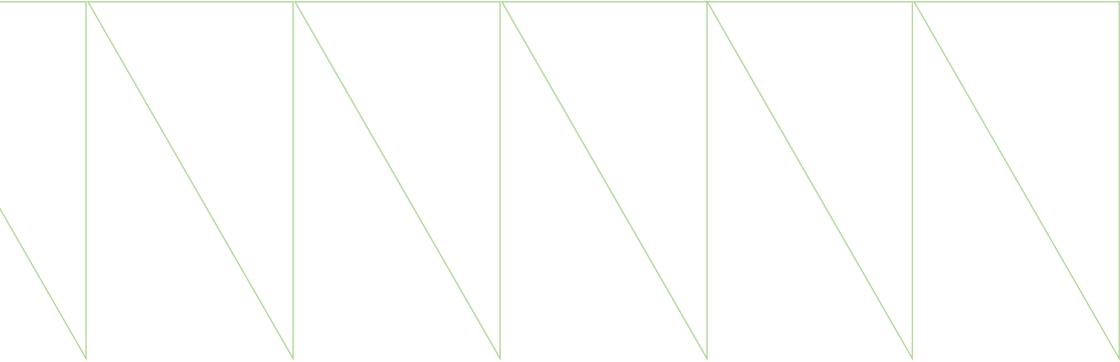
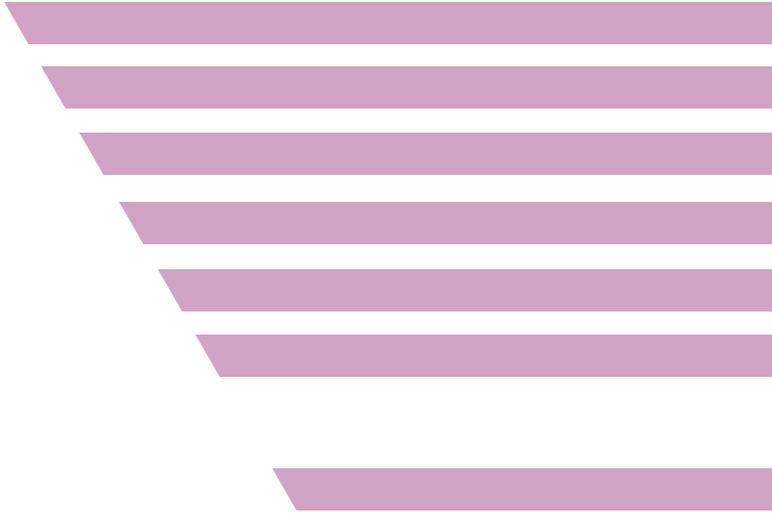




Código ético y de conducta 2023

Grupo Mutualidad

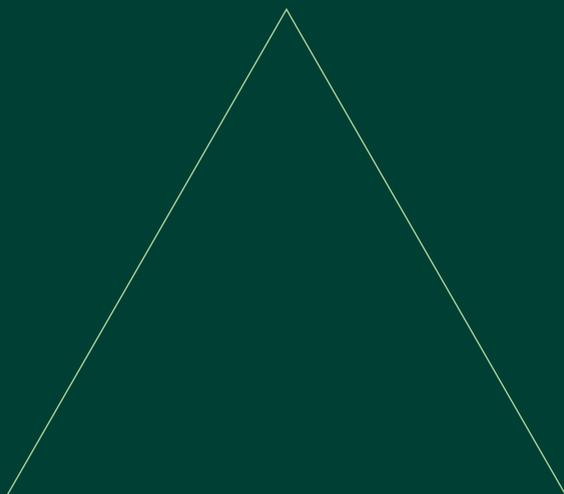


CONTENIDOS

- 0** Carta del presidente
- 1** Introducción
- 2** Ámbito de aplicación
- 3** Principios éticos
- 4** Normas de actuación
- 5** Obligación de conocer y cumplir el Código Ético y de Conducta
- 6** Mecanismos para garantizar el cumplimiento del Código Ético y de Conducta

O

Carta del
presidente



Cuestión de valores, cuestión de principios



Enrique Sanz Fernández-Lomana
PRESIDENTE DE MUTUALIDAD

Si movidos por la curiosidad y el afán de conocimiento buscamos nuestra definición del significado de los términos mutualidad o mutualismo, hallamos: una entidad independiente y con personalidad jurídica propia, formada por una comunidad de individuos que comparten un patrimonio destinado a cubrir los riesgos inherentes a la vida laboral o cotidiana. Si seguimos indagando, comprobamos que sus características esenciales son la ausencia de ánimo de lucro, el concepto de sociedad de personas y no de capital, así como la solidaridad y la participación de sus miembros, a los que llamamos mutualistas. No es un mal comienzo y, para saber qué es realmente el Grupo Mutualidad, es necesario, además, hablar de aquello que nos diferencia: nuestros principios y valores.

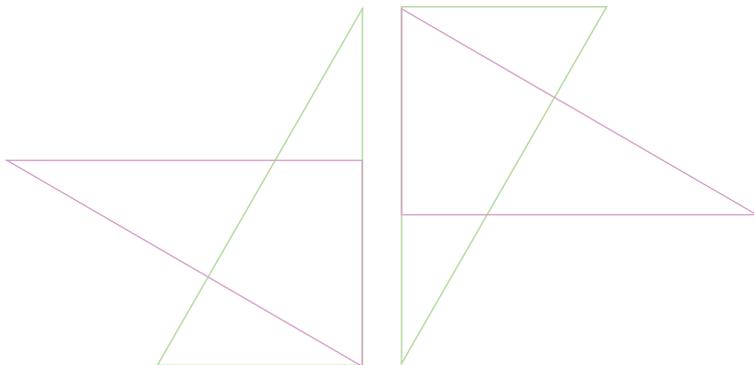
Ambos elementos, lo que somos y lo que nos mueve, son el hilo conductor que tangibiliza el compromiso del Grupo Mutualidad a lo largo de este Código Ético y de Conducta, un documento que inspira y enmarca nuestra actividad diaria. En él, asumimos una serie de principios éticos como los conceptos de solidaridad, integridad, rechazo absoluto al delito y la corrupción, dignidad, excelencia, transparencia o equidad, que refuerzan nuestra responsabilidad con el entorno social y ambiental en el que operamos. Junto a estos principios inamovibles, los valores del mutualismo constituyen los mimbres sobre los que, desde su nacimiento, se sustenta la Mutualidad.

Nos hemos convertido en la primera entidad de previsión social de España con el soporte de los anteriores valores y principios, pero, sobre todo, por la confianza depositada durante décadas por más de 200.000 mutualistas, que nos han confiado sus recursos y sus perspectivas de futuro. Gracias por creer en nuestro trabajo. La confianza se gana cuando puedes ofrecer solvencia, pero también servicio, tranquilidad, un trato justo o la máxima personalización en nuestra relación con los mutualistas. En 2020, se constituyó nuestra primera filial aseguradora, Avanza Previsión, que nació acogiendo un numeroso conjunto de ingenieros de Mutualidad de la Ingeniería y propone soluciones aseguradoras de protección, ahorro y previsión a cualquier interesado más allá del colectivo de la abogacía. Esta nueva filial nace con la vocación de compartir también los valores y principios éticos que inspiran la actividad de todo el Grupo. La importancia de esta nueva entidad nos ha invitado a incorporarla expresamente en esta nueva versión de nuestro Código Ético y de Conducta, que mantiene los principios y valores que conforman nuestra esencia.

Y así es como nos enfrentamos a la ventana de oportunidades que nos proporcionan el desarrollo tecnológico y la inteligencia artificial (IA), desde el más profundo compromiso con la ética y las personas, con especial foco en nuestro equipo humano, los mutualistas, los clientes y las administraciones públicas. En esta nueva era digital, también conocida como la 4ª Revolución Industrial, nuestro Grupo garantizará que todas las decisiones que puedan tomar las máquinas por nosotros cumplan con los principios y valores que han acompañado a la Mutualidad desde hace más de 70 años. Para asegurar este compromiso, se ha creado el Comité de Ética para la Inteligencia Artificial, que tratará de garantizar la autonomía, la solidez técnica, la privacidad, la transparencia, la equidad, el bienestar o la rendición de cuentas, todos ellos conceptos que refuerzan nuestro espíritu mutual.

