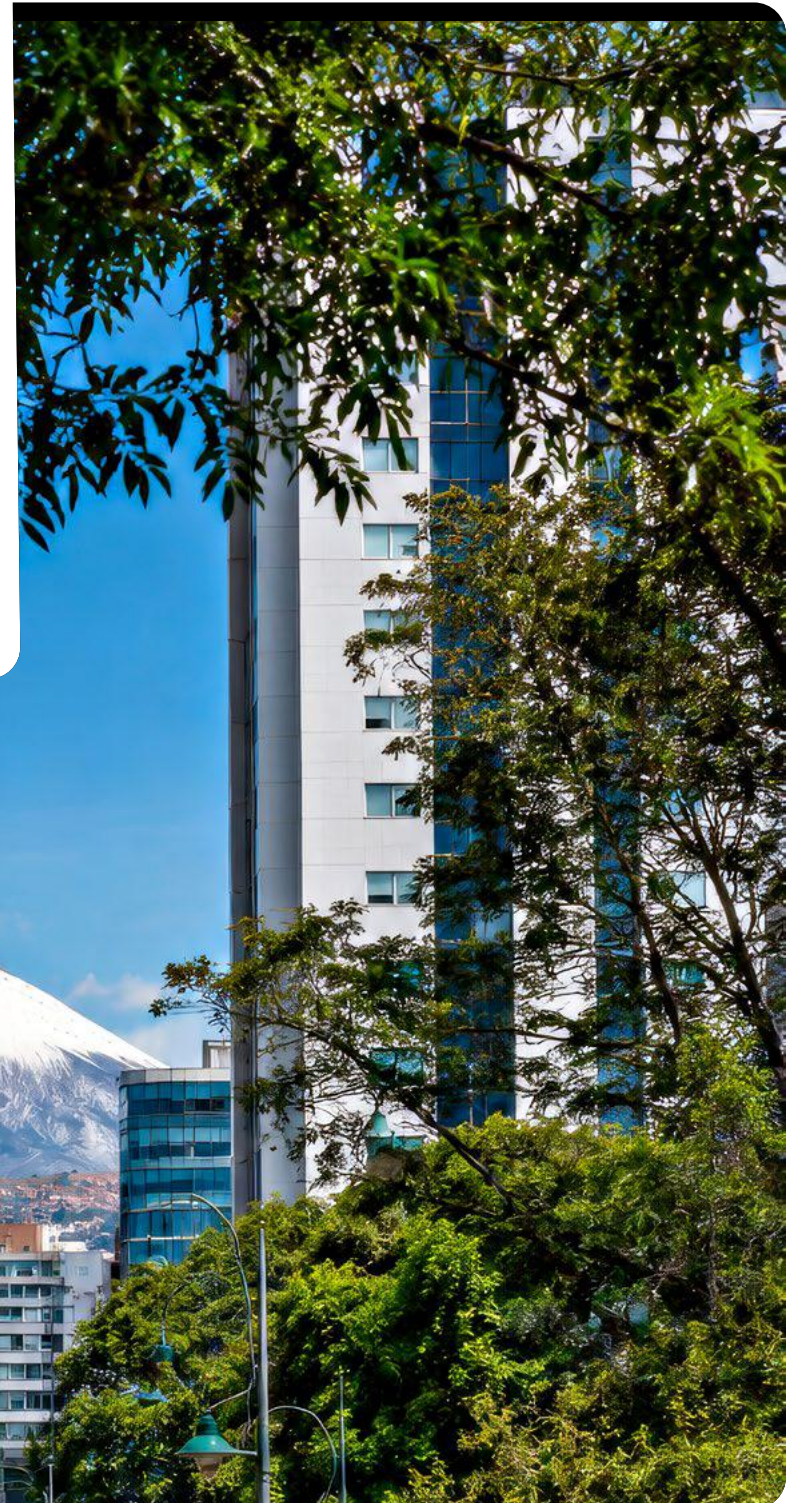
En cuanto a la estructura de liderazgo, el presidente del Consejo de Administración ejerce también la presidencia de la Junta General de Representantes de Socios y, por ende, de la institución, sin asumir funciones ejecutivas. Sus atribuciones se encuentran definidas en el Estatuto Social de la Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Pichincha, específicamente en su capítulo sexto relativo a las 'Atribuciones del presidente', lo que garantiza una adecuada separación entre funciones de gobierno y gestión. **GRI 2-11**

Las atribuciones y responsabilidades de la Junta General de Representantes de Socios, de los consejos de Administración y Vigilancia, así como de la Gerencia General, se encuentran definidas en el marco normativo interno de la institución, particularmente en el Estatuto Social (art. 15), el Reglamento Interno (art. 45) y el Reglamento de Buen Gobierno (art. 29). Estos instrumentos establecen las funciones y alcances de cada instancia, permitiendo una adecuada delimitación de roles y fortaleciendo los mecanismos de supervisión y toma de decisiones. **GRI 2-12/ GRI 2-18**



Junta General de Representantes de Socios

Región	Número de socios		Total
			
	F	M	
Sierra norte	7	16	23
Sierra centro	1	1	2
Austral	0	2	2
Costa norte	0	1	1
Costa centro	1	1	2
Total	9	21	30





Consejo de Administración GRI 2-9

El Consejo de Administración (CAD) es la máxima instancia de dirección de Mutualista Pichincha, responsable de definir la estrategia, aprobar políticas y supervisar la gestión institucional, en línea con los principios de buen gobierno corporativo.

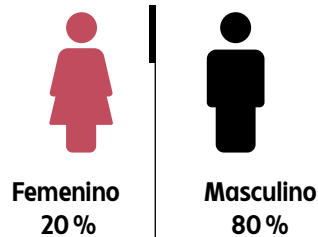
GRI 2-12

Está conformado por cinco vocales principales y cinco suplentes, elegidos para el período 2022-2026. Durante 2025, el CAD sesionó en 79 ocasiones, 33 sesiones ordinarias y 46 extraordinarias, y adoptó 172 resoluciones, evidenciando una gestión activa orientada al fortalecimiento institucional y la toma oportuna de decisiones. **GRI 2-10**

Principales

Distribución etaria y de género del CAD GRI 405-1

Mayor de 50 años



**Ing. Marcelo
López Arjona**
Presidente



**Lcdo. Roberto
Gabela Arias**
Vicepresidente



**Arq. Mónica
Moreira Ortega**
Vocal principal



**Arq. Roberto De la
Torre Neira**
Vocal principal



**Sr. Pablo Peña
Romero**
Vocal principal



**Srta. Rosa
Zambrano Cobos**
Secretaria y
vocal suplente



Suplentes



Ing. Diego
Puente Moncayo



Ing. Darwin
Ramírez Cárdenas



Dr. Virgilio
Viñán Quishpi



Dr. David
Cobo Barcia



Consejo de Vigilancia

El Consejo de Vigilancia (COV) es la instancia encargada del control y supervisión interna de las actividades económicas de Mutualista Pichincha, velando por el cumplimiento de la normativa aplicable y el adecuado desempeño de la gestión institucional, en línea con los principios de buen gobierno corporativo. **GRI 2-12**

Está conformado por tres vocales principales y tres suplentes, conforme a lo establecido en la estructura de gobierno de la institución. **GRI 2-9**

Durante 2025, el COV mantuvo una gestión activa, realizando 45 sesiones entre ordinarias y extraordinarias, fortaleciendo su rol de control y seguimiento a la gestión institucional.

Distribución etaria y de género del COV GRI 405-1

Mayor de 50 años



Masculino
100 %



Principales

**Dr. Hernán Cobo
Salinas**
Presidente

**Lcdo. Patricio
Boada Montalvo**
Vocal principal

**Sr. Diego Corral
Guevara (+)**
Vocal principal

**Dr. César
Enríquez Duque**
Secretario y vocal
suplente





Comités y comisiones

GRI 2-9 / GRI 405-1

Tipo de comité o comisión	Número de integrantes	Género	
		Femenino	Masculino
Comité de Administración Integral de Riesgos	8	Femenino	25 %
		Masculino	75 %
Comité de Cumplimiento	13	Femenino	23 %
		Masculino	77 %
Comité de Tecnologías de la Información y Comunicación	5	Femenino	20 %
		Masculino	80 %
Comité de Gobierno	5	Femenino	40 %
		Masculino	60 %
Comité de Seguridad de la Información	5	Femenino	40 %
		Masculino	60 %
Comité de Gestión de Balance Social	7	Femenino	29 %
		Masculino	71 %
Comité de Continuidad del Negocio	11	Femenino	27 %
		Masculino	73 %
Comisión Especial Permanente de Educación	3	Femenino	67 %
		Masculino	33 %
Comité Especial Permanente de Resolución de Conflictos	4	Femenino	25 %
		Masculino	75 %
Comisión Ejecutiva	3	Masculino	100 %
		Femenino	0 %
Comisión de Negocios, Productos y Proyectos	7	Femenino	29 %
		Masculino	71 %
Comisión Económica Financiera y Adquisiciones	7	Masculino	100 %
		Femenino	0 %
Comisión Comercial y de Mercadeo	6	Femenino	17 %
		Masculino	83 %
Comisión de Hábitat y Ambiente	9	Femenino	33 %
		Masculino	67 %
Comisión Electoral	4	Femenino	75 %
		Masculino	25 %





Comisiones a las que se reporta la gestión de responsabilidad social y sus objetivos principales

1. Comisión Ejecutiva

Evalúa aspectos relacionados a la estrategia institucional, aporta y asiste a la definición de iniciativas vinculadas con la responsabilidad y el acompañamiento social dentro de la organización. Su gestión contribuye a consolidar y fortalecer una cultura corporativa de responsabilidad social a través del análisis y definición de los temas materiales relevantes para la toma de decisiones. **GRI 2-14**



2. Comisión de Hábitat y Ambiente

Plantea acciones vinculadas a la gestión del hábitat y el cuidado del ambiente, considerando criterios económicos, ambientales y sociales. Su trabajo se orienta a integrar estos elementos en la gestión institucional, en coherencia con los objetivos del negocio. **GRI 2-13**

3. Comité de Gestión de Balance Social

Promueve una cultura organizacional basada en la responsabilidad económica, social y ambiental, así como la mejora continua en la gestión del balance social. Entre sus funciones se encuentran proponer la aprobación de políticas, procesos y procedimientos en esta materia; además de coordinar la elaboración, monitoreo y seguimiento del balance social, en cumplimiento de los principios de la economía popular y solidaria y la normativa vigente.





Gerente General

La Gerencia General de Mutualista Pichincha está a cargo del ingeniero Juan Carlos Alarcón Chiriboga, quien es responsable de la administración de la institución y es designado por el Consejo de Administración. Junto a él, la gestión institucional se apoya en un equipo gerencial. GRI 2-9



Ximena Aguirre
Gerente de Negocios
Financieros



José Andrade
Auditor Interno

Equipo gerencial



Marcelo Argumedo
Gerente de Riesgos



Jefferson Beltrán
Gerente de Tecnología
y de Sistemas de
Información

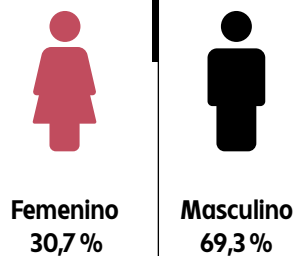


Esteban Meneses
Gerente de Negocios
Inmobiliarios





Distribución por género del equipo gerencial



Equipo gerencial



Xavier Larreátegui
Gerente Financiero
Administrativo



Lorena Pazmiño
Gerente de Talento
Humano



Nicolás Moya
Gerente de
Operaciones



Carlos Soria
Gerente Legal



José Luis Vivero
Gerente de Negocios
Comercial Canales





Carolina Balmaseda
Gerente General
Panecons



Álvaro Darquea
Gerente General
Uninova



Natalia Garzón
Directora Ejecutiva
Fundación Bien-Estar

**Representantes de subsidiarias
y Fundación Bien-Estar**



Compromiso ético

[Revisa aquí el Código de Ética](#)



En Mutualista Pichincha, el Código de Ética establece los lineamientos que regulan la conducta esperada de todos los actores vinculados a la institución, incluidos socios, consejeros, colaboradores, contratistas y proveedores. A través de este instrumento, se promueve una gestión responsable y se previene que la institución sea utilizada para actividades ilícitas o el financiamiento de delitos. **GRI 2-23**

En coherencia con este marco, Mutualista Pichincha dispone de mecanismos formales para la gestión de conflictos y la atención de situaciones que puedan afectar la transparencia o generar conflictos de interés.

La Comisión Especial de Resolución de Conflictos es la

instancia encargada de recibir, analizar y gestionar denuncias, reclamos y disputas que involucren a los órganos de gobierno, de administración y de control, así como a la Gerencia General, colaboradores y socios. Asimismo, interviene en situaciones que incidan en la gobernabilidad institucional.

Las decisiones de esta comisión se adoptan por mayoría simple, conforme a lo establecido en el Código de Ética y el Reglamento Interno, constituyéndose en el canal formal para la gestión de denuncias y reclamos, y garantizando un proceso estructurado y transparente. A diciembre de 2025, no se registraron casos asociados a conflictos éticos dentro de la institución. **GRI 2-15 /GRI 2-16 /GRI 205-3**



Prevención de lavado de activos y financiación de otros delitos

Para Mutualista Pichincha, la prevención de lavado de activos y del financiamiento de otros delitos (PLA/FT) no constituye únicamente una obligación normativa, sino un principio fundamental de la gestión institucional. En coherencia con su compromiso con la transparencia, la integridad y la sostenibilidad institucional, la organización mantiene una política activa orientada a prevenir, detectar y combatir el delito de lavado de activos y el financiamiento de otras actividades ilícitas, en concordancia con su Código de Ética y sus lineamientos de conducta.

GRI 2-23/ FN-CB-510a.2

En este marco, la institución reafirma su compromiso con los siguientes principios rectores:

- ✓ Órgano de gobierno.
- ✓ Enfoque basado en riesgos.
- ✓ Cultura de cumplimiento y ética.
- ✓ Independencia y autonomía del oficial de cumplimiento.
- ✓ Gestión integral bajo el modelo de tres líneas de defensa.
- ✓ Cooperación con autoridades competentes.
- ✓ Mejora continua de desarrollo tecnológico.

Estos lineamientos se encuentran establecidos en el Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Otros Delitos, documento que recoge las políticas, procesos y procedimientos institucionales, así como el esquema de roles y responsabilidades de los colaboradores encargados de su implementación, supervisión y control. Durante el año 2025, este manual fue actualizado en cumplimiento de la normativa emitida por el organismo de control, fortaleciendo la integración de los compromisos institucionales en la gestión operativa. **GRI 2-24/ FN-CB-510a.2**

Asimismo, el manual contempla el monitoreo periódico de umbrales, indicadores clave de riesgo (KRI) y límites de exposición, definidos de acuerdo con la naturaleza, complejidad y capacidad operativa de la institución. **GRI 2-24**

Sistema de Prevención y Administración del Riesgo de Lavado de Activos

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Combate del Delito de Lavado de Activos y de la Financiación de Otros Delitos, así como de la normativa emitida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Mutualista Pichincha se encuentra implementado el Sistema de Prevención y Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Otros Delitos (SPARLAFD).

GRI 2-24/ FN-CB-510a.2

Durante el período reportado, el estatus del sistema se encuentra en un proceso de actualización, implementación y adecuación tecnológica, con el objetivo de fortalecer su alineación con la regulación vigente y con las mejores prácticas internacionales de gestión de riesgos, evidenciando avances en el fortalecimiento del sistema, aunque ciertos componentes aún se encuentran en fase de desarrollo. **GRI 2-23/ FN-CB-510a.2**

Este proceso contempla el desarrollo y fortalecimiento de los siguientes componentes:

- ✓ Metodología con enfoque basado en riesgos para la determinación del perfil de riesgo de las contrapartes.
- ✓ Metodología para el desarrollo de la matriz de eventos de riesgo, orientada a la identificación, evaluación y tratamiento de riesgos asociados al lavado de activos y financiamiento de otros delitos.
- ✓ Sistema de gestión de señales de alerta transaccional, que permite el monitoreo y análisis de las operaciones realizadas por las contrapartes. **GRI 2-15**
- ✓ Sistema de información y reportería del riesgo (SIRLAFD), destinado a la consolidación y análisis de información relevante para la gestión del riesgo.

- ✓ Sistema de segmentación de mercado, actualmente en fase de implementación, que permitirá fortalecer los procesos de conocimiento de la contraparte y apoyar la toma de decisiones dentro del SPARLAFD.

En el contexto de este sistema, la institución evaluó sus operaciones bajo un enfoque basado en riesgos, registrando menos del 1% de transacciones inusuales e injustificadas, de las alertas transaccionales generadas durante el 2025, de las cuales el 98,36 % fueron gestionadas dentro del sistema, evidenciando la efectividad de los mecanismos de monitoreo y control implementados. **GRI 205-1/FN-CB-510a.2**



Gestión y seguimiento del plan de trabajo

En 2025, el plan anual de trabajo de la Unidad de Cumplimiento alcanzó un cumplimiento del 100 %.

