



Abanderando lo mutuo

Memoria
de Informaci3n
No Financiera 2023



Índice

4

1.
La visión
del presidente

7

2.
El año 2023
en cifras

8

3.
Mutualidad

28

4.
Buen
gobierno

47

5.
Compromiso
con los grupos
de interés

79

6.
Sociedad

99

7.
Medioambiente

110

8.
Acerca de esta
memoria

113

9.
Anexos

Gracias por acompañarnos un año más

Te damos la bienvenida a nuestra Memoria de Información No Financiera. En esta edición, hemos recogido la gestión realizada y los principales indicadores económicos, ambientales, sociales y de buen gobierno de Mutualidad durante el ejercicio 2023.

La publicación anual de esta memoria permite realizar comparaciones con los ejercicios anteriores y brinda a nuestros grupos de interés la posibilidad de observar la evolución del desempeño no financiero de nuestra entidad.

Este informe se ha elaborado según los Estándares GRI (Global Reporting Initiative) y ofrece una visión global de los impactos más significativos para la economía, el medioambiente y las personas. Del mismo modo, se han tenido en cuenta los requerimientos de la Ley 11/2018 sobre Divulgación de Información No Financiera y Diversidad. Aunque Mutualidad no se encuentra obligada a presentar un Estado de Información No Financiera (EINF) en la actualidad, realizamos este ejercicio de forma voluntaria y como parte de nuestro compromiso con la transparencia.

En esta memoria se detalla información relativa a cuestiones laborales y sociales, ambientales, prevención de la corrupción y el soborno, derechos humanos y gestión del impacto social, así como sobre el modelo de negocio, los riesgos vinculados a la actividad de la aseguradora y las políticas en el ámbito ESG (Environment, Social and Governance, por sus siglas en inglés). Su elaboración se ha guiado por diferentes principios de calidad, como el principio de equilibrio, de comparabilidad, de precisión, de periodicidad, de claridad y de fiabilidad.

Este documento se complementa con la información de nuestro Informe Anual de Gobierno Corporativo y de las Cuentas Anuales de la compañía, ambos disponibles en nuestra web corporativa.

I. La visión del presidente

Enrique Sanz Fernández-Lomana
Presidente de Mutuality



En 2023, en el marco de su 75 aniversario, Mutuality decidió renovar su identidad corporativa. ¿A qué se debe este cambio de marca? ¿Qué supone para la compañía esta evolución?

El cambio ha sido siempre la clave del éxito de Mutuality y lo que ha permitido que la compañía haya cumplido su 75 aniversario. Desde su creación, trabajamos en la vanguardia de las soluciones de inversión, previsión y de ahorro para proteger la salud financiera presente y futura de nuestros mutualistas. Esa es nuestra razón de ser desde hace tres cuartos de siglo y lo seguirá siendo. Sin embargo, si la entidad no hubiese sido capaz de adaptarse a nuevas realidades, la organización no habría logrado crecer y evolucionar y no sería la Mutuality que hoy conocemos. Por eso, este cambio en la identidad corporativa es un homenaje

a nuestro legado, pero con una mirada hacia el futuro: vamos a por otros 75 años.

En este sentido, consideramos que la nueva marca reúne los tres objetivos que perseguíamos cuando iniciamos este proyecto a finales de 2022: posicionarnos como un referente del mutualismo y las mutualidades en España, ser la primera entidad de previsión social por volumen de ahorro gestionado, convertirnos en un actor relevante y atractivo para las nuevas generaciones y ser un player de referencia en el contexto digital actual.

Con esta nueva identidad corporativa, iniciamos una nueva etapa con una marca con personalidad propia que, a la vez, está alineada con los valores que engloba el mutualismo: sostenibilidad, confianza, transparencia e inclusión. Con ella, la

organización podrá responder a las necesidades actuales de nuestros grupos de interés. Se trata de un cambio de marca que habla de un símbolo del cambio y no de un simple cambio de símbolo.

Mutuality aprobó en 2023 su hoja de ruta para los próximos cinco años: su Plan Estratégico ADN 2023-2027 (ADN 23-27). ¿Cuáles son los principales objetivos de la entidad en el marco de este plan?

ADN 23-27 pivota en torno a su propósito: mejorar la calidad de vida nuestros/as mutualistas, contribuyendo a crear una sociedad más colaborativa, justa e inclusiva a través de cuatro grandes objetivos: crecimiento, excelencia operativa, personas y liderazgo social.

En lo que se refiere al crecimiento, la entidad busca hacerlo de forma solvente, sostenida, sostenible e inclusiva. Como objetivos concretos, Mutualidad establece una meta por encima de los 13.000 millones de euros en términos de ahorro gestionado, 220.000 mutualistas y un NPS de 50. Todo ello, acompañado por una ratio de solvencia de entre 175% y 225%.

Siguiendo con la excelencia operativa, esta seguirá girando en torno al bienestar presente y futuro del mutualista, protagonista de la actividad y la filosofía de Mutualidad. Los objetivos en este aspecto son también muy concisos: alcanzar la digitalización global de los procesos y servicios de la compañía, implantar una estrategia Data-Driven y trabajar en la evolución de los modelos de trabajo.

En lo referente a personas, la entidad siempre ha trabajado por el bienestar de sus equipos. Con ADN 23-27, la compañía establece también varios objetivos concretos: implantar un modelo de liderazgo único, afianzar la Política de Diversidad, Equidad e Inclusión de la compañía, mejorar en dos puntos el eNPS hasta alcanzar los 40 puntos y lograr un grado de compromiso de 7 sobre 10.

→ **La compañía se consolidó como la primera entidad de previsión social de España al superar los 10.209 millones de euros en ahorro gestionado.**

Por último, a través del pilar liderazgo social, Mutualidad busca generar un impacto positivo en la sociedad y en sus mutualistas, y ser percibida como una institución referente de cambio y tracción social con capacidad de influencia tanto a nivel nacional como internacional.

En un entorno macroeconómico complejo, ¿qué evolución tuvo el negocio de Mutualidad durante el pasado ejercicio?

El año 2023 ha sido un año de retos para la industria financiera debido a la incertidumbre macroeconómica, pero ha sido el tercer mejor año de la historia de Mutualidad. La compañía se consolidó como la primera entidad de previsión social de España al superar los 10.209 millones de euros en ahorro gestionado, habiendo experimentado en este aspecto un crecimiento muy por encima de la media del ramo de Vida y de la media de las quince principales entidades. Gracias a ello, Mutualidad se ha afianzado entre las cinco mayores entidades aseguradoras de Vida del país.

A ello se suma la confianza creciente de los mutualistas en la entidad, ya que las primas de Mutualidad superaron los 665 millones de euros,

algo especialmente difícil cuando hay competencia en el mercado en cuanto a tipos de interés. Es importante además señalar que, del total de primas, más del 80% es ahorro voluntario.

Destaca también la rentabilidad a cuenta de los/as mutualistas que superó los objetivos marcados por la compañía a inicio del ejercicio: Mutualidad ha entregado un 3,83%. Además, también encontramos resultados positivos en referencia a la ratio de solvencia, que en el pasado ejercicio se situó en el entorno del 213%, siendo una de las ratios más elevadas del sector asegurador de Vida y superando la exigencia regulatoria.

En 2023 Mutualidad aprobó también su Plan Estratégico de Sostenibilidad 2023-2027, Activistas de lo Mutuo. ¿Qué destacarías de este plan? ¿Qué prioridades se ha fijado la compañía en este Plan de Sostenibilidad?

Por su propio modelo de negocio, Mutualidad siempre ha tenido una gran sensibilidad hacia la generación de impacto social positivo. Somos una compañía sin ánimo de lucro, que forma parte de la economía social y cuyo propósito persigue mejorar la calidad de vida de las personas.

El crecimiento de la compañía y los nuevos desafíos de esta era, han hecho necesario ordenar e impulsar de forma transversal las cuestiones ESG en la organización, a través de una estrategia vinculada con el negocio. Por ello, en 2023, hemos aprobado nuestro segundo Plan de Sostenibilidad, denominado Activistas de lo Mutuo, para los próximos cinco años que acompañará al Plan Estratégico global.

El Plan de Sostenibilidad 2023-2027 se ha elaborado después de un importante ejercicio de escucha a nuestros grupos de interés y está estructurado en torno a cuatro ejes de actuación: Medioambiente, Social, Negocio Responsable y Buen Gobierno, que se traducen en un abanico de acciones que dan respuesta a nuestro compromiso de contribuir a crear una sociedad más próspera, justa e inclusiva.

Entre nuestras prioridades para los próximos años se encuentran impulsar la diversidad e inclusión, avanzar en materia de inversión sostenible, promover los criterios ESG entre la cadena de suministro, lanzar nuevos productos que generen un impacto positivo en las personas y el planeta o adaptarnos a la nueva legislación en materia de sostenibilidad, entre otras cuestiones.

Gracias a este compromiso, me gustaría destacar como hito de 2023 la aparición de Mutualidad por primera vez en el ranking sectorial de aseguradoras de Merco Responsabilidad ESG, monitor que reconoce a las compañías españolas más responsables y sostenibles, un reconocimiento que nos anima a seguir progresando.

Un activo esencial para la sostenibilidad de la organización es, sin duda, la actividad de Fundación Mutualidad. ¿Qué hitos del ejercicio 2023 destacarías?

Fundación Mutualidad se ha convertido en una herramienta clave para amplificar el impacto positivo que nuestra institución quiere generar en la sociedad. Desde su redefinición estratégica hace cinco años, nuestra Fundación se ha ido consolidando como un referente en sus líneas de

actuación: cultura financiera y del ahorro, talento jurídico, compromiso social y nueva longevidad. Estos ejes de actuación se materializan en un amplio abanico de acciones e iniciativas.

En 2023 destacan la presentación del estudio, junto a la Fundación IE, Las finanzas de los nativos digitales y los millenials españoles; el programa Finanzas con Impacto, para orientar a los jóvenes profesionales en la gestión efectiva de sus ingresos y gastos; o la celebración de la IV edición del Lab Emprendimiento Jurídico, uno de los programas de capacitación en emprendimiento legal más importante de nuestro país.

Además, Fundación lanzó Ayudas 65+ para ayudar a mutualistas alternativos beneficiarios de la prestación de jubilación que se encuentren en situación de vulnerabilidad.

En el ámbito de la nueva longevidad, se desarrolló un programa formativo, en colaboración con el Consejo General de la Abogacía, en materia de protección jurídica de las personas mayores y la erradicación de prácticas edadistas. Otro hito relevante de Fundación Mutualidad en 2023 fue la presentación en el Parlamento Europeo de su proyecto: Indicador de calidad de vida digna de las personas mayores.

¿Qué cabe esperar de Mutualidad en 2024? ¿Cuáles son sus principales retos?

En cuanto a los retos para 2024, a pesar de la inestable situación macroeconómica y la incertidumbre que reina en los mercados financieros debido a los acontecimientos

geopolíticos, nuestra principal meta será intentar seguir optimizando la gestión de las inversiones financieras, manteniendo un objetivo de rentabilidad mínima para los mutualistas del Plan Universal, Plan Junior y Plan Ahorro 5 del 3,30% e intentar superar esta rentabilidad al cierre del ejercicio al igual que se ha hecho en 2023. Ese es nuestro principal reto y compromiso con nuestros/as mutualistas: acompañarlos en su ciclo vital para que puedan asegurar su bienestar financiero.

Además, nuestro Plan Estratégico ADN 23-27 entra en su segundo año de aplicación. Los objetivos que nos hemos marcado son nuestro estandarte de calidad con nuestros públicos, para que sientan una Mutualidad cercana y alineada con sus propios propósitos en términos de experiencia de cliente y empleado/a, de crecimiento orgánico e inorgánico y de liderazgo, que pivotan sobre dos ejes vertebrales: la sostenibilidad y la digitalización.

Andaremos este camino con la mirada puesta en 2027, y lo haremos bajo una nueva identidad corporativa, más cercana, realista, sencilla, precisa y tolerante, reivindicando la capacidad de evolucionar de Mutualidad para adaptarse a una sociedad cambiante y cada vez más diversa.

2. El año 2023 en cifras.



grado de cumplimiento del Plan de Sostenibilidad.



certificaciones de accesibilidad universal.



millones de euros otorgados en ayudas y becas a través de Fundación Mutualidad.



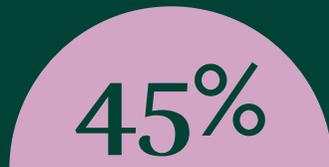
compras de fondos art. 8/9 sobre el total de nuevas compras.



consumo de electricidad verde.



beneficiarios/as de programas de Fundación Mutualidad.



mujeres en el Comité de Dirección.



huella de carbono neutralizada.



Tratado de la Economía de la Inclusión.

A photograph of three people in a brick-walled room. On the left, a woman with curly brown hair tied back, wearing a salmon-colored top, is smiling and looking towards the center. In the middle, a woman with short brown hair, wearing a patterned top, is smiling and looking at a tablet held by the man on the right. On the right, a man with a beard and curly hair, wearing a light blue button-down shirt, is looking at the tablet. A large green semi-circle is overlaid on the bottom half of the image, containing the number '3' and the title 'Mutualidad' and its sub-points.

3

Mutualidad

- 3.1. Mutualidad. Contigo y para ti.
- 3.2. Entorno y estrategia.
- 3.3. Gestión de la sostenibilidad.

3.1. Mutualidad. Contigo y para ti.

Mutualidad, creada en 1948, es una entidad aseguradora sin ánimo de lucro cuyo objetivo es promover la calidad de vida de sus mutualistas y de sus familias a través de soluciones de inversión, previsión y ahorro. **Como parte de la economía social, impulsa el progreso económico de la comunidad y contribuye a la construcción de una sociedad más colaborativa, justa e inclusiva.**

La compañía se sitúa como la primera organización de previsión social en España y es una de las cinco mayores entidades aseguradoras del ramo de Vida, sin vínculos con grandes grupos financieros o firmas de capital extranjero.

La entidad ofrece modalidades de seguros de carácter voluntario, complementario y alternativo al sistema público de la Seguridad Social. También protege a sus mutualistas, de forma complementaria, a través de los seguros de accidentes y de salud.

Mutualidad está sujeta a la supervisión de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) y colabora activamente con UNESPA, la asociación empresarial del sector del seguro, así como con la Confederación Española de Mutualidades (CEM).

210.886
mutualistas

5^a
entidad de Vida por
volumen
de ahorro gestionado

10.209
millones de euros en
volumen de ahorro
gestionado

Evolución de marca.

En 2023, coincidiendo con su 75 aniversario, Mutualidad revisó y actualizó su identidad de marca. Este proyecto persigue principalmente tres objetivos: situar a la compañía como un referente del mutualismo y las mutualidades en España, convertirla en un actor relevante y atractivo para las nuevas generaciones y posicionarla como un player de referencia en el contexto digital actual.

El rebranding incluye la evolución de su denominación de marca, que ha pasado de Mutualidad de la Abogacía a Mutualidad. Del mismo modo, se ha rediseñado el característico icosaedro que llevaba siendo el símbolo distintivo de la entidad desde 2018, hoy transformado en una "M", la inicial de Mutualidad.

La nueva paleta cromática de la imagen corporativa se basa en el verde bosque, el rosa palo y el lima vivo. La elección de estos colores se debe a su relación con la honestidad, la empatía, la prosperidad, la estabilidad y la humanidad, atributos que comparte con el mutualismo y los valores de la aseguradora.



PROPÓSITO

Mejorar la calidad de vida de nuestros/as mutualistas, contribuyendo a una sociedad más colaborativa, justa e inclusiva.

Sostenibilidad

MUTUALISMO

Confianza

Inclusión

Transparencia

VALORES

3.1.1. Productos y servicios.

Mutualidad opera en el sector asegurador español y se centra en el ramo de Vida. Asimismo, en el ámbito de No Vida, ofrece seguros de accidentes y salud.