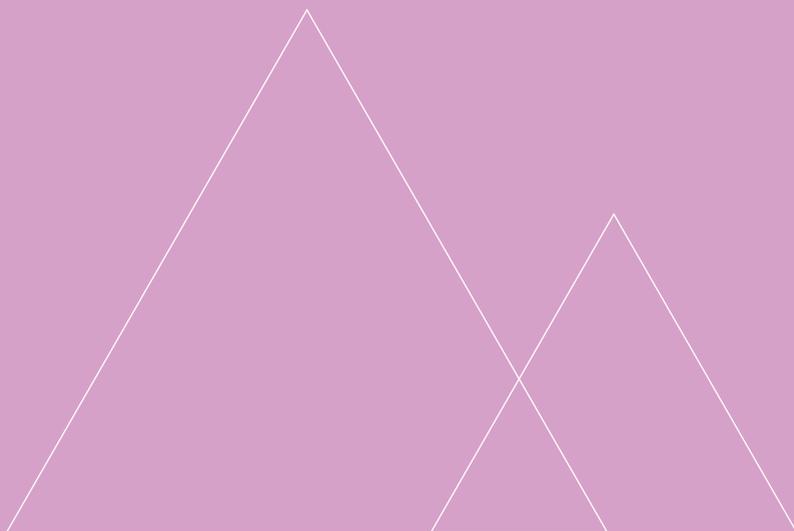
Esta guía pretende condensar nuestras inquietudes en materia de buen gobierno y es una apuesta clara por hacer nuestro Grupo más transparente y cercano para todos sus grupos de interés. El mutualismo no existiría sin la solidaridad y el trabajo en común, por ello queremos ser uno de los mejores ejemplos de ello, conjugando confianza y profesionalidad, como las dos caras de una moneda que han contribuido a que, año tras año, sigamos creciendo, haciéndonos más fuertes, pero también más conscientes de nuestra responsabilidad como entidad que gestiona el ahorro de gran parte de los profesionales del Derecho en nuestro país y de muchos otros clientes y mutualistas que confían en nosotros.

La ética solo cobra sentido con el compromiso y el trabajo de todos los que formamos parte del Grupo Mutualidad, compromiso al que se suman aquellas personas que confían y colaboran con nosotros para ofrecer siempre el mejor servicio a nuestros clientes.



I

Introducción



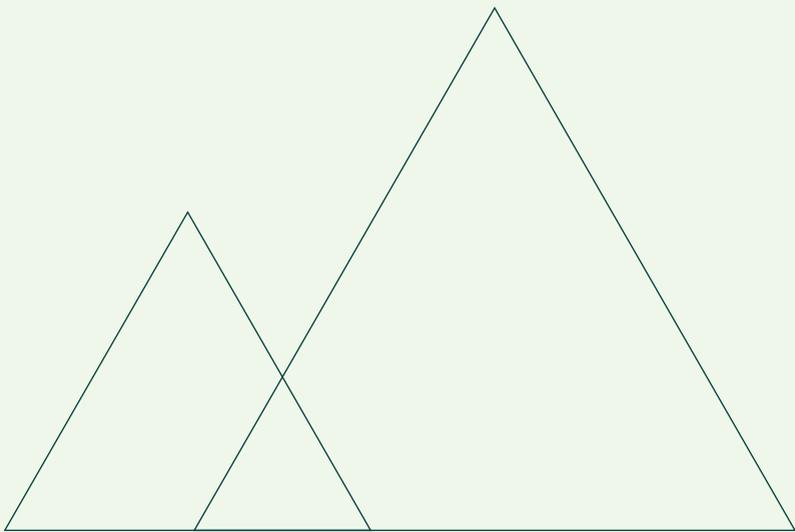
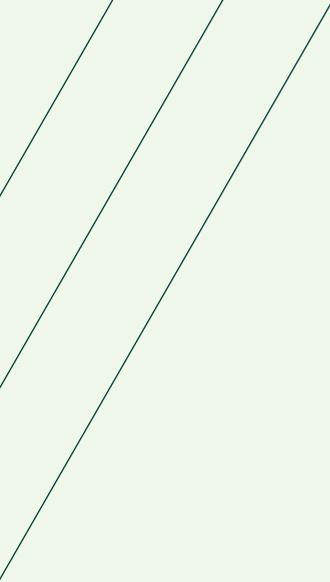
El presente documento tiene por objeto establecer los principios éticos que guían la actuación de las entidades que forman parte del Grupo Mutualidad, así como de la Fundación que la Mutualidad ha creado y en cuyo patronato está presente, desarrollarlos y concretarlos en unas normas de conducta de obligado cumplimiento. En adelante nos vamos a referir a todos ellos como el "Grupo Mutualidad", el cual, a fecha de aprobación de esta versión, está formado por las siguientes entidades:

- » Mutualidad, mutualidad de previsión social a prima fija, que es la matriz del grupo.
- » Privilegia Sociedad de Agencia Exclusiva de Seguros de la Mutualidad, S.L.U.
- » Avanza Previsión de seguros y reaseguros S.A.
- » Ingeniería Mediación, Agencia de Seguros Exclusiva, S.L.U.
- » Fundación Mutualidad, que mercantilmente no es filial de ninguna de las anteriores, pero fue fundada por la Mutualidad quien participa y preside su patronato.

Asimismo, a través de este Código Ético y de Conducta, el Grupo Mutualidad quiere hacer público su compromiso con el cumplimiento normativo, el buen gobierno, la ética y la sostenibilidad. De este modo, el Código Ético y de Conducta del Grupo Mutualidad constituye la norma base de la entidad sobre la que se construye su cultura organizativa y de cumplimiento.

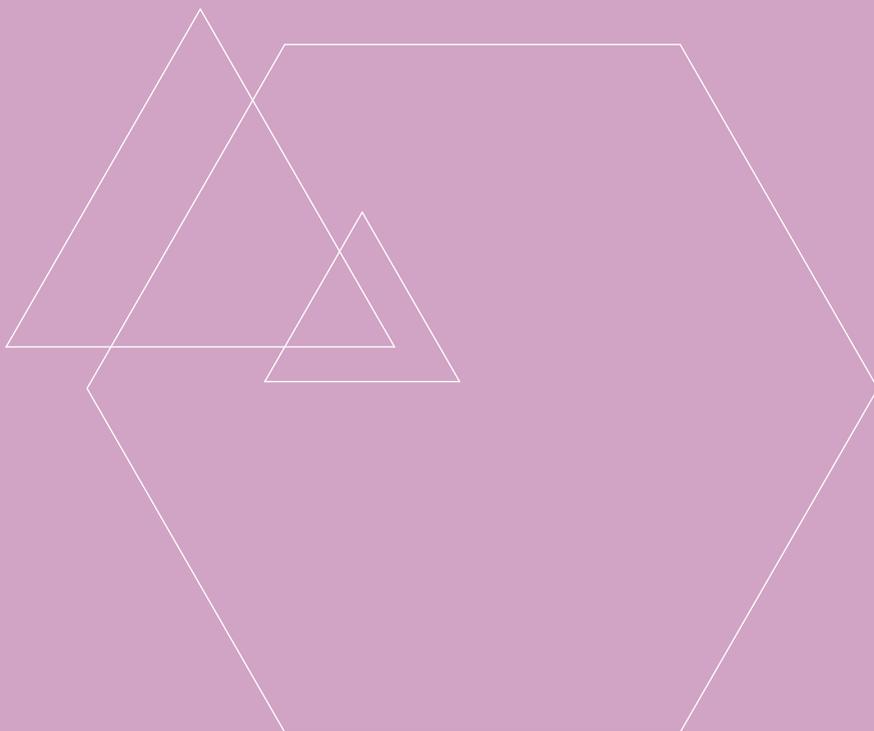
Para facilitar su comprensión, se incluyen algunos ejemplos que ilustran la conducta esperada de los empleados ante situaciones dudosas o conflictivas. Como no es posible contemplar todos los supuestos que pueden surgir, su objetivo es proporcionar unas pautas mínimas de conducta que orienten nuestro comportamiento, así como dar a conocer los mecanismos con los que cuenta el Grupo Mutualidad para resolver cuestiones interpretativas y denunciar incumplimientos.

Si algún procedimiento estipulado en el Código y/o cualquier norma, política y/o procedimiento interno contradijese la legislación aplicable, esta prevalecerá sobre aquellos. Cualquier duda en la interpretación y aplicación del Código debe resolverse en el sentido de los principios éticos que lo inspiran.