El avance de las actividades fue reportado mensualmente al Comité de Cumplimiento de Mutualista Pichincha, conocido

y aprobado por el CAD y presentado a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), organismo encargado de la supervisión del sector, reflejando la adecuada integración de las políticas y procedimientos en la gestión institucional. **GRI 2-24/FN-CB-510a.2**

Entre los principales resultados del período se destacan:

- ✓ Actualización del marco normativo interno, en cumplimiento de la normativa emitida por el organismo de control, en agosto de 2025.
- ✓ Cumplimiento del 100 % del plan anual de trabajo del área de Prevención de Lavado de Activos, conforme al seguimiento registrado en el Sistema de Monitoreo Integral (SMI) de la SEPS.
- ✓ Fortalecimiento del Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Otros Delitos (SPARLAFD), actualmente en proceso de actualización, implementación y adecuación tecnológica. **FN-CB-510a.2**
- ✓ Monitoreo efectivo de operaciones bajo enfoque basado en riesgos, con menos del 1 % de alertas transaccionales reportadas en 2025 y un 98,36 % de gestión oportuna.
- ✓ Elevada cobertura de capacitación institucional, alcanzando al 99,77 % de los colaboradores y al 100 % de los miembros de los consejos y la alta gerencia, fortaleciendo la cultura de cumplimiento. **GRI 205-2**
- ✓ Gestión eficiente de requerimientos regulatorios, con un tiempo promedio de respuesta de ocho días a los requerimientos emitidos por los organismos requirentes.
- ✓ Ausencia de sanciones o multas regulatorias por parte de los organismos de control en el período reportado, evidenciando el adecuado funcionamiento del sistema de prevención de lavado de activos y financiación de otros delitos. **GRI 2-16/GRI 2-15/FN-CB-510a.2**



03

TALENTO
HUMANO





En Mutualista Pichincha, el talento humano es el eje que impulsa el cumplimiento de la estrategia institucional y la generación de valor sostenible. La relación con sus colaboradores se fundamenta en principios de equidad, desarrollo, bienestar y cultura organizacional, promoviendo entornos de trabajo que fortalecen el compromiso, la productividad y la innovación.

Durante 2025, la institución continuó consolidando un modelo de gestión del talento alineado con sus objetivos estratégicos, enfocado en atraer, desarrollar y retener colaboradores altamente capacitados, en un entorno que

prioriza la formación continua, la diversidad, la inclusión y el bienestar integral.

Composición del talento humano

Para 2025, el número de colaboradores al cierre de año fue de 436, lo que representa un incremento de 17 colaboradores en comparación al período pasado (3,9%) permitiendo generar nuevas oportunidades de empleo, contribuyendo al desarrollo económico y social. **GRI 2-7/SV-AD-330a.1**

Composición del talento humano por género, región y gerencia

Gerencia	Costa F	Costa M	Total Costa	Sierra F	Sierra M	Total Sierra	Total general
Auditoría				12	4	16	16
Consejos				1	1	2	2
Financiera Administrativa				15	11	26	26
Gerencia General				1		1	1
Legal				12	3	15	15
Negocios Financieros	42	12	54	125	43	168	222
Negocios Inmobiliarios	3	2	5	11	4	15	20
Operaciones				26	20	46	46
Riesgos				18	8	26	26
Talento Humano		2	2	9	11	20	22
Tecnología y Sistemas de Información				12	28	40	40
Total general	45	16	61	242	133	375	436

Distribución de colaboradores por género

Género	Cantidad	Porcentaje
Mujeres	287	66 %
Hombres	149	34 %
Total	436	100 %



Contratación local y estabilidad del liderazgo

En 2025 no se registraron incorporaciones en el nivel de alta dirección, lo que refleja la estabilidad del equipo ejecutivo y la continuidad en la gestión estratégica institucional. La permanencia del liderazgo permitió sostener la ejecución de los planes estratégicos definidos en periodos anteriores, garantizando coherencia en la toma de decisiones y alineación con los objetivos de sostenibilidad y desempeño organizacional.

Para los niveles operativos y mandos medios, la institución mantuvo su enfoque de contratación orientada al talento local, alcanzando nuevamente un 100 % de incorporaciones provenientes de las comunidades donde opera, tal como ocurrió en 2024. **GRI 202-2**

Mutualista Pichincha mantiene prácticas orientadas a garantizar la equidad en la gestión del talento, incluyendo la participación equilibrada en procesos de selección y desarrollo. **GRI 405-1**

Estructura de apoyo y programas de pasantías

En el período reportado, la institución mantuvo su estructura de apoyo en materia de salud y seguridad ocupacional, a través un equipo integrado por un técnico de seguridad y salud ocupacional (SSO) y un médico ocupacional, quienes lideran la implementación, seguimiento y mejora continua de las condiciones de trabajo seguras y saludables para todo el personal. **GRI 2-8**

Adicionalmente, en 2025 la organización fortaleció su programa de pasantías mediante la incorporación de 10 jóvenes - seis hombres y cuatro mujeres- en distintas áreas de trabajo, promoviendo experiencias de aprendizaje profesional en un entorno laboral formal y estructurado. Este avance, frente a los tres pasantes registrados en 2024, refleja el compromiso institucional con la empleabilidad juvenil y el desarrollo progresivo de talento con potencial de integración futura a la organización. **GRI 2-8/ GRI 404-2**



Desarrollo y formación del talento

Rueda de la Vida

En 2025, la iniciativa Rueda de la Vida se fortaleció con la implementación del chatbot Mutuall-e, una herramienta que permitió medir mensualmente el bienestar. Cada mes, los colaboradores completaban un breve cuestionario y recibían retroalimentación sobre sus atributos más fuertes y aquellas capacidades por mejorar. Como incentivo, al cumplir con la evaluación mensual recibían un obsequio relacionado con el área correspondiente. La participación en esta campaña fue para el 100 % de los miembros de nuestra organización.

Actualmente, el chatbot también permite acceder a servicios de Talento Humano sobre seguro médico, consulta de días de vacaciones y disponibilidad de las villas vacacionales, facilitando información clave para los colaboradores.

Formación y capacitación

En 2025, se ejecutaron alrededor de 108 programas de formación y capacitación enfocados en reforzar las habilidades y conocimientos de nuestros colaboradores.

La formación continua se dirigió a tres puntos importantes:

- ✓ Escuela de Negocios y Servicios.
- ✓ Programa de Diversidad, Equidad e Inclusión (40 horas). **GRI 404-1**
- ✓ Formación para análisis de crédito.

Talento Humano es el área encargada de proporcionar el acompañamiento y coordinación de cada programa normativo, formativo y de entrenamiento.

A diciembre de 2025, el 100 % de los colaboradores fue capacitado y cada uno obtuvo un promedio de 80 horas de formación a lo largo del año. A su vez, este mismo porcentaje de colaboradores recibió instrucción en diversidad, equidad, inclusión y prevención de lavado de activos, fortaleciendo la cultura organizacional y el cumplimiento normativo. **GRI 2-17/GRI 404-1**

Categorías del personal capacitado	F	M	Total
Auxiliares	1	13	14
Asistentes	135	54	189
Analistas y oficiales	131	52	183
Coordinadores y supervisores	11	9	20
Especialistas	35	10	45
Gerentes de tercera línea y jefes	28	18	46
Gerentes de segunda línea	4	7	11
Equipo gerencial	2	7	9
Total	347	170	517

Nota: el valor total no es igual al número de empleados activos al 31 de diciembre, ya que se considera en el año ingresos y salidas durante este periodo.



Punto de recompensas y autogestión

En 2025 se implementó el programa Punto de Recompensas en la plataforma E-Sapiens, una iniciativa orientada a fomentar el aprendizaje continuo y reconocer el compromiso de los colaboradores con su desarrollo profesional.

A través de este programa, los participantes acumulan puntos al completar los cursos disponibles en la plataforma y también mediante el componente de autogestión, que permite registrar certificaciones y títulos de cursos obtenidos externamente. Este elemento es especialmente importante, ya que promueve la iniciativa personal y reconoce el esfuerzo de los colaboradores por continuar su formación académica y profesional fuera de la organización.

Durante el año, 435 colaboradores se inscribieron en el programa, 264 realizaron el canje de premios y 62 registraron formación externa, sumando 122 certificados, entre cursos, certificaciones y títulos de tercer y cuarto nivel. Estos resultados evidencian el interés y compromiso del equipo por fortalecer de manera constante sus conocimientos y su crecimiento profesional.

Autogestión	Número de certificados
Curso 1	43
Curso 2	29
Curso 3	20
Certificación	12
Título 3er nivel	10
Título 4to nivel	8
Total de certificados	122

Evaluación de desempeño GRI 404-3

La evaluación de desempeño es un eje estratégico para consolidar una cultura de excelencia y promover el desarrollo sostenible de nuestros colaboradores y de la organización en su conjunto.

En Mutualista Pichincha, este proceso integra de manera equilibrada el cumplimiento de resultados y la vivencia activa de nuestros valores institucionales. A través de la plataforma Mandü (Visma), líderes y equipos gestionan un esquema de seguimiento trimestral alineado con los objetivos estratégicos, asegurando coherencia entre el desempeño individual y las metas corporativas.

Más allá de la medición de indicadores, la evaluación promueve conversaciones de valor y retroalimentación continua, fortaleciendo el aprendizaje y el crecimiento integral del talento.

Categorías de personal evaluado	F	M	Total
Auxiliares	1	11	12
Asistentes	98	37	135
Analistas y oficiales	105	45	150
Coordinadores y supervisores	11	7	18
Especialistas	30	8	38
Gerentes de tercera línea y jefes	24	15	39
Gerentes de segunda línea	3	5	8
Equipo gerencial	2	7	9
Total general	274	135	409



Beneficios a colaboradores

Los beneficios otorgados a los colaboradores constituyen una herramienta estratégica que fortalece el bienestar, la motivación y el compromiso del talento humano, impactando positivamente en la productividad, el clima organizacional y la sostenibilidad de la institución. **GRI 401-2**

- ✓ Renovación de la póliza de seguros de medicina y vida, sin incremento en el costo para los colaboradores y sus familias.
- ✓ Subsidio de parqueadero.
- ✓ Subsidio en centros de desarrollo infantil para los hijos de los colaboradores.
- ✓ Celebración de fechas especiales.
- ✓ Acceso a villas vacacionales.

- ✓ Servicio de alimentación a escala nacional.
- ✓ Todas las políticas y beneficios cumplen con las disposiciones del Código de Trabajo y la normativa vigente, siendo equitativos para todo el personal. **GRI 401-2**
- ✓ Es importante informar que la institución no tiene trabajadores cubiertos por convenios de negociación colectiva. **GRI 2-30**

Remuneraciones

La determinación de las políticas y condiciones de remuneración de nuestro capital humano se realiza bajo un marco de gobernanza claro, con criterios de mercado, equidad y alineación estratégica a los valores institucionales. **GRI 2-19/GRI 2-20**

El ratio de compensación total anual se ubicó en 7,32. **GRI 2-21**

El ratio de equidad salarial se mantiene en niveles adecuados en los diferentes niveles organizacionales: **GRI 405-2**

- Alto: 1,03
- Mando medio: 1
- Apoyo: 1

Atracción, movilidad y rotación del talento

En 2025 se cerraron 146 procesos de selección, reflejando la continuidad de nuestra estrategia de fortalecimiento organizacional y renovación generacional del talento. **GRI 401-1**

El 72 % de las posiciones fueron cubiertas por mujeres y el 28 % por hombres, reafirmando nuestro compromiso con la equidad de género en la contratación. Asimismo, el 79 % de las personas candidatas finalistas fueron entrevistadas por equipos conformados tanto por hombres como por mujeres, lo que fortalece la objetividad del proceso y mitiga posibles sesgos en la toma de decisiones.

En términos generacionales, el 34 % de las contrataciones correspondió a personas de la generación Z y el 59 % a personas de la generación Y, evidenciando una fuerza laboral predominantemente joven y alineada con procesos de transformación e innovación institucional. El porcentaje restante corresponde a otras generaciones, lo que permite mantener diversidad etaria y transferencia de conocimiento intergeneracional.

La movilidad interna continuó consolidándose como mecanismo de desarrollo profesional. En 2025, el 21% de los procesos fueron cubiertos con talento interno. El mecanismo de encargo de puesto se consolida como una herramienta clave para el crecimiento profesional: seis colaboradores asumieron encargos durante el año y 11 fueron ratificados en posiciones que venían desempeñando bajo esta modalidad, reflejando la efectividad del modelo como vía de promoción basada en desempeño y competencias.

✓ Índice de rotación

El índice de rotación se situó en 1,66 % en 2025, manteniéndose en niveles estables respecto al histórico institucional. **GRI 401-1:**

AÑO	2021	2022	2023	2024	2025
Índice de rotación	1,62 %	1,88 %	1,50 %	1,57 %	1,66 %

En comparación con 2024 (1,57 %), se observa un leve incremento de 0,09 puntos porcentuales, manteniéndose dentro de rangos considerados saludables para la dinámica organizacional.

Respecto a la composición por género, el 69 % de la rotación registrada en 2025 correspondió a mujeres y el 31 % a hombres. Este comportamiento es natural, dada la composición mayoritaria de mujeres en la plantilla del personal, así como en los procesos de selección donde las mujeres son mayoritariamente contratadas.

Salud ocupacional

✓ Gestión del sistema de seguridad y salud en el trabajo

La organización mantiene un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) orientado a la identificación, prevención y mitigación de riesgos laborales, bajo la coordinación de la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional, garantizando el cumplimiento del marco normativo aplicable y promoviendo entornos laborales seguros y saludables. Este sistema se complementa con servicios de salud en el trabajo, que permiten dar seguimiento continuo a las condiciones de salud de los colaboradores. **GRI 403-1/ GRI 403-3**

✓ Identificación de peligros y gestión de riesgos laborales

Como parte del sistema, la institución mantiene un proceso sistemático de identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes en los diferentes puestos de trabajo, orientado a prevenir incidentes y fortalecer las condiciones de seguridad laboral. **GRI 403-2**





En 2025 se intervinieron y evaluaron 37 puestos de trabajo, lo que representa un incremento del 6 % en comparación con 2024 (35). Este aumento permitió identificar oportunidades de mejora específicas, promoviendo la implementación de medidas correctivas y preventivas enfocadas principalmente en la mitigación de riesgos ergonómicos.

La ampliación del alcance de las evaluaciones refleja un enfoque más proactivo en la gestión de riesgos, priorizando la revisión periódica de condiciones laborales y la adopción de acciones de mejora continua. Las oportunidades de mejora detectadas fueron documentadas y canalizadas a través de los mecanismos internos de seguimiento, asegurando la implementación oportuna de los ajustes necesarios.

En comparación con 2024, la gestión 2025 evidencia una mayor cobertura preventiva, consolidando un modelo de evaluación sistemático que fortalece la cultura organizacional de anticipación y control de riesgos.

✓ **Formación y participación en seguridad y salud ocupacional**

En 2025, la organización fortaleció la participación activa de los trabajadores en la gestión de seguridad y salud ocupacional mediante acciones de formación, sensibilización y simulacros de emergencia. **GRI 403-5**

Se realizaron capacitaciones dirigidas a brigadistas de

emergencia y a colaboradores en general, abordando temas como salud mental, riesgos psicosociales y acoso laboral, autocuidado y hábitos saludables, estado nutricional e índice de masa corporal (IMC), así como manejo de riesgos químicos.

El porcentaje promedio de asistencia a estas capacitaciones fue de 91,25 %, evidenciando un alto nivel de participación y compromiso con la gestión preventiva.

Adicionalmente, se ejecutó el simulacro anual de evacuación en el edificio matriz, logrando un tiempo de respuesta de cinco minutos. Este resultado, en comparación con los seis minutos y 58 segundos de 2024, demuestra una mejora significativa en la eficiencia de los procedimientos de emergencia y la preparación de los equipos de brigadistas.

Estas acciones reflejan un modelo de gestión que promueve la participación de los trabajadores en la planificación, ejecución y seguimiento de las medidas de seguridad y salud ocupacional.

✓ **Promoción de la salud y bienestar de los colaboradores**

En el marco del programa de Promoción y Prevención de la Salud, la institución implementó diversas iniciativas orientadas a fortalecer el bienestar integral de sus colaboradores. **GRI 403-6**





En la campaña de vacunación contra la influenza estacional, desarrollada en la ciudad de Quito, se alcanzó la participación de 298 colaboradores, superando los 182 registrados en 2024. Este resultado evidencia una mayor sensibilización interna sobre la importancia de la prevención, así como el fortalecimiento de las estrategias de convocatoria y acceso.

Adicionalmente, en 2025 la institución obtuvo la certificación Activate y Vive, con un cumplimiento del 98 %, otorgada por el Ministerio de Salud Pública, como reconocimiento al alineamiento con los indicadores nacionales en materia de promoción de la salud y bienestar laboral.