Además de estos productos aseguradores relacionados con los ramos de Vida y No Vida, Mutualidad ofrece una serie de servicios complementarios a través de diversas alianzas con terceros. Entre ellos, destacan el asesoramiento en la dependencia, el acompañamiento psicoafectivo telefónico para mayores de 65 años en situación de soledad y los espacios de coworking para emprendedores y autónomos.

➔ Más información en el capítulo Mutualistas.

Ramo Vida

Seguro de Vida

Seguros de Ahorro – Previsión

Plan Universal: plan de previsión flexible que incluye coberturas de ahorro-jubilación, fallecimiento, incapacidad permanente y temporal y dependencia, a la medida de las necesidades de cada persona.

- Sistema profesional.
- Sistema PPA (Plan de Previsión Asegurado).
- Sistema de ahorro flexible (SVA).
- Sistema Individual de Ahorro Sistemático (PIAS).

Plan Ahorro 5: permite ahorrar sin tributar por los rendimientos generados.

Plan Renta Vitalicia: permite invertir un capital y recibir una renta mensual durante el tiempo que el/la mutualista desee o durante toda su vida.

Plan Junior: solución de ahorro y protección que permite a los/as más jóvenes construir un capital para su futuro.

Seguro Vida-Ahorro Instituciones: producto de ahorro dirigido a entidades y organizaciones relacionadas con la actividad jurídica que operen en el ámbito nacional.

Plan Incrementa Autónomo: producto para cualquier mutualista que trabaje por cuenta propia y quiera ahorrar para la jubilación.

Ramo No Vida

Seguro de Salud

Seguro de Accidentes

3.1.2. Equipo directivo.

Comité Ejecutivo a 31/12/2023.



Rafael Navas.
Director general.



Fernando Ariza.
Director general adjunto.



María Galván.
Subdirectora general de Organización y Tecnología.



Laura Duque.
Subdirectora general de Cumplimiento y Legal.



Beatriz Malpartida.
Directora de Personas y Transformación.



José María Palomares.
Subdirector general de Desarrollo de Negocio,
Marketing, Comunicación y Sostenibilidad.

3.1.3. Consejo Asesor.

Consejo Asesor a 31/12/2023.

Marieta del Rivero. Consejera independiente y presidenta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Sostenibilidad de Cellnex Telecom. Consejera independiente de Gestamp Automoción. Vocal de la Comisión de Sostenibilidad de Gestamp Automoción. Presidenta no ejecutiva de Onivia. Presidenta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones de Onivia. Co-Chair de Women Corporate Director España.

Ana García Fau. Consejera independiente de Cellnex Telecom y presidenta de su Comisión de Auditoría y Riesgos. Consejera independiente de Merlin Properties y presidenta de su Comisión de Sostenibilidad e Innovación, así como vocal de su Comisión de Auditoría. Consejera independiente de Gestamp Automoción y presidenta de su Comisión de Auditoría. Consejera independiente de JDE Peet's y vocal de su Comisión de Auditoría. Presidenta no ejecutiva de Finerge. Miembro del Consejo Asesor de Pictet Wealth Management (Iberia), Fremman Capital, y asesora del Grupo Consentino. Patrona de la Fundación Universitaria Comillas ICAI.

Manuel Lagares Calvo. Catedrático de Hacienda Pública y economista. Ha participado en varios gobiernos como asesor económico y fue subsecretario de Economía en el primer gobierno democrático, participando en los Pactos de la Moncloa. Es experto fiscal y ha presidido la mayoría de las comisiones para las reformas fiscales de España, entre ellas la del grupo de expertos para la reforma fiscal de 2015. Está en posesión de las Grandes Cruces de Alfonso X el Sabio y de San Raimundo de Peñafort.

Juan María Nin Génova. Abogado-economista por la Universidad de Deusto y Master in Laws por la London School of Economics and Political Science. Ha sido vicepresidente y consejero delegado de CaixaBank y de Criteria CaixaHolding y de la Fundación "la Caixa", consejero delegado de Banco Sabadell y director general de Banco Santander. Actualmente es presidente de ITP Aero, Itínere, Habitat y Morabanc.

Juan Carlos Ureta. Presidente de Renta 4 Banco. Miembro del Consejo de Administración de la Sociedad Rectora de la Bolsa de Madrid. Abogado del Estado en excedencia y expresidente del Instituto Español de Analistas Financieros y de la Fundación de Estudios Financieros. Además, es consultor de varios grupos empresariales y familiares españoles y extranjeros, y autor de numerosas publicaciones especializadas en temas jurídicos y financieros.

José Miguel Rodríguez-Pardo. Actuario y economista, exdirector general de BBVA Seguros y doctor en economía y en biomedicina. Presidente de la Escuela de práctica actuarial y financiera del Instituto de Actuarios Financieros. Miembro de la Comisión Académica del Máster en Ciencias Actariales de la UC3M. Presidente de Escuela de Pensamiento Fundación Mutualidad.

→ El Consejo Asesor brinda asesoramiento y orientación a Mutualidad en diferentes áreas relevantes, siendo su dictamen consultivo.

3.1.4. Modelo de negocio.

Mutualidad, denominación de marca de Mutualidad General de la Abogacía, mutualidad de previsión social a prima fija, es una **entidad aseguradora privada con personalidad jurídica propia**. La compañía forma parte de las mutualidades de previsión social, entidades sin ánimo de lucro que se rigen por los principios de colaboración y solidaridad.

La compañía ofrece una **modalidad aseguradora de carácter voluntario, complementario y alternativo al sistema público de la Seguridad Social**, basada en aportaciones a prima fija de los/as mutualistas, personas físicas o jurídicas o de otras entidades o personas protectoras.

Su organización se **fundamenta en el concepto de sociedad de personas** (mutualistas) y no en el de capital, así como en la participación de sus miembros. Además, su modelo de negocio le permite revertir los beneficios de la actividad que desarrolla a favor de los/as mutualistas.

La entidad, en su condición de mutualidad de previsión social a prima fija, **no dispone de un capital social representado en títulos o acciones sino de un fondo mutual** constituido por las aportaciones mínimas exigidas por la ley, realizadas por sus mutualistas, además de aquellas otras constituidas con el excedente de los ejercicios sociales o realizadas por los socios protectores.

En cuanto al número de derechos de voto, al no estar su capital social o fondo mutual representado por títulos o acciones, los mismos se computan en base al número de mutualistas al corriente de pago de sus obligaciones sociales para con la entidad. En este sentido, **cada mutualista ostenta un único derecho de voto con independencia del valor de su aportación a la entidad por el principio de democracia que impera en esta forma de organización social**.

Los distintos productos de la entidad se comercializan principalmente mediante un **modelo de venta directo y multicanal que incluye su contact center y los/as gestores/as territoriales**

que dan servicio a todo el territorio nacional, así como a través de la página web y la app de la entidad. La actividad de Mutualidad se desarrolla en España y su sede central se encuentra en Madrid.

La compañía se distingue también por su **estructura sencilla y su eficiencia en los gastos de gestión**, entre otras cuestiones.

Tras la fusión de Mutualidad con Mutualidad de la Ingeniería en 2020, se constituyó una nueva entidad aseguradora denominada Avanza Previsión que pasó a formar parte del Grupo Mutualidad.



Organización societaria Grupo Mutualidad.

- **MUTUALIDAD GENERAL DE LA ABOGACÍA.**
Mutualidad de previsión social a prima fija. Es la sociedad matriz.
- **PRIVILEGIA SOCIEDAD DE AGENCIA EXCLUSIVA DE SEGUROS, S.R.L.U.** Agencia de seguros exclusiva. 100% participada por Mutualidad.
- **AVANZA PREVISIÓN, COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A.U.**
Entidad aseguradora que opera en los ramos de vida, accidentes y salud. Por su forma social, puede acceder a sus productos cualquier persona, entidad o colectivo profesional. Mutualidad ostenta un 76% de participación.
- **INGENIERÍA MEDIACIÓN AGENCIA DE SEGUROS EXCLUSIVA, S.L.U.**
Agencia de seguros exclusiva. 100% participada por Avanza Previsión.
- **VALUE PLUS PROPERTIES, S.A.**
Sociedad que tiene por objeto el alquiler y la transmisión de bienes inmuebles. Mutualidad ostenta una participación del 95%.
- **FUNDACIÓN MUTUALIDAD ABOGACÍA.**
Institución sin ánimo de lucro, creada por Mutualidad, que centra su actividad en la cultura del ahorro, el talento jurídico, la nueva longevidad y la acción social.

Marco regulatorio.

En España, la actividad aseguradora está regulada, lo que significa que las compañías aseguradoras y todos los intervinientes en un contrato de seguro tienen que atenerse a lo dispuesto en la legislación vigente.

Mutualidad se rige por la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras, por su reglamento de desarrollo y la normativa europea

de directa aplicación, por el Reglamento de Mutualidades de Previsión Social y demás disposiciones generales aplicables a las mutualidades de previsión social, así como por sus estatutos, los acuerdos de los órganos sociales y las demás normas internas que se desarrollen. **Supletoriamente, se rige según la Ley de Sociedades de Capital.**

La aseguradora se encuentra **inscrita en el registro administrativo de la DGSFP** (Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) con la clave P-2131. La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones es un órgano administrativo que depende de la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa, adscrita al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

3.2. Entorno y estrategia.

Durante 2023, los mercados financieros experimentaron un claro cambio de sesgo de las políticas monetarias a ambos lados del Atlántico. Si bien la primera parte del año estuvo dominada por subidas de tipos de interés, para combatir una inflación que empezaba el año con cifras de doble dígito, la segunda parte del año se caracterizó por un fuerte parón en ese sentido gracias a una inflación cada vez más controlada. Finalmente, el año acabó con una clara expectativa de bajada del precio del dinero para el ejercicio 2024, que se tradujo en un fuerte y esperado rally de fin de año.

En este contexto, **el año 2023 fue un ejercicio favorable tanto para los activos de renta variable como los de renta fija. Por lo que respecta a los mercados bursátiles**, el ejercicio podríamos denominarlo como espectacular, finalizando con subidas generalizadas y muy significativas de los principales índices bursátiles. **Para el inversor de renta fija, 2023 también se convirtió en una buena oportunidad para seguir haciendo cartera**, y una clara puesta en valor de dicha cartera en el último mes del año.

Las finanzas sostenibles se consolidan como uno de los sectores con mayor desarrollo y crecimiento dentro del ámbito de las inversiones, cobrando cada vez un mayor protagonismo para el inversor institucional y, progresivamente, para el inversor no profesional. Debido a esa rápida evolución, se puede ver una leve disrupción con el desarrollo de normativas a este efecto que permitan una buena consolidación del sector.

Según la última información disponible, publicada por VDOS, a cierre del ejercicio, los fondos de inversión nacionales con criterios de sostenibilidad representaron el 34% del total, que, sin ser una cifra elevada, ha experimentado un crecimiento de un 24,2% desde marzo de 2021, entrada en vigor del Reglamento de Divulgación de Finanzas Sostenibles (SFDR), momento en el cual el porcentaje era únicamente del 9,8%.

De ellos, **los fondos de inversión que promueven características medioambientales y sociales (art.8) acumularon 115.235 millones de euros** (33,1% del total de fondos de inversión) y los fondos con objetivo de inversión sostenible (art.9), 3.022 millones de euros (0,9% del total).

En lo que respecta al **sector asegurador**, según datos de ICEA, **los ingresos por primas de las aseguradoras se situaron en 76.463 millones de euros a cierre de 2023, un 18% más que en el ejercicio anterior**. De la facturación total, 43.011 millones correspondieron al ramo de No Vida y 33.452 millones al de Vida. Todas las grandes líneas de negocio mostraron un sólido dinamismo.

En lo relativo al **ahorro gestionado por parte de las aseguradoras, éstas gestionaban 203.808 millones de sus clientes a través de todo tipo de seguros de vida a cierre de 2023**, una cifra un 5,23% superior a la de un año antes. Todo ello impulsado por los efectos sobre el ramo de ahorro de las subidas de tipos y la buena marcha de los mercados a lo largo del ejercicio.

En este contexto, **Mutualidad registró unos ingresos por primas de 666 millones de euros y el ahorro gestionado se situó, a cierre del ejercicio, en 10.209 millones de euros. En cuanto a la cifra de mutualistas, 2023 cerró con un total de 210.886.**

Una vez aprobadas las cuentas anuales en la Asamblea General de mutualistas, **la rentabilidad, a cierre de 2023, para el Plan Universal se situará en el 3,83%, alcanzando hasta el 100% de la rentabilidad neta de dicha cartera**, en lugar del 90% previsto con carácter general, con el fin de mejorar las prestaciones de jubilación. En el caso del **Plan Ahorro 5 y Plan Júnior, la rentabilidad retribuida es del 3,45%.**

La **estrategia de inversiones** de la compañía siguió manteniendo su hoja de ruta, caracterizada por la independencia, prudencia y seguridad en la gestión, con una visión a largo plazo que permite conseguir rendimientos rentables y recurrentes. Las inversiones de la Mutualidad (balance contable) alcanzaron los 10.288 millones de euros.

Mutualidad continuó poniendo el foco en **informar a los/as mutualistas alternativos de las opciones con las que cuentan para mejorar su pensión futura y bienestar financiero**, en las propuestas de valor para los diferentes perfiles de mutualistas, la experiencia del cliente o la digitalización, entre otras cuestiones.

En 2023, ante la solicitud de un grupo de mutualistas de habilitar el traspaso de su fondo

acumulado en Mutualidad al Régimen Especial de Trabajadores Autónomos, desde la compañía se comenzó a liderar un grupo de trabajo con las diferentes asociaciones y colectivos para garantizar una adecuada aproximación a esta petición y velar por los intereses de todo el conjunto de mutualistas. Adicionalmente, en este contexto, Mutualidad realizó una sesión online informativa para mutualistas alternativos, más de 40 encuentros informativos en Colegios de Abogados de todo el país y activó una campaña informativa de la nueva legislación sobre el sistema de cotización para autónomos, según rendimiento de su actividad, entre otras iniciativas y siempre actuando con la máxima transparencia y rigor.

Mutualidad activó su **Plan Estratégico 2023-2027, ADN 23/27, que establece sus objetivos a través de cuatro grandes pilares: crecimiento de negocio, excelencia operativa, personas y liderazgo social.**

También aprobó su **Plan Estratégico de Sostenibilidad 2023-2027, Activistas de lo Mutuo**, como se explica en el capítulo de esta memoria: Gestión de la sostenibilidad. En 2023, el Plan de Sostenibilidad se cumplió en más de un 90%.

Esta apuesta por la sostenibilidad se complementa con la estrategia de Fundación Mutualidad, entidad que desarrolla su actividad, de forma coherente con la actividad de la aseguradora, en torno a la cultura financiera, el talento jurídico, la nueva longevidad y el compromiso social.

A lo largo de este informe, se detallan los esfuerzos de la entidad por integrar criterios ESG en su actividad diaria.