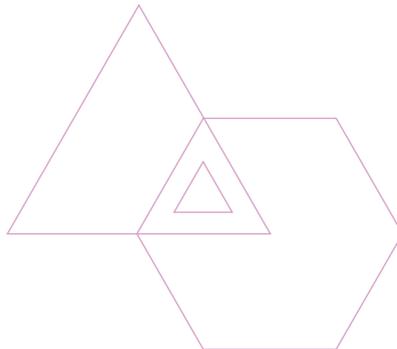
2

Ámbito de aplicación



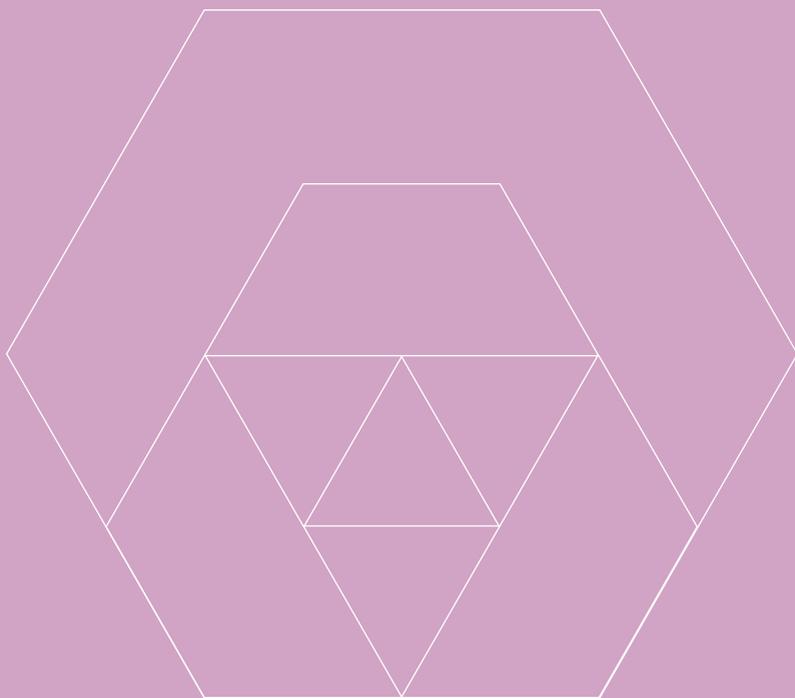
El Código Ético y de Conducta del Grupo Mutualidad es de aplicación a todos los ámbitos de su actividad y a las relaciones con sus grupos de interés. En particular, sus previsiones se aplican a:

- » Los Órganos de Gobierno, directivos y empleados del Grupo Mutualidad (en adelante "equipo humano") en el marco de las funciones que tienen asignadas, con independencia de la modalidad contractual que determine su relación laboral o la posición que ocupen.
- » Los restantes grupos de interés del Grupo Mutualidad, entre los que podemos destacar sus clientes y beneficiarios, sus competidores, las personas físicas o jurídicas con las que se establezcan relaciones de negocio o colaboración, la Administración pública y organismos reguladores y supervisores.
- » Los recursos tecnológicos que utilice el Grupo Mutualidad, particularmente cuando estén basados en sistemas de inteligencia artificial (en adelante, IA).



3

Principios éticos



Los principios nos guían en el cumplimiento de nuestra misión. Son normas de conducta que nos distinguen con un sello personal por el cual es reconocida nuestra manera de actuar, que trata de garantizar los derechos fundamentales de los agentes de interés cuando interactúan con el Grupo Mutualidad y que deben regir nuestras decisiones y acciones.

Nuestros principios se enmarcan en los Diez Principios del Pacto Mundial, basados en Derechos Humanos, normas laborales, medioambiente y anticorrupción, así como en la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.

El espíritu de este acuerdo global por la sostenibilidad inspira nuestra actividad con el objetivo de hacerla relevante para todas las partes interesadas, que genere un impacto positivo en el desarrollo económico, en la inclusión o la protección ambiental, en la gobernanza de las entidades que formamos el Grupo y que ayude a reducir las desigualdades.

Principios éticos de la Mutualidad

Mutualismo

El mutualismo, entendido como la solidaridad del colectivo mediante la mutualización de sus riesgos, sirve como garante de la propia razón de ser del seguro que no es otra que la de tratar de evitar posibles situaciones derivadas de un evento adverso. El mutualismo es, por tanto, nuestra razón de ser y nuestros clientes, el centro de todas las actuaciones y decisiones de la entidad.

Responsabilidad

En el cumplimiento de nuestros principios éticos, respondiendo por la actuación de las entidades del Grupo Mutualidad ante los distintos grupos de interés y contribuyendo a un desarrollo económico, social y medioambiental sostenible.

Dignidad y respeto a las personas

Las entidades del Grupo Mutualidad y sus miembros, en el ejercicio de su actividad, respetan la dignidad de todo ser humano y su integridad. La falta de respeto y consideración de manera consciente, cualquier tipo de agresión física o verbal, el acoso, el abuso o la intimidación son inaceptables. Todos los trabajadores, sin excepción, deberán promover y asegurarse, con los medios a su alcance, que dichas situaciones no se produzcan.

Todas las personas sujetas al Código y, especialmente, quienes desempeñen funciones de dirección y/o coordinación, promoverán, en todo momento y en todos los niveles profesionales, unas relaciones basadas en el respeto por la dignidad de los demás, la equidad y la colaboración recíproca, propiciando un ambiente laboral respetuoso a fin de lograr un clima de trabajo positivo.

El respeto a las personas significa también el respeto a la autonomía humana, y por ello las entidades del Grupo Mutualidad, en su actuación, no deberán coaccionar, engañar, manipular, condicionar o dirigir a los seres humanos de manera consciente.

Transparencia

Comporta una actitud dialogante y abierta con información exacta y veraz sobre nuestras actuaciones a nuestros grupos de interés. También implica que cuando utilicemos sistemas de IA comuniquemos tanto las capacidades como la finalidad del sistema y podamos explicar las decisiones algorítmicas que las máquinas tomen por nosotros, especialmente cuando éstas sean poco transparentes.

Confianza y seguridad

Las entidades del Grupo Mutualidad y sus miembros desarrollan su labor con el objetivo de cumplir las legítimas expectativas depositadas en ellos por parte de los grupos implicados en su gestión, garantizando su compromiso con los grupos de interés.

Cumplimiento normativo

El Grupo Mutualidad y sus miembros cumplen con la legislación vigente y exigen a quienes se relacionan con ellos que también la cumplan y se doten de sistemas de gestión apropiados para garantizar ese cumplimiento. Este se concibe no solo como actuar conforme a la literalidad de la norma, sino también conforme a su espíritu y en el mejor interés de nuestros clientes.

Equidad

La actividad aseguradora del Grupo Mutualidad debe ser equitativa sin perder su carácter mutualista, tanto de un modo sustantivo, es decir, asegurando que las personas y grupos no sufren sesgos injustos, discriminación ni estigmatización, como de un modo procedimental, permitiendo que prevalezca siempre este principio incluso cuando se trate de decisiones adoptadas por un sistema de IA porque la intervención de las personas pueda oponerse a ellas.

Calidad, crecimiento y excelencia

El Grupo Mutualidad y sus miembros entienden la calidad como la excelencia en la gestión de sus servicios, valiéndose de un equipo de profesionales cualificado y de los mejores recursos materiales. El Grupo Mutualidad y sus miembros conciben la innovación, la eficiencia y la investigación continua como el mejor camino para poder identificar y anticipar oportunidades para la mejora de nuestros servicios, con el aprovechamiento pleno de los recursos en términos sostenibles.

Integridad

Es el valor fundamental en el que se basan las actuaciones y las decisiones de los dirigentes y empleados.

Planeta sostenible

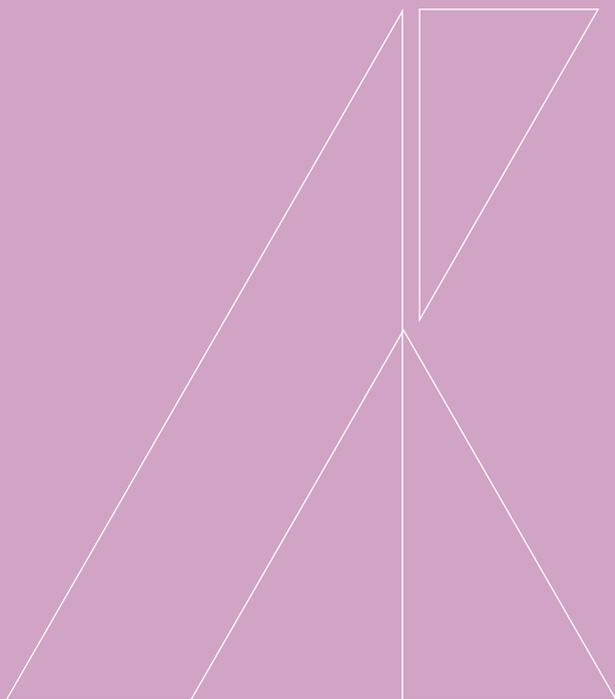
El Grupo Mutualidad y sus miembros contribuyen para satisfacer las necesidades de las generaciones actuales, sin afectar la capacidad de las futuras, promoviendo el progreso económico y social, y respetando los ecosistemas naturales y la calidad del medioambiente.