✓ **Accidentes laborales y cultura de prevención**

En cuanto a la gestión de accidentes laborales, en 2025 se registraron siete eventos, lo que representa una disminución de tres casos en comparación con 2024.

GRI 403-9

Este decrecimiento refleja el fortalecimiento de las acciones preventivas implementadas, particularmente a través de campañas de sensibilización y prevención de accidentes in itinere, que continúan representando la mayor proporción de los casos.

La disminución de accidentes evidencia avances en la cultura de prevención y en la efectividad de las medidas implementadas, reafirmando el compromiso institucional con la seguridad y el bienestar de sus colaboradores.

✓ **Salud general y seguimiento médico ocupacional**

En relación con las dolencias y enfermedades laborales, en 2025 se registraron 230 atenciones médicas, distribuidas en 77 atenciones para hombres (33,5 %) y 153 para mujeres (66,5 %). **GRI 403-10**

Si comparamos la cifra de atenciones de 2025 con la registrada en 2024 en que se reportaron 190, podemos apreciar que existió un incremento del 21%.

Este aumento refleja la consolidación de un sistema de seguimiento preventivo de la salud general de los colaboradores, que permite identificar oportunamente enfermedades comunes y promover acciones de bienestar y autocuidado. Asimismo, evidencia una ampliación en la cobertura y el seguimiento médico, afianzando un modelo de gestión de salud que prioriza la prevención y el bienestar integral.



04

DESEMPEÑO
EN CIFRAS





Cifras

Capital social	2024	2025
Certificados de aportación	8'332.200	8'572.500
Reservas	48'679.889	43'694.029

	2024	2025
Número de clientes	320.817	328.960
Número de libretas de ahorros y certificados a plazo	346.170	356.846

	2024	2025
Ingresos	95'721.396	94'411.781
Egresos	95'699.915	94'411.781

	2024	2025
Activos	871'660.359	942'209.220
Pasivos	814'836.293	890'072.737
Patrimonio	56'824.066	52'136.482
Utilidad neta	21.481	263.984

Valor económico generado (ingresos)	2024 USD	2025 USD
Intereses de créditos	49'729.755	46'592.870
Intereses de inversiones	24'230.586	29'003.588
Intereses de ahorros en bancos	1'276.570	695.402
Servicios cooperativos	9'219.941	9'203.372
Ingresos no operacionales	11'264.543	8'916.549

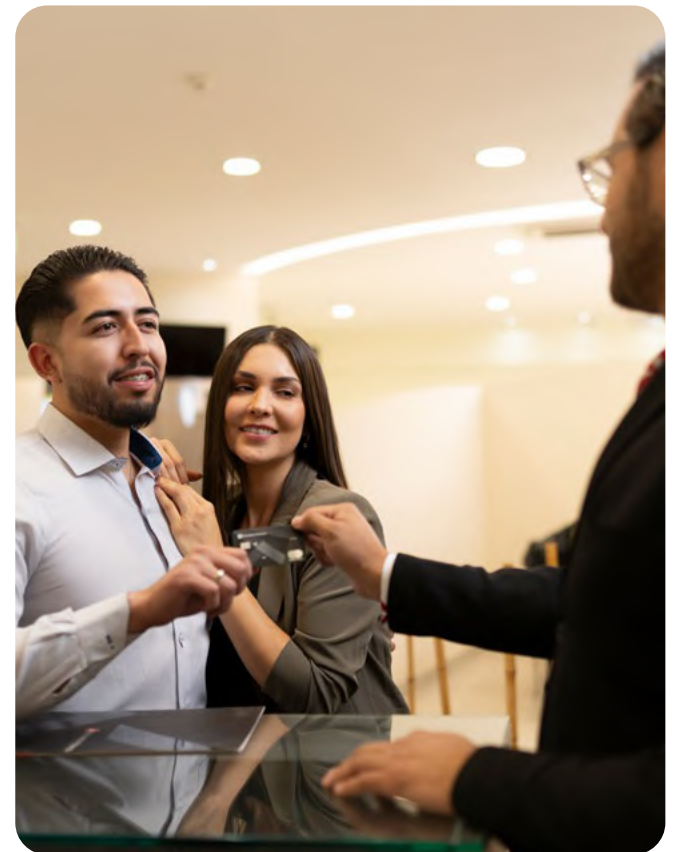
Valor económico distribuido (gastos)	2024 USD	2025 USD
Pago a inversionistas y ahorristas	46'615.459	46'259.144
Pago a acreedores	1'450.605	1'483.563
Pago a proveedores	4'671.547	4'245.614
Administración pública (pago de impuestos)	6'962.951	7'377.006
Pago a colaboradores	10'748.329	10'884.570
Operación del negocio	25'251.024	23'897.901
Comunidad y medioambiente	0	0
Valor económico retenido (utilidades)	21.481	263.984

Rentabilidad

Rentabilidad	2024	2025
ROE	0,04 %	0,51 %
ROA	0,00 %	0,03 %
Morosidad de cartera	8,97 %	8,22 %
Índice de patrimonio técnico	10,42 %	10,00 %

Cumplimiento presupuestario

Debido al entorno económico en el que se desempeñó la institución en 2025, caracterizado por una recuperación gradual de la actividad económica, pero aún con desafíos en el acceso al crédito y en la capacidad de pago de los clientes, la administración continuó privilegiando criterios de prudencia y sostenibilidad por encima de un crecimiento acelerado. A pesar de los cambios registrados en el ámbito económico y en el marco normativo durante el período, los resultados alcanzados permitieron cumplir con el presupuesto aprobado originalmente, sin que fuera necesario modificar las metas establecidas. **GRI 201-1**





05

GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS







En Mutalista Pichincha, la gestión de riesgos constituye uno de los pilares estratégicos que apalanca la estabilidad institucional y protege la confianza de los clientes y socios. El Sistema de Administración Integral de Riesgos se consolida con el propósito de mantener una gestión prudente, preventiva y alineada con las mejores prácticas internacionales, particularmente con los principios establecidos en el Acuerdo de Basilea III (pos-2008), la Norma ISO 31000 y con las disposiciones regulatorias emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. **GRI 207-1/GRI 207-2**

En 2025, la gestión de riesgos se estructuró bajo una clasificación que agrupa los riesgos en financieros y no financieros, permitiendo abordarlos con metodologías específicas, herramientas diferenciadas y con un nivel equivalente de responsabilidad dentro del sistema de gobierno corporativo. Este enfoque contribuye a mejorar la identificación, medición, monitoreo y control de los riesgos que enfrenta la institución, fortaleciendo la toma de decisiones y la sostenibilidad del negocio. **GRI 207-3**



Calificación de riesgos

La calificación de riesgos constituye una evaluación independiente que permite medir la capacidad de la institución para cumplir oportunamente con sus obligaciones y mantener una gestión prudente de sus operaciones. Este proceso analiza diversos factores relacionados con la solidez financiera, la calidad de los activos, la gestión de riesgos, la liquidez, el nivel patrimonial y el entorno operativo, proporcionando al mercado y a los distintos grupos de interés una referencia objetiva sobre la estabilidad y confiabilidad de la entidad. **FN-CB-550a.1**

En este contexto, en 2025 Mutalista Pichincha fue evaluada por las calificadoras Class International Rating CLASS y Summa Ratings SUMMA, las cuales otorgaron a la institución la calificación AA con perspectiva estable. Esta calificación refleja una adecuada capacidad para cumplir con sus obligaciones financieras, sustentada en una gestión prudente de los riesgos, el cumplimiento de los requerimientos regulatorios y una posición sólida dentro del sistema mutualista. **FN-CB-510a.1/ FN-CB-550a.2**

Riesgos financieros

La gestión se orientó a anticipar los efectos de un entorno económico complejo, caracterizado por incertidumbre política, condiciones de seguridad desafiantes y cambios en el comportamiento financiero de los clientes, factores que influyen directamente en el desempeño del sistema financiero. Bajo esta situación, el abordaje de cada riesgo financiero se realizó mediante un análisis técnico y metodológico, apoyado en herramientas de medición, monitoreo permanente y evaluación de escenarios, con el propósito de fortalecer la capacidad de respuesta institucional.



Riesgo de crédito

La gestión del riesgo de crédito se orientó a preservar la calidad del portafolio y a fortalecer los mecanismos de originación, monitoreo y recuperación de cartera, mediante técnicas analíticas de información que contribuyen a la actualización de las políticas y metodologías de gestión, generando una administración más prudente del crédito. **FN-CB-410a.2**

En 2025 se mantuvo una estrategia de colocación enfocada en clientes con un mejor perfil de riesgo, complementada con el fortalecimiento de las acciones de recuperación de cartera. Como resultado de esta gestión, la cartera vencida registró una disminución significativa, permitiendo que el indicador de morosidad se ubique en 8,44 %, evidenciando una reducción de cartera vencida de USD 5,54 millones respecto al año anterior.

Riesgo de liquidez

La gestión del riesgo de liquidez en 2025 se orientó a garantizar la disponibilidad de recursos suficientes para cumplir oportunamente con las obligaciones frente a depositantes y contrapartes, tanto en condiciones normales como en situaciones de estrés. Esto fue posible gracias a la aplicación de modelos de proyección de liquidez y simulación de distintos escenarios económicos con efecto sobre el comportamiento de los depositantes. **FN-CB-550a.1**

Como resultado de esta gestión preventiva, el Plan de Contingencia y el Plan de Viabilidad de Liquidez se consolidaron como herramientas clave para fortalecer la capacidad institucional de anticipar y responder ante escenarios de tensión financiera. Estos instrumentos son revisados y actualizados de manera periódica, asegurando su alineación con la evolución del entorno económico y con las necesidades de gestión prudencial de la institución.

Riesgo de mercado

El riesgo de mercado en Mutualista Pichincha se encuentra principalmente asociado a las variaciones en tasas de interés y al precio del oro. En 2025 se evaluó este riesgo mediante indicadores de sensibilidad al margen financiero y sensibilidad del valor patrimonial a través de simulaciones de varios escenarios.

Riesgo de solvencia

La solvencia institucional constituye un indicador fundamental para evaluar la capacidad de la entidad para absorber pérdidas y sostener sus operaciones en el largo plazo.

Al cierre de diciembre de 2025, el índice de solvencia se ubicó en 10 %, nivel que supera el mínimo regulatorio del 9 % exigido por la normativa vigente. El resultado refleja una administración prudente del capital y un adecuado cumplimiento de los requerimientos regulatorios.

Riesgos no financieros

La gestión se orientó a fortalecer la resiliencia institucional frente a eventos derivados de procesos, personas, tecnología, aspectos legales, sociales, ambientales y reputacionales. En este contexto, el abordaje de cada tipo de riesgo se realizó mediante metodologías de identificación y evaluación sistemática, apoyadas en mecanismos de monitoreo, control interno y seguimiento permanente, permitiendo reforzar los controles institucionales y promover una cultura de gestión de riesgos que contribuya a la continuidad de las operaciones y a la sostenibilidad de la institución. **GRI 207-3**



Riesgo operativo

En 2025 se registraron 136 eventos de riesgo operativo, los cuales fueron integrados a la base histórica institucional como parte del proceso de identificación, análisis y monitoreo continuo de riesgos, fortaleciendo la capacidad de Mutualista Pichincha para gestionar los riesgos asociados a sus operaciones y sus posibles impactos. **FN-CB-230a.1/ FN-CF-230a.2**

La clasificación de los eventos muestra que el 62 % se mantiene en estado activo, el 37 % se encuentra controlado y el 1% ha sido mitigado. En todos los casos se han establecido planes de tratamiento y seguimiento, orientados a reducir la probabilidad

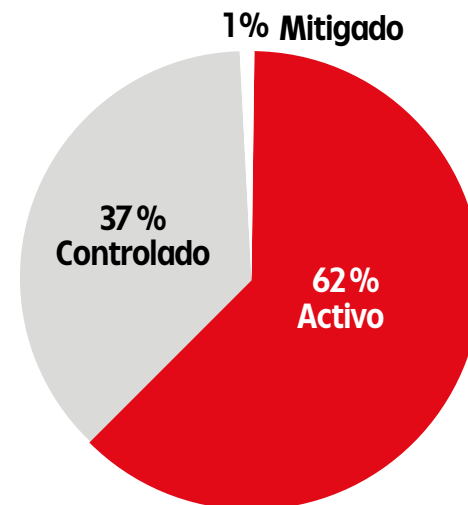
de ocurrencia, limitar los impactos potenciales y mejorar la efectividad de los controles existentes.

Este proceso forma parte del sistema institucional de gestión de riesgos, supervisado por el Comité de Administración Integral de Riesgos, que evalúa periódicamente la evolución de los eventos y la eficacia de las medidas implementadas. De esta manera, se asegura que la exposición residual al riesgo operativo se mantenga dentro del ámbito de riesgo definido por Mutualista Pichincha, contribuyendo a la estabilidad operativa y a la gestión responsable de los impactos derivados de sus actividades.

Riesgos legales y operativos

Estado	Total
Activo	84
Controlado	50
Mitigado	2
Total	136

Estado de riesgo operativo y riesgo legal



Continuidad del negocio

En 2025, Mutualista Pichincha mantuvo la implementación de su Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio, alineado con la norma ISO 22301, garantizando la capacidad de la institución para continuar operando ante eventos disruptivos.

Como parte de la gestión, se fortaleció el proceso de evaluación de riesgos y análisis de escenarios asociados al Análisis de Impacto al Negocio (BIA), con el propósito de actualizar las estrategias de continuidad y respuesta ante posibles interrup-

ciones. Asimismo, se realizaron ejercicios y pruebas periódicas del Plan de Continuidad del Negocio, orientadas a validar los tiempos de recuperación y la efectividad de los mecanismos de respuesta institucional.

Estas actividades se desarrollaron dentro de una estructura de gobierno liderada por el Comité de Continuidad del Negocio, instancia responsable de coordinar, supervisar y fortalecer las acciones destinadas a asegurar la resiliencia operativa de la institución.



Riesgo de conducta de mercado

La gestión del riesgo de conducta de mercado se fortaleció mediante la actualización de la política correspondiente y la incorporación de nuevas fuentes de información para la identificación de riesgos, incluyendo evaluaciones a los procesos de transparencia de información, comercialización de productos y servicios, y trato al usuario. Estas acciones permitieron mejorar la identificación de posibles riesgos asociados a la relación con clientes y al cumplimiento de prácticas comerciales adecuadas.

Riesgo ambiental y social (SARAS)

Mutualista Pichincha, en concordancia con su política ambiental y social, desarrolló la Política de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales, aplicable a su línea de microcrédito, junto con su correspondiente metodología de evaluación y manual operativo. Esta iniciativa refleja el compromiso institucional de incorporar criterios ambientales y sociales en la gestión del riesgo crediticio, promoviendo una financiación responsable y alineada con los principios de sostenibilidad.

Este sistema permite integrar la evaluación ambiental y social en todas las etapas del proceso crediticio, particularmente en las operaciones de microcrédito, mediante la aplicación de herramientas de categorización de riesgos y procesos de debida diligencia ambiental y social. De esta manera, la institución fortalece la identificación y gestión de posibles impactos, contribuyendo a un desarrollo económico responsable y al cumplimiento de la normativa vigente. **GRI 207-2**





06

NEGOCIO
FINANCIERO



Innovación y propuesta de valor ^{FS7}

La gestión del Negocio Financiero en 2025 se desarrolló en concordancia con la estrategia institucional. La ejecución de un plan de trabajo alineado a este marco estratégico permitió profundizar el conocimiento de los distintos segmentos de clientes y diseñar propuestas de valor más ajustadas a sus necesidades, fortaleciendo la relación de largo plazo con socios y usuarios. **GRI 2-22/ GRI 203-2**

En coherencia con este direccionamiento, la estrategia del negocio incorporó productos innovadores, entre los que destacan:

- ✓ Firma electrónica para créditos de consumo.

- ✓ Soluciones digitales para inversiones de clientes.
- ✓ Tarjeta de crédito con garantía autoliquidable, como herramienta de inclusión financiera para jóvenes sin historial crediticio y clientes con antecedentes de incumplimiento.
- ✓ Tarjeta de crédito asociada a crédito de vivienda, diseñada para mejorar la experiencia de adquisición del inmueble mediante el financiamiento de gastos complementarios vinculados a la mudanza a un nuevo hogar.

Plan de Ahorro y Vivienda AABC, orientado a acompañar al cliente en la etapa de ahorro para la entrada y su posterior calificación como sujeto de crédito hipotecario. **GRI 203-1**

Gestión del activo

En 2025 se ofrecieron soluciones crediticias integrales, acompañando a los clientes a lo largo del ciclo de vida de sus familias y negocios.