666

millones de euros en
ingresos por primas

10.209

millones de euros en
volumen de ahorro
gestionado

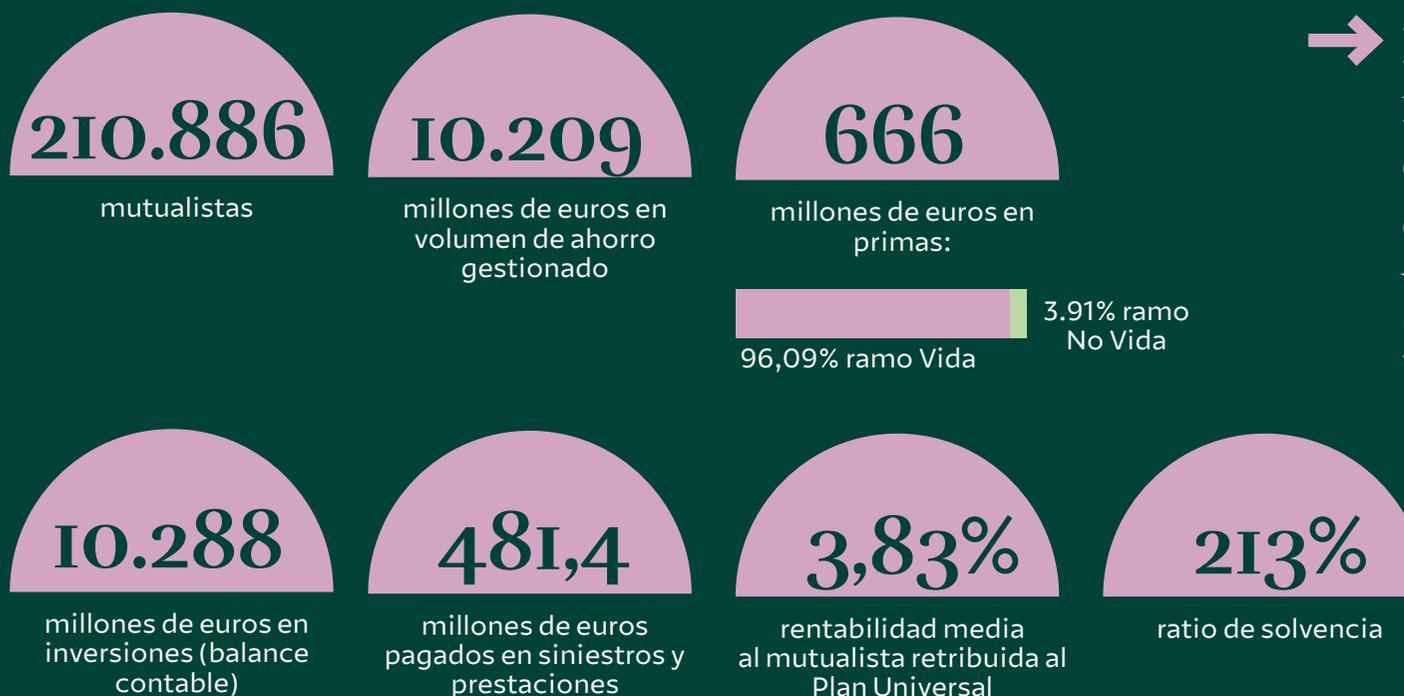
10.288

millones de euros en
inversiones

3,83%

rentabilidad media
al mutualista

3.2.1. Principales magnitudes económicas 2023.



→ Las cuentas anuales e información financiera detallada se encuentran disponibles en la web corporativa de Mutualidad.

3.3. Gestión de la sostenibilidad.

La estrategia de sostenibilidad de Mutualidad se materializó en 2023 en el **nuevo Plan Estratégico de Sostenibilidad 2023-2027, denominado Activistas de lo Mutuo.**

Este plan complementa al **Plan Estratégico global 2023-2027, ADN 23/27, en las dimensiones ambiental, social y de buen gobierno.** Su objetivo es aportar valor al propósito de Mutualidad: mejorar la calidad de vida de los/as mutualistas, contribuyendo a una sociedad más colaborativa, justa e inclusiva.

El **Plan de Sostenibilidad establece de manera clara y precisa las acciones, los objetivos y los indicadores,** así como los responsables que han de liderar su desarrollo y el reporte de su grado de cumplimiento.

→ En 2023, el primer año de vigencia del nuevo Plan de Sostenibilidad 2023-2027, se ha alcanzado un grado de cumplimiento de más del 90%.

Este plan es uno de los instrumentos utilizados por Mutualidad para **cumplir con los compromisos establecidos en su Política de Sostenibilidad,** cuya última revisión fue aprobada por la Junta de Gobierno en diciembre de 2022. El documento se encuentra disponible para los grupos de interés a través de la página web de Mutualidad, y los/as empleados/as también pueden acceder a él mediante la intranet corporativa.

La **Política de Sostenibilidad** se complementa con otras políticas internas de la entidad, como la Política de Derechos Humanos, la Política de Diversidad, Equidad e Inclusión o la Política de Integración de Riesgos de Sostenibilidad en las Decisiones de Inversión, entre otras.



Sostenibilidad

El plan Activistas de lo Mutuo 2023-2027 se desglosa en **trece líneas de actuación distribuidas en cuatro ejes:** medioambiente, social, negocio responsable y buen gobierno. Asimismo, se han identificado los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a los cuales contribuyen las líneas estratégicas del plan.



Medioambiente.

Queremos apoyar la lucha contra el cambio climático a través de la gestión responsable de los impactos ambientales directos e indirectos y contribuyendo con nuestras inversiones a la transición hacia una economía verde.

- Lucha contra el cambio climático, reducción de emisiones y protección de la biodiversidad.
- Consumo eficiente de los recursos y gestión responsable de los residuos.



Social.

Apostamos por mejorar la calidad de vida de las personas, impulsando la diversidad e inclusión, el talento, la satisfacción del mutualista y la contribución a la comunidad.

- Diversidad, equidad e inclusión.
- Talento: gestión responsable y bienestar del equipo humano.
- Atención y satisfacción del mutualista.
- Contribución social alineada con el negocio.



Negocio responsable.

Queremos impulsar un modelo de negocio responsable, ágil e innovador que proporcione valor a los/as mutualistas, colaboradores y a la sociedad.

- Finanzas sostenibles.
- Transformación digital e innovación.
- Gestión responsable de los colaboradores.



Buen gobierno.

Buscamos promover una cultura de la integridad, el cumplimiento y el buen gobierno corporativo, desarrollando nuestra actividad de forma ética, confiable y transparente con nuestros grupos de interés.

- Cumplimiento y ética.
- Gestión de riesgos ESG.
- Transparencia y divulgación de información relevante para los grupos de interés.
- Cooperación y alianzas.



Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) prioritarios para Mutualidad

Comisión de Ética y Sostenibilidad.

La Comisión de Ética y Sostenibilidad es una **comisión permanente** de la Junta de Gobierno. De acuerdo con el reglamento que establece las responsabilidades de esta comisión, su función principal es garantizar la aplicación correcta de los principios del Código Ético y de Conducta, así como velar por el cumplimiento de las políticas de Mutualidad en materia de sostenibilidad (asuntos ESG). **Durante 2023, la Comisión de Ética y Sostenibilidad se ha reunido un total de cinco veces.**

Comisión de Auditoría Interna.

Entre otras responsabilidades, la Comisión de Auditoría Interna ejerce las **funciones de supervisión de información no financiera, según establece su reglamento.**

Comité de Sostenibilidad.

El Comité de Sostenibilidad es el **órgano ejecutivo responsable de asegurar la correcta implementación y evolución de la estrategia y el Plan de Sostenibilidad**, así como de supervisar el avance en cuestiones ambientales, sociales y de buen gobierno en todas las áreas de la entidad. Este comité está formado por la dirección general y el equipo directivo de áreas clave en la toma de decisiones en el ámbito ESG.

Coordinación de Sostenibilidad.

La Coordinación de Sostenibilidad no solo gestiona directamente ciertas cuestiones ESG (reporting no financiero, alianzas y compromisos ESG, gestión medioambiental, seguimiento de la debida diligencia en derechos humanos, reputación y engagement de los grupos de interés, etc.) sino que también **actúa como observatorio de tendencias y propone acciones de mejora alineadas con las buenas prácticas y los riesgos del entorno.** Colabora con las distintas áreas para establecer acciones concretas, objetivos e indicadores, así como en el desarrollo de las diferentes iniciativas. Además, se encarga de hacer el seguimiento del Plan de Sostenibilidad, verificando el grado de cumplimiento de los objetivos asignados a sus diferentes responsables.

→ En 2023, Mutualidad entró, por primera vez, en el ranking sectorial de aseguradoras de MERCO Responsabilidad ESG que reconoce a las empresas más comprometidas con las políticas medioambientales, el impacto social y la gobernanza.

Para la definición de la **estrategia de sostenibilidad** se han tenido en cuenta diferentes referencias, como las expectativas de los grupos de interés, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, la normativa ESG, los estándares y marcos nacionales e internacionales de sostenibilidad (Principios de Pacto Mundial, GRI Standards, SGE21, etc.), las mejores prácticas de los líderes en materia ESG y la opinión de terceros especializados en sostenibilidad, entre otras.

A lo largo del año, la compañía promovió diversas **iniciativas para fortalecer la cultura de la sostenibilidad en la aseguradora.** De este modo, se mantuvo la publicación de breves píldoras audiovisuales sobre conceptos clave en sostenibilidad. Como parte del programa de onboarding, todas las nuevas incorporaciones recibieron una sesión formativa con conceptos básicos de sostenibilidad y de la estrategia de Mutualidad en este aspecto. Además, se impartió formación a mandos intermedios en liderazgo inclusivo y a la Junta de Gobierno en tendencias ESG. También se llevaron a cabo las **formaciones específicas** requeridas por la legislación en materia de sostenibilidad para los equipos correspondientes.

La **estrategia de sostenibilidad de Mutualidad se complementa, en su eje social, con la labor de Fundación Mutualidad.** Su actividad en 2023 se explica en el capítulo de esta memoria: Sociedad, así como en su memoria de actividades.

→ Más información en el capítulo Sociedad.

3.3.1. Análisis de materialidad.

Las empresas tienen el reto de **analizar y comprender lo que la sociedad y sus grupos de interés** esperan de ellas para responder adecuadamente a esas expectativas y lograr sus objetivos corporativos.

El nuevo Plan de Sostenibilidad se ha elaborado gracias a un importante proceso de escucha y participación en el que la compañía ha involucrado a sus grupos de interés internos (equipo directivo, responsables con visión estratégica y empleados/as) y externos (mutualistas, instituciones, proveedores, tercer sector, periodistas, etc.).

Este proceso ha sido decisivo para **determinar las prioridades de Mutuality en materia ESG**, dimensionar las expectativas y necesidades de los grupos de interés y obtener sugerencias de mejora en las dimensiones ambiental, social y de buen gobierno entre otras cuestiones.

Asimismo, se consideraron otros aspectos como la **opinión experta de un tercero independiente**, la regulación aplicable en materia ESG, las mejoras prácticas sectoriales y las tendencias a nivel nacional e internacional.

Basándose en todos estos factores y en las conclusiones extraídas, se elaboró la **matriz de materialidad de Mutuality**, que muestra los aspectos de sostenibilidad considerados relevantes tanto para la aseguradora como para sus grupos de Interés.

A lo largo del próximo año, Mutuality trabajará en **adaptar este análisis de materialidad al concepto de la doble materialidad**, al que hace referencia la nueva Directiva europea de Reporte de Sostenibilidad (CSRD), que será de aplicación para la compañía a partir del ejercicio 2025.

Doble materialidad

Materialidad de los impactos ESG

Son aquellas cuestiones relacionadas con el impacto de la empresa en el entorno, tanto directa como indirectamente, especialmente en el medioambiente y en las personas.

Materialidad financiera

Son aquellos asuntos ESG externos que pueden afectar al desempeño, rendimiento y negocio de las compañías.



Matriz de materialidad de Mutualidad.



MEDIOAMBIENTE.

- 1.1 Lucha contra el cambio climático y reducción de emisiones.
- 1.2 Eficiencia energética.

SOCIAL.

- 2.1 Diversidad, equidad e inclusión.
- 2.2 Atracción y fidelización del talento.
- 2.3 Formación y desarrollo profesional.
- 2.4 Atención y satisfacción del cliente.
- 2.5 Acción social.

GOBIERNO CORPORATIVO.

- 3.1 Cumplimiento, ética y transparencia.
- 3.2 Ciberseguridad y protección de datos.
- 3.3 Gestión de riesgos ESG.
- 3.4 Divulgación de información no financiera.
- 3.5 Gobernanza de la sostenibilidad.
- 3.6 Productos con atributos de sostenibilidad.
- 3.7 Digitalización.
- 3.8 Finanzas sostenibles.
- 3.9 Solvencia y resultados financieros.

3.3.2. Indicadores relevantes en materia ESG para Mutualidad.

Dimensión	Aspecto material	2023	2022	Variación
Ambiental	Emisiones de CO ₂ (Huella de Carbono) (Tn) (1)	198,264	606,29	- 67%
	Neutralidad de carbono voluntaria (%) (2)	100%	100%	0%
	Consumo de energía (MWh)	492,8	710,8	- 30,6%
	Consumo de electricidad verde (%)	100%	100%	0%
	Consumo de papel (Tn) (3)	7,02	4,5	+56%
Social	Índice de recomendación de clientes: NPS (4)	22,2	40,6	-45%
	Mujeres en puestos directivos (%)	45%	37,5%	+7.5%
	Empleados/as con discapacidad (n.º)	2	1	+100%
	Índice satisfacción empleados/as: engagement (sobre 10)	7	7,2	-3%
	eNPS (5)	40	40	0%
	Horas de formación / empleado (n.º) (6)	84,7	38,8	+118%
	Empleados/as que ha participado en acciones de voluntariado corporativo (n.º)	21	24	-12%
	Certificaciones de Accesibilidad Universal (n.º) (7)	5	4	+25%
	Beneficiarios/as en ayudas y becas – Fundación Mutualidad	3.620	3.787	-4,5%
	Beneficiarios/as programas Fundación Mutualidad (cultura del ahorro, talento jurídico, nueva longevidad y compromiso social)	13.923	11.911	+17%
Negocio responsable	Índice de Reputación Corporativa (sobre 1.000) (8)	634	n.d	-
	Calificación ESG cartera – Clarity (sobre 100)	66	65	+1.5%
	Compras de fondos art.8/9 sobre el total de nuevas compras (%)	66,3%	59,2%	+7,12%
	Inmuebles de la cartera con certificación de sostenibilidad (n.º) (9)	13	13	0%
Gobernanza	Mujeres en la Junta de Gobierno (%)	35%	24%	+11,3%
	Cumplimiento del Plan de Sostenibilidad (%)	91%	94%	-3%
	Plantilla firmante del Código Ético y de Conducta (%)	100%	100%	0%
	Empleados/as sensibilizados/as formados en seguridad de la información y ciberseguridad (%)	94,3%	97%	-2,7%

(1) Los datos de 2022 se han actualizado por una modificación en los FE posterior al cierre de la memoria.

(2) Las emisiones de CO₂ compensadas en el año indicado corresponden a la huella de carbono del ejercicio anterior. En 2023, se compensó el 100% de las emisiones correspondientes a 2022, tal y como se explica en el capítulo de esta memoria sobre medioambiente.

(3) El incremento atípico en el consumo de papel se debe al cambio de identidad corporativa que ha requerido la impresión de material comercial con la nueva marca de la entidad.

(4) El NPS se mantiene en niveles aceptables, pero experimenta una disminución atípica con respecto al alcanzado en 2022. El dato de 2023 responde a la situación con parte del colectivo de mutualistas alternativos que solicita traspasar el fondo acumulado en Mutualidad al Régimen Especial de Trabajadores Autónomos (RETA). Se ofrece más información sobre esta cuestión en el capítulo de Mutualidad.

(5) El eNPS se calcula cada 3 años.

(6) La diferencia de datos entre 2022 y 2023 corresponde a que se han realizado más acciones formativas especializadas de un elevado número de horas.

(7) Certificado AIS, que reconoce un alto grado de compromiso en materia de accesibilidad física, sensorial y cognitiva.

(8) El Índice Reputacional se establece a través de un modelo propio, desarrollado por Mutualidad y un tercero experto en reputación corporativa. Se ha empezado a calcular en el año 2023.

(9) En el momento de elaboración de esta memoria, los 13 sellos BREEAM®, con los que cuenta la cartera de inmuebles de Mutualidad, se encuentran en proceso de renovación.