Persecución y denuncia del delito y la corrupción

El Grupo Mutualidad y sus miembros rechazan, no encubren y comunican por los diversos canales existentes toda información o sospecha de incumplimiento de este Código, incumplimiento normativo, corrupción, fraude o delito que pueda afectar a sus actividades u organizaciones.

4

Normas de actuación



4.I Equipo humano

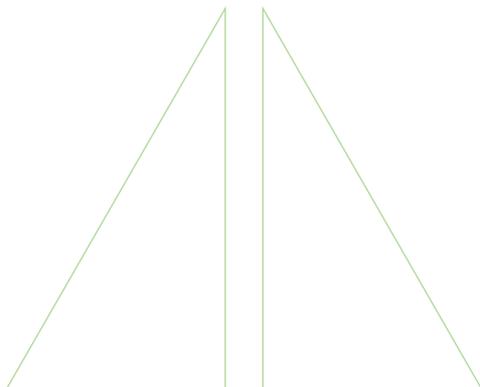
Todas las personas que trabajan en las entidades del Grupo Mutualidad tienen derecho a no sufrir ningún tipo de discriminación, sentirse protegidos, acceder a las mismas oportunidades y trabajar en un entorno saludable.

De igual manera, serán responsables de garantizar el cumplimiento de este código tanto en su literalidad como en su espíritu.

La reputación de las entidades del Grupo Mutualidad y la confianza que los clientes y demás grupos de interés depositan en la institución dependen en gran medida de los comportamientos y actitud del equipo humano, ya que se valora tanto lo que cada entidad puede hacer por sus grupos de interés como el modo en que lo hace.

El equipo humano de las entidades del Grupo Mutualidad respetará las siguientes pautas de actuación y seguirá cualquier norma que se haya establecido para su lugar de trabajo.

Los trabajadores pueden acceder a las políticas y procedimientos definidos para todos los procesos operativos; el objetivo de este Código es que puedan entender de forma más sencilla la base lógica sobre la que se han construido.



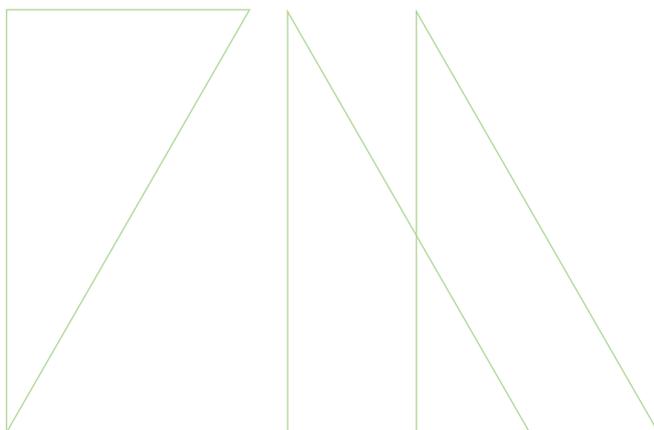
El equipo humano deberá basar sus actuaciones y comportamientos en los siguientes principios, según sus áreas de actuación:

- » Realizará la selección de personal de una forma objetiva y equitativa, buscando incorporar a los mejores profesionales en su plantilla y la estabilidad en el empleo.
- » Garantizará la igualdad de trato y de oportunidades de las personas desde el momento en que sean seleccionadas para un puesto de trabajo hasta la extinción de su relación laboral con la entidad y, en particular, garantizará la igualdad en el acceso a la formación y a la promoción, comprometiéndose, asimismo, a la capacitación de su personal mediante la formación continua.
- » Facilitará la conciliación de la vida laboral y familiar propiciando la desconexión fuera del horario de trabajo.
- » Cuidará de la salud y seguridad de su equipo humano mediante procedimientos que aseguren un entorno de trabajo seguro y la adopción de medidas preventivas, adecuadas para promover hábitos de vida saludables.
- » Se ocupará de que todas las personas de la plantilla puedan acceder a la información institucional de las entidades del Grupo Mutualidad, fomentando una cultura corporativa inclusiva, así como a la información necesaria para el correcto desempeño de su trabajo por todos los canales de comunicación existentes.
- » Fomentará el trabajo colaborativo y la existencia de un buen clima laboral, teniendo en cuenta las opiniones que pueda expresar la plantilla por cualquiera de los medios disponibles a su alcance y fomentando la libre expresión de estas opiniones.
- » Apoyará y fomentará la diversidad en todas sus vertientes para crear un equipo donde se reconozcan los talentos individuales.
- » Manifestará el rechazo total al trabajo infantil y al forzoso u obligatorio, comprometiéndose a respetar la libertad de asociación y negociación colectiva, rechazando cualquier forma de explotación y velando por el cumplimiento de las disposiciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en relación con el trabajo de menores de edad.

El equipo humano respetará las siguientes pautas de actuación:

- » Conocer y cumplir la normativa aplicable, el presente Código, así como, según corresponda, las políticas y procedimientos internos de Mutualidad, de Avanza Previsión y de Fundación Mutualidad, contribuyendo con su trabajo a la consecución de los resultados de la organización y a su proyecto común.
- » Guardar fidelidad al interés social, lo que implica encaminar toda su actuación a procurar el desarrollo, potenciación y buen funcionamiento de la entidad, así como al logro de los objetivos que se fijen, guardando lealtad a la entidad. Se incluyen en este deber las obligaciones de no concurrencia, prevención de conflictos de intereses y comunicación de potenciales conflictos de intereses. En caso de existencia de situaciones de esta índole o de dudas sobre su existencia, deberán comunicarse al director/a de su área, al subdirector/a general correspondiente, al director/a general o a la Comisión Ejecutiva de la entidad.
- » Desempeñar el cargo y los cometidos que se le encomienden, en el ámbito de sus respectivas competencias con diligencia y responsabilidad, integrando en su actividad las previsiones y controles establecidos por el sistema de prevención de riesgos penales y comunicando las situaciones de incumplimientos normativos o comisión de delitos de las que tengan conocimiento.
- » No recibir u ofrecer cantidades en concepto de comisiones o gratificaciones, ni regalos o favores de cualquier otra naturaleza, por actuaciones que esté realizando en nombre de Mutualidad, de Avanza Previsión o de Fundación Mutualidad con ocasión de estas, salvo los regalos de cortesía de acuerdo con lo establecido en las normas internas antisoborno.
- » Respetar la confidencialidad de las entidades del Grupo Mutualidad y la intimidad personal y familiar y datos personales de todas las personas, tanto de empleados, clientes, como de cualesquiera otras personas a cuyos datos tengan acceso derivado de la propia actividad de dichas entidades, lo que abarcará cualquier dato de carácter personal, médico, económico o de cualquier otra naturaleza que de alguna forma pueda afectar a la esfera íntima y personal de su titular.

- » Rechazar todo tipo de discriminación y conducta que genere acoso verbal o físico a una persona por cualquier causa establecida en el ordenamiento jurídico.
- » Participar en los planes de formación interna y solicitar, en su caso, formación externa, con el objeto de desarrollar al máximo sus aptitudes y capacitación profesional.
- » Velar por el adecuado mantenimiento de las instalaciones y equipos de las entidades del Grupo Mutualidad, respetando las prácticas de cuidado medioambiental promovidas por ellas.



¿QUÉ SUCEDERÍA SI...?

1/6

Un familiar es propietario de un hotel céntrico en el que se organizan conferencias. Sería perfecto para celebrar uno de nuestros eventos por su tamaño y ubicación. Además, el precio es muy competitivo. Como he examinado varias propuestas, ¿puedo hacer directamente la reserva? ¿O supone un problema que el propietario sea un familiar?

El hecho de que un proveedor actual o futuro sea un familiar, te sitúa en una situación de conflicto de interés. Esto quiere decir que tus intereses personales se encuentran o pueden encontrarse en conflicto con los de cualquiera de las entidades del Grupo Mutualidad. Para gestionar esta situación, debes ponerla en conocimiento de tu responsable directo y mantenerte al margen durante el proceso de toma de decisión.