Continuó la colocación de créditos hipotecarios a través del programa de Vivienda de Interés Social (VIS) y Vivienda de Interés Público (VIP), actualmente denominado Crédito Miti-Miti. Este producto se otorga en condiciones preferenciales para la adquisición de la primera vivienda, con precios de hasta USD 83.660 para VIS y desde USD 83.664,70 hasta USD 107.630 para VIP, con una entrada del 5 %, plazo de 20 a 25 años y tasa nominal del 4,88 %. La originación de cartera VIS y VIP de Mutualista Pichincha alcanzó USD 72,9 millones, lo que representa un crecimiento del 35 % con respecto a la originación de 2024. **FN-CB-410a.1**

En crédito de consumo, el portafolio incluyó originación directa de préstamos y tarjetas de crédito MasterCard. Durante el ejercicio se implementaron nuevos modelos de riesgo crediticio que restringieron la colocación, ajustándola a la capacidad real de pago del mercado, en un entorno caracterizado por bajo apetito de endeudamiento y menor número de clientes calificados. **FN-CB-410a.2**

En lo referente al negocio de compra de cartera a empresas de servicios auxiliares del sector financiero popular y solidario, su desarrollo se verá limitado por la emisión de las nuevas normativas del ente de control, las cuales restringen su alcance operativo y reducen las posibilidades de crecimiento en esta modalidad de negocio.

Déjate llevar por tus sueños

Crédito para mi Primera Vivienda

Los créditos **VIS y VIP** te impulsan más alto para **alcanzar tu casa propia.**

Mutualista Pichincha





La originación total de cartera de crédito, incluyendo compras de cartera, pasó de USD 232,18 millones en 2024 a USD 242,48 millones en 2025, lo que representa un incremento de USD 10,3 millones (4,44 %). **GRI 201-1**

A nivel del sistema financiero nacional, la cartera de crédito creció el 10,10 % anual, cifra influenciada por el segmento productivo, mientras que el segmento inmobiliario y el microcrédito crecieron a ritmos muy moderados.

A finales de 2025, en el sector inmobiliario se observaron señales de reactivación, apoyadas en mejores condiciones de crédito y en el retanqueo de más de USD 500 millones para el programa de vivienda de interés social y público anunciado por el Gobierno. No obstante, la persistencia de percepciones de inseguridad y la cautela de la demanda moderaron el ritmo de nuevos proyectos y decisiones de inversión de largo plazo.

El 10 % del saldo de la cartera comercial corresponde a créditos destinados a constructores. Adicionalmente, en los fideicomisos constituidos para la atención de los programas de Vivienda de Interés Social y Público, al cierre de diciembre de 2025, se registró un saldo de cartera titularizada y en etapa de acumulación por USD 348,9 millones, monto que, por su naturaleza contable, no se encuentra reflejado dentro de la cuenta de cartera. Considerando este efecto, los productos crediticios vinculados a vivienda superan el 65 % del portafolio consolidado de financiamiento, el cual asciende a USD 735 millones, lo que reafirma el enfoque viendista de la institución. **GRI 203-1**

El índice de mora disminuyó de 8,97 % en 2024 a 8,22 % en 2025, evidenciando una gestión eficiente de recuperación. Esto, pese a la reducción del saldo de la cartera y al deterioro observado en la capacidad de pago de ciertos segmentos, particularmente pequeños negocios afectados por la inseguridad, extorsiones, pérdida de empleo y retrasos en pagos a proveedores por parte del Gobierno.

Gestión del pasivo

Al 31 de diciembre de 2025, los depósitos del sistema financiero nacional bordearon los USD 85.341 millones, con un crecimiento anual del 13,94 %. La liquidez total (M2) creció aproximadamente 14 %, impulsada por el incremento de captaciones a la vista, fortaleciendo la posición de fondeo y reduciendo presiones sobre tasas de interés.

En este entorno, Mutualista Pichincha registró un crecimiento de 7,67 % en sus depósitos totales durante 2025. Los depósitos de ahorro a la vista aumentaron 13,78 %, pasando de USD 228,12 millones a USD 259,54 millones. Por su parte, los depósitos a plazo crecieron 5,08 %, al pasar de USD 538,66 millones a USD 566,02 millones. **FN-CB-550a.1**

Tarjetas Mastercard Mutualista Pichincha

Durante 2025, Mutualista Pichincha fortaleció su ecosistema de medios de pago mediante el relanzamiento de sus tarjetas de crédito Mastercard a nivel nacional, consolidando una propuesta de valor orientada a la inclusión financiera, la transformación digital y la experiencia del cliente. La oferta incorpora beneficios diferenciadores como el programa de recompensas +MásMillas, que permite a los tarjetahabientes acumular una milla por cada dólar consumido y canjearlas por más de 3.500 opciones entre viajes, tecnología, experiencias y productos. Adicionalmente, las tarjetas cuentan con planes de pago diferido, acceso a salas VIP para clientes Mastercard Black, aceptación nacional e internacional y soluciones de pago digital de última generación como Google Pay.



Como parte de su compromiso con la inclusión financiera, Mutualista Pichincha impulsó la Tarjeta de Crédito con Garantía, un producto diseñado para personas sin historial crediticio o que requieren reconstruir su perfil financiero. Esta solución permite acceder al sistema financiero formal mediante una garantía autoliquidable, facilitando la construcción de hábitos de pago saludables y el desarrollo de un historial crediticio que contribuya a futuras oportunidades de financiamiento.

En materia de innovación, Mutualista Pichincha se convirtió en la primera entidad financiera regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) en habilitar Google Pay para sus clientes y una de las pocas instituciones

financieras del Ecuador en ofrecer esta alternativa. Tanto las tarjetas de crédito como las de débito permiten realizar pagos digitales seguros desde dispositivos móviles, complementándose con el uso de plásticos biodegradables que reflejan el compromiso institucional con la sostenibilidad ambiental y la transformación digital.

Asimismo, las tarjetas continuaron consolidándose como un mecanismo estratégico de vinculación y fidelización de clientes, integrándose de manera complementaria a la oferta de crédito hipotecario de la institución. Esta propuesta permite a los nuevos propietarios acceder a la Tarjeta de Crédito Mutualista Pichincha para complementar las necesidades financieras asociadas al equipamiento, adecuación y puesta en marcha de su nuevo hogar, fortaleciendo así una experiencia financiera integral. Este enfoque contribuyó a incrementar la afinidad de los clientes con el ecosistema de productos de Mutualista Pichincha mediante soluciones modernas, seguras y alineadas con las nuevas tendencias de consumo y pagos digitales.

Gestión de Tesorería, fondeo y portafolio

Basados en la información publicada por el Banco Central del Ecuador, en 2025 la tasa pasiva referencial registró una reducción de 1,81 puntos porcentuales, al pasar de 7,46 % en diciembre de 2024 a 5,65 % en diciembre de 2025. Esta variación equivale a una disminución relativa del 24,26 % respecto al nivel registrado al cierre del año anterior.

Con relación a fuentes de fondeo alternas a los depósitos del público, en 2025 Mutualista Pichincha efectuó pagos por amortización de obligaciones financieras por un total de USD 4,21 millones. Los nuevos desembolsos de créditos recibidos ascendieron a USD 19,69 millones. Al igual que la gran mayoría del sistema financiero nacional, no ha sido necesaria la búsqueda de nuevos créditos de entidades internacionales debido a los altos niveles de liquidez, que ha permitido la reducción significativa de las tasas de interés de ahorros y plazo.



A diciembre de 2025, el índice de liquidez de segunda línea de la institución se situó en 13,38 %, valor que supera ampliamente los montos mínimos requeridos en la normativa vigente. **FN-CB-550a.1**

El saldo de inversiones en bonos del Estado cerró con un valor nominal de USD 153,07 millones, suma que es mayor a la de 2024, de acuerdo con la estrategia de inversión adoptada.

En el marco de la estrategia de relacionamiento institucional y de fortalecimiento de la presencia en el mercado de valores, durante 2025 y enero de 2026 se desarrollaron hitos relevantes asociados a los procesos de titularización de cartera VIS/VIP. En marzo de 2025 se realizó, junto con la Bolsa de Valores Quito, el 'Campanazo' por la titularización del Fideicomiso Mercantil de Vivienda de Interés Social y Público Mutualista Pichincha 7, por USD 51,25 millones, evento que contó con la participación de autoridades del sector. **GRI 203-2**

Posteriormente, en enero de 2026, se llevó a cabo con la Bolsa de Valores Guayaquil el 'Toque de Campana' conmemorativo de la titularización del Fideicomiso Mercantil de Vivienda de Interés Social y Público Mutualista Pichincha 8, por USD 54,3 millones, correspondiente al octavo proceso de titularización de cartera VIS/VIP. Para Mutualista Pichincha, estos procesos no constituyen únicamente una fuente alternativa de fondeo, sino que respaldan además su consolidación como actor relevante en el mercado de valores ecuatoriano. El evento contó con la participación de autoridades gubernamentales, entes de control, organismos internacionales y medios de comunicación, fortaleciendo la visibilidad institucional y el posicionamiento del aporte social de la institución.

Gestión de relación con los clientes (CRM)

A través del CRM (Customer Relationship Management), Mutualista Pichincha mantiene un monitoreo continuo de las necesidades institucionales y comerciales. El objetivo es

implementar mejoras orientadas a optimizar la experiencia de ventas y proporcionar información oportuna que genere interacciones más efectivas con nuestros clientes.

Se habilitó el envío de correos electrónicos directamente desde el CRM para los ejecutivos comerciales, facilitando así una comunicación ágil y eficiente con los clientes.

Integraciones y gestión de productos y servicios

Durante el período 2025 se realizó la integración de los siguientes productos y servicios en el CRM:

- ✓ Venta de CDA (certificados de aportación de capital).
- ✓ Colocación de planes de ahorro.
- ✓ Integración de datos del BPM para notificaciones a clientes sobre las etapas del crédito hipotecario.
- ✓ Acompañamiento a los clientes en los planes de ahorros: Mi Vivienda, Mi Retiro y Vacaciones.
- ✓ Campaña permanente de recuperación de CDP (certificado de depósito a plazo).

Captura de clientes potenciales (leads)

Se implementó en el CRM la captura automática de leads provenientes de nuestra página web y redes sociales para productos inmobiliarios, financieros, de Panecons y de Fundación Bien-Estar. Esta funcionalidad permite acercar de manera más efectiva nuestras ofertas y servicios a clientes potenciales.

Campañas de bienvenida automatizadas

Se activaron campañas de bienvenida para nuevos clientes en los siguientes productos:

- ✓ Cuenta Constructiva.
- ✓ Planes de ahorros.
- ✓ Cuenta Yunik.
- ✓ Flexicuenta.
- ✓ Tarjetas de crédito.



Automatización de campañas comerciales para la gestión del equipo

Se desarrollaron campañas automatizadas que apoyan la gestión comercial y operativa en los siguientes ámbitos:

- ✓ Gestión de cobranza.
- ✓ Reactivación de clientes inactivos.
- ✓ Seguimiento de clientes próximos a inactivarse.
- ✓ Alertas por variaciones de saldos.
- ✓ Notificaciones de vencimiento de CDP.
- ✓ Recordatorios de créditos próximos a finalizar.

Gestión del canal Comercial-Agencias

En el ejercicio 2025, la gestión comercial en el ámbito de crédito hipotecario reafirmó el compromiso institucional con el acceso a financiamiento, en especial en los segmentos de vivienda de interés público (VIP) y de interés social (VIS).

- ✓ En este período se procesaron 5.703 solicitudes de crédito correspondientes a créditos de consumo, vivienda, VIP/VIS y productivo, lo que representa un incremento del 20 % en relación con 2024. **GRI 2-25**
- ✓ Se desembolsaron 3.664 operaciones de crédito, alcanzando un monto total de USD 120 millones, reflejando un crecimiento del 21 % respecto al ejercicio anterior. El detalle de los desembolsos es el siguiente: **GRI 201-1**
 - 942 créditos de vivienda de interés prioritario (VIP/VIS), por un monto de USD 72,7 millones, lo que representa un crecimiento del 35 % frente a 2024. Este resultado ratifica el firme compromiso de Mutualista Pichincha con la promoción del acceso a una vivienda digna y la reducción de las brechas de financiamiento en los segmentos de menores ingresos. **FN-CB-240a.4 / FS14 / GRI 203-1**
 - 176 créditos de vivienda tradicional, por un valor de USD 11,7 millones, evidenciando una reactivación en la colocación de este tipo de crédito en comparación

con 2024. Este desempeño fue impulsado por el fortalecimiento de las relaciones con los constructores, lo que permitirá incrementar la participación de mercado con impactos positivos esperados para el año 2026. **GRI 201-1**

2.495 créditos de consumo, por un monto total de **USD 10,8 millones.**

51 créditos comerciales, que alcanzaron un valor de **USD 24,9 millones.**

- ✓ Se renovó como promedio anual el 79,91 % de los certificados de inversión a plazo y se incrementó el saldo en 5,10 % con relación a 2024. Cerrando a diciembre con un total de inversiones de USD 566,2 millones.
- ✓ Se abrieron 12.971 cuentas de ahorros en el transcurso de 2025, en los siguientes canales:

11.022 en agencias, siendo el canal más importante para este producto.

912 cuentas se abrieron en la web, y

1.037 en otros canales.

- ✓ En 2025 se continúa con la estrategia de incrementar el porcentaje de transacciones realizadas mediante canales virtuales, en lo que a pagos de servicios se refiere, consiguiendo un incremento del 3,3 % frente a 2024.





Transaccionalidad por localidad a 2025

REGIÓN	Total	Porcentaje
Regional Sierra	88.581	32,09 %
Regional Costa-Austro	23.284	8,44 %
Canales virtuales	164.153	59,47 %
Total	276.018	100 %

- ✓ Para ofrecer un mayor número de puntos de atención a los clientes, seguimos manteniendo el servicio de cajas a través de Servipagos, Pago Ágil y Red Activa. Sin embargo, la transaccionalidad en estos canales ha disminuido notablemente, con reducciones del 61 %, 25 % y 16 %, respectivamente. Esto, como resultado de que los clientes hacen cada vez más transacciones mediante los canales virtuales. **GRI 2-26/ FS13**

La transaccionalidad que absorbieron estos canales en 2025 es la siguiente:

Transaccionalidad en corresponsales a 2025

Tipo	Total	Promedio
Depósitos	14.465	1.205
Depósitos sin libreta	19	2
Retiros	20.165	1.680
Retiros sin libreta	560	47
Pagos de tarjeta de crédito	940	78
Total Servipagos	36.149	3.012
Depósitos	33.275	2.773
Pagos de tarjeta de crédito	2.182	182
Total Pago Ágil	35.475	2.955
Depósitos	27.887	2.324
Retiros	8.507	709
Retiros sin libreta	6.089	507
Pagos de tarjeta de crédito	6.529	544
Total Red Activa	49.012	4.084

- ✓ En cuanto a nuestra red de cajeros automáticos, al cierre de 2025 contamos con 34 ATM que han realizado un total de 688.974 transacciones, tanto de retiro como de consulta; un 17,33% menos que en 2024.
- ✓ Nuestro canal MUPITEL, que realiza todo el servicio de atención telefónica, sigue contribuyendo notablemente a las campañas de telemarketing y de servicio al cliente.
- ✓ Se continúa impulsando el uso de canales de autoservicio a través de campañas publicitarias, incentivando en nuestros clientes el beneficio de su uso en términos de ahorro de tiempo, agilidad y seguridad.

Servicio y experiencia del cliente (CX)

Al cierre de 2025, los indicadores de servicio y experiencia del cliente en agencias reflejan el desempeño alcanzado en la gestión de la transaccionalidad y la calidad del servicio percibido.

Estos resultados se miden a través de los indicadores NPS (clientes promotores), ISC (satisfacción del cliente), CES (esfuerzo para conseguir servicio) y FCR (resolución en el primer contacto):

NPS	FCR	ISC tiempo de espera	ISC amabilidad	ISC promedio	CES
82,58 %	96,79 %	79,42 %	92,13 %	85,67 %	6,42 %

Nota: en CES mientras más bajo es mejor.

En relación al indicador PXI (índice de experiencia Praxis), que mide la experiencia del cliente y nos permite comparar nuestro desempeño con otras instituciones financieras, Mutualista Pichincha obtuvo 55 puntos, frente al promedio del sector de 59 puntos.



Este indicador evalúa tres dimensiones clave de la experiencia del cliente:

Efectividad

55 vs. 60
Puntos Puntos del promedio del sector.

Facilidad

55 vs. 59
Puntos Puntos

Emoción

55 vs. 58
Puntos Puntos

El NPS relacional se ubicó en 52 puntos, mientras que el promedio de la industria alcanzó 58 puntos. Esto evidencia una brecha que refuerza la necesidad de continuar fortaleciendo nuestro relacionamiento con los clientes y avanzar decididamente hacia un modelo de gestión cada vez más centrado en el cliente.

Este desafío implica seguir trabajando de manera integral en aspectos clave como la visión estratégica, la estructura organizacional, la cultura de servicio de nuestros colaboradores y la escucha activa de la Voz del Cliente (VOC). Con estas acciones se orienta cada mejora a generar experiencias memorables, sostenibles y alineadas con la rentabilidad de la organización.