3.3.3. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



Mutualidad incorpora su compromiso de **contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible** (ODS) de Naciones Unidas en su Política de Sostenibilidad y en su Plan Estratégico de Sostenibilidad 2023-2027, Activistas de lo Mutuo.

En 2023, la aseguradora revisó los ODS en los cuales puede hacer una **contribución más significativa**, en el marco de su actividad, y **los incorporó a su estrategia ESG**.

La compañía demostró su apoyo a la **Agenda 2030** al participar en iniciativas como la campaña del Pacto Mundial, #ApoyamoslosODS, con motivo del 8º aniversario de los ODS. Además, colaboró un año más con La Alianza del Seguro para promover la Agenda 2030.

ODS prioritarios para Mutualidad.

En concreto, Mutualidad identificó como prioritarios los Objetivos de Desarrollo Sostenible que hacen referencia a:

- Salud y bienestar (ODS 3).
- Educación de calidad (ODS 4).
- Igualdad de género (ODS 5).
- Trabajo decente y crecimiento económico (ODS 8).
- Reducción de las desigualdades (ODS 10).
- Acción por el clima (ODS 13).
- Paz, justicia e instituciones sólidas (ODS 16).
- Alianzas para lograr los objetivos (ODS 17).

3.3.4. Alianzas y compromisos ESG.

Avanzar hacia un futuro más próspero y una sociedad más justa e inclusiva requiere de la colaboración de diferentes agentes clave. En este contexto, Mutualidad entiende las alianzas con organizaciones de referencia como una gran oportunidad para compartir conocimiento e inquietudes, a la vez que impulsa una mejora continua en la organización en materia de sostenibilidad.

Por esta razón, Mutualidad ha establecido **alianzas y compromisos con iniciativas internacionales y nacionales de referencia**, en las que participa activamente y de forma voluntaria.

Mutualidad es miembro de la **Red Española de Pacto Mundial**, lo que le compromete con sus Diez Principios basados en derechos humanos, normas laborales, medioambiente y anticorrupción. En 2023, publicó el nuevo Informe del Progreso (COP), requerido desde este año por el Pacto Mundial de la ONU. Asimismo, colaboró con Red Española de Pacto Mundial en varias iniciativas de comunicación y divulgación sobre sostenibilidad.

Asimismo, como signataria de los **Principios para la Inversión Responsable de Naciones Unidas** (UN-PRI), cuyo objetivo es promover criterios ambientales, sociales y de buen gobierno en las prácticas de inversión, Mutualidad publicó el primer reporting para informar de sus avances en inversión sostenible.

Mutualidad forma parte del **Consejo Empresarial Español para el Desarrollo Sostenible**, organismo de máxima representación en España del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), liderado por Forética. A través de esta colaboración, Mutualidad es evaluada cada año en el avance de cinco criterios: clima, naturaleza, diversidad y no discriminación, derechos humanos y transparencia.

En 2023, Mutualidad también participó en **ESG Spain - Corporate Sustainability Forum**, encuentro de referencia en sostenibilidad empresarial organizado por Forética.

La dimensión social ("S") es inherente al modelo de negocio de Mutualidad. Por ello, la compañía mantiene una **estrecha colaboración con Fundación SERES** para promover el compromiso de las empresas en la mejora de la sociedad a través de acciones alineadas con su negocio. En este contexto, Mutualidad participó en RadarSeres 2023, un espacio para visibilizar y compartir los principales retos sociales y la labor que realizan las empresas para ofrecer soluciones.

Adicionalmente, la aseguradora mantiene **alianzas con Club Excelencia en Gestión, Global LegalTech Hub, Alastria y OdiselA**. En el marco del compromiso por el impulso del talento femenino, también forma parte de Women in a Legal World, Red EWI y EJE&CON.

En lo que respecta al sector jurídico, **colabora de forma muy activa con diferentes iniciativas y entidades que promueven el desarrollo de la abogacía**, tales como la Asociación de Juristas San Raimundo Peñafort, que apoya la investigación dentro del sector.

En el ámbito asegurador y de las mutualidades, destaca su vinculación con ICEA, UNESPA, CEPES y con la Confederación Española de Mutualidades.

En 2023, el importe abonado por la compañía en concepto de **cuotas a asociaciones ascendió a 285.390 €**.





4

Buen gobierno

- 4.1. Gobierno corporativo.
- 4.2. Cumplimiento normativo y ética.
- 4.3. Gestión de riesgos.

4.1. Gobierno corporativo.

Mutualidad incorpora en su gestión diaria las mejores prácticas de buen gobierno. Para ello, cuenta con unos estatutos que definen su estructura societaria y de gobierno, los órganos sociales que la componen y las reglas esenciales para su funcionamiento interno. Estos documentos están disponibles en la web corporativa de la compañía.

El sistema de gobernanza de Mutualidad **se adapta a la naturaleza del negocio y a los riesgos asociados al mismo.** Su estructura comprende la separación y distribución de funciones, atribuciones y mecanismos de flujos de información, así como las políticas escritas que regulan la actividad.

En **cumplimiento de la normativa de Solvencia aplicable**, Mutualidad tiene implementadas las **funciones fundamentales de supervisión** que son: verificación del cumplimiento, actuarial, gestión de riesgos y auditoría interna. Adicionalmente, cuenta con las funciones de supervisión de seguridad de la información y control interno, que forman parte de la segunda línea de defensa de la entidad.

Este sistema garantiza una **gestión prudente** que cuenta con mecanismos de control interno para minimizar posibles conflictos de interés. En su diseño se ha tenido en cuenta la eficacia y la transparencia en la transmisión. La implantación ha sido gestionada, supervisada y aprobada por la Junta de Gobierno.

4.1.1. Órganos de Gobierno.

De acuerdo con los estatutos de Mutualidad, los órganos sociales de carácter estatutario son la Asamblea General, la Junta de Gobierno, la Comisión Ejecutiva, la Comisión de Auditoría y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. La Junta de Gobierno puede, además, constituir comisiones especializadas, designando a sus miembros y estableciendo sus funciones.

A cierre de 2023, Mutualidad contaba con las siguientes comisiones, cuyos miembros se encuentran detallados en la web corporativa de Mutualidad:

Comisión
Ejecutiva

Comisión de
Auditoría

Comisión de
Nombramientos
y Retribuciones

Comisión de
Prestaciones

Comisión de
Estatutos y
Reglamentos

Comisión de
Tecnología y
Transformación
Digital

Comisión
de Ética y
Sostenibilidad

Asamblea General.

Es el **órgano soberano de formación y expresión de la voluntad social**, en las materias que le atribuyen las disposiciones legales y los estatutos. Está compuesta por entre 230 y 240 representantes de los/as mutualistas, un representante de cada uno de los protectores y los miembros de la Junta de Gobierno. Mutuality cuenta con un **sistema de asambleas territoriales previas en las que se eligen a los representantes que acuden a la Asamblea General de mutualistas**. Los/as representantes deben reunir la cualidad de mutualistas y hallarse al corriente de sus obligaciones sociales.

Junta de Gobierno.

Es el **órgano ejecutivo de los acuerdos de la Asamblea General**, que representa el gobierno y la gestión estratégica de Mutuality. A cierre de 2023, estaba integrada por diecisiete miembros, sujetos a los deberes de diligencia y lealtad y a los requisitos e incompatibilidades previstos en los estatutos y en la normativa. Sus funciones son la aprobación del plan estratégico y de sus objetivos, la estrategia de riesgos, las políticas corporativas o el establecimiento de los sistemas de información y control interno, entre otras.

Para poder ser miembro de la Junta de Gobierno se ha de reunir la condición de mutualista, a excepción de los/as vocales independientes que pueden no serlo. **Todos los miembros de la Junta de Gobierno poseen derecho de voto en las mismas condiciones de igualdad referidas para los mutualistas.**

Los/as vocales de la Junta de Gobierno son elegidos por acuerdo de la Asamblea General de mutualistas. En el caso de los/as consejeros/as independientes, son propuestos por la Junta de Gobierno de Mutuality y designados por la Asamblea General de mutualistas.

El procedimiento de nominación y selección del máximo órgano de gobierno está recogido en el **Reglamento de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones**, disponible en la web corporativa de Mutuality. Esta comisión valora la concurrencia en los/as candidatos/as de los requisitos de elegibilidad, así como los de honorabilidad y aptitud, previstos en la normativa aplicable a las entidades aseguradoras. Además, **identifica las necesidades formativas de los nuevos miembros y desarrolla un plan de formación para los mismos**, tal y como recoge el reglamento.

Entre otras materias, los miembros de la Junta de Gobierno recibieron **formación sobre defensa penal y prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo**. Asimismo, en 2023 se impartió formación sobre regulación de sostenibilidad a la Comisión de Auditoría. Adicionalmente, la Junta de Gobierno recibió formación en tendencias nacionales e internacionales en ESG.

La **Comisión de Nombramientos y Retribuciones promueve la realización de una autoevaluación anual** para examinar el funcionamiento de la Junta de Gobierno y establecer mejoras según los resultados obtenidos. En este autoanálisis se contemplan diversas cuestiones, entre las que se encuentra la composición de este órgano.

Para la **retribución de los órganos de gobierno**, Mutualidad ha establecido una **Política de Compensación que busca estar alineada con los intereses de los/as mutualistas y garantizar una gestión del riesgo adecuada y sostenible**. Esta política fue revisada por última vez en 2022 para modificar el modelo de compensación anterior, que se basaba en dietas por participación en reuniones, y cambiar a una asignación fija según la responsabilidad y dedicación de los cargos, con un límite global máximo fijado anualmente por la Asamblea General. Asimismo, se adaptó a los requerimientos del Reglamento de Divulgación de Información relativa a la Sostenibilidad en el sector de servicios financieros. Esta política y el procedimiento de aplicación de la política son documentos públicos en la web corporativa de Mutualidad.

Los/as vocales de los órganos de gobierno de Mutualidad no perciben sueldos. No existen obligaciones contraídas en cuanto a pensiones ni seguros de vida con los/as vocales que pertenecen o han pertenecido a los órganos de gobierno de la entidad, al margen de las propias de su condición de mutualistas. La entidad no tiene concedidos anticipos ni créditos a los miembros de los órganos de gobierno, ni ha prestado garantías por cuenta de estos.

Durante el ejercicio 2023, las **compensaciones satisfechas a los/as vocales de la Junta de Gobierno ascendieron a 754.402€, (755.060€ en 2022), respetando el importe máximo autorizado para este año por la Asamblea General**. Adicionalmente, se les reembolsaron los gastos de desplazamiento o pernocta relacionados con el ejercicio de sus funciones.

En relación con los **conflictos de interés**, según establecen los estatutos de Mutualidad, todos/as los/as vocales de la Junta de Gobierno actúan siempre de forma leal con la institución. En el caso de surgir cualquier conflicto de interés, determinaría causa de cese, de acuerdo con los estatutos. Por otra parte, Mutualidad ha aprobado una Política de Operaciones Vinculadas que establece la forma de proceder en caso de que se planteen operaciones con partes vinculadas, conforme a la normativa aplicable a estos efectos.

Para facilitar el funcionamiento de Mutualidad y el cumplimiento de los acuerdos adoptados en sus órganos de gobierno, la **Junta de Gobierno delega el ejercicio de algunas de sus facultades en algunos/as de sus empleados/as** (en general, en el equipo directivo), limitados a su área de competencia y bajo las medidas adecuadas de separación de funciones y necesidad de firma mancomunada.

Los grupos de interés pueden acceder a información sobre el gobierno corporativo de Mutualidad, así como a múltiples documentos relacionados con el funcionamiento de la Junta de Gobierno y sus comisiones a través de la **página web de Mutualidad**.

Informe Anual de Gobierno Corporativo.

En 2023, Mutualidad elaboró nuevamente su Informe Anual de Gobierno Corporativo, que resume la actividad del año anterior. Este informe está disponible para sus grupos de interés a través de su página web corporativa. Con ello, la aseguradora demuestra su compromiso con la transparencia, uno de sus valores, y con la importancia que otorga al buen gobierno corporativo.

Pese a no ser una entidad obligada a reportar dicha información, Mutualidad se somete voluntariamente a los principios y normas del ordenamiento jurídico español, concretamente a la Circular 3/2021 de 28 de septiembre de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, que establece los modelos de informe anual de gobierno corporativo de las sociedades anónimas cotizadas, de las cajas de ahorros y de otras entidades que emitan valores admitidos a negociación en mercados oficiales de valores.

4.1.2. Junta de Gobierno.

Junta de Gobierno a 31/12/2023.



Enrique Sanz Fernández-Lomana.
Presidente.
No ejecutivo.



Joaquín García-Romanillos Valverde.
Vicepresidente.



Antonio V. Albanés Membrillo.
Secretario.



Marta Alarcón Alejandro.
Vocal independiente.



José María Alonso Puig.
Vocal.



Cipriano Arteche Gil.
Vocal.



Juan Bassas Mariné.
Vocal.



Rafael Bonmatí Llorens.
Vocal.



Fernando Candela Martínez.
Vocal.



David Manuel Díez Revilla.
Vocal.



José Félix Mondelo Santos.
Vocal.



Victoria Ortega Benito.
Vocal.



Lucía Solanas Marcellán.
Vocal.



Bárbara Sotomayor Aparicio.
Vocal.



Rafael Massieu Curbelo.
Vocal.



Pilar Menor Sánchez.
Vocal.



Idoya Basterrechea Aranda.
Vocal.

4.2. Cumplimiento normativo y ética.

Mutualidad se compromete a **impulsar y promover unos principios éticos sólidos** que garanticen el cumplimiento de las leyes y la normativa, así como la confianza de todos sus grupos de interés.

La **consecución de los objetivos empresariales** ha de ser siempre compatible no solo con el cumplimiento normativo, sino también con el desarrollo de las mejores prácticas y estándares nacionales e internacionales exigidos a su actividad. Por ello, el cumplimiento constituye para Mutualidad, además de una obligación legal, un compromiso con el conjunto de la sociedad.

La **función de Cumplimiento garantiza el respeto continuo de la normativa aplicable**. En este sentido, es un aliado fundamental para el negocio en un contexto de importantes desafíos regulatorios, especialmente en el área de ESG. Su finalidad es asesorar a la Junta de Gobierno y a las líneas de negocio, así como proporcionar recomendaciones que ayuden a definir la estrategia, asegurando en todo momento el cumplimiento de la normativa aplicable.

La creciente importancia de la función de Cumplimiento Normativo se ha visto refrendada con la **entrada en vigor de diversas regulaciones de gran complejidad, obligando a la entidad a reforzar los recursos a su disposición**.

La función de Cumplimiento constituye en Mutualidad, según la normativa de Solvencia aplicable, una de las **funciones fundamentales de supervisión**. Se integra en la subdirección general de Cumplimiento y Legal e incorpora las siguientes áreas: Cumplimiento y Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.



4.2.I. Código Ético y de Conducta.

El Código Ético y de Conducta de Mutuality, cuya última actualización aprobó la Junta de Gobierno en 2023, es la **normativa fundamental sobre la que se construye la cultura organizativa y de cumplimiento de la entidad**, y recoge los modelos y pautas de comportamiento que deben seguir todos sus integrantes. Se aplica en todos los ámbitos de actividad de la aseguradora y en las relaciones con sus grupos de interés, desde mutualistas hasta proveedores y partners, así como con los/as profesionales de Mutuality.

Entre otras cuestiones, **incluye los principios que deben guiar a Mutuality en materia de dignidad y respeto a las personas, rechazo a la discriminación consciente/inconsciente, estigmatización y sesgos cognitivos, persecución y denuncia del delito y la corrupción o sostenibilidad ambiental**. Además, aborda de manera precisa los aspectos relativos a la ética de la inteligencia artificial.

Sus **principios éticos** se basan en las mejores prácticas desarrolladas por organismos e instituciones nacionales e internacionales en materia de solidaridad, integridad, dignidad, excelencia, transparencia y equidad.