2/6

Mi pareja trabaja en una empresa de consultoría y su equipo habitualmente presta servicios para otras entidades aseguradoras. Somos conscientes de la importancia de guardar estricta confidencialidad sobre los asuntos que conocemos por nuestro trabajo, pero sospechamos que desde fuera puede pensarse que no es así. ¿Qué puedo hacer para proteger nuestra reputación y la del Grupo Mutualidad?

Un conflicto de interés aparente puede dañar vuestra reputación y la de la empresa del mismo modo que si fuera real. Para reducir posibles consecuencias negativas, debes ponerlo en conocimiento de tu responsable directo.

3/6

Mis amigos en ocasiones me preguntan sobre el trabajo que desarrollo en Mutualidad. Tienen curiosidad por conocer cómo obtenemos tan alta rentabilidad en nuestras inversiones y por saber si contamos con algún personaje público entre nuestros clientes. ¿Cómo sé qué puedo contarles y qué no?

Únicamente puedes desvelar a terceros información de Mutualidad que sea de carácter público (por ejemplo, de nuestra página web). Cualquier información que no esté disponible públicamente y a la que tengas acceso como trabajador de la Mutualidad será considerada información confidencial. Revelar cualquier dato o información confidencial va en contra de nuestra normativa interna y puede llegar a constituir un delito.

4/6

Un compañero presiona a su equipo para que cumpla los objetivos anuales que se ha marcado su departamento. Creo que su actitud es intimidatoria y afecta a la moral del equipo. Incluso en alguna ocasión ha llegado a levantar la voz. ¿Cómo debo actuar ante esta situación?

Cualquier empleado tiene obligación de tratar al resto con respeto y profesionalidad. Si presencias un trato inadecuado con otros compañeros, debes comunicarlo a través del Sistema interno de información de infracciones, que garantiza la confidencialidad y el anonimato.

5/6

Presencio cómo un compañero se dirige a uno de sus colaboradores con comentarios inapropiados. El afectado no ha tomado ninguna medida porque tiene miedo de que peligre su puesto de trabajo. ¿Qué debo hacer?

El Grupo Mutualidad rechaza cualquier conducta que genere acoso verbal o físico. En su compromiso con la creación de un entorno de trabajo seguro, respetuoso y digno, la organización ha aprobado su propio Protocolo para la prevención del acoso moral y psicológico, sexual y/o por razón de sexo en el entorno laboral, anexo al Plan de Igualdad. Si presencias este tipo de conductas, no dudes en comunicarlo a través del Sistema interno de información de infracciones, vía que garantiza la confidencialidad y el anonimato. Tras su análisis, el Responsable del sistema dará el trámite oportuno a la información recibida.

6/6

Estoy en la recta final de mi embarazo y estoy preocupada por lo que ocurrirá cuando vuelva a incorporarme al trabajo. ¿A quién podría solicitar asesoramiento?

En el Grupo Mutualidad apoyamos a nuestras empleadas durante su baja por maternidad. De hecho, garantizamos a todas ellas la reincorporación en su puesto anterior o en uno equivalente en cuanto a condiciones y salario. Para cualquier información adicional, por favor, ponte en contacto con el Departamento de Personas antes de iniciar tu baja.

4.1.1. Liderazgo de equipos

Responsabilidades añadidas en la gestión de equipos de la entidad.

El Grupo Mutualidad impulsa una cultura de liderazgo en la cual cada persona que gestiona equipos sea un referente ético a través de sus actos y comportamientos. Fomentar un entorno de trabajo alineado con los estándares desarrollados en este Código es una de las máximas responsabilidades de cualquier líder de las entidades del Grupo Mutualidad.

En muchas ocasiones, el líder tiene que tomar decisiones en situaciones ambiguas y ciertamente complejas. Enfrentarse a asuntos difíciles en los que los miembros del equipo piden consejo y ayuda no siempre es sencillo. Por esta razón, el objetivo de este Código es remarcar la importancia que el conocimiento y la interiorización de estas pautas tienen para todo aquel cuyas responsabilidades diarias giren alrededor de la gestión de equipos.

Liderar significa inspirar y servir de ejemplo, marcar el camino y conseguir que los demás lo sigan. La ética es un elemento central para que esto suceda de forma natural. Los sencillos gestos del líder en el día a día determinan el grado de congruencia entre lo expuesto en el sistema normativo interno y lo que de verdad sucede en la práctica.

A continuación, se muestran unas sencillas pautas para ayudar a ejercer el liderazgo con el ejemplo y mostrar un comportamiento ético visible para los colaboradores y grupos de interés:

- » El Código Ético y de Conducta ha de estar siempre a mano del líder. Este ha de aludir al Código en reuniones, utilizar los ejemplos ilustrativos que aparecen en los diferentes apartados y atreverse a pensar en otras situaciones que reflejen la realidad de su departamento y de la relación con los proveedores, clientes, etc.
- » El líder ha de asegurarse de que los nuevos empleados tienen una copia del Código y reciben suficiente formación e información sobre

los principios éticos de la entidad. Es responsable de conocer en detalle los compromisos éticos del Grupo Mutualidad y conversar con sus nuevos colaboradores sobre estos.

- » Confianza en el equipo propio. Si el líder predica con el ejemplo, seguro que su equipo también actuará de la manera correcta y tomará las mejores decisiones.
- » El líder tiene que reflexionar sobre cuestiones éticas con su equipo y otros compañeros, ya que es una vía segura para hallar dilemas del día a día que, al compartirse, se pueden tratar y gestionar con mayor facilidad y confianza.
- » Los equipos merecen total equidad e integridad en el proceso de evaluación del desempeño. Su responsable tiene que actuar de manera justa y filtrar sus decisiones a través de los principios éticos del Grupo Mutualidad.
- » Los comportamientos que se refuerzan tienen más posibilidades de ser repetidos. Si un colaborador actúa de manera ética y su comportamiento es ejemplar, el líder ha de ocuparse de que sea reconocido y especificar qué acción en concreto es especialmente valorada por la entidad.
- » El líder debe mostrarse accesible y siempre dispuesto a escuchar cualquier reflexión ética que un colaborador quiera compartir con él.
- » La obligación del líder es hacer las cosas correctamente. No sirve de nada conseguir resultados y objetivos si no se llega a éstos a través de la toma de decisiones adecuada y alineada con todos los principios éticos del Grupo Mutualidad.
- » Cuanto mayor sea la responsabilidad del líder, mayor será la necesidad de que actúe de manera ejemplar y sea un referente para el resto de las personas que puedan observar de qué manera toma decisiones y actúa en consonancia.

4.1.2 Redes sociales

Las redes sociales como Facebook, LinkedIn, Instagram y Twitter juegan un papel relevante en el diálogo público. En el Grupo Mutualidad utilizamos estos canales para comunicarnos con nuestros clientes, nuestros empleados y la sociedad en general con el objetivo de crear una comunidad.

Somos una entidad abierta, y la tolerancia y el respeto son una pieza clave en nuestras comunicaciones. Esto también se aplica a la protección de la privacidad de nuestros empleados. En nuestros canales no toleramos publicaciones en las que exista cualquier atisbo de odio, venganza o discriminación, al igual que consideramos inapropiado este tipo de actitudes en canales de carácter personal.

Para nosotros son inaceptables aquellas que incluyen:

- » Contenido irreverente o perturbador.
- » Ofensas a la dignidad de otros usuarios.
- » Amenazas a la armonía corporativa.
- » Desacreditación de nuestra reputación y la de nuestros empleados.
- » Daños a nuestras relaciones con los principales interesados.

¿QUÉ SUCEDERÍA SI...?

I/I

En la última semana he podido leer varias conversaciones públicas en redes sociales que afectan negativamente a la entidad del Grupo Mutualidad en la que trabajo. ¿A quién tengo que informar?

El Grupo Mutualidad tiene unos criterios de uso de redes sociales en los que se establecen buenas prácticas y se insta a sus empleados para que velen porque, en su actividad virtual, se respete la dignidad de la persona y la de los trabajadores. Si detectas algún riesgo, debes ponerte en contacto con la Dirección de Comunicación.