Principales acciones desarrolladas en 2025

Se ejecutaron diversas iniciativas orientadas a fortalecer la experiencia del cliente y mejorar los indicadores de servicio, entre las cuales se destacan:

- ✓ Implementación de *workshops* de capacitación en experiencia del cliente para diferentes áreas de Mutualista Pichincha, con el objetivo de afianzar conocimientos y mejorar el servicio brindado por las unidades de *back office*.



- ✓ Desarrollo de capacitaciones especializadas para el equipo responsable del ingreso y resolución de reclamos, enfocadas en optimizar los flujos de atención y los tiempos de respuesta.
- ✓ En cuanto a la gestión de reclamos, se registraron 6.491 reclamos presentados ante Mutualista Pichincha y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, de los cuales 18 se cancelaron, quedando un total de 6.473 reclamos. **GRI 2-25/FN-CB-410a.1**

De estos reclamos:

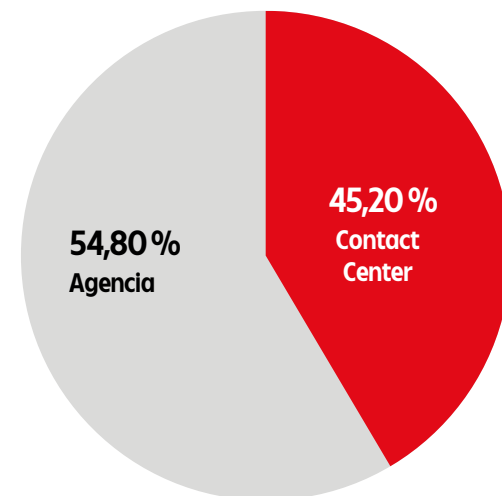
98,75 % Cerrados.

92,14 % Reclamos cerrados dentro del plazo establecido.

6,61 % Reclamos cerrados fuera del tiempo estipulado.

1,25 % Reclamos en proceso de resolución.

Canales de ingreso de reclamo GRI 2-25



- ✓ Los productos de tarjetas de crédito y débito representaron el mayor volumen de reclamos, con un 57,88 % del total registrado en el año.

Motivos de reclamo



- ✓ A lo largo de 2025, la institución se enfocó en la mejora de los espacios físicos y los medios de atención, buscando brindar mayor comodidad y eficiencia durante los trámites presenciales y telefónicos. Estas acciones forman parte de un plan integral orientado a identificar necesidades, mejorar la percepción del servicio y fortalecer la vinculación con nuestros clientes.
GRI 2-25/ GRI 2-26

Enfoque estratégico

El Plan de Servicio y Experiencia del Cliente se encuentra en ejecución y se apalanca en los siguientes pilares:

- ✓ **Integridad:** fortalecimiento de una cultura organizacional centrada en el cliente.
- ✓ **Trabajo en equipo:** colaboradores comprometidos y apasionados por el servicio.
- ✓ **Profesionalismo:** atención eficiente respaldada por herramientas tecnológicas.
- ✓ **Calidez y pasión:** aseguramiento constante de la calidad en el servicio.
- ✓ **Innovación:** mejora continua y adecuación de procesos a las necesidades actuales.
- ✓ **Responsabilidad social:** compromiso con nuestros clientes y la comunidad.

Finalmente, en 2025 se reforzó el Plan de Protocolos de Atención de Mutualista Pichincha mediante talleres presenciales y virtuales, enfocados en estandarizar y elevar la calidad del servicio. Como resultado, el indicador de cliente fantasma por agencia cerró el año con un cumplimiento del 83,54 %. Este dato refleja avances importantes y reafirma el compromiso institucional de continuar elevando nuestros estándares de servicio y experiencia del cliente.



07

NEGOCIO
INMOBILIARIO





Gestión comercial y dinámica del mercado

El 2025 estuvo marcado por un desempeño positivo en la gestión comercial del negocio inmobiliario de Mutualista Pichincha, a pesar de un entorno económico complejo.

La institución alcanzó reservas por USD 27,81 millones, correspondientes a 369 unidades, lo que representa un crecimiento del 54,42 % frente a 2024. Este resultado contrasta con la tendencia del sector inmobiliario nacional, que registró una contracción del 42,4 % (APIVE, noviembre 2024), evidenciando la efectividad de las estrategias comerciales y de marketing implementadas.

El canal migrante continuó consolidándose como un segmento relevante, generando reservas por USD 4,2 millones, equivalentes al 23 % del total anual.

En cuanto a la distribución por rangos de precios, se observó un crecimiento en todos los segmentos: las viviendas superiores a USD 100.000 registraron un incremento del 12,5 %, mientras que el rango entre USD 70.000 y USD 100.000 creció un 66,3 %, y el segmento entre USD 40.000 y USD 70.000 aumentó un 34,1 %, reflejando una diversificación de la demanda.

Adicionalmente, los desistimientos se redujeron en 12,89 % respecto al año anterior, aunque continúan influenciados por factores externos como la inestabilidad política, la inseguridad y la situación económica. Quito concentró el mayor número de casos.

A nivel sectorial, el mercado inmobiliario presentó un crecimiento del 23,2 % frente a 2024, con Guayaquil como la plaza más dinámica. No obstante, la limitada capacidad crediticia de los compradores y la baja inversión pública continúan siendo factores que restringen el crecimiento sostenido del sector.

Proyectos en desarrollo y estrategias de diversificación

En línea con su enfoque institucional, Mutualista Pichincha mantuvo su compromiso con el desarrollo de vivienda de interés social (VIS) y de interés público (VIP), al tiempo que avanzó en la diversificación hacia el segmento medio alto, incorporando propuestas que combinan ubicación, diseño y sostenibilidad.



Entre los principales proyectos se destacan:

- ✓ **Villa Campannori (Pomasqui, Quito):** ubicado en un sector residencial en crecimiento. Este conjunto de 14 viviendas VIS avanzó durante 2025 hacia su etapa final de construcción, tras alcanzar el 100 % de reservas. El proyecto refleja la predisposición de la institución por facilitar el acceso a vivienda propia en entornos consolidados y con potencial de valorización.



- ✓ **Livana (Monteserrín, Quito):** concebido como un proyecto residencial que integra confort y sostenibilidad, Livana cuenta con 18 unidades y certificación EDGE, lo que garantiza eficiencia en el uso de recursos como energía, agua y materiales. Durante 2025 avanzó hacia su fase final, consolidándose como una propuesta que responde a nuevas tendencias de vivienda responsable en zonas urbanas. **GRI 301-2**

- ✓ **Bosques de Amaru (Quitumbe, Quito):** en este proyecto, que se encuentra en la etapa final de comercialización, se incorporaron mejoras como la instalación de un elevador en su primera fase, lo que permitió dinamizar la venta de las unidades disponibles. Estas acciones reflejan una gestión activa orientada a maximizar el valor de los proyectos en su etapa de cierre.





- ✓ **Qubi-k (Bellavista, Quito):** concebido para el segmento medio alto, este proyecto de 30 unidades, entre suites, estudios y departamentos de dos dormitorios, fue aprobado para su fase de planificación a finales de 2025. Su propuesta se orienta a un público que busca alternativas modernas en ubicaciones estratégicas de la ciudad.

- ✓ **Santiago City-fase V (Guayaquil, km 19,5 vía a Daule):** como parte de un desarrollo urbano de mayor escala, esta fase continuó su proceso de consolidación mediante estrategias orientadas a la rotación de inventario, logrando la entrega de 35 viviendas y generando reservas por USD 2,3 millones. Su evolución refleja la dinámica del mercado en la Costa y la capacidad de adaptación comercial de la institución.



- ✓ **Altos del Pacífico (Manta, vía Circunvalación, tramo 2, junto al condominio Leonardo Da Vinci):** este proyecto continuó ampliando su alcance con la finalización de su quinta etapa y el inicio de dos nuevas fases, fortaleciendo la oferta de vivienda VIS/VIP. Su desarrollo responde a una estrategia de crecimiento progresivo, alineada con la demanda de soluciones habitacionales accesibles y bien ubicadas.

Estrategias de liquidación y nuevos proyectos

Durante 2025, la institución implementó estrategias orientadas a optimizar la rotación de activos y reducir inventario en proyectos en fase de cierre. Como resultado, se completó la liquidación del fideicomiso La Cabaña II y se dinamizó la comercialización de activos inmobiliarios, entre los que se incluyen:

- ✓ Terrenos en Riobamba (Retama Pamba y San Antonio).
- ✓ Terreno en Pusuquí-Pérez Reyna.
- ✓ Proyecto El Belén (primera etapa), con 21 reservas.
- ✓ Amazonas Parc, con tres unidades.
- ✓ Las Ramblas (segunda etapa), con tres unidades.

Además, se avanzó en estudios de nuevos proyectos caracterizados por su tamaño reducido y rápida rotación, aprovechando terrenos propios de la institución y, a su vez, fortaleciendo la estrategia de crecimiento sostenible del negocio inmobiliario.

En 2025, Mutualista Pichincha se consolidó como un actor clave en el mercado inmobiliario ecuatoriano. La combinación de estrategias comerciales efectivas, diversificación hacia segmentos de mayor valor y la ejecución de proyectos sostenibles permitió superar la contracción general del sector y mantener un crecimiento sólido.

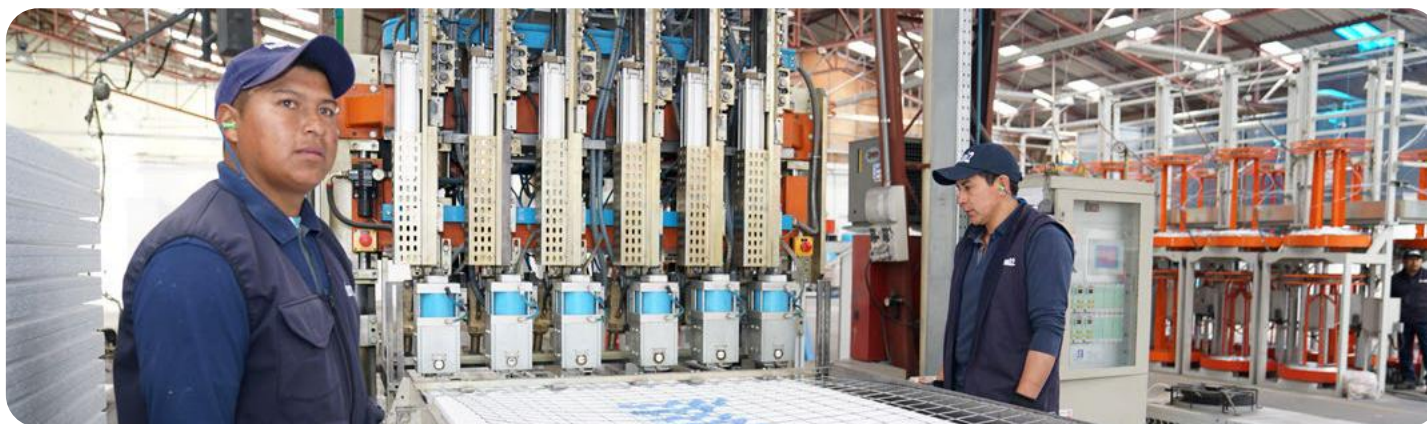






08

PRODUCCIÓN
INDUSTRIAL DE
VIVIENDA



Panecons GRI 2-6

En el marco de su modelo integral de soluciones habitacionales, Mutualista Pichincha impulsa la producción industrial de vivienda a través de su filial Panecons, que desempeña un rol estratégico en la ejecución técnica de proyectos constructivos y en la consolidación de su propuesta de valor.

Panecons contribuye a integrar el diseño, la producción y el financiamiento de viviendas, fortaleciendo un enfoque articulado que responde a las necesidades del mercado. Esta gestión permite ofrecer soluciones habitacionales eficientes, seguras y sostenibles, especialmente orientadas a los segmentos de vivienda de interés social (VIS) y vivienda de interés público (VIP), en línea con el propósito institucional de facilitar el acceso a una vivienda digna y resistente.

La operación de Panecons se desarrolla principalmente en el territorio ecuatoriano, atendiendo tanto al sector público como al sector privado y consolidando su posicionamiento como actor técnico clave dentro del ecosistema del grupo.

En 2025, en un entorno retador para el sector de la construcción, la compañía profundizó su estrategia de industrialización, fortaleció su eficiencia operativa y avanzó en la reducción progresiva de impactos ambientales. Estos esfuerzos reafirmaron su aporte estratégico al desarrollo sostenible del Grupo Mutualista Pichincha y al fortalecimiento del sector constructivo nacional.

Modelo operativo y cadena de valor

- ✓ Desarrollo y ejecución de proyectos inmobiliarios.
- ✓ Gestión técnica integral de obras.
- ✓ Implementación de soluciones constructivas industrializadas para vivienda y equipamientos.
- ✓ Articulación con las soluciones de financiamiento habitacional del Grupo Mutualista Pichincha.



Innovación en sistemas constructivos

Panecons desarrolla soluciones constructivas industrializadas orientadas a la eficiencia estructural y energética:

La seguridad estructural de estos sistemas está respaldada por ensayos técnicos realizados por instituciones académicas nacionales, garantizando el cumplimiento de estándares vigentes.

Estas soluciones están orientadas al desarrollo de proyectos de vivienda de interés social (VIS) y vivienda de interés público (VIP), así como a iniciativas inmobiliarias que buscan mejorar el acceso a vivienda adecuada en el país.

Hormi2

Sistema industrializado basado en paneles de poliestireno expandido (EPS) reforzados con acero galvanizado y microhormigón, normalizado conforme a la Norma Ecuatoriana de la Construcción (NEC).

Ventajas: rapidez de construcción, sismorresistente, excelente aislamiento térmico y acústico, ahorro energético, ligereza del sistema, versatilidad arquitectónica, resistencia al fuego, sostenibilidad y amplia variedad de acabados.



Casa Lista

Sistema versátil de plaquetas de hormigón y perfil galvanizado, aplicable a viviendas, infraestructura educativa y centros de salud.

Ventajas: rapidez de construcción, sismorresistente, sistema industrializado, construcción modular, facilidad de ampliación horizontal, versatilidad de uso, fácilmente desmontable y reutilizable.





Cadena de valor

El modelo operativo integra de manera coherente las siguientes etapas:

- ✓ Diseño técnico y planificación estructural.
- ✓ Abastecimiento responsable de insumos y materias primas, principalmente acero galvanizado, poliestireno expandido (EPS) y otros materiales de construcción.
- ✓ Producción industrial en planta.
- ✓ Ejecución y supervisión en obra.
- ✓ Entrega de proyectos y articulación con soluciones de financiamiento habitacional dentro del Grupo Mutualista Pichincha.

Esta integración permite optimizar tiempos de construcción, mejorar el control de calidad y reducir desperdicios en los procesos constructivos.

Relaciones comerciales y alianzas estratégicas

Panecons mantiene relaciones comerciales con diversos actores de su cadena de valor, entre ellos:

- ✓ Proveedores de insumos industriales, materias primas y servicios técnicos especializados.
- ✓ Entidades del sector público vinculadas al desarrollo de proyectos de vivienda de interés social (VIS) y vivienda de interés público (VIP).
- ✓ Instituciones financieras del Grupo Mutualista Pichincha.
- ✓ Instituciones académicas y centros de investiga-

ción que contribuyen al desarrollo técnico de sistemas constructivos.

- ✓ Comunidades vinculadas a los proyectos ejecutados.

Estas relaciones se gestionan bajo principios de transparencia, cumplimiento normativo y debida diligencia.

En 2025 no se registraron cambios significativos en la naturaleza de las operaciones, en los productos ofrecidos ni en la estructura de la cadena de valor de Panecons.

Gestión ambiental y eficiencia operativa

En 2025, Panecons registró variaciones en el consumo de insumos productivos asociadas al incremento de la actividad operativa y ejecución de proyectos.

Detalle	Unidad	2024	2025
Alambre de acero galvanizado	kg	102.172	106.580
Poliestireno	kg	46.056	53.658
Gas licuado de petróleo (GLP)	kg	8.574	9.102
Energía eléctrica	kWh	57.298	59.092
Poliestireno reproceso	kg	5.987	6.503

En comparación con 2024:

- ✓ El consumo de alambre de acero galvanizado aumentó de **102.172 kg a 106.580 kg (+4,3 %)**.
- ✓ El consumo de poliestireno (EPS) se incrementó de **46.056 kg a 53.658 kg (+16,5 %)**.
- ✓ El uso de GLP pasó de **8.574 kg a 9.102 kg (+6,1%)**.



- ✓ El consumo de energía eléctrica aumentó de **57.298 kWh a 59.092 kWh (+3,1%)**.
- ✓ El volumen de poliestireno reprocesado se incrementó de **5.987 kg a 6.503 kg (+8,6 %)**.

El crecimiento en el uso de materias primas responde a una mayor producción durante el período. Sin embargo, se observa que el incremento en consumo energético fue proporcionalmente menor al crecimiento del uso de materiales, lo que evidencia mejoras progresivas en eficiencia operativa. **GRI 302-3**

Asimismo, el aumento del poliestireno reprocesado confirma la consolidación del modelo de economía circular implementado en la planta, fortaleciendo la reducción de desperdicios y el reaprovechamiento interno de materiales. **GRI 301-2**

Economía circular

La planta opera bajo un enfoque de reaprovechamiento interno de materiales.