Todas las personas que se incorporan al equipo firman una **declaración de honorabilidad y su adhesión al Código Ético y de Conducta de Mutuality**. El 100 % de la plantilla está adherida

al Código Ético y de Conducta. En 2023, el **100% de las nuevas incorporaciones recibieron formación** sobre el mismo. También se incluye una cláusula contractual en los contratos con proveedores a través de la cual los colaboradores se comprometen a cumplir con sus principios.

La **Comisión de Ética y Sostenibilidad** es responsable de supervisar la correcta aplicación e interpretación de los principios del Código Ético y de Conducta, que, además, está disponible en la página web de Mutuality.

→ El 100 % de la plantilla está adherida al Código Ético y de Conducta.



4.2.2. Comité de Ética para la Inteligencia Artificial.

Mutualidad no solo incorpora en su Código Ético y de Conducta aspectos relativos a la ética de la inteligencia artificial, sino que también cuenta con un **Comité de Ética para la Inteligencia Artificial, una iniciativa pionera en el sector asegurador español.**

Este comité está formado por un **equipo multidisciplinar** que actúa como órgano de control en la implementación de algoritmos y procesos robotizados dentro de la organización. También vigila los usos y monitoriza los impactos de la inteligencia artificial, garantizando que la recopilación, el alojamiento y el uso de los datos se realicen de manera ética, transparente y democrática.

En 2023, este comité se ha reunido con **carácter semestral.**

Comité de Ética para la Inteligencia Artificial a 31/12/2023.



José Félix Mondelo Santos.

Presidente del Comité de Ética para la Inteligencia Artificial. Vocal de la Junta de Gobierno de Mutualidad.



Pilar Menor Sánchez.

Vocal de la Junta de Gobierno de Mutualidad.



Fernando Ariza.

Director general adjunto de Mutualidad.



José María Palomares.

Subdirector general de Desarrollo de Negocio, Marketing, Comunicación y Sostenibilidad de Mutualidad.



María Galván.

Subdirectora general de Organización y Tecnología de Mutualidad.



Laura Duque.

Subdirectora general de Cumplimiento y Legal de Mutualidad.



Beatriz Malpartida.

Directora de Personas y Transformación de Mutualidad.



José Miguel Rodríguez-Pardo.

Director académico y profesor del Máster de Ciencias Actariales y Financieras de la UC3M.



Nuria Oliver.

Cofundadora y directora de la Fundación Ellis Alicante.



Borja Adsuara.

Profesor, abogado y consejero. Experto en ética y derecho digital.



Teresa Rodríguez de las Heras.

Profesora de Derecho Mercantil en la UC3M.

4.2.3. Canal interno de información de infracciones.

Mutualidad está comprometida con el cumplimiento de la regulación vigente y su normativa interna (Código Ético y de Conducta). Por esta razón, en 2023, la Junta de Gobierno aprobó un **conjunto de medidas destinadas a crear un sistema interno de información de infracciones**, en conformidad con la Ley 2/2023, que regula la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

La adaptación a esta norma implicó **modificaciones en el antiguo canal de denuncias, en el código ético y en otras normas internas** con el fin de fortalecer la cultura de la información como mecanismo para prevenir y detectar incumplimientos, y proteger adecuadamente a las personas que observen infracciones en el ámbito laboral o profesional.

Como resultado, en diciembre se actualizó el antiguo canal de denuncias de Mutualidad. El **nuevo canal de información de infracciones es ahora el único medio interno para comunicar tanto infracciones legales o incumplimientos de normativa interna** (código ético, políticas y procedimientos) en un contexto laboral, como denuncias relacionadas con el acoso moral, sexual o por razón de género (en lugar del antiguo canal de acoso).

La creación de este nuevo canal conllevó **ajustes en el Código Ético y de Conducta, la Política de Compliance Penal y su manual, así como la creación de la Política del Sistema Interno de Información**, el procedimiento de gestión de informaciones y el Comité de Compliance como responsable del sistema interno de información y su propio reglamento.

Su uso se extiende a todas las personas que trabajen o hayan trabajado en la aseguradora, independientemente de su tipo de contrato e incluso si la relación contractual no ha comenzado. También comprende cualquier mutualista o cliente, proveedores o contratistas que trabajen para Grupo Mutualidad y accionistas o miembros de los órganos de administración de las entidades del Grupo.

El canal interno garantiza la confidencialidad tanto del informante como de la/s persona/s mencionadas en la comunicación. La información puede enviarse de manera escrita o verbal, y de forma anónima si se desea. Los datos cifrados se transmitirán a través de un servidor seguro e independiente para garantizar la seguridad. Las represalias contra las personas que presenten una comunicación están prohibidas expresamente, incluso aunque tras la investigación se acredite que no había un incumplimiento. En todo momento se respetará la intimidad, el honor, la presunción de inocencia y el derecho de defensa de la persona afectada.

Asimismo, se aplican **medidas de protección a las personas** que estén relacionadas con la informante, como pueden ser los representantes legales del trabajador, compañeros/as de trabajo o familiares. El lanzamiento de este nuevo canal fue comunicado a toda la plantilla en diciembre de 2023, incluyendo una formación obligatoria.

El acceso al canal interno está **disponible desde la página web de Mutualidad y desde la intranet corporativa**. La información recibida en el canal se eleva a los órganos de gobierno conforme a lo establecido en el procedimiento interno de gestión de informaciones.

Durante 2023, se han recibido **dos comunicaciones a través del canal, las cuales, tras su análisis, no fueron admitidas a trámite porque no presentaban indicios de delito o infracción**.

4.2.4. Prevención de la corrupción y el soborno.

Mutualidad está **comprometida con el cumplimiento de la normativa de prevención y lucha contra la corrupción**, tal y como recoge su Código Ético y de Conducta, así como diversas políticas en las que se establecen los procedimientos específicos para prevenir la corrupción y el soborno en el marco de su actividad.

Para ello, cuenta con un **sistema de gestión de riesgos penales** y asume el compromiso de evitar el soborno, la extorsión y otras formas de corrupción. Asimismo, desarrolla programas y acciones específicas en esta materia en todas las esferas de su actividad.

El riesgo **de corrupción se gestiona y mitiga a través de los procedimientos establecidos en la Política de Compliance Penal**, el Manual de Gestión de Riesgos Penales y la Política de Relaciones con Proveedores. En el caso del riesgo de soborno, estas funciones se abordan mediante las medidas de diligencia debida establecidas en la Política Antisoborno. **Estas políticas están disponibles en la web corporativa y en la intranet de la compañía.**

Para prevenir estos riesgos, **Mutualidad desarrolla diversas iniciativas formativas y de concienciación** destinadas a los/as empleados/as, tanto en el momento de su incorporación a la plantilla como posteriormente, de forma periódica, e independientemente de su posición. También se orientan a la Junta de Gobierno y se adaptan en función del nivel del riesgo que presenta su actividad.

En 2023 no se registró ninguna denuncia ni riesgo significativo en materia de corrupción y soborno.

➔ **Mutualidad desarrolla diversas iniciativas formativas y de concienciación destinadas a los/as empleados/as, tanto en el momento de su incorporación como posteriormente.**

4.2.5. Prevención del blanqueo de capitales.

La prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo requiere **establecer normas y procedimientos eficaces en las entidades**. Para Mutualidad es un objetivo y un compromiso ético con el conjunto de la sociedad y con el cumplimiento de los estándares internacionales y mejores prácticas en esta materia.

Mutualidad ha implementado medidas de diligencia debida en función de la operativa y la tipología de los clientes. De este modo, ha establecido mecanismos de control, como el análisis de los clientes y de su operativa, para determinar si las operaciones que realizan entrañan riesgo de blanqueo de capitales o de financiación del terrorismo. Asimismo, realiza un seguimiento de la relación de negocio con los/as mutualistas.

El **Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y de Financiación de Terrorismo** determina la actividad, las funciones, los responsables, los procedimientos internos y los controles desarrollados por la organización.

En 2023, el **Órgano de Control Interno (OCI)** aprobó una nueva versión del manual de procedimientos de PBCFT. Incluye las nuevas figuras y funciones del Compliance Manager y Compliance Officer de PBCFT, conforme a lo establecido en las Directrices EBA/GL/2022/05 sobre políticas y procedimientos en relación con la gestión del cumplimiento y sobre el papel y las responsabilidades del responsable del cumplimiento de la PBC/FT con arreglo al artículo 8 y al capítulo VI de la Directiva (UE) 2015/849, además de reducir su extensión para facilitar su uso y comprensión. Asimismo, el manual se ha adaptado a los procedimientos internos y nuevos productos de Mutualidad, así como a las nuevas listas de países de alto riesgo y paraísos fiscales. También se ha elaborado una guía práctica de PBCFT donde se explican las principales medidas de diligencia en la operativa diaria.

La **Política de Admisión de Clientes identifica las tipologías de mutualistas que podrían presentar un riesgo superior al promedio**, según factores que determina la compañía y estándares internacionales. Esta política, también actualizada

en 2023, es gradual y refuerza las precauciones para mutualistas que presentan un riesgo superior al promedio.

El **Órgano de Control Interno (OCI)** de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo se reúne de manera bimestral y está presidido por el director general, en su calidad de representante ante el SEPBLAC.

Durante 2023 se impartieron **sesiones de formación inicial para las nuevas incorporaciones**, así como formaciones de repaso de procedimientos PBCFT a los equipos de Comercial, Suscripción y Prestaciones, y formación sobre novedades PBCFT a la Junta de Gobierno y al Órgano de Control Interno. Se ha modificado la metodología de estas para mejorar la concienciación de los equipos cuya actividad tiene mayor impacto en PBCFT, dividiéndose en una parte teórica y casos prácticos por grupos.

También se **realizó un informe de autoevaluación del riesgo que analizó la exposición de Mutualidad al riesgo de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo**. Por último, el sistema de prevención de blanqueo de capitales se sometió al informe de un experto externo, obteniendo una valoración positiva como conclusión global.

4.2.6. Derechos humanos.

Mutualidad se **compromete a respetar los derechos humanos en el desarrollo de su actividad y en su relación con los grupos de interés**, dentro del entorno en el que opera.

Como miembro de la Red Española de Pacto Mundial de Naciones Unidas, la compañía asumió el compromiso de incorporar en su actividad los **Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos**.

La entidad cuenta con una **Política de Derechos Humanos**, aprobada por la Junta de Gobierno en 2022 y disponible en la web corporativa, que aplica a los/as empleados/as, directivos/as y administradores de la compañía, así como en todos sus ámbitos de actuación. Asimismo, fomenta que sus proveedores y colaboradores respeten los derechos humanos reconocidos internacionalmente.

Esta política sirve como guía **para la protección y respeto de los derechos humanos**, a través de sus principios y pautas de actuación. A su vez, refleja el compromiso de la aseguradora con las normas internacionales en este ámbito, tales como la Carta Internacional de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, los Principios Rectores sobre las Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo o los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas.

Con ella, Mutualidad establece **compromisos en su actividad aseguradora, en su relación con mutualistas, como empleador, en la gestión con proveedores, como inversor y en su rol en la sociedad**.

Con el objetivo de **reforzar su posición ante la no discriminación y la dignidad de las personas**, el Código Ético y de Conducta de Mutualidad rechaza firmemente la falta de respeto, la agresión, el acoso, el abuso o la intimidación, entre otras cuestiones.

En cuanto a la cadena de suministro, Mutualidad **colabora con proveedores nacionales en la mayoría de las ocasiones**, lo que asegura una mejor garantía de respeto a los derechos humanos y promueve el desarrollo local. En el proceso de contratación de proveedores se incluye una cláusula que exige la aceptación del Código Ético y de Conducta. También se promueve la inclusión de una cláusula contractual sobre el compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial, basados en derechos humanos, normas laborales, medioambiente y anticorrupción.

Mutualidad ha trabajado en 2023 en un **sistema para homologar a sus proveedores en base a criterios de sostenibilidad**, que comenzará a aplicarse en 2024. Este sistema incluye aspectos concretos sobre los derechos humanos y la no discriminación.

En lo relativo al papel de Mutualidad como inversor, la compañía se compromete, en el marco de su Política de Derechos Humanos, a contar con **herramientas que permitan conocer, en la medida de sus posibilidades, proyectos con infracciones graves en materia de derechos humanos, trabajo infantil y trabajo forzoso**, para poder tomar decisiones coherentes con la estrategia de inversión.

Por otra parte, las **empresas de seguridad** que prestan servicio en los centros de trabajo de Mutualidad cuentan con personal acreditado para ejercer sus funciones. La empresa proveedora garantiza que la formación, requisitos, calidad y fórmulas de contratación de estos profesionales cumplen con la legalidad de los sectores de seguridad privada y servicios auxiliares. Entre la formación impartida, se encuentra la de deontología profesional y derechos fundamentales.

Sistema corporativo de debida diligencia en derechos humanos.

Para afianzar la eficacia de la Política de Derechos Humanos y avanzar en su compromiso en esta materia, la compañía ha iniciado el **desarrollo de un sistema corporativo de debida diligencia en derechos humanos**, en línea con los marcos de referencia internacionales y la legislación europea.

Tal y como se establece en la Política de Derechos Humanos, Mutualidad pone a disposición de sus grupos de interés el **canal interno de información de infracciones** (anterior canal de denuncias), habilitado por el Código Ético y de Conducta para comunicar, de manera confidencial o anónima, el conocimiento o sospecha de incumplimiento de los compromisos recogidos en dicha política.

En 2023, no se ha recibido ninguna denuncia por vulneración de los derechos humanos.

En el marco de este proyecto, Mutualidad está desarrollando las siguientes **fases**:

Identificar los eventos de riesgo sobre los derechos humanos.

Determinar la atención prioritaria a los impactos negativos más severos.

Revisar las políticas y procedimientos internos para integrar la responsabilidad con los derechos humanos en el modelo de gestión existente.

Realizar un análisis para determinar mitigadores y controles del riesgo.

Proponer planes de mejora.

Establecer indicadores de seguimiento clave.

4.2.7. Auditoría Interna.

La **función de Auditoría Interna** de Mutualidad desarrolla, entre otras, actividades de aseguramiento sobre adecuación del gobierno corporativo, políticas en el ámbito de la sostenibilidad, códigos internos de conducta, corrupción, prevención de blanqueo de capitales, gestión de riesgos e información no financiera.

Se han incluido dentro del universo auditable de Mutualidad y, por ende, en el Plan de Auditoría anual, aquellas actuaciones en materia ESG que pudieran resultar relevantes para la organización, teniendo siempre como referencia los riesgos asociados a este área.

La **Comisión de Auditoría Interna supervisa la información no financiera**, según establece su reglamento. Para ello, se apoya en la información disponible en el Plan de Auditoría de Mutualidad. En 2023, esta comisión recibió formación específica sobre regulación de sostenibilidad.



4.3. Gestión de riesgos.

Mutualidad está expuesta a **riesgos inherentes a su actividad y a otros derivados de factores externos**, entre los que se incluyen, de forma transversal, los riesgos asociados a la sostenibilidad. Para gestionarlos, ha implementado un sistema que asegura la identificación, medición, gestión y control de los riesgos más relevantes. Su objetivo es **asegurar que cada proceso funcione con eficacia y eficiencia, mediante una supervisión continua de las áreas correspondientes**.

La **Política de Gestión de Riesgos** y otras políticas específicas recogen los principios básicos que rigen la gestión y clasificación de riesgos como la corrupción, la seguridad en la protección de la información y privacidad o la seguridad informática, entre otros.

El **sistema de gestión de riesgos** de Mutualidad se basa en un modelo de tres líneas que promueve las actuaciones para el gobierno de los riesgos y la detección de posibles riesgos emergentes. También recoge los principios límite y la asignación de responsabilidades que permiten cumplir con la estrategia definida por la entidad.

La **función de Gestión de Riesgos** mantiene una relación bidireccional con los órganos de gobierno, a los que eleva sus recomendaciones con una periodicidad mínima anual o según sus requerimientos.