4.2 Mutualistas y beneficiarios

Los clientes son nuestra máxima prioridad. En las relaciones con estos, las entidades del Grupo Mutualidad y sus miembros se comprometen a:

- » Prestar un servicio eficiente que contribuya a cubrir las necesidades de previsión, ahorro y seguridad, con fomento de la innovación como instrumento para la mejora y para una mayor eficiencia, siempre con un compromiso con el espíritu mutual.
- » Atender las expectativas y necesidades de nuestros grupos de interés, teniendo en cuenta sus opiniones y analizándolas para la mejora continua de los servicios que se prestan.
- » Actuar con honestidad, equidad y profesionalidad, en beneficio de los intereses de nuestros clientes.
- » Mantener abiertos y al día los canales de comunicación existentes y aportar una información exacta y veraz, suficiente para la toma de decisiones.
- » Dispensar un trato personalizado, buscando la proximidad y garantizando que en ningún momento se antepondrán los intereses personales de ningún trabajador del Grupo Mutualidad a los de los clientes.
- » Asegurar el tratamiento confidencial de los datos de los mutualistas y personas que hayan de mantenerse reservados.
- » Fomentar el desarrollo de una cultura de la sostenibilidad que contribuya al desarrollo económico, medioambiental y social.

El Grupo Mutualidad pondrá los mecanismos necesarios para que los clientes:

- » Traten con el debido respeto a los profesionales de la organización y cumplan las normas de funcionamiento de ésta.
- » Faciliten la información que se les solicite y sea necesaria para que se les pueda gestionar la tramitación del producto/servicio que están contratando.
- » Los clientes, además, no entregarán regalos que no tengan carácter de mera liberalidad a ningún empleado del Grupo Mutualidad.

¿QUÉ SUCEDERÍA SI...?

1/2

Mi responsable me llama por teléfono para solicitarme con urgencia información sobre un cliente que necesita para cerrar una operación. Estoy viajando en tren a una reunión fuera de Madrid y cualquiera podría escucharme desvelando información de carácter personal relativa a dicho cliente, pero mi responsable es muy insistente. ¿Cómo debo actuar?

¡Debemos proteger la privacidad de nuestros clientes! Lo adecuado es indicar a tu responsable que no puedes proporcionarle la información en ese momento porque te encuentras en un lugar público. Puedes esperar a llegar a la oficina o un lugar reservado, o proporcionarle esa información mediante correo electrónico si estás seguro de que ningún otro pasajero puede visualizar la información.

2/2

Acudo a una reunión fuera de las oficinas de Mutuality y he perdido mi portafolios en el taxi. En cuanto me he dado cuenta, he llamado para intentar recuperarlo, pero no lo localizan. En el portafolios guardaba un pendrive que contenía cierta información de carácter personal de empleados y colaboradores de Mutuality, pero no se trata de información muy relevante ni de carácter sensible. ¿Debo comunicar esta pérdida?

Cualquier extravío de información de carácter personal relativa a empleados, colaboradores, clientes, etc., aunque no sea significativa, supone una violación de datos personales y debe ser comunicada sin dilación al Departamento de Cumplimiento Normativo y Control Interno de Mutuality, así como al Departamento de Informática, de conformidad con el protocolo interno aprobado al efecto.

4.3 Proveedores, colaboradores y partners

Tanto en las relaciones con proveedores como con organizaciones, asociaciones o entidades con las que se suscriben acuerdos de colaboración o con aquellas con las que se mantiene un vínculo especial (partners), las entidades del Grupo Mutuality actuarán de acuerdo con las siguientes normas:

- » Pondrán los medios necesarios para que los proveedores, colaboradores y *partners* se comprometan a cumplir con la normativa y, en la medida en que les resulte de aplicación, con las normas de este Código, así como con el resto de políticas y procedimientos internos.

- » Tratarán a los empleados de estas organizaciones aplicando los principios éticos del Grupo Mutualidad, procurando en especial alcanzar una óptima colaboración.
- » Respetarán las normas y principios éticos de la otra parte, siempre y cuando no contradigan los del Grupo Mutualidad.
- » Buscarán la satisfacción de sus expectativas y necesidades, teniendo en cuenta sus opiniones y analizando la gestión realizada para su mejora continua.
- » Actuarán con honestidad y transparencia, cumpliendo los acuerdos adoptados y facilitándoles toda la información legalmente posible que precisen.
- » Dispensarán un trato personalizado, buscando la proximidad, el respeto a la dignidad de la persona, un trato equitativo y un servicio de calidad, sin anteponer en ningún caso los intereses personales de ningún trabajador propio a los de estas organizaciones.
- » En la selección de proveedores, colaboradores y *partners*, se actuará de manera objetiva, justa e imparcial, cumpliendo los procedimientos internos en materia de contratación y la normativa vigente. Adicionalmente, se aplicarán criterios de sostenibilidad, siempre que sea posible, de acuerdo con la normativa vigente y los procedimientos internos, procurando, asimismo, promover entre ellos la cultura de la responsabilidad social.
- » No se revelará información confidencial respecto de otros proveedores, colaboradores o *partners*.

¿QUÉ SUCEDERÍA SI...?

1/2

Avanza Previsión necesita acometer una obra en sus instalaciones y soy el encargado de encontrar una empresa de construcción que la efectúe. Ya he recibido una propuesta y el segundo proveedor con el que he contactado me ha preguntado el precio que me ha ofrecido el primero, con la promesa de rebajarlo para adjudicarse el contrato. Lo cierto es que, si consigo una rebaja, el presupuesto sobrante se podría destinar a acometer otras mejoras. ¿Puedo indicarle el precio que me ha ofrecido el primer proveedor para intentar conseguir una oferta más ventajosa?

Debemos ser prudentes y no informar sobre los precios que nos han ofertado otros competidores. Lo contrario no sería ético y puede llegar a constituir un delito.

2/2

Con motivo del trabajo que desarrollo en Mutualidad, tengo contacto habitual con varios proveedores de bienes y servicios. Hasta el momento, había recibido algún detalle de pequeño valor por su parte. No obstante, en esta ocasión, un proveedor me ha obsequiado con un fin de semana gratis en un hotel para mi familia. ¿Puedo aceptarlo?

No, debes rechazar educadamente la oferta y explicar los motivos. Recibir obsequios de proveedores o colaboradores de Mutualidad, a menos que tengan un valor simbólico, puede ser percibido por terceros como un soborno y afectar negativamente tanto a tu reputación como a la de la propia Mutualidad, además de, en su caso, tener consecuencias penales.

4.4 Competidores

En las relaciones con las empresas del sector, Mutualidad y su equipo humano deberán aplicar los principios éticos de la organización y, en particular, actuar de forma íntegra, garantizando una competencia leal.

¿QUÉ SUCEDERÍA SI...?

I/I

Acudes a una reunión sectorial entre competidores en la que existe intercambio de información sensible. ¿Estarías infringiendo las normas de competencia?

Sí, antes de acudir a este tipo de encuentros en los que pueda haber un intercambio de información sensible, deberías pedir asesoramiento al Departamento de Cumplimiento Normativo y Control Interno sobre los aspectos del orden del día que pueden ser problemáticos.

¿Sabías qué...?

Las declaraciones falsas o inexactas sobre los productos y servicios de nuestros competidores pueden constituir una infracción de las normas de competencia. Evita proporcionar este tipo de información sobre nuestros competidores. Lo más adecuado es que la proporcionen ellos o quienes actúen en su representación.

4.5 Administración pública

Las entidades del Grupo Mutualidad, en sus relaciones con la Administración pública o con órganos reguladores o supervisores, se comprometen a:

- » Cumplir la normativa vigente aplicando todos los mecanismos de control de que disponen para ello.
- » Realizar una gestión responsable y eficiente de los ahorros y del resto de coberturas y servicios a los clientes.
- » Actuar de forma honesta y transparente, facilitando la información legalmente posible que se solicite desde la Administración pública u órganos reguladores o supervisores, de forma exacta y veraz.

¿Sabías qué...?



Como empleado, debes asegurarte de que la información que facilitas, tanto interna como externamente, es precisa, clara y veraz. En ningún caso deberás proporcionar, a sabiendas, información incorrecta, incompleta, inexacta o que pueda inducir a error a quien la reciba.

Respecto a la información contable, financiera y no financiera, debe velarse por su adecuada elaboración, de modo que refleje la imagen fiel del patrimonio y la situación financiera y de solvencia de la entidad, así como de las variables no financieras que se divulguen.