En 2025:

- ✓ Se reciclaron internamente 6.503 kg de EPS. **GRI 301-2**
- ✓ El material reincorporado fue reintegrado al proceso productivo.
- ✓ No se generaron efluentes líquidos industriales.

El EPS utilizado es un material inerte que no emite sustancias que afecten la capa de ozono.



Eficiencia energética y reducción de emisiones

Las propiedades térmicas de los sistemas constructivos permiten reducir la demanda energética asociada a la climatización en la fase de uso de las edificaciones, en comparación con métodos constructivos tradicionales.

Adicionalmente, el sistema constructivo industrializado contribuye a:

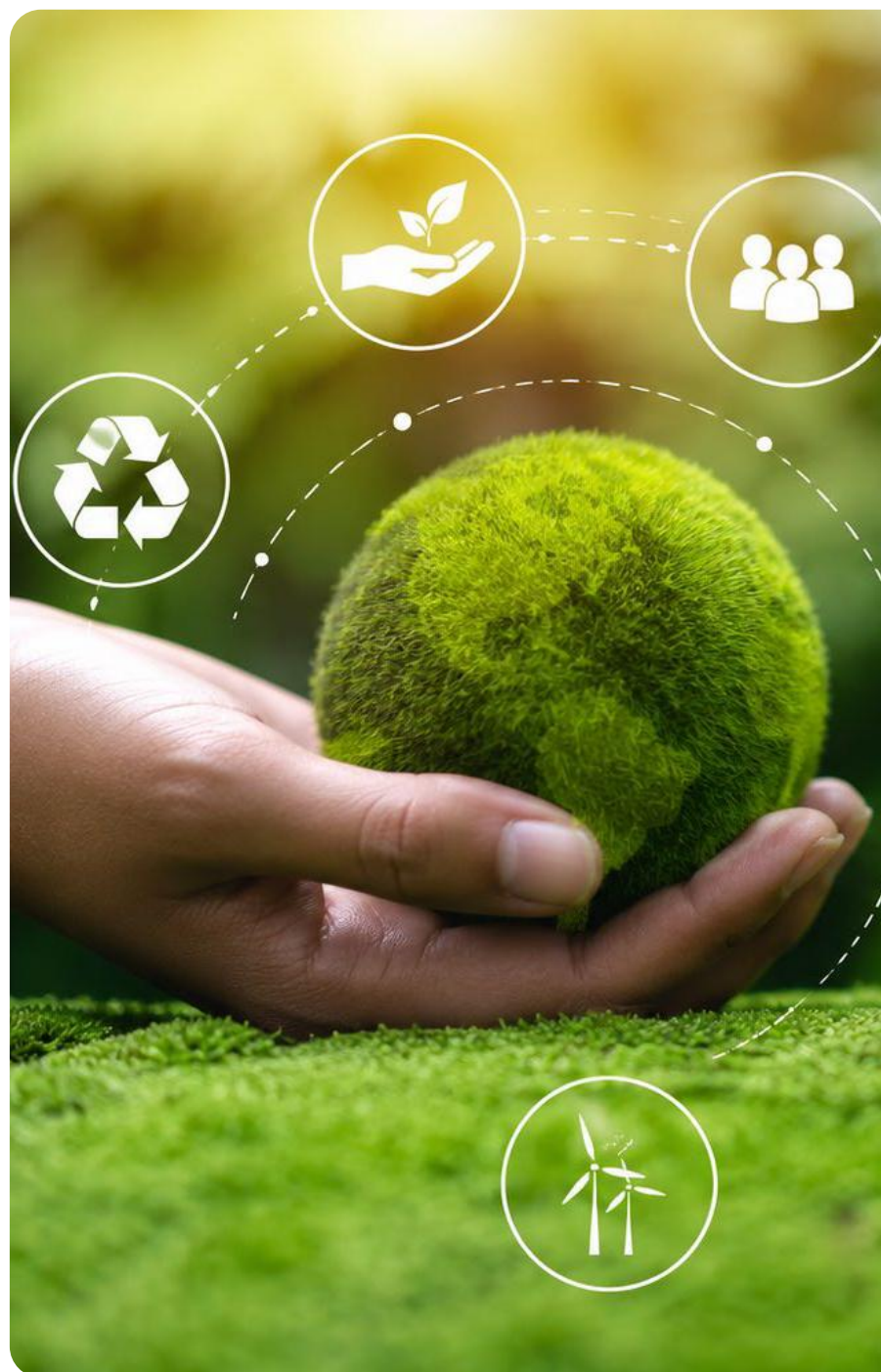
- ✓ Reducción de residuos en obra.
- ✓ Disminución potencial de emisiones asociadas a los procesos constructivos.
- ✓ Optimización en el uso de materias primas.

Las estimaciones de reducción de emisiones y ahorro energético se basan en comparaciones técnicas con sistemas tradicionales de construcción.

En esta misma línea, se fortaleció la planificación de despachos mediante:

- ✓ Optimización de rutas.
- ✓ Consolidación de entregas.
- ✓ Maximización de la capacidad de carga.

Estas medidas contribuyeron a reducir las emisiones asociadas al transporte.





Seguridad, salud y talento humano

El capital humano es un eje fundamental de la gestión de Panecons.

Cultura de prevención

La operación de la institución se rige por el Reglamento Interno de Higiene y Seguridad 2024-2026, con enfoque preventivo en planta y obra.

Durante el período:

- ✓ Se mantuvo una tasa de accidentalidad nula.
- ✓ Se reforzó la identificación de peligros y evaluación de riesgos.
- ✓ Se ejecutaron auditorías internas periódicas.

Formación y bienestar

Se desarrollaron programas de capacitación orientados a:

- ✓ Prevención de accidentes in itinere.
- ✓ Prevención de consumo de tabaco, alcohol y otras drogas.
- ✓ Gestión de riesgos psicosociales.
- ✓ Respuesta ante amenazas naturales.
- ✓ Erradicación de la discriminación.

Asimismo, se implementaron pausas activas periódicas para promover el bienestar físico y mental de los colaboradores.



Impacto social y articulación territorial

Proyectos ejecutados

En 2025, Panecons mantuvo presencia nacional en proyectos constructivos de diferente índole:

- ✓ **Comercial e industrial:** Club House Aires del Este, Galpón Durán, McDonald's Salitre, Oliva Bay, Plaza Celeste, gimnasio Taurus Nexxus, Smart Fit Mall del Norte, Jade-lab, entre otros.
- ✓ **Educativo:** edificio Universidad Estatal de Milagro.
- ✓ **Residencial:** Terrazas del Mar, Altos Manta Beach, Proyecto Valdivia, Monteleones, vivienda de donación Mutualista Pichincha 2025 y Surcos de Tanicuchí.
- ✓ **Activaciones Surcos de Tanicuchí:** agencia de Mutualista Pichincha en Latacunga, florícolas, Colegio La Salle en Latacunga y Saquisilí.

Vinculación académica

Se realizaron talleres y conferencias en universidades nacionales y empresas, dirigidas a profesionales, promoviendo la formación técnica en construcción industrializada y seguridad estructural.

- ✓ Capacitación al Grupo Concretus.
- ✓ Academia de la Construcción Guayaquil 2025 II Edición. Se abordó el sistema constructivo con paneles ligeros.
- ✓ Capacitación en el Colegio de Ingenieros de Tungurahua.
- ✓ Charla en la Universidad Espíritu Santo, Facultad de Ingeniería Civil.
- ✓ Capacitación en la Facultad de Ingeniería Civil, Escuela Politécnica Nacional.

- ✓ Capacitación en la Cámara de Construcción Machala 2025.

Articulación con el sector público-privado

Se mantuvo colaboración activa con entidades gubernamentales como el Ministerio de Infraestructura y Transporte, para impulsar proyectos VIS y VIP, y fortalecer el acceso a vivienda digna.

- ✓ Participación en Premio Hábitat Ecuador 2025 MIDUVI.
- ✓ Reuniones y visita del viceministro de Vivienda al proyecto Surcos de Tanicuchí.
- ✓ Visita del ministro de Vivienda al proyecto Surcos de Tanicuchí para promover el proyecto Miti-Miti del Gobierno Nacional.





Con el sector privado estuvimos presentes de manera activa en 2025:

- ✓ Foro EKOS, Prácticas Sostenibles en la Construcción.
- ✓ CEES, Taller de Certificación Nacional de Construcción Sostenible.
- ✓ Foro Novara Living Latam.
- ✓ Tercer Encuentro Nacional de Mujeres en la Construcción, Cámara de Construcción de Cuenca.
- ✓ Conversatorio 'Mujeres que construyen el cambio', Academia de la Construcción.
- ✓ Feria Cámara de la Construcción Cuenca 2025.
- ✓ Ekos Cumbre de Sostenibilidad Quito 2025.
- ✓ Foro Construcción Eficiente: Sistemas Constructivos y Materiales para Reducir el Impacto Ambiental.
- ✓ Feria Clave Quito 2025.
- ✓ Feria Ekos Expo Construcción Quito 2025.
- ✓ Charla Sistema de Muros Portantes Sismorresistentes con Alma de Poliestireno (Hormi2).



09

GESTIÓN DE LA SEGURIDAD
DE LA INFORMACIÓN





En Mutualista Pichincha, la seguridad de la información constituye un elemento fundamental para garantizar la confianza de socios, clientes y grupos de interés. En el marco de nuestro compromiso con la sostenibilidad, la transformación digital responsable y el buen gobierno corporativo, gestionamos la seguridad de la información como un eje estratégico orientado a proteger los activos de información, salvaguardar los datos personales y fortalecer la resiliencia institucional frente a riesgos tecnológicos. **SV-AD-220a.1**

Nuestra gestión se fundamenta en estándares internacionales y en la normativa ecuatoriana vigente, garantizando la confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad de la información. Este enfoque contribuye a fortalecer la confianza digital, asegurar la continuidad de los servicios y promover una gestión responsable en el tratamiento de los datos personales. **GRI 418-1/SV-AD-220a.1**

Las acciones desarrolladas en 2025 forman parte de la implementación progresiva del Plan Estratégico de Seguridad de la Información 2024-2027, orientado a fortalecer la gestión de riesgos tecnológicos, la protección de los datos personales y la resiliencia institucional frente a amenazas digitales.

Enfoque institucional de ciberseguridad

La gestión de seguridad de la información en Mutualista Pichincha se desarrolla bajo un enfoque preventivo y de mejora continua, que integra la gestión de riesgos tecnológicos, el cumplimiento normativo, la protección de datos personales y el fortalecimiento de la cultura organizacional de ciberseguridad. Este modelo permite identificar amenazas de manera oportuna, implementar controles adecuados y fortalecer la resiliencia institucional frente a riesgos digitales. **FN-CB-230a.2**



Cumplimiento normativo y gobernanza de la información

La gestión de seguridad de la información y protección de datos se encuentra alineada con estándares internacionales como ISO 27001, ISO 27002 e ISO 31000, así como con la regulación aplicable al sector financiero y la legislación ecuatoriana vigente, incluyendo la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP) y su reglamento. **GRI 2-27/ SV-AD-220a.1**

A través de auditorías internas, evaluaciones especializadas y mecanismos de seguimiento regulatorio, se verifica el cumplimiento de los controles establecidos y se fortalece la gobernanza de la información, asegurando la adecuada gestión de riesgos tecnológicos y el cumplimiento de las disposiciones emitidas por los organismos de control. **GRI 2-23**

Fortalecimiento del marco de ciberseguridad

Durante 2025 se realizó una evaluación del marco institucional de ciberseguridad, analizando la implementación y efectividad de políticas, procesos y controles destinados a la mitigación de riesgos tecnológicos. Este proceso

faculta identificar oportunidades de mejora y fortalecer la gestión preventiva de la seguridad de la información. **FN-CB-230a.2**

Como parte de este procedimiento, se revisaron los controles establecidos para la protección de la información, fortaleciendo el monitoreo y la mejora continua de los mecanismos de seguridad implementados en la institución.

Gestión de incidentes de seguridad

Mutualista Pichincha cuenta con procedimientos formales para la gestión de incidentes de seguridad de la información, que contemplan la detección temprana, el análisis, la contención y la mitigación de eventos que puedan afectar los sistemas o los datos institucionales. **FN-CB-230a.1**

En 2025 no se registraron incidentes que hayan comprometido la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información. Como parte del fortalecimiento continuo del modelo de respuesta ante incidentes, se prevé la realización de simulacros orientados a escenarios de filtración o fuga de datos. **GRI 418-1/ GRI 2-16/ FN-CB-230a.1/ FN-CF-220a.1/FN-CF-220a.2**



Gestión de riesgos de seguridad de la información

La institución continúa fortaleciendo su enfoque para la identificación y gestión de vulnerabilidades en sus sistemas y plataformas tecnológicas. La clasificación de la información, según su nivel de sensibilidad y el análisis del grado de vulnerabilidad del titular, permite establecer criterios de priorización para la implementación de controles de seguridad. **FN-CB-230a.2 / SV-AD-220a.1**

Este enfoque contribuye a prevenir incidentes de seguridad y a mitigar riesgos legales, operativos, reputacionales y financieros asociados al tratamiento de la información y a la protección de los datos personales.

Capacitación y cultura de ciberseguridad

Se desarrollaron campañas internas de capacitación orientadas a fortalecer la cultura organizacional de ciberseguridad y promover el manejo seguro de la información dentro de la institución. Estas iniciativas incluyeron ejercicios simulados para la identificación de correos maliciosos y acciones de sensibilización sobre buenas prácticas en protección de datos. **GRI 205-2 / GRI 404-2 / SV-AD-220a.1**

Como resultado de estas actividades se evidenció una reducción cercana al 50% en la interacción de los usuarios con correos maliciosos simulados, lo que refleja la efectividad de las campañas de concienciación implementadas y el fortalecimiento de la cultura de prevención dentro de la organización. **GRI 205-2**



Resultados destacados 2025

- ✓ No se registraron incidentes que comprometieran la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información. **GRI 418-1/SV-AD-220a.1**
- ✓ Se ejecutaron campañas internas de concienciación sobre ciberseguridad y protección de datos.
- ✓ Se evidenció una reducción cercana al 50 % en la interacción de usuarios con correos maliciosos simulados.
- ✓ Se continuó fortaleciendo el marco institucional de seguridad de la información mediante evaluaciones y mejoras en los controles de ciberseguridad.

La seguridad de la información continúa siendo una prioridad estratégica para Mutualista Pichincha. A través del fortalecimiento continuo de controles, la gestión de riesgos tecnológicos y la promoción de una cultura organizacional orientada a la protección de los datos, la institución reafirma su compromiso con la protección de la información, la continuidad de los servicios y la confianza de sus socios y clientes. **GRI 2-23**



10

RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS

SA
DO







Cadena de suministro y gestión de proveedores

Al cierre de 2025, la institución mantuvo un proceso de evaluación y actualización de su base de proveedores, con el objetivo de asegurar relaciones comerciales basadas en criterios de desempeño, transparencia y cumplimiento. Como resultado de este proceso anual de calificación, se registraron 106 proveedores habilitados que conforman la red de abastecimiento que respalda las operaciones institucionales. **GRI 2-8/GRI 204-1/GRI 308-1/GRI 308-2**

La distribución geográfica de los proveedores calificados es la siguiente:

84 proveedores en Quito.

19 proveedores en el resto del país.

3 proveedores en el exterior.

El proceso de calificación considera aspectos relacionados con la capacidad operativa, financiera y comercial de los proveedores, así como elementos asociados a prácticas de responsabilidad empresarial. De manera complementaria, todos los proveedores son sometidos a una técnica de validación de observados, alineada con las políticas institucionales de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, con el fin de fortalecer los controles de integridad y asegurar relaciones comerciales responsables.

En términos de evolución, la base de proveedores calificados ha mostrado una tendencia de consolidación en los últimos años. En 2023 se registraron 82, en 2024 el número ascendió

a 110 y en 2025 se mantuvieron 106 proveedores calificados. Esta variación responde a los procesos periódicos de actualización y depuración del registro de proveedores, que permiten mantener una base activa y alineada con los criterios institucionales de evaluación y cumplimiento.

A través de este esquema, la institución promueve una gestión responsable de su cadena de suministro, priorizando la relación con proveedores locales y nacionales, y asegurando que los procesos de contratación se desarrollen bajo principios de transparencia, cumplimiento y sostenibilidad.

Grupos de interés **GRI 2-29**

En 2025, Mutualista Pichincha reafirmó su compromiso con una gestión responsable, fortaleciendo el relacionamiento con sus grupos de interés estratégicos mediante una comunicación transparente, oportuna y orientada a generar valor compartido. En este marco, la institución priorizó el diálogo permanente con sus diferentes públicos, promoviendo espacios de interacción que permiten comprender sus expectativas, atender sus necesidades y construir relaciones basadas en la confianza y la sostenibilidad a largo plazo.