Entre los **riesgos más significativos** identificados por Mutualidad se encuentran los que se mencionan a continuación. Las distintas categorías incluyen indicadores que permiten monitorizar la sostenibilidad, atendiendo a su carácter transversal:

- Riesgo de mercado.
- Riesgo de suscripción y reservas.
- Riesgo de contraparte.
- Riesgo operacional.
- Riesgo estratégico.
- Riesgo reputacional.
- Riesgo de incumplimiento normativo.
- Riesgo de seguridad.

Dichos riesgos, así como los indicadores y/o controles que se relacionan con ellos, incluyendo aspectos relacionados con la sostenibilidad, son tratados de forma transversal según el modelo de tres líneas de actuación. Asimismo, **se gestionan colaborativamente por distintas funciones y responsables de la entidad**.

Aunque **la gestión de riesgos se efectúa de manera continua, la entidad revisa cada año el apetito y**

tolerancia al riesgo, que es aprobado por la Junta de Gobierno. Esto constituye una parte esencial del vínculo entre el capital y las actividades en las que se originan los riesgos, sustentando la gestión y monitorización de los principales riesgos y ayudando a configurar el proceso de toma de decisiones.

La organización establece el nivel de riesgo asumible para poder llevar a cabo sus objetivos de negocio sin desviaciones relevantes, incluso en situaciones adversas. Ese nivel configura el apetito de riesgo de Mutualidad. De forma global, Mutualidad establece una tolerancia al riesgo en función de un determinado umbral de la ratio de solvencia de la entidad de al menos el 150%.

Para **más información** sobre la gestión de riesgos, se puede consultar el Informe financiero y de solvencia que se publica en la página web de la entidad. El informe está estructurado en cinco secciones (A. Actividades y resultados, B. Sistema de gobierno, C. Perfil de riesgo, D. Valoración a efectos de solvencia, E. Gestión del capital) y un anexo en el que se incluyen los estados de información cuantitativa.

4.3.I. Riesgos ESG.

Los **riesgos de sostenibilidad** o riesgos ESG, que surgen de factores ambientales, sociales y de gobernanza, deben ser gestionados y mitigados por las empresas para evitar posibles impactos en el negocio, en el rendimiento financiero o en la reputación.

Mutualidad valora los riesgos de sostenibilidad desde una perspectiva transversal. Esto implica que se evalúen de forma implícita en cada uno de los riesgos mencionados anteriormente.

La entidad ha identificado todos los factores ESG y sus riesgos asociados que podrían tener un impacto potencial en el sector asegurador y, en concreto, en Mutualidad.

Los riesgos de sostenibilidad han sido clasificados en las siguientes tipologías:

- Riesgo Ambiental.
 - Físico: crónico o extremo.
 - Transición: político y regulatorio, tecnológico, preferencias del mercado, legal, reputacional etc.
- Riesgo Social.
- Riesgo de Gobernanza.

Adicionalmente, **se han mapeado estos riesgos con cada uno de los riesgos identificados por Mutualidad** (de mercado, suscripción y reservas, incumplimiento, reputacional, etc.).

Los riesgos ESG se han vinculado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en los que impactan, indicando cómo su correcta gestión contribuye a los ODS.

Una vez identificados los factores y riesgos ESG que podrían afectar a Mutualidad, considerando su probabilidad de ocurrencia e impacto, **se han definido diecinueve riesgos prioritarios sobre los cuales comenzar a actuar** (detallados en la página siguiente).

En 2023, se ha trabajado en la identificación, junto con los responsables de los riesgos, de mitigadores e indicadores de medición. El objetivo es asegurar que estos riesgos están correctamente mitigados por la organización.

Además, **se ha incorporado la gestión de los riesgos ESG como tema material en el Plan Estratégico de Sostenibilidad 2023-2027, Activistas de lo Mutuo.**

En 2023, Mutualidad revisó y actualizó la **Política de Integración de Riesgos de Sostenibilidad en las decisiones de inversión.** Este documento define las directrices básicas y procesos de actuación en su actividad dentro del ámbito de la integración de los riesgos de sostenibilidad o criterios ESG en la gestión de activos y en su toma de decisiones de inversión con el objetivo de tener en cuenta estos aspectos, además de los riesgos financieros tradicionales.

Por otra parte, la compañía continuó trabajando en el **análisis de los impactos normativos** que se implantarán en el futuro en materia de riesgos ESG. Entre ellos destacan la CSRD, el Informe sobre el impacto financiero de los riesgos climáticos o la información cuantitativa requerida por el supervisor.

Riesgos ESG prioritarios para Mutualidad.

Clasificación	Factor	Riesgo ESG/Acontecimiento	
Ambiental	Cambio climático	Olas de calor. Aumento en la siniestralidad (mortalidad) por calor extremo y el consecuente riesgo de suscripción.	
		Fenómenos atmosféricos extremos. Impacto en el valor de mercado de los inmuebles localizados en zonas de riesgos físicos.	
		Fenómenos atmosféricos extremos. Impacto en el valor de mercado de las inversiones financieras por eventos físicos que impacten en las cadenas de suministro de las entidades.	
		Shock político. Disminución del valor de mercado de las inversiones financieras en empresas con altas emisiones en carbono, afectadas por cambios políticos y regulatorios.	
		Adaptación a los cambios tecnológicos. Disminución del valor de mercado de las inversiones financieras en empresas que no se adapten al cambio climático mediante I+D y tecnologías en bajas emisiones.	
		Inversión fallida. Disminución del valor de mercado de las inversiones financieras en sectores con malas prácticas medioambientales que tengan impacto negativo en su reputación.	
		Procesos litigiosos por incumplimiento de normativa ambiental. Disminución del valor de mercado de las inversiones financieras en compañías inmersas en procesos litigiosos por incumplimiento de la legislación medioambiental.	
Social	Estabilidad y seguridad laboral	Inestabilidad laboral. Malas prácticas con los/as empleados/as que generen mal clima laboral en la organización que afecte al negocio.	
		Diversidad e igualdad laboral	Inadecuadas prácticas de diversidad, equidad e inclusión y discriminación negativa laboral. Falta de competitividad y posibles consecuencias legales.
		Formación y desarrollo profesional	Escasez de formación y desarrollo a los trabajadores. No formar a los/as empleados/as en materias innovadoras que puedan suponer una desventaja competitiva para el negocio.
		Trabajo infantil	Explotación infantil. Disminución del valor de mercado de las inversiones financieras en compañías que incurran en prácticas relacionadas con la explotación infantil.
		Trabajo forzado	Explotación laboral y trabajo forzoso. Disminución del valor de mercado de las inversiones financieras en compañías que incurran en prácticas relacionadas la explotación laboral.
Gobernanza	Protección de datos	Ciberseguridad. Sanciones por malas prácticas en la gestión de la información confidencial.	
	Prácticas ilegales y poco éticas	Corrupción. Comportamientos corruptos y poco éticos de los órganos de gobierno y empleados/as.	
	Competencia	Incumplimiento de las leyes de competencia. Desarrollar prácticas anticompetitivas que deriven en sanciones.	
	Transparencia fiscal	Falta de transparencia fiscal. Poca transparencia sobre los impuestos y sanciones por incumplimiento fiscal.	
	Estructura de gobierno	Inadecuada estructura y prácticas de gobierno corporativo. Consecuencias legales, reputacionales y estratégicas por una deficitaria estructura de gobierno y prácticas de buen gobierno corporativo.	
	Estrategia ESG	Estrategia ESG inadecuada. No disponer de estrategia de sostenibilidad, lo que puede suponer una desventaja competitiva para la entidad.	

4.3.2. Riesgos reputacionales.

El **riesgo reputacional se genera cuando las expectativas de los grupos de interés no se satisfacen**, lo que puede afectar negativamente a las relaciones de negocio actuales o de futuro con ellos.

Tiene la singularidad de que **depende de una valoración externa y que puede originarse por una gran variedad de fuentes**, derivar de otros riesgos e incluso del entorno social, económico o sectorial.

La **gestión de estos riesgos consiste en su identificación, control y prevención** de manera proactiva para reducir la probabilidad de que ocurra y mitigar su impacto.

En 2023, **Mutualidad ha monitorizado semanalmente el riesgo reputacional** "daño a la imagen por alta negatividad mediática", como consecuencia de la petición de parte del colectivo de mutualistas alternativos de traspasar el fondo acumulado en Mutualidad al Régimen Especial de Trabajadores Autónomos (RETA).

Además, implementó un **modelo propio de gestión reputacional multistakeholder y multidimensional** que le permitirá conocer, en mayor detalle, las expectativas y valoraciones de cada grupo de interés relacionadas con cada pilar reputacional y tema material. Esta información será reportada periódicamente al Comité Ejecutivo, Comité de Sostenibilidad y Comisión de Ética y Sostenibilidad.

En la **primera medición** en 2023, el índice reputacional de Mutualidad se situó en **634 (sobre 1.000)**.

Mutualidad cuenta con diferentes herramientas para la gestión de la reputación y prevención de los riesgos reputacionales:

- **Medición periódica** de la percepción y expectativas de sus grupos de interés.
- **Monitorización y análisis** de las menciones sobre la entidad en los medios de comunicación y redes sociales.
- **Mapa de riesgos reputacionales**, que incluye doce eventos más relevantes que podrían suponer un riesgo reputacional para Mutualidad tanto por la probabilidad de que se materialicen como por el impacto que representaría para la entidad. Asociados todos ellos a indicadores de desempeño y control.
- **Modelo propio de medición y gestión** reputacional de los grupos de interés.



5. Compromiso con los grupos de interés

5.1. Diálogo con los grupos de interés.

5.2. Empleados/as.

5.3. Mutualistas.

5.4. Proveedores y colaboradores.

5.5. Transformación digital.

5.1. Diálogo con los grupos de interés.

Comprender las necesidades de los grupos de interés es esencial para fomentar un diálogo constructivo y responder a sus expectativas.

Mutualidad ha realizado un **análisis para identificar y clasificar los grupos con los que se relaciona en el marco de su actividad**. Para ello, ha tenido en cuenta diversos factores como la naturaleza de la relación que mantiene con ellos, según criterios de responsabilidad de la organización, la influencia de estos colectivos en la entidad y el impacto de la actividad de Mutualidad.

Gracias a la metodología aplicada, se ha podido establecer la **relevancia de cada grupo y determinar qué relación se debe desarrollar con cada uno de ellos**.

Para conocer las **necesidades y expectativas de sus principales grupos de interés**, Mutualidad cuenta con diferentes canales, lo que facilita este diálogo y comunicación.

En 2023, Mutualidad puso en marcha su **Plan Estratégico de Sostenibilidad 2023-2027**. Para ello, se llevó a cabo un estudio de materialidad destinado a conocer la importancia que los grupos de interés atribuyen a diferentes aspectos económicos, sociales, medioambientales y de gobernanza. Este estudio incluyó tanto a mutualistas como a empleados/as, proveedores, instituciones, medios de comunicación, tercer sector, etc.

Además, Mutualidad ha implementado un **modelo propio de gestión reputacional** desde una perspectiva multistakeholder y multidimensional. Su objetivo es conocer las expectativas y valoraciones de cada grupo de interés con mayor detalle, también en relación con cada uno de los pilares reputacionales y temas materiales.

Por otro lado, la **aseguradora ha mantenido sus "Desayunos Mutualidad", un espacio dedicado al diálogo e intercambio de opiniones con sus stakeholders**. En el marco de esta iniciativa, en 2023 se celebraron encuentros con proveedores y tercer sector.

→ Comprender las necesidades de los grupos de interés es esencial para fomentar un diálogo constructivo y responder a sus expectativas.

Grupo de interés	Canales de diálogo y comunicación	Responsable de gestión
Mutualistas.	Multicanalidad comercial. Servicio de Atención al Mutualista (SAM). Gestores territoriales. Servicio de Información al Mutualista (SIM). Departamento de Reclamaciones y Atención al Mutualista y Defensor del mutualista y asegurado. DGSFP. Encuestas de satisfacción. Asamblea General. Comunicaciones puntuales, informes y memorias. Web corporativa y redes sociales.	SG. de Negocio, Comunicación, Marketing y Sostenibilidad y SG. de Cumplimiento y Legal.
Empleados/as.	Intranet corporativa. Encuestas. Reuniones periódicas con dirección. Órganos de representación de los trabajadores. Evaluaciones de desempeño. Canal de denuncia confidencial. Portal del empleado/a.	Dirección de Personas y Transformación.
Proveedores y colaboradores.	Reuniones periódicas. Web corporativa. Informes y memorias. Encuestas.	SG. de Organización y Tecnología.
Organismos reguladores (DGSFP).	Circulares. Informes y memorias. Web corporativa. Encuentros sectoriales.	Dirección General, SG. de Cumplimiento y Legal, Dirección de Riesgos y Asesoría Jurídica.
Instituciones.	Coordinación institucional. Foros y jornadas. Encuestas. Portal Colegios de Abogados. Web corporativa y redes sociales. Web Fundación Mutualidad.	Dirección General, SG. de Negocio, Comunicación, Marketing y Sostenibilidad y Fundación Mutualidad.
Líderes de opinión y medios de comunicación.	Ruedas de prensa. Comunicados de prensa. Jornadas y encuentros. Sala de Prensa y redes	SG. de Negocio.
Tercer Sector.	Jornadas y encuentros. Web corporativa y web Fundación. Encuestas.	SG. de Negocio y Comunicación, Marketing y Sostenibilidad y Fundación Mutualidad.
Sociedad.	Encuestas. Web corporativa y redes sociales. Informes y memorias.	SG. de Negocio y Comunicación, Marketing y Sostenibilidad.

5.2. Empleados/as.

El **área de Personas y Transformación** de Mutualidad se posiciona como el partner estratégico de negocio para, a través de sus personas, promover el propósito de Mutualidad: mejorar la calidad de vida de los/as mutualistas, contribuyendo a una sociedad más colaborativa, justa e inclusiva.

En 2023, en un entorno en constante cambio y volatilidad, la estrategia del área de Personas y Transformación de Mutualidad se ha enfocado en **la experiencia del empleado/a, en el avance de la compañía en diversidad, equidad e inclusión y en un nuevo modelo propio de liderazgo**, cocreado entre los diferentes equipos e inspirado en los valores y cultura organizativa.

Asimismo, se ha trabajado en una **nueva formulación de objetivos que contribuye en mayor medida a los fines estratégicos de la compañía**, a la vez que incide en la forma de alcanzar dichos objetivos, promoviendo una cultura basada en la autorresponsabilidad, la colaboración y la empatía.

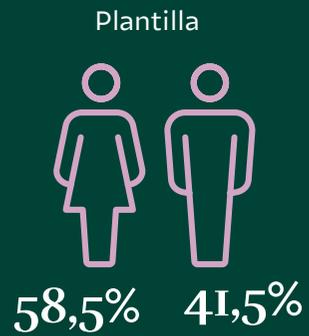
La **comunicación interna y las nuevas herramientas digitales de diálogo con el/la empleado/a** han adquirido una especial importancia. Su objetivo es conseguir que las prioridades del nuevo Plan Estratégico 2023-2027, así como los cambios y acontecimientos externos relevantes, se comuniquen directamente a los/as profesionales de Mutualidad, garantizando en todo el momento la transparencia.

Gracias a todo ello, se ha seguido impulsando **la transformación cultural de la compañía, evolucionando hacia una organización más enfocada en objetivos y con un modelo de trabajo que valora la diversidad y el bienestar**. Mutualidad mantiene la cercanía y la confianza que han caracterizado las relaciones de la entidad con sus empleados/as, aspectos que forman parte del ADN de su gestión de personas y constituye uno de sus principales distintivos.

En 2023, Mutualidad ha sido reconocida, por cuarto año consecutivo, como **una de las cien mejores empresas para trabajar en España, según el ranking de Actualidad Económica**.