4.6 Sistemas de inteligencia artificial

Las entidades del Grupo Mutualidad, en el desarrollo de su actividad con cualquiera de las partes interesadas mencionadas anteriormente, puede ayudarse de tecnología que incorpore sistemas de inteligencia artificial (IA). Cuando así sea, velará por que sea un sistema de IA fiable, para lo cual deberá cumplir los siguientes requisitos:

- » Autonomía, acción y supervisión humana: los sistemas de IA que utilicen las entidades del Grupo Mutualidad deben favorecer los derechos fundamentales ayudando a las personas a tomar mejores decisiones; además, deben permitir la supervisión humana para ayudar a minimizar sus posibles efectos negativos.
- » No negatividad, solidez técnica y seguridad: la prevención del daño está vinculada a la solidez y seguridad técnicas. Los sistemas de IA que utilicen las entidades del Grupo Mutualidad deben ayudar a realizar juicios o predicciones correctas e indicar la probabilidad de que se produzcan errores.
- » Para ello, los resultados deben ser fiables y reproducibles, y los sistemas deben protegerse frente a vulnerabilidades de ataques de terceros malintencionados.
- » Gestión de la privacidad y de los datos: las entidades del Grupo Mutualidad se comprometen con la protección de la intimidad y de los datos a lo largo de todo su ciclo de vida, con su calidad e integridad para que no contengan sesgos perjudiciales, y con el establecimiento de protocolos de acceso a estos.
- » Transparencia: la trazabilidad de las decisiones que puedan tomar los sistemas de IA que empleen las entidades del Grupo Mutualidad implica que tanto los datos que utilicen como sus procesos de decisión y algoritmos se documenten con rigor. Además, tales decisiones deben ser explicables y comprensibles para las personas cualquiera que sea su nivel de conocimiento técnico. Adicionalmente, las personas tienen derecho a saber que están

interactuando con un sistema de IA, por lo que las entidades del Grupo Mutualidad siempre los presentarán como tales y no como humanos, e informarán también a los usuarios de sus capacidades y limitaciones.

- » Equidad y justicia, diversidad y no discriminación: los sistemas de IA que utilizan las entidades del Grupo Mutualidad están centrados en el usuario, es decir, son accesibles y no discriminatorios. Además, los conjuntos de datos que utilicen los sistemas de IA que empleen las entidades del Grupo Mutualidad establecerán medidas para mitigar los potenciales sesgos discriminatorios que se puedan producir como consecuencia de un sesgo en los datos, cuando los datos no son suficientemente representativos de la población.
- » Educación y bienestar social: la sostenibilidad de los sistemas de IA requiere educación en sistemas computacionales para que los usuarios comprendan sus características, funcionamiento y finalidades. Los sistemas de IA que utilicen las entidades del Grupo Mutualidad deben promover un impacto social positivo y contribuir a mejorar la sociedad y al respeto al medioambiente.
- » Rendición de cuentas: los sistemas de IA que utilicen las entidades del Grupo Mutualidad serán objeto de análisis para identificar, evaluar, notificar y minimizar los posibles efectos adversos que acarreen. Siempre que sea posible, los sistemas de IA comportarán equilibrio entre los intereses subyacentes y, cuando no sea posible, se preverán mecanismos accesibles para proporcionar compensaciones adecuadas.
- » Inteligencia aumentada: los sistemas de IA que utilicen las entidades del Grupo Mutualidad están pensados para complementar la inteligencia humana, no para sustituirla.

¿QUÉ SUCEDERÍA SI...?

1/3

Mutualidad desarrolla un sistema de IA que permite informar a sus mutualistas de los productos que más se adecúan a sus exigencias y necesidades. Trasladar a varios mutualistas la información del producto que genera el sistema, pero en varios casos observas que la información es muy arriesgada para el perfil del cliente y coincide con productos que son más rentables para la entidad. ¿Cómo deberías actuar?

Mutualidad debe velar por que se ofrezca información de productos que se adecúan a las exigencias y necesidades de sus mutualistas, anteponiendo los intereses de aquellos a los de carácter económico o de otro tipo que pueda tener la entidad o sus trabajadores. En caso de que observes alguna posible disfunción en el sistema, debes comunicarlo inmediatamente a tu responsable directo para que tome las medidas oportunas.

2/3

Un mutualista accede a la página web de Mutualidad para pedir información a través de su chatbot sobre las características de un producto. En un momento de la conversación, el chatbot se refiere a él con un lenguaje discriminatorio. ¿A través de qué vía puede este mutualista comunicarlo a la Mutualidad para que no suceda más?

Mutualidad rechaza cualquier acto discriminatorio y establece procesos de revisión periódicos para evitarlos. Además, la entidad está comprometida con la capacitación de todos sus empleados en competencias digitales para asegurar un uso ético y responsable de la tecnología. Si detectas cualquier acto discriminatorio, no dudes en contactar con Mutualidad a través de buzon@mutualidad.com para que lo solucionemos cuanto antes.

3/3

Mutualidad cuenta con una plataforma en su página web a través de la cual se puede remitir el currículum para optar a puestos vacantes en la entidad. En esta se informa que el sistema funciona con IA. Al darte de alta en la plataforma, se te traslada de manera automática el rechazo de tu candidatura y sospechas que el rechazo puede venir motivado por tu edad, cercana a la jubilación. ¿A través de qué vía puedes comunicarlo a Mutualidad para que lo solucionen?

Los sistemas de IA pueden llegar a adquirir sesgos discriminatorios. Mutualidad rechaza cualquier acto de este tipo y establece procesos de revisión periódicos para evitarlos. Si esto se produce, contacta con la entidad a través de buzon@mutualidad.com para que lo solucionemos cuanto antes.

4.7 Respeto medioambiental

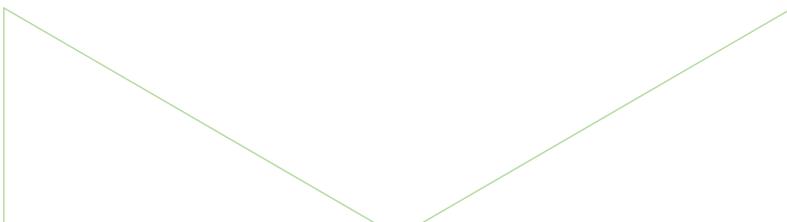
Las entidades del Grupo Mutualidad asumen las relaciones con sus diferentes grupos de interés basándose en el respeto a los principios éticos descritos en este Código y con el fin último de satisfacer las necesidades de ahorro, previsión y seguridad de sus clientes.

El Grupo Mutualidad suscribe los Diez Principios promovidos por el Pacto Mundial de Naciones Unidas, la mayor iniciativa de responsabilidad social en el mundo y cuyo objetivo es fomentar el desarrollo sostenible en el ámbito empresarial. Asimismo, integra en su actividad la Agenda 2030 de Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para los que puede hacer una mayor contribución.

Asimismo, el Grupo se compromete a que, siempre que sea posible, sus decisiones de inversión tengan siempre en cuenta criterios ASG (ambientales, sociales y de buen gobierno). Se valorarán de forma positiva y preferente aquellas inversiones que, además de estar alineadas con los objetivos de rentabilidad/riesgo de Mutualidad y de Avanza Previsión, se efectúen a través de acciones o bonos de compañías que maximizan los criterios ASG y/o cuyo negocio esté enclavado en una temática coherente con estos principios.

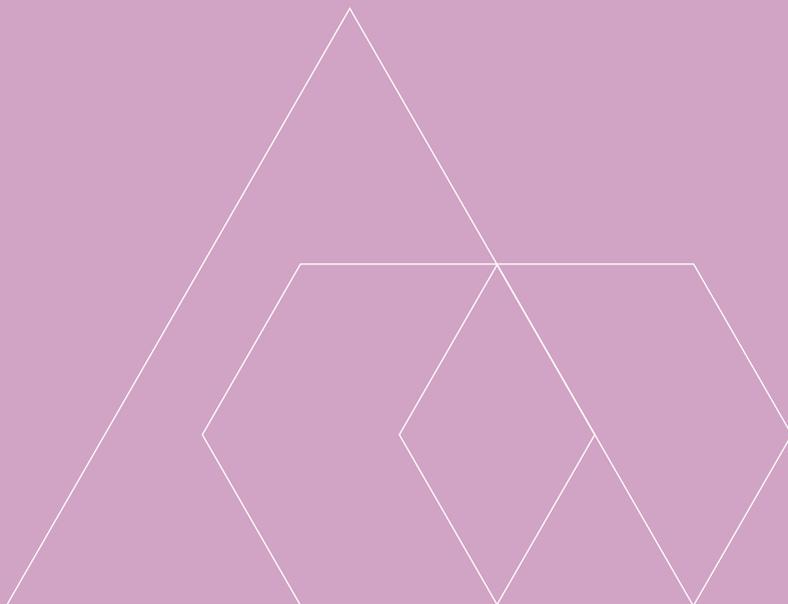
De este modo, la gestión medioambiental en el Grupo Mutualidad promueve un enfoque preventivo y una apuesta firme por la sostenibilidad de la economía y el respeto del entorno, siguiendo los siguientes principios:

- » Participar de manera activa en la preservación medioambiental, previniendo la contaminación y cualquier tipo de agresión al entorno.
- » Promover un uso eficiente y respetuoso de la energía y los recursos.
- » Conocer el impacto de su actividad en el medioambiente, calcular su huella de carbono y tomar medidas para reducir y compensar sus emisiones.
- » Promover las inversiones socialmente responsables (ISR).
- » Sensibilizar a los grupos de interés del Grupo Mutualidad a través de la comunicación de buenas prácticas e información de interés.