Socios

Gobernanza institucional

- ✓ Durante este año se celebraron dos juntas con los representantes de socios. La primera fue la Junta General Ordinaria de Representantes de Socios, celebrada en marzo, con el objetivo de conocer la gestión del año previo y tomar decisiones de relevancia para la gestión de 2025.

La segunda se trató de la Junta General Extraordinaria de Representantes de Socios, en la que se adoptaron disposiciones de importancia para la institución.

Fidelización de socios

- ✓ Como parte del compromiso institucional con la generación de valor para nuestros socios, en 2025 se ejecutó –por décimo año consecutivo– el programa Black Premier, iniciativa que se ha consolidado como uno de los principales pilares de fidelización de Mutualista Pichincha.

Este programa reconoce y retribuye la lealtad, confianza y permanencia de nuestros socios, quienes a lo largo del tiempo han mantenido una relación cercana con la institución. A través de Black Premier se les brinda beneficios exclusivos, experiencias diferenciadas y programas de reconocimiento para fortalecer el vínculo.

- ✓ Mutualista Pichincha también robusteció la comunicación con sus socios mediante la difusión periódica del Boletín de Socios, una publicación digital que se consolida como un canal directo y transparente de información institucional.

A través de este espacio informativo, la institución comparte de manera oportuna las principales novedades, iniciativas, proyectos y beneficios dirigidos a este grupo de interés, manteniéndolo informado sobre la evolución de la organización y las oportunidades que forman parte de su propuesta de valor.

- ✓ En este marco, la institución facilitó la difusión de las convocatorias para la postulación de candidaturas a representantes de socios, promoviendo una comunicación abierta y accesible que permita a los socios conocer y participar en estos procesos. Estas acciones fomentaron una participación amplia, inclusiva y transparente, fortaleciendo los mecanismos de representación dentro de la organización.

Canales

- ✓ **Eventos institucionales:** orientados a compartir avances, proyectos y oportunidades con nuestros socios.
- ✓ **Cenas de relacionamiento:** espacios diseñados para fortalecer la cercanía y el diálogo directo con socios estratégicos.
- ✓ **Mailing informativo:** mediante el envío periódico de comunicaciones digitales con novedades, beneficios y anuncios relevantes.
- ✓ **Mensajería directa (WhatsApp):** utilizada como un canal ágil para el envío de información oportuna y recordatorios de interés.
- ✓ **Atención directa:** acompañamiento personalizado a los socios mediante nuestros equipos institucionales y de servicio al cliente.





Comunidad



Actividades FS14

- ✓ En 2025, Mutuallista Pichincha continuó impulsando una de sus iniciativas sociales más representativas: Una Navidad Diferente, que busca transformar la vida de familias en situación de vulnerabilidad mediante la entrega de viviendas dignas.

En esta edición, el programa cumplió 14 años de trayectoria, consolidándose como un proyecto emblemático de compromiso social. A lo largo de este tiempo, ha beneficiado a 64 niños y niñas con discapacidad o enfermedades catastróficas, brindando a sus familias un hogar

seguro y adecuado que contribuye significativamente a mejorar su calidad de vida.

En ese marco, se entregó una vivienda en Riobamba (Chimborazo) a Gael, un menor de 4 años, y a su familia. El flamante inmueble les permitirá afrontar con mayor tranquilidad los desafíos de su situación. En el acto oficial de la adjudicación estuvieron presentes medios de comunicación, autoridades locales, representantes institucionales y colaboradores de Mutuallista Pichincha, quienes fueron testigos de una experiencia profunda-

mente humana que refleja el verdadero impacto de la solidaridad.

Una Navidad Diferente representa el compromiso permanente de Mutualista Pichincha con el bienestar de las comunidades y la generación de valor social, reafirmando el propósito de contribuir al desarrollo de entornos inclusivos, solidarios y con mayores oportunidades para quienes más lo necesitan.

- ✓ Mutualista Pichincha participó en el Foro Urbano Nacional realizado en Cuenca, un espacio de diálogo y reflexión que congrega a actores del sector público, privado, académico y de la sociedad civil para analizar los desafíos y oportunidades vinculadas al desarrollo sostenible del país.

En este encuentro, la institución presentó el 'ABC de la Vivienda', un modelo que promueve la inclusión financiera y el acceso a soluciones habitacionales dignas, mediante mecanismos que facilitan su financiamiento. Esta propuesta refleja el compromiso de Mutualista Pichincha con la generación de alternativas que contribuyan a fomentar el desarrollo social.

Asimismo, en el foro se destacó la plataforma SEA (Sistema de Evaluación Ambiental), una herramienta desarrollada y entregada por la institución al Consejo Ecuatoriano de Edificación Sostenible (CEES). Este instrumento constituye un recurso clave para el proceso de certificación CASA Ecuador, iniciativa que promueve la construcción de edificaciones sostenibles, eficientes y resilientes, alineadas con los principios de sostenibilidad ambiental y desarrollo urbano responsable.

A través de su participación en este tipo de espacios, Mutualista Pichincha contribuye activamente al diálogo nacional sobre vivienda, desarrollo urbano y sostenibilidad.

- ✓ La institución promovió la comunicación de hitos estratégicos que reflejan su aporte al desarrollo del sector de la vivienda, entre ellos la séptima titularización de cartera de vivienda de interés social (VIS) y vivienda de interés público (VIP), realizada en conjunto con la Bolsa de Valores Quito. Este importante logro contribuye a dinamizar el mercado financiero y facilita la generación de mayores recursos para estimular el acceso a vivienda digna para más familias ecuatorianas.





Colaboradores

Actividades

- ✓ **Comunicación interna:** mantuvimos informados a nuestros colaboradores a través de la revista digital Mutualízate, promoviendo su lectura con dinámicas que aparecen en la sección Mutualízate te premia. De esta forma, se incentiva el consumo de los contenidos editoriales y, al mismo tiempo, la participación en sorteos de premios como kits de marca y órdenes de consumo.
- ✓ **Alineación estratégica:** desarrollamos el evento Nuestro Reto 2025, con el fin de alinear a los colaboradores con la estrategia y los objetivos institucionales del año.
- ✓ **Cultura y esparcimiento:** potenciamos la cohesión y el clima laboral mediante la ejecución de iniciativas como el concurso 'Que gane la mejor guagua', el campeonato de 40 por las Fiestas de Quito y celebraciones tradicionales como la bendición de Navidad y el saludo de Fin de Año.
- ✓ **Campañas de sensibilización:** ejecutamos programas de difusión enfocados en el bienestar de nuestros colaboradores, como la Rueda de la Vida, seguro médico, salud ocupacional, convivencia pacífica en condominios, bienestar financiero y cuidado ambiental.
- ✓ **Seguridad institucional:** fortalecimos la continuidad del negocio con campañas preventivas sobre phishing y gestión de riesgo operativo, protegiendo la integridad de la información y la operación de la institución.

Canales de comunicación

- ✓ Revista Mutualízate.
- ✓ Mailing interno.
- ✓ WhatsApp institucional.
- ✓ Eventos presenciales.
- ✓ Pantallas.
- ✓ Habladores de comedor.





Medios de comunicación

Actividades

- ✓ En 2025 se fortaleció la relación con los medios de comunicación gracias a una gestión activa con periodistas y líderes de opinión. El desarrollo de 10 reuniones de relacionamiento permitió reforzar la confianza y difundir temas técnicos y sociales en los que Mutualista Pichincha cuenta con amplia experiencia.
- ✓ Se logró un posicionamiento efectivo de contenidos en la agenda de medios locales y nacionales, destacando iniciativas como el programa Miti-Miti, acciones de educación financiera y productos de valor como la Tarjeta de Crédito con Garantía Autoliquidable.
- ✓ Más del 50 % de los impactos mediáticos reflejaron el

aporte social de la institución y su compromiso con la educación financiera, sobre todo a través de Fundación Bien-Estar, con información orientada a generar valor para la comunidad.

- ✓ En términos de alcance, se mantuvo una presencia relevante en medios tradicionales de cobertura nacional, mientras que los medios digitales se consolidaron como el principal canal de difusión de la información institucional.

Resultados de gestión de medios de comunicación

- ✓ **Publicaciones en medios:** 191.
- ✓ **Audiencia total:** 6'083.356 personas.
- ✓ **Valor de free press:** USD 1'024.923,59.



Impactos en medios de comunicación por tema

Tema	Porcentaje
RSE	51%
Productos financieros	24%
Vivienda propia	24%
Seguridad y confianza	1%

Publicaciones por Tier

Tier	Porcentaje
Tier 1	29%
Tier 2	60%
Tier 3	11%

Cientes

Actividades

- ✓ Se ejecutaron campañas orientadas a activar la colocación y uso de las tarjetas de crédito Mastercard Mutualista Pichincha, destacando beneficios como Google Pay, acceso a salas VIP, promociones en establecimientos aliados, diferidos directos y el uso de tarjetas elaboradas con material biodegradable.
- ✓ Se promovió la Tarjeta de Crédito con Garantía Autoliquidable, ampliando las alternativas de crédito para los clientes y facilitando soluciones financieras más accesibles.
- ✓ En el caso de las tarjetas de débito, se presentó su nuevo diseño vertical, acompañado de la implementación de material biodegradable, reafirmando el compromiso institucional con la innovación y la sostenibilidad.



- ✓ Se intensificaron campañas orientadas a visibilizar el Crédito Miti-Miti, dirigido al financiamiento de viviendas VIS y VIP, con el objetivo de facilitar el acceso a soluciones habitacionales para más familias ecuatorianas.
- ✓ De forma complementaria, se posicionó el crédito inmobiliario con una tasa competitiva desde el 7,49%, enfocado en los clientes interesados en adquirir una vivienda fuera de los segmentos de interés social, ampliando así las alternativas de financiamiento dentro del portafolio institucional.



Mupi Casa

Innovación digital: se renovó el portal inmobiliario institucional, que evolucionó hacia Mupicasa.com. Ahora, incorpora una imagen más moderna, así como una experiencia digital optimizada para el usuario.

Esta actualización permite facilitar la búsqueda de proyectos inmobiliarios y propiedades disponibles. Además, brinda a los clientes un acceso ágil a alternativas de financiamiento, fortaleciendo la propuesta digital del negocio inmobiliario de Mutualista Pichincha.

Se mantuvieron campañas orientadas a difundir la cultura del ahorro a través de productos como Cuenta Constructiva, planes de ahorro como Mis Metas, Flexi-Cuenta y la cuenta juvenil Yunik. Estas iniciativas estuvieron enfocadas en fortalecer los hábitos financieros responsables y acompañar a nuestros clientes en las diferentes etapas de su vida, contribuyendo así a una mejor planificación y bienestar financiero.







11

ESTRATEGIA DE
SOSTENIBILIDAD
Y CONTRIBUCIÓN
A LOS ODS



Fundación Bien-Estar: 20 años fortaleciendo comunidades

La gestión social en comunidad de Mutualista Pichincha es desarrollada por Fundación Bien-Estar, organización que en 2025 cumplió 20 años de vida institucional consolidándose como el brazo ejecutor de la política social de la entidad. Durante estas dos décadas, la fundación ha trabajado para fortalecer las capacidades de las personas, promover la inclusión financiera, y fomentar la convivencia y organización comunitaria alrededor de la vivienda, contribuyendo al desarrollo sostenible de las familias ecuatorianas.

A través de programas como Educación Financiera y Buenos Vecinos, Fundación Bien-Estar ha impulsado iniciativas orientadas a generar bienestar, fortalecer el tejido social y promover comunidades más participativas, organizadas y resilientes. Su labor ha permitido acompañar a miles de personas en la construcción de mejores oportunidades para su desarrollo económico y social, reafirmando el compromiso de Mutualista Pichincha con la generación de valor compartido y el desarrollo sostenible del país.



Acción solidaria y apoyo comunitario

En 2025, seguimos fortaleciendo nuestra gestión de sostenibilidad, consolidando el aporte a los objetivos estratégicos institucionales y al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). La gestión se orientó a profundizar el modelo ASG (ambiental, social y de gobernanza), incentivando una relación responsable con los grupos de interés y generando valor social medible. **GRI 2.29**



Durante el año se ejecutaron acciones solidarias orientadas a fortalecer el bienestar de comunidades y organizaciones sociales. **GRI 413-1**

En coordinación con el área de activos fijos, se gestionó la donación de 27 computadoras y 203 muebles, beneficiando a organizaciones sociales y educativas en territorios como San Lorenzo, Riobamba, Guamote, La Concordia y el sur de Quito. **GRI 203-1**



Vivienda digna que transforma vidas

En Mutuallista Pichincha creemos que el acceso a una vivienda digna es uno de los pilares fundamentales para mejorar la calidad de vida de las familias y fortalecer el tejido social de nuestras comunidades. Bajo esta convicción, desarrollamos iniciativas que buscan generar un impacto real y sostenible en la vida de quienes más lo necesitan. **GRI 203-1**

Como parte de este compromiso, a través de nuestros programas y en trabajo conjunto con Fundación Bien-Estar, realizamos la donación de una vivienda adaptada para una familia en situación de alta vulnerabilidad. Esta acción tuvo como beneficiario a Gael Salao, de 4 años, quien requería un entorno seguro y adecuado para su cuidado y desarrollo. **GRI 413-1**

La vivienda fue diseñada considerando criterios de accesibilidad y funcionalidad, permitiendo mejorar significativamente la seguridad y bienestar del niño y de su familia. Este nuevo hogar representa mucho más que una infraestructura: constituye un espacio de dignidad, estabilidad y esperanza.

Complementariamente, colaboradores de Mutuallista Pichincha participaron en una campaña mediante la donación de víveres, electrodomésticos, artículos de higiene y otros insumos, fortaleciendo el apoyo integral a la familia beneficiaria y fomentando una cultura institucional basada en la solidaridad. **GRI 413-1**

Como parte del seguimiento a las familias beneficiarias de donaciones, se realizó una visita a Fredy Moposita, beneficiario de una vivienda entregada en 2024. En el transcurso de la evaluación, se evidenciaron mejoras en su estado de salud y en las condiciones de seguridad de su entorno familiar, lo que confirma la sostenibilidad del impacto social generado.





Gestión ambiental



En 2025 se avanzó en la medición y gestión de impactos ambientales mediante la aplicación de la metodología internacional Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol) para el cálculo de la huella de carbono.

La medición realizada en el edificio matriz de Quito, considerando los alcances uno y dos, registró 174,17 toneladas de CO₂ en emisiones directas e indirectas. **GRI 305-1**

- ✓ El 96 % de las emisiones se relaciona con el consumo de energía eléctrica, identificando oportunidades de mejora en eficiencia energética. **GRI 302-1**
- ✓ La huella promedio por colaborador fue de 3,48 toneladas de CO₂
- ✓ El consumo hídrico total alcanzó 5.335 m³, reflejando el uso de recursos en la operación administrativa y evidencian-

do la necesidad de continuar fortaleciendo prácticas de empleo eficiente del agua. **GRI 303-5**

En el ámbito de gestión ambiental interna, se desarrollaron acciones para fortalecer capacidades institucionales:

- ✓ Segunda capacitación del Plan de Gestión de Residuos. **GRI 404-2**
- ✓ Taller interáreas para consolidar una gestión preventiva. **GRI 2-29**
- ✓ Jornada de reforestación con 30 voluntarios y sus familias, logrando la siembra de 184 árboles nativos en el Parque Metropolitano Norte. **GRI 413-1**

Asimismo, la Campaña de Recolección de Desechos Peligrosos permitió gestionar adecuadamente 128 kg de residuos, evitando la emisión de 0,13 toneladas de CO₂. Estas acciones se concluyeron con contenidos educativos difundidos a través del canal Mutualízate, promoviendo la cultura ambiental entre los colaboradores. **GRI 306-1**



Educación financiera FS16

ODS relacionados: 4, 8, 10

El programa de Educación Financiera alcanzó 3.453 beneficiarios directos mediante la ejecución de 109 talleres, que representaron 168,5 horas de formación. **GRI 413-1 / GRI 404-2**

El incremento en el tiempo destinado a los procesos formativos permitió fortalecer la calidad de los contenidos y contribuir al desarrollo de capacidades financieras que favorecen una toma de decisiones más informada y responsable.

Como parte de este compromiso, Fundación Bien-Estar colaboró con Mutualista Pichincha en el diseño de la campaña 'Tus Finanzas Siempre en Verde', desarrollada junto al área de Cobranzas para promover una cultura financiera más consciente. Asimismo, se realizó el levantamiento de la



Encuesta de Bienestar Financiero dirigida a clientes y colaboradores, y se elaboraron contenidos especializados para los blogs de la página web institucional, ampliando el acceso a información práctica y herramientas para una mejor gestión de las finanzas personales.

En el marco de la campaña internacional Global Money Week, impulsada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), se capacitó a 2.075 niños y adolescentes a través de 71 talleres desarrollados en una sola semana, con el apoyo de 12 voluntarios de distintas áreas. **GRI 413-1**

Gracias al uso innovador de herramientas virtuales, la institución obtuvo nuevamente el primer lugar en la categoría Recursos Tecnológicos.