Datos globales de la plantilla 2023.



5.2.1. Formación y desarrollo.

La estrategia de gestión de personas de Mutualidad fomenta que sus profesionales contribuyan al éxito de la compañía, desde su ámbito de responsabilidad, promoviendo la curiosidad, la responsabilidad individual y el aprendizaje continuo.

En 2023, Mutualidad ha implementado **programas de desarrollo** para sus directivos/as e iniciativas para estimular la innovación y el intraemprendimiento y ha apostado por promover la movilidad interna.

Un **13% de las posiciones abiertas se cubrieron mediante promociones de candidatos/as internos** gracias a la iniciativa CRECES Mutualidad, cuya finalidad es generar oportunidades de carrera dentro de la entidad, consiguiendo un equilibrio entre la promoción interna y la atracción del talento externa. Las posiciones y los requisitos se publican internamente para todos los/as empleados/as, antes de iniciar la búsqueda externa.

En lo que respecta a la promoción de la cultura de la innovación y el emprendimiento, Mutualidad desarrolló **Espacio Big Bang, un programa de inmersión de intraemprendimiento de doce semanas** en el que participaron un grupo de empleados/as.

También celebró **#InnoFest2023, la I Semana de la Innovación de Mutualidad**, un espacio para aprender y compartir conocimiento en torno a la innovación que contó con charlas inspiradoras, talleres, inmersiones y mesas redondas.

El **programa Tandem**, orientado a potenciar la capacidad de innovación y abordar los desafíos organizacionales en la experiencia del mutualista, involucró a empleados/as, respaldados por expertos/as, quienes generaron ideas y soluciones innovadoras para mejorar la relación con los/as mutualistas.

La entidad pone al servicio de las personas un gran número de **herramientas, programas y cursos a los que pueden acceder para una mejora continua de sus capacidades**. Así, pueden desempeñar con éxito sus funciones, alcanzar sus objetivos y desarrollarse profesionalmente para abordar nuevos retos.

El **programa formativo Sumas Talento** permite que las personas elijan libremente sus itinerarios formativos, convirtiéndolas así en protagonistas de su propio desarrollo (accountability) y fomentando la necesidad del aprendizaje continuo (lifelong learning).

→ En 2023, Mutualidad ha implementado programas de desarrollo para sus directivos/as e iniciativas para estimular la innovación y el intraemprendimiento y ha apostado por promover la movilidad interna.



Los/as profesionales también tienen acceso a **herramientas de desarrollo y formación en habilidades técnicas**, creadas en colaboración con centros de formación de referencia.

Durante 2023, los empleados/as contaron con el **test de autoconocimiento DISC**, el cual permite identificar estilos comportamentales, entender mejor las áreas de desarrollo que cada persona debe explorar e interactuar con las personas del entorno.

Todo el equipo humano puede utilizar también **ODILO, un ecosistema de formación ilimitado para crear experiencias de aprendizaje personalizadas** sobre temáticas muy diversas y de gran actualidad. De manera específica, el equipo comercial recibe formación en Distribución de Seguros Nivel 2, esencial para su desarrollo competencial.

En 2023, se batió un **récord en la compañía en lo que respecta a horas de formación a la plantilla, con más de 13.000 horas.**

	2023	2022
% de personas que han recibido formación.	100%	100%
N.º de horas de formación.	13.473	6.205
N.º de horas de formación/empleado/a.	84,7	38,8

La diferencia en el número de horas de formación entre 2022 y 2023 corresponde a que se han realizado más acciones formativas especializadas de un elevado número de horas.

Mutualidad cuenta con el **programa de onboarding Sumas Mutualidad**. Su objetivo es hacer más fácil y enriquecedora la integración de nuevos empleados/as. Esta iniciativa se desarrolla en formato experiencial y combina información del negocio, vivencia de los valores de Mutualidad, así como una reflexión sobre la contribución individual al propósito de la entidad. También, en 2023, se sumaron a este programa personas que ya estaban en el equipo de Mutualidad antes del 2019, debido a su interés en participar.

Cada empleado/a recibe evaluación de desempeño mediante conversaciones regulares con su responsable a lo largo del año. Estas conversaciones facilitan la reflexión conjunta sobre su contribución al proyecto de Mutualidad. En 2023, se evaluó al 100% de la plantilla.





5.2.2. Salud y bienestar.

Durante 2023, el área de Personas y Transformación ha continuado trabajando en la creación de entornos de trabajo seguros y en la formación y divulgación de hábitos de vida saludables entre la plantilla.

La aseguradora ha seguido desarrollando el **programa de salud integral Suma Salud, Suma Bienestar, basado en la doctrina de la psicología positiva y, en particular, en el modelo PERMA+V**. Esta doctrina considera el bienestar de las personas como una cuestión estratégica para lograr el desarrollo y el crecimiento, tanto a nivel organizacional como personal.

Mutualidad implementó en 2023 una iniciativa de bienestar centrada en la **gestión del estrés mediante técnicas de respiración**, dirigido especialmente a aquellos colectivos que se enfrentan a situaciones difíciles en su día a día, debido a la naturaleza de su trabajo.

Asimismo, cuenta con **recursos formativos sobre salud y bienestar** que pone a disposición de la plantilla a través de la intranet corporativa. Estos cursos cubren aspectos tales como la felicidad y el pensamiento positivo, la gestión corporal, el estrés y el descanso, entre otros. Para promover la vida activa entre los/as empleados/as, Mutualidad volvió a participar en la Carrera de las Empresas 2023.

El 100% de la plantilla ha recibido durante 2023 formación sobre salud y bienestar.

Prevención de riesgos laborales.

El Plan de Prevención de Riesgos Laborales y el Plan de Evaluación dan respuesta a los principales riesgos inherentes a la actividad laboral de la aseguradora. En general, son aquellos relacionados con la utilización de pantallas de visualización de datos y con el entorno de oficinas (golpes, caídas, etc.).

El equipo humano dispone de un **protocolo de actuación en caso de accidente laboral**. En materia de prevención, anualmente se gestionan reconocimientos médicos para todos los/las empleados/as que lo deseen. Asimismo, los mayores de 45 años pueden acceder a reconocimientos ampliados que incluyen marcadores PSA, indicador tumoral de cáncer de próstata.

Se llevan a cabo **formaciones a todas las incorporaciones en prevención de riesgos laborales y seguridad en el trabajo**. Mutualidad ha nombrado un Comité de Seguridad y Salud, un órgano consultivo que canaliza la participación interna de los/as empleados/as en la gestión relacionada con seguridad y salud. El Comité, que se reúne trimestralmente, está compuesto por tres delegados/as de prevención, miembros de la representación legal de los trabajadores, y tres representantes designados por la empresa.

Esto permite mantener un **índice bajo de siniestralidad por accidente laboral, que, en 2023, ha sido del 0%**.



5.2.3. Diversidad, equidad e inclusión.

Mutualidad cuenta con una **Política de Diversidad, Equidad e Inclusión, llamada "Tal Como Soy"** y aprobada por la Junta de Gobierno en 2022. Este documento establece las directrices y compromisos de la compañía en este ámbito, centrándose en aspectos de género, edad, diversidad LGTBI+ y discapacidad.

El **Código Ético y de Conducta y la Política de Derechos Humanos** incorporan el respeto de la compañía por la equidad, la no discriminación y la igualdad de oportunidades para todos los empleados/as.

Adicionalmente, la diversidad, equidad e inclusión es una de las áreas de acción del **Plan de Sostenibilidad 2023-2027**.

Para impulsar la concienciación sobre la riqueza de contar con equipos diversos y que se sientan incluidos, en 2023, se han desarrollado diversas **acciones formativas y de sensibilización. Se realizó el taller Liderazgo Inclusivo** en el que las personas responsables de equipo se formaron en diversidad e inclusión como herramienta de gestión de sus equipos.

Además, todos los/as empleados/as de Mutualidad recibieron una **formación sobre sesgos inconscientes y cómo gestionarlos**. Esta formación se ha incluido en el proceso de onboarding para todas las nuevas incorporaciones.

Gracias a este **compromiso con la diversidad**, en 2023, la compañía ha mejorado su ratio de mujeres en puestos de dirección (del 37% al 45%), el 20% de las contrataciones ha sido a mayores de 45 años y cuenta con siete nacionalidades diferentes en una plantilla de menos de 200 personas.

En 2023, no se ha producido ningún incidente significativo relacionado con la discriminación.



Principales compromisos en diversidad, equidad e inclusión de Mutualidad.



- Respetar la diversidad y proteger la igualdad de oportunidades, así como la no discriminación por cualquier circunstancia.



- Entender que la diferencia, la identidad y singularidad de cada persona enriquece a los equipos, aportando puntos de vista, conocimientos, experiencias y valores distintos que mejoran la respuesta a las necesidades del mutualista.



- Impulsar un **ecosistema donde todas las personas se sientan incluidas** y parte importante de la comunidad que conforma Mutualidad.



- Promover un **estilo de liderazgo** que abogue por la diversidad, equidad e inclusión.



- Contribuir al **impulso de una cultura de la diversidad** en el sector asegurador, jurídico y en la sociedad en su conjunto.



- **Cero tolerancias hacia cualquier forma de discriminación** y falta de respeto por la dignidad de las personas.

Compromiso con la discapacidad y accesibilidad.

La compañía colabora con entidades como **Fundación Capacis o Fundación Gil Gayarre para contratar a personas con discapacidad cognitiva.**

En lo que respecta al compromiso de concienciación y sensibilización de la plantilla en discapacidad, en 2023, Mutualidad desarrolló, junto a Fundación Mutualidad, **acciones de voluntariado corporativo sobre educación financiera y consumo sostenible para jóvenes con discapacidad intelectual.**

Adicionalmente, Fundación Mutualidad fomenta la **adquisición de competencias financieras y de la cultura de la sostenibilidad** entre personas con discapacidad a través de su programa Laboratorio Ahorro y Consumo Responsable, tal y como se explica en el capítulo de Fundación de esta memoria.

En cuanto a la **accesibilidad, cinco de los edificios de la cartera de inmuebles de la entidad**, entre ellos Espacio Mutualidad, la oficina de atención presencial al mutualista, **tienen el certificado AIS que reconoce un alto grado de compromiso en materia de accesibilidad física, sensorial y cognitiva.**

Espacio Mutualidad, entre otras buenas prácticas de accesibilidad, cuenta con **bucle magnético**, que mejora la atención al cliente de las personas con audífonos e implantes auditivos. Además, el espacio se ha diseñado para facilitar la movilidad, con mostradores a diferentes alturas para usuarios/as en silla de ruedas, rótulos de gran tamaño para personas con visión reducida y elementos adaptados en todas las instalaciones para facilitar el tránsito.

Asimismo, según se desarrolla en el capítulo de transformación digital, la **nueva web de Mutualidad ha sido diseñada siguiendo criterios de accesibilidad**, de conformidad A y AA, que establece la norma WCAG 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines 2.1).

Compromiso con la igualdad de género.

El **Plan de Igualdad** es la manifestación del compromiso con la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres. En el marco del plan, de manera complementaria, la entidad cuenta con un **protocolo para prevenir y actuar en los casos de acoso.**

Para fortalecer este compromiso de Mutualidad con el papel de la mujer en el ámbito laboral, la aseguradora está adherida a iniciativas como **Women in a Legal World, Red EWI y EJE&CON.**

En 2023, todas las **mujeres directivas participaron en un programa de formación de desarrollo femenino** donde se reflexionó y se tomó conciencia sobre las barreras profesionales derivadas del género y sobre la importancia de tener referentes femeninos que inspiren a las nuevas generaciones de talento.

Los **sesgos de género**, basados en estereotipos socioculturales, siguen siendo barreras por derribar en el camino hacia la igualdad de hombres y mujeres, en general, y en los entornos laborales, en particular. En 2023, se han vuelto a desarrollar **iniciativas de sensibilización a la plantilla** en este sentido.

Además, se ha continuado impulsando un **plan de visibilidad externa** a diferentes perfiles que representan el liderazgo femenino en Mutualidad a través de ponencias y tribunas de opinión en medios y eventos de referencia.

En 2023, la compañía ha mejorado su ratio de mujeres en puestos de dirección (del 37% al 45%).

Compromiso con las diferentes generaciones.

Para promover el acceso del colectivo joven al mercado laboral, la compañía participó, por segundo año, en el **programa de FP Dual**, especializado en seguros e impulsado por entidades del sector, como UNESPA. Así, contó con tres estudiantes de este programa, que compaginaron sus prácticas laborales con formación.

Mutualidad cuenta también con **Júnior Talent Program**, una iniciativa de desarrollo dirigida a perfiles con una experiencia profesional limitada a través de la que se ha contado con dos personas en 2023, ambas con remuneración y alta en la Seguridad Social.

La compañía promueve la **contratación de personas de diferentes generaciones**. En este sentido, en 2023, los profesionales mayores de 45 años supusieron casi el 20% de las nuevas contrataciones en Mutualidad.

Todas las nuevas incorporaciones reciben la **formación Experto Mundo Sénior**, cuyo objetivo es capacitar y sensibilizar sobre planificación financiera, estereotipos o las formas óptimas de dirigirse y relacionarse con el colectivo senior.

Además, Mutualidad y su fundación **colaboran y contribuyen en la investigación y búsqueda de soluciones para el reto de la nueva longevidad, el envejecimiento y las sociedades intergeneracionales**, como se detalla en el capítulo de Sociedad.

Compromiso con el colectivo LGTBIQ+.

Mutualidad se esfuerza por generar **entornos de seguridad psicológica** donde las personas perciban que pueden ser ellas mismas y cada individuo pueda compartir elementos de su vida privada sin temor a sentirse excluido.

En el ámbito de la **diversidad afectivo-sexual**, Mutualidad ha puesto el foco en generar sensibilización interna y externa en este tema. Así, en 2023, lanzó campañas para dar a conocer a la plantilla sus compromisos con el colectivo LGTBIQ+ o para concienciar sobre la discriminación que todavía las personas del colectivo sufren en los entornos laborales.



La diversidad de Mutualidad en cifras.

Mujeres



Hombres



Contrataciones



5.2.4. Diálogo y experiencia del empleado/a.

La **experiencia del empleado/a ha sido una prioridad** para el área de Personas y Transformación en 2023. Se ha definido una estrategia de Experiencia de Empleado/a centrada en escuchar a los equipos y cocrear soluciones que aborden tanto las necesidades de los profesionales como las del negocio.

Para profundizar en los resultados obtenidos a través de **encuestas internas** realizadas en 2022, se organizó una serie de focus groups. En ellos, participaron una muestra representativa de empleados/as, segmentados en diferentes grupos demográficos y con opiniones distintas en relación con su experiencia laboral.

Además, la aseguradora cuenta con una **herramienta de comunicación con todos los/as empleados/as** que permite medir su compromiso, satisfacción y motivación a través de encuestas semanales que, posteriormente, analiza el equipo directivo para establecer acciones de mejora.

En 2023, el **índice de compromiso (engagement) del empleado/a ha sido de 7 sobre 10.**

Cada **3 años se mide la experiencia del empleado/a** través del **barómetro liderado por IE Business School**, obteniendo en la última oleada de 2022, un eNPS de 40 (nivel de satisfacción del empleado/a y fidelidad que tiene con la compañía) y un company

effort de 7,8 (percepción del empleado/a de que la empresa se involucra en cuidar de su experiencia); cifras superiores a la media del resto de las 50 compañías participantes en el barómetro (eNPS: 26 y company effort: 6,6).