5

Obligación de conocer y cumplir el Código Ético y de Conducta

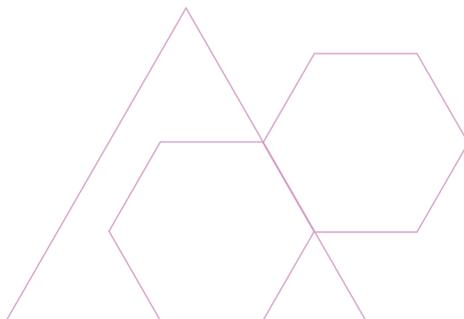


La correcta aplicación del Código Ético y de Conducta exige que tanto los Órganos de Gobierno como los directivos y empleados del Grupo Mutualidad conozcan y respeten las normas contenidas en este. Exige, asimismo, que los restantes grupos de interés conozcan este Código y se comprometan a cumplir las normas que les sean aplicables.

A estos efectos, el Código Ético y de Conducta se encuentra publicado a disposición de todos los empleados en el apartado Cumplimiento – Código Ético de la intranet corporativa y del público general en el sitio web de Mutualidad: www.mutualidad.com.

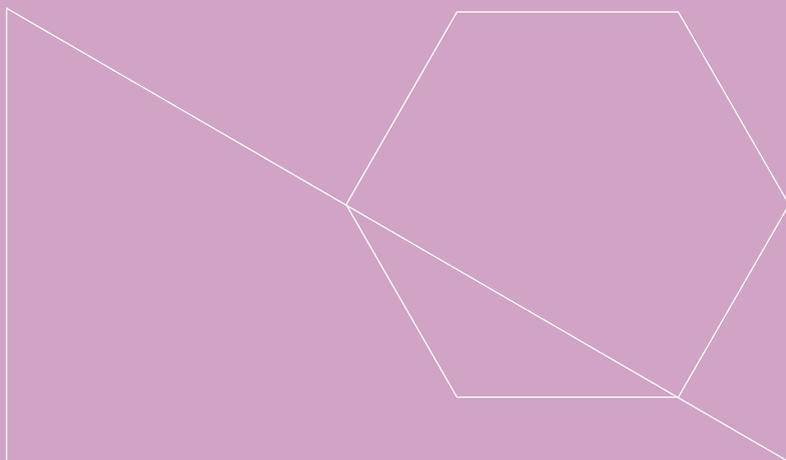
Todas las personas sujetas al Código están obligadas a asistir y participar en las acciones formativas a las que sean convocadas para su adecuado conocimiento e interpretación y, especialmente, en lo relativo al Código Ético y de Conducta.

Respecto a situaciones no contempladas en el Código o de dudosa interpretación, las personas sujetas a este son responsables de pedir consejo sobre la conducta profesional adecuada a seguir en cada momento.



6

Mecanismos para garantizar el cumplimiento del Código Ético y de Conducta



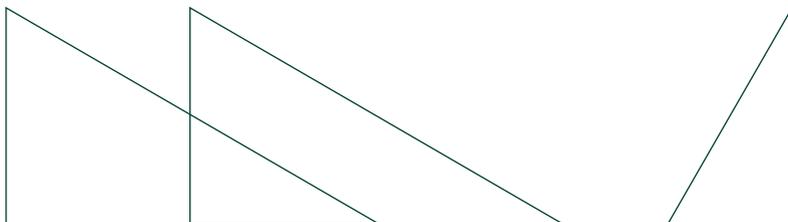
6.1 Resolución de consultas y dudas interpretativas

El proceso de resolución de consultas y dudas interpretativas en relación con el presente Código es totalmente confidencial. No será revelada la identidad del interesado ni la situación de conflicto en la que se encuentre, salvo que este decida hacerlo.

Dicho lo anterior, las consultas o dudas interpretativas pueden ser planteadas al responsable directo o, si se trata de una persona externa a la organización, a su contacto de referencia de la entidad del Grupo Mutualidad de que se trate.

Si no se obtiene una respuesta satisfactoria o el mecanismo anterior no es adecuado para la situación de conflicto en la que se encuentra el interesado, deberá dirigirse al Departamento de Cumplimiento Normativo y Control Interno de Mutualidad. En caso de que se corrobore que la consulta o duda se enmarca en el ámbito de competencias de la Comisión de Ética y Sostenibilidad o del Comité de Ética para la Inteligencia Artificial, esta se redirigirá al órgano competente.

Si fuese necesario, se recabará la colaboración de otros departamentos de la entidad para dar una respuesta adecuada al interesado.



6.2 **Comisión de Ética y Sostenibilidad y Comité de Ética para la Inteligencia Artificial**

“El Comité de Ética y Sostenibilidad es un órgano asesor, encargado de velar por la correcta aplicación de los principios del código ético y de conducta del Grupo Mutualidad. Está formado por uno o dos vocales de la Junta de Gobierno de la Mutualidad encargados del área de Ética y Sostenibilidad, y uno de ellos necesariamente es representante de los mutualistas-clientes (colectivo especialmente vulnerable), así como, al menos, un representante de la dirección general, del área de cumplimiento normativo y del área de sostenibilidad.

El Comisión de Ética y Sostenibilidad se reunirá una vez cada trimestre con carácter ordinario y, si en el ejercicio de sus funciones entendiese que no se han respetado los principios éticos de la organización o las normas de este Código Ético y de Conducta, lo hará saber a quien corresponda oportuno, teniendo en cuenta la gravedad o trascendencia del incumplimiento, para la aplicación de las medidas que procedan. La decisión última corresponde, en todo caso, a la Junta de Gobierno.

Con la finalidad de prestar particular atención a los desarrollos que el Grupo Mutualidad realice aplicando sistemas de inteligencia artificial, el Comisión de Ética y Sostenibilidad cuenta con el apoyo del Comité de Ética para la Inteligencia Artificial que se reúne bajo los principios de Chatham House Rule y que estará formado, además de por los miembros anteriores, por profesionales de reconocido prestigio en el mundo de la ética y la inteligencia artificial externos al Grupo Mutualidad.

Los acuerdos adoptados por ambos comités tendrán el rango de propuestas para la Junta de Gobierno de Mutualidad.

6.3 Sistema interno de información de infracciones

El Grupo Mutualidad Abogacía cuenta con un Sistema interno de información de infracciones (adaptado a los requerimientos de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción) que permite a cualquier interesado, ya se trate de una persona interna o externa a la organización, informar sobre cualquier acción u omisión acaecida en las entidades del Grupo, que pueda constituir un incumplimiento de la legislación aplicable, del presente Código Ético y de Conducta o del resto de la normativa interna, obteniendo una protección adecuada.

El canal del Sistema Interno de Información de Infracciones se encuentra habilitado en la Intranet corporativa y en el Portal web de Mutualidad y de Avanza, en el siguiente enlace:
<https://mutualidad.integrityline.io/>.

Las notificaciones recibidas a través de este canal se gestionarán de forma segura por el personal exclusivamente habilitado al efecto, garantizando la confidencialidad de la identidad del informante y de cualquier tercero mencionado en la comunicación. Si el informante lo desea, podrá comunicar los hechos de forma anónima.

En todo caso, se protegerá a los denunciantes de buena fe frente a cualquier represalia. Actuar de buena fe quiere decir que, en el momento de realizar la denuncia, el denunciante tenga motivos razonables para pensar que la información referida es veraz y que podría ser constitutiva de una infracción penal o administrativa y no tenga intención de difamar al denunciado.

6.4 Sanciones

En los supuestos de efectivo incumplimiento de este Código Ético y de Conducta, se aplicarán las sanciones disciplinarias que correspondan, de conformidad con lo establecido en el convenio colectivo de aplicación y la legislación vigente. Todo ello con independencia de otras consecuencias legales que puedan derivarse.