Adicionalmente, se implementó la segunda edición de la Certificación en Finanzas Plateadas, orientada a personas adultas mayores que buscan fortalecer sus conocimientos y habilidades para una gestión responsable de sus finanzas personales. Participaron 29 clientes que recibieron siete horas de capacitación enfocadas en prevención de fraudes y fortalecimiento de hábitos financieros saludables. **GRI 413-1**

Aventuras del Ahorro, el vacacional de educación financiera para niños, combinó aprendizaje y diversión para acercar conceptos financieros a los más pequeños. A través de actividades lúdicas y pedagógicas, los participantes fortalecieron hábitos de ahorro, comprendieron el valor del dinero y dieron sus primeros pasos hacia una relación saludable con sus finanzas. El programa culminó con una visita al Museo Numismático del Banco Central del Ecuador, donde pudieron conocer la historia del dinero y complementar de forma práctica los conocimientos adquiridos durante el curso. **GRI 413-1**



In support of

**WOMEN'S
EMPOWERMENT
PRINCIPLES**

Established by UN Women and the
UN Global Compact Office

Emprendimiento y autonomía económica de las mujeres



En 2025, se desarrolló la cuarta edición del programa *Mejora tu Emprendimiento*, dirigido a mujeres en situación de vulnerabilidad. **GRI 404-2**

El programa incluyó procesos de capacitación en:

- ✓ Empoderamiento femenino.
- ✓ Educación financiera.
- ✓ Emprendimiento estratégico.
- ✓ Marketing digital.

La iniciativa contó con el apoyo de aliados estratégicos como la FLACSO, que aportó recursos para capital semilla, y la Fundación AVSI, que contribuyó en la convocatoria territorial y movilización de las participantes. **GRI 2-28**

También se crearon espacios orientados a fortalecer capacidades e impulsar una cultura financiera responsable en la comunidad. En este marco, se desarrolló un bazar navideño de emprendimientos con la participación de mujeres alumni de las diferentes ediciones del programa de capacitación.

Esta propuesta permitió visibilizar pequeños negocios locales, generando oportunidades de promoción.



Programa Buenos Vecinos



El programa Buenos Vecinos refleja el compromiso de Mutualista Pichincha con el desarrollo de comunidades integradas y solidarias. A través de este proyecto se promueve la convivencia responsable entre vecinos en conjuntos habitacionales, fomentando el cuidado de los espacios comunes, el respeto mutuo y la construcción de entornos seguros y sostenibles. **GRI 413-1**

Durante 2025, el programa fortaleció su enfoque de gestión social mediante procesos de capacitación, asesoría y asistencia técnica dirigidos a administradores, directivas y copropietarios. En este marco, se brindaron 38 asesorías condominales, se desarrollaron cinco cursos virtuales especializados en propiedad horizontal, gobernanza condominal

e inteligencia artificial aplicada a la gestión comunitaria. Se apoyó la realización de asambleas de copropietarios, aportando herramientas para una gestión más eficiente, participativa y orientada a la prevención de conflictos.

Los procesos formativos beneficiaron directamente a 68 participantes e impactaron indirectamente a 5.414 personas, ampliando el alcance de conocimientos y buenas prácticas que contribuyen al bienestar y la armonía en los entornos residenciales.

Como parte de las iniciativas de bienestar comunitario, se desarrolló la campaña Tenencia Guau, impulsada junto a Pronaca, para promover la tenencia responsable de mascotas y sensibilizar sobre su aporte a la construcción de espacios de convivencia más respetuosos.



Medición de impacto social



Como parte de la mejora continua en la medición de resultados sociales, se aplicó la metodología SROI (Retorno Social de la Inversión) para evaluar el impacto generado por los programas institucionales.

El análisis consideró tres iniciativas clave:

- ✓ Educación Financiera.
- ✓ Buenos Vecinos.
- ✓ Responsabilidad social.

Los resultados evidenciaron un VAN social del 135 % (SROI 1,35), lo que significa que por cada dólar invertido se generan USD 1,35 en valor social, confirmando la efectividad y relevancia de los programas impulsados por Mutualista Pichincha. **GRI 203-2/GRI 201-1**







12

PERFIL METODOLÓGICO
DE LA MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD





La XIX Memoria de Sostenibilidad 2025 de Mutualista Pichincha se construye como un instrumento de gestión que permite consolidar, analizar y comunicar los principales resultados e impactos de la institución en sus dimensiones económica, social, ambiental y de gobernanza. Este ejercicio evidencia la evolución del modelo ASG y su integración en la toma de decisiones y en la gestión del negocio. **GRI 2-22**

El reporte recoge la información correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025, integrando de manera articulada la gestión de las distintas líneas de negocio y áreas institucionales. Ha sido elaborado de conformidad con los Estándares GRI 2021 e incorpora indicadores del Sustainability Accounting Standards Board (SASB) para el sector de servicios financieros, fortaleciendo la consistencia y comparabilidad de la información ASG reportada. **GRI 2-2/GRI 2-3**

La información presentada se consolida a partir de los aportes de las diferentes áreas de la institución, responsables de su generación y validación. Este proceso asegura la trazabilidad de los datos y su alineación con los estados financieros auditados por una firma externa independiente, garantizando su fiabilidad y consistencia. **GRI 2-3**

El contenido del reporte se define a partir de un proceso de análisis de materialidad que integra la evaluación de impactos, riesgos y oportunidades, junto con los insumos obtenidos del relacionamiento con los grupos de interés. Este ejercicio permite priorizar los temas más relevantes para la gestión institucional y orientar el reporte hacia aquellos aspectos que generan mayor valor para la organización y sus partes interesadas. **GRI 3-1/GRI 2-29**

Durante 2025, este proceso se fortaleció mediante la incorporación de variables asociadas al contexto sectorial, el entorno regulatorio y las prioridades estratégicas de la institución, lo que permitió robustecer la identificación de impactos y profundizar la integración de la sostenibilidad en la gestión del negocio. **GRI 2-4/GRI 3-1**



La preparación de la información no financiera consideró, además, las directrices del estándar AA1000, integrando los principios de inclusividad, materialidad y capacidad de respuesta, lo que refuerza la calidad del reporte y su capacidad de reflejar de manera equilibrada los impactos de la institución.

La elaboración de la memoria fue liderada por la Dirección Ejecutiva de Fundación Bien-Estar, en coordinación con las distintas áreas de Mutualista Pichincha, en un proceso colaborativo que permitió consolidar una visión integral de la gestión institucional y asegurar la consistencia de la información presentada. **GRI 2-3**

Este perfil metodológico refleja la evolución del proceso del reporte hacia un enfoque cada vez más integrado, orientado no solo a la rendición de cuentas, sino también a la generación de información estratégica para la toma de decisiones y la creación de valor sostenible en el largo plazo.

En 2025, este proceso se fortaleció mediante la incorporación de variables asociadas al contexto sectorial, el entorno regulatorio y las prioridades estratégicas de la institución.

En continuidad con el análisis de materialidad desarrollado en años anteriores, se profundizó el enfoque de doble materialidad, integrando una evaluación más estructurada de riesgos y oportunidades ASG en función de su probabilidad e impacto. Este ejercicio permitió robustecer la identificación de impactos y consolidar la priorización de temas clave como cambio climático, inclusión y educación financiera, ética organizacional y ciberseguridad, fortaleciendo su integración en la gestión del negocio y en la toma de decisiones estratégicas. **GRI 2-2/ GRI 2-4/ GRI 3-1**



Materialidad

Doble materialidad

Seguridad de la información.

Privacidad y manejo de datos personales.

Educación y capacidades financieras.

Compromiso ético de la gobernanza para las buenas prácticas empresariales.

Desempeño económico y rentabilidad financiera.

Desempeño económico y rentabilidad financiera, estabilidad del sistema financiero.

Materialidad financiera (SASB)

Accesibilidad, inclusión financiera, educación financiera e impacto en la comunidad.

Diversidad e inclusión de la fuerza laboral.

Gestión responsable de los recursos naturales.

Compromiso ético y de anticorrupción.

Materialidad de impacto

Evaluación ASG de productos crediticios.

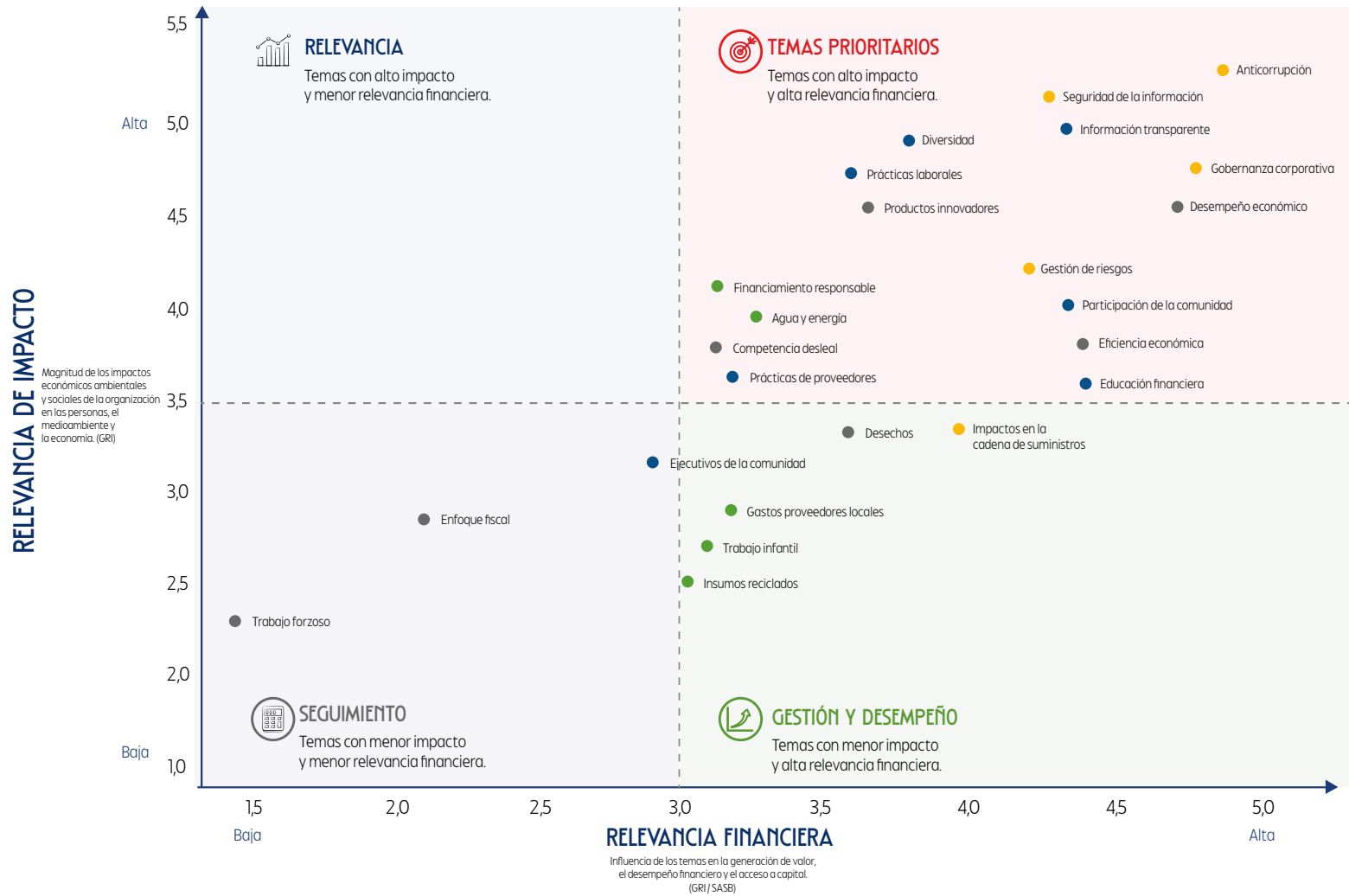
Incentivos para la comercialización de productos y servicios financieros.

Información transparente y comunicación asertiva con nuestros clientes.

Efectos de construcción.

MATRIZ DE DOBLE MATERIALIDAD GRI 3-2

Priorización de temas materiales





Índice GRI & SASB

GRI Standard	Indicador	Página
GRI 2-1	Detalles organizacionales	12, 13
GRI 2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	119
GRI 2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	119, 120
GRI 2-4	Actualización de la información	7, 15, 119, 120
GRI 2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	7, 12, 82
GRI 2-7	Empleados	42
GRI 2-8	Trabajadores que no son empleados	43, 98
GRI 2-9	Estructura de gobernanza y composición	24, 26, 28, 31
GRI 2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	22, 24
GRI 2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	7, 22
GRI 2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	22, 24, 26
GRI 2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	30
GRI 2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	30
GRI 2-15	Conflictos de interés	37, 38, 39
GRI 2-16	Comunicación de inquietudes críticas	37, 39, 93
GRI 2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	44
GRI 2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	22
GRI 2-19	Políticas de remuneración	46
GRI 2-20	Proceso para determinar la remuneración	46
GRI 2-21	Ratio de compensación total anual	46
GRI 2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	62, 119
GRI 2-23	Compromisos y políticas	22, 37, 38, 93, 95
GRI 2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	38, 39
GRI 2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	68, 72, 73
GRI 2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	70, 73
GRI 2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	22, 93



GRI 2-28	Afiliación a asociaciones	17, 113
GRI 2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	98, 109, 111, 119
GRI 2-30	Convenios de negociación colectiva	46
GRI 3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	119, 120
GRI 3-2	Lista de temas materiales	120, 121
GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido, maximización de la eficiencia económica, gestión prudente de riesgos	53, 65, 68, 115
GRI 202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	43
GRI 203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	62, 65, 68, 109, 110
GRI 203-2	Impactos económicos indirectos significativos	10, 62, 67, 115
GRI 204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	98
GRI 205-1	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	39
GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	39, 94
GRI 205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	37
GRI 207-1	Enfoque fiscal	56
GRI 207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	56, 59
GRI 301-2	Insumos reciclados utilizados	77, 85
GRI 302-1	Consumo de energía dentro de la organización	111
GRI 303-5	Consumo de agua	111
GRI 306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	111
GRI 308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	98
GRI 308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	98
GRI 401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	47
GRI 401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	46



GRI 403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	47
GRI 403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	47
GRI 403-3	Servicios de salud en el trabajo	47
GRI 403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	43, 48
GRI 403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	48
GRI 403-9	Lesiones por accidente laboral	49
GRI 403-10	Las dolencias y enfermedades laborales	49
GRI 404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	44
GRI 404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	43, 94, 111, 112, 113
GRI 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	45
GRI 413-1	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	109, 110, 111, 112, 114
Comunidades locales -> FS13	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	13, 70
FS16	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	112
FS7	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	62
FS14	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	68, 100
GRI 418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	92, 93, 95
GRI 405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	24, 26, 28, 43
GRI 405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	46
FN-CB-230a.1	Número de filtraciones de datos, porcentaje que implica información de identificación personal, número de titulares de cuentas afectados	58, 92, 93
FN-CB-230a.2	Descripción del enfoque para identificar las vulnerabilidades de sus sistemas de información que planteen un riesgo para la seguridad de los datos	58, 93
FN-CF-230a.2	Importe de las pérdidas por fraudes relacionados con tarjetas durante el período del informe	58, 94



FN-CF-220a.1	Número de titulares de cuentas cuya información se utiliza con propósitos secundarios	93,94
FN-CF-220a.2	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente	93
SV-AD-220a.1	La entidad describirá la naturaleza, el alcance y la aplicación de sus políticas y prácticas relacionadas con la privacidad de la información de los consumidores centrándose específicamente en la forma en que la entidad aborda la recopilación, el uso y la conservación de la información de identificación personal (IIP) de los consumidores y su enfoque de la publicidad basada en el comportamiento	92,93,95
FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos	68
SV-AD-330a.1	La entidad declarará la representación de los géneros de todos los empleados y la representación de grupo racial/étnico de sus empleados por categoría de empleado	42
FN-CB-410a.1	Exposición crediticia comercial e industrial por sector	63,72
FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ASG en el análisis crediticio- inversiones	57,63
FN-CB-510a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera	56
FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades en programas internos de cumplimiento	38,39
FN-CB-550a.1	Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial por categoría: tamaño, actividad, interconexión, sustituibilidad, complejidad, puntuación general	56,57,65,67
GRI 207-3	Participación de los grupos de interés y gestión de las inquietudes relacionadas con la gestión tributaria	56,57
FN-CB-550a.2	Descripción del enfoque para la identificación y gestión de los riesgos de seguridad de la información	56
GRI 305-1	Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	111



Memoria de Sostenibilidad 2025



Mutalista Pichincha

¿Tienes un sueño? Construyámoslo



mutalistaspichincha.com



Mutualista Pichincha
¿Tienes un sueño? Construyámoslo

Memoria de Sostenibilidad

2025