Las **relaciones laborales de la compañía se basan en el diálogo social**, en el cumplimiento estricto de la legalidad y en el respeto a los pactos alcanzados con la representación de los/as trabajadores/as. En materia sindical y de negociación colectiva, Mutualidad se compromete a respetar rigurosamente las normas laborales, los derechos sindicales y la libertad de asociación y representación colectiva. La plantilla cuenta con una representación legal, el Comité de Empresa, que mantiene una relación fluida con la dirección para acordar aspectos relacionados con las condiciones laborales del personal. Mutualidad dispone de un convenio colectivo, vigente hasta 2025, que mejora lo establecido en el Estatuto de

% de empleados/as cubiertos por convenio colectivo.	
2023	2022
100%	100%



los Trabajadores, especialmente en materia de salud y seguridad en el trabajo.

Los **beneficios sociales y las medidas de flexibilidad** también están optimizadas con respecto al Estatuto de los Trabajadores y al convenio sectorial de referencia.

Adicionalmente, la **compañía incentiva la transparencia y cercanía con sus empleados/as**. En este sentido, fomenta la comunicación continua a través de diferentes iniciativas como encuentros con la dirección, focus group, encuestas por temas puntuales o la intranet corporativa, entre otras.

El **portal del empleado/a facilita a la plantilla el acceso a información de su interés**, de manera cercana, transparente y digital. En él se puede encontrar información personal, contratos, retribución o avisos importantes, entre otros.

5.2.5. Compensación y beneficios.

La compañía ofrece a sus empleados/as un **paquete de beneficios y ventajas corporativas**. La política retributiva se centra en reconocer el talento y los resultados del equipo humano, lo que contribuye al cumplimiento de la estrategia y los objetivos de la aseguradora. La estructura retributiva de Mutuality garantiza una remuneración justa, velando por mantener una adecuada equidad interna y competitividad externa.

El **modelo de trabajo se basa en la dirección por objetivos**. Cada año se establecen objetivos estratégicos y todos los/as empleados/as cuentan con objetivos fijados al principio del año. Este modelo influye en la composición del salario, que incluye una parte de remuneración fija y otra variable. La remuneración fija comprende elementos garantizados, como el salario base y cualquier otra asignación retributiva fija y tiene en cuenta la responsabilidad, las competencias o la experiencia del profesional. Por otra parte, la remuneración variable está vinculada a objetivos específicos y la recibe el 100% del equipo humano.

El **sistema de retribución flexible** ofrece la posibilidad de sustituir parte de la remuneración fija dineraria por una retribución en especie, como vales de guardería, seguros médicos o tarjetas de transporte.

La **intranet corporativa reúne toda la información referente a compensación y beneficios** de la entidad para que los/as empleados/as puedan consultar, en cualquier momento, la información que necesitan en cuanto a conceptos salariales, retribución flexible, beneficios sociales y política de remuneración variable del área comercial.

La entidad **fomenta la equiparación de salarios de todos los grupos profesionales**, atendiendo a las bandas salariales por grupos incluidas en el convenio colectivo de aplicación. Dentro de cada grupo, se han establecido distintos niveles salariales según la cualificación profesional, la experiencia asociada a las funciones, el nivel de responsabilidad y la antigüedad en la entidad y/o puesto de trabajo. No se realiza ningún trato diferencial por sexo en cuanto a la retribución de la jornada ordinaria.

En 2023, la **Mutuality ha incrementado el sueldo de toda su plantilla, aplicando el IPC interanual de 5,7%*** para garantizar el poder adquisitivo de los/as empleados/as, dentro de su compromiso por el empleo estable y de calidad.

*En la memoria del ejercicio pasado se publicó, erróneamente, el dato de 2023. En 2022, el incremento de sueldo, aplicando el IPC interanual, fue de 6,5%.

Beneficios y ventajas corporativas.

La compañía ofrece **beneficios y ventajas corporativas a toda la plantilla**, entre las que destacan las siguientes:

- Ayudas de formación.
- Tickets restaurante.
- Plan de pensiones.
- Seguro de vida.
- Acceso a los productos y servicios de la compañía, dándose de alta como mutualista.

5.2.6. Flexibilidad y conciliación.

La compañía se preocupa por **flexibilizar el tiempo de trabajo de las personas de su plantilla**, de manera que puedan conciliar su vida personal, familiar y laboral. Considera que las nuevas formas de trabajo derivadas de las nuevas tecnologías deben estar al servicio de las personas y proporcionar autonomía y flexibilidad para lograr un equilibrio entre trabajo y vida personal.

Mutualidad dispone de un **modelo propio de trabajo flexible, Plan Flex**, resultado de un proyecto de escucha y cocreación con el equipo de profesionales de la entidad. La confianza, la autogestión, la autorresponsabilidad y el bienestar son las principales palancas motoras de este plan.

El **Plan Flex incluye medidas de flexibilidad en torno al teletrabajo**, como la posibilidad de realizarlo el 40% de la jornada laboral, los horarios flexibles para iniciar y finalizar la jornada, la limitación de reuniones internas, el respeto por el tiempo de descanso y la recomendación de no enviar correos electrónicos o realizar llamadas fuera del horario laboral, así como la posibilidad de ausentarse del puesto de trabajo por temas personales y recuperarlo a lo largo del año. También fomenta los llamados Encuentros Flex, que garantizan el compañerismo a través de reuniones corporativas presenciales.

Este plan se refuerza con un **programa de desarrollo continuo sobre el uso de nuevas herramientas digitales en entornos híbridos**, la educación para una conexión digital saludable y el desarrollo de habilidades para los/as responsables de equipos.

2-7; 2-23; 2-24; 401-3; 413-1

En 2023, se puso en marcha la **iniciativa #movimiento45'**, cuyo objetivo era **limitar la duración de las reuniones a un máximo de 45 minutos**, preferiblemente en horario entre las 9.30 horas y las 14.30 horas.

El 100% de los/as empleados/as están adheridos al modelo de trabajo flexible.

La compañía cuenta con otras medidas en el ámbito de la conciliación:

- Ampliación retribuida de ocho semanas del periodo de permiso por maternidad.
- Doce meses adicionales de reducción de jornada laboral sin ajuste salarial.
- Hasta 500 euros mensuales en concepto de guardería.
- Permiso retribuido para atender visitas médicas durante el embarazo para padres y madres.

Organización del tiempo de trabajo.

La jornada de trabajo y el horario están regulados en el convenio colectivo. En 2023, el calendario laboral incluyó 1.693 horas anuales. Los/as empleados/as disfrutaron de 25 días de vacaciones, así como de 93 días de jornada reducida intensiva. Como consecuencia de la legislación que establece la necesidad de registrar diariamente la jornada laboral de los/as empleados/as, Mutualidad cuenta con una herramienta de gestión del tiempo que, además, permite a las personas flexibilidad y autonomía en la administración de su jornada y facilita la solicitud de permisos y de vacaciones.

	2023	2022	
% de empleados/as acogidos a medidas de conciliación.	Hombres	0%	0%
	Mujeres	6,5%	7,6%
	Total	3,8%	4,2%
N.º de personas que han disfrutado de permiso parental.	Hombres	1	1
	Mujeres	6	5
	Total	7	6
% de retorno al trabajo tras un permiso parental.	Hombres	100%	100%
	Mujeres	83%	100%
	Total	85,7%	100%

5.3. Mutualistas.

El propósito de Mutualidad es **mejorar la calidad de vida de los/as mutualistas, contribuyendo a una sociedad más colaborativa, justa e inclusiva**. Los/as mutualistas son la base y la razón de ser de Mutualidad y se sitúan en el centro de sus decisiones.

La escucha continua, los productos y servicios que generen un impacto positivo en las personas y en el planeta, la experiencia del cliente, el modelo de atención al mutualista phygital (que combina soluciones digitales y físicas), la concienciación para la mejora de la pensión futura, la ciberseguridad y la protección del mutualista son algunos de los compromisos que Mutualidad ha adquirido con este grupo de interés clave.

5.3.1. Productos y servicios responsables.

La **transición hacia una sociedad más próspera, justa e inclusiva**, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), brinda nuevas oportunidades para ofrecer productos y servicios que, además de ser rentables y aportar valor al mutualista, generan un impacto positivo en el entorno social y ambiental.

Mutualidad ha desarrollado diferentes **propuestas de valor orientadas a mejorar la calidad de vida de las personas y contribuir a generar un impacto positivo**.



Colectivo sénior.

Según el Instituto Nacional de Estadística (INE), se estima que en el año 2035 la población mayor de 65 años representará el 26% del total de la población española y en 2050 esta cifra aumentará hasta alcanzar el 30,4%.

En este contexto, es **imprescindible que las compañías aseguradoras promuevan el cuidado de las personas del colectivo sénior y se anticipen a los riesgos asociados al envejecimiento.**

Mutualidad cuenta con **Soy Sénior, una iniciativa diseñada para cuidar de la salud financiera y del bienestar de las personas mayores de 65 años.** Incorpora un servicio de acompañamiento y tramitación en la dependencia, un programa de atención psicoafectiva telefónica, en colaboración con la ONG Grandes Amigos, así como el acceso a ayudas para la autonomía personal y el bienestar.

En 2023, **Mutualidad, a través de su fundación, lanzó Ayudas 65+, un programa para apoyar a mutualistas alternativos beneficiarios/as de la prestación de jubilación que se encuentren en condiciones de vulnerabilidad.**

Todo el equipo humano de Mutualidad recibe, durante el programa de onboarding, la **formación Experto Sénior**, cuyo objetivo es capacitar y sensibilizar a los/as empleados/as sobre planificación financiera, estereotipos o las formas óptimas de dirigirse y relacionarse con este colectivo.

Por otra parte, con la finalidad de **contribuir a la investigación y buscar soluciones frente a este aumento de la esperanza de vida, Escuela de Pensamiento Fundación Mutualidad** desarrolla una amplia actividad para aportar valor a los actores relacionados con la cultura y la economía del envejecimiento y, con ello, a la sociedad en general. Se ofrecen más detalles sobre su actividad en el capítulo de esta memoria dedicado a la Fundación.



Colectivo de autónomos y emprendedores.

La iniciativa emprendedora desempeña un papel fundamental para el progreso de las sociedades. En consecuencia, el trabajo autónomo y las microempresas son uno de sus importantes motores económico y social.

Con el objetivo de ampliar su propuesta de valor a este colectivo, **Mutualidad cuenta con Soy Autónomo/a**, una iniciativa para acompañar a profesionales que decidan ejercer por cuenta propia.

Esta iniciativa incluye una serie de **beneficios para este colectivo**. Entre ellos, destaca el acceso gratuito durante doce meses a espacios de coworking. En 2023, a través de Fundación Mutualidad, se ofreció a los despachos de abogados, con una plantilla de entre 10 y 249 empleados/as, acceder a un programa formativo de transformación digital, subvencionado al 100% por los fondos NG EU y gestionado por ESIC.

Destaca, asimismo, el acuerdo al que Mutualidad ha llegado con una empresa de movilidad que **compensa la totalidad de las emisiones que generan sus trayectos**. Este acuerdo también se traduce en ventajas adicionales para los desplazamientos diarios de los/as mutualistas que trabajan por cuenta propia.

En 2023, se habilitó un **programa de ayudas reembolsables de hasta 3.000 euros** para mutualistas alternativos. Estas ayudas están exentas de comisiones, gastos e intereses y están destinadas a mutualistas alternativos que se encuentren en situación de vulnerabilidad económica.

Adicionalmente, a través de Fundación Mutualidad, se **apoya a los/as emprendedores/as a través de Lab emprendimiento jurídico**. Este programa de capacitación, incubación y aceleración persigue canalizar y potenciar ideas de negocio innovadoras en el ámbito legal.





Colectivo joven.

Los **seguros**, debido a la gran importancia que tienen para fomentar el progreso y la cohesión social, deben encontrar la fórmula para **abordar las necesidades y particularidades de las nuevas generaciones**.

Soy Joven es la iniciativa de Mutualidad diseñada para aportar valor en las etapas clave de la vida de las personas jóvenes.

Además de ofrecer **soluciones de ahorro y protección adaptadas** a sus necesidades, facilita el acceso a una plataforma internacional de formación que incluye contenidos sobre sostenibilidad, digitalización, salud y bienestar e innovación, entre muchos otros.

A través de Fundación Mutualidad, también pueden acceder a **becas para el estudio y a diferentes programas** para desarrollar nuevas competencias y capacidades.

Cultura financiera.

Mutualidad ofrece diferentes herramientas para fomentar la **cultura del ahorro** y las **competencias financieras** entre sus mutualistas, algo que impacta directamente en la calidad de vida de las personas.

Mi salud financiera proporciona una visión global del estado de las finanzas de la persona que incluye, entre otros aspectos, su capacidad de ahorro o los fondos con los que cuenta para solventar imprevistos.

#YoSiAhorro es una herramienta de micro ahorro que integra diversas dinámicas, como el ahorro a través del redondeo, el establecimiento de metas o la asignación de contribuciones periódicas. Asimismo, fomenta el ahorro bajo técnicas que premian la constancia e incentivan la consecución de objetivos.

De forma complementaria a estos servicios digitales, Mutualidad y su fundación desarrollan una extensa actividad para impulsar la cultura financiera y del ahorro entre los/as mutualistas y la sociedad en general.

Unit Linked sostenible.

En 2023, Mutualidad ha desarrollado un **nuevo producto, un Unit Linked sostenible**, que verá la luz durante 2024. Se trata de un seguro de vida ahorro que permite a cada mutualista invertir según su perfil, de manera sostenible y promoviendo características medioambientales, sociales y de gobernanza, conforme establece el artículo 8 del Reglamento (UE) 2019/2088.



5.3.2. Atención al mutualista.

Mutualidad se esfuerza en **ofrecer a sus mutualistas un modelo de atención phygital**, que combina entornos físicos y digitales, para adecuarse a sus diferentes necesidades según su perfil. Con sus múltiples canales disponibles, como atención presencial, web, app, teléfono, etc., los/as mutualistas puedan contactar con la compañía en cualquier momento.

A su vez, cuentan con **diferentes departamentos para resolver dudas y realizar gestiones** relacionadas con los productos y servicios, como son el Servicio de Atención al Mutualista (SAM) y el equipo de Gestores/as Territoriales, dentro del Área Comercial, el Servicio de Información al Mutualista (SIM) y el de Prestaciones, entre otros.

También disponen de un **departamento de Reclamaciones y Atención al Mutualista y Asegurado, así como de un Defensor del Mutualista y Asegurado**, un área que opera con independencia de los servicios comerciales y de negocio de la entidad, específica para quejas o reclamaciones sobre las operaciones y los servicios de la compañía.





Atención comercial.

El área Comercial de Mutualidad está **formada por dos equipos: el Servicio de Atención al Mutualista (SAM)**, compuesto por gestores/as presenciales en Madrid, gestores/as telefónicos y gestores/as de backoffice, y el equipo de **gestores/as territoriales**. Ambos cuentan con el apoyo de administración comercial.

Su objetivo es **facilitar al colectivo de mutualistas toda la información necesaria sobre sus productos y servicios**. Además, ofrece acompañamiento en cuanto a documentación, procedimientos y trámites a seguir.

Durante 2023, Mutualidad reforzó su presencia en todo el país mediante la **ampliación de su equipo de gestores/as territoriales**. Con ello, **consolidó su red de atención presencial**, especialmente para los colectivos que prefieren una atención fuera de los entornos digitales.

Una de las principales tareas del área Comercial es **apoyar a los/as mutualistas en la gestión de sus ahorros** y en la planificación de sus planes de previsión, con la finalidad de mejorar su pensión futura, su bienestar financiero y su calidad de vida. En 2023, se proporcionó información relacionada con su jubilación a 19.857 mutualistas, de los cuales 13.097 eran alternativos. Gracias a esta labor de información y concienciación, se realizaron 3.324 replanificaciones, de las cuales 2.533 correspondieron a mutualistas alternativos.

Desde que se puso en marcha esta iniciativa, alineada con el propósito de la aseguradora de mejorar la calidad de vida de los/as mutualistas, 33.021 de ellos (21.801 alternativos) han sido informados sobre su situación actual y las diferentes opciones y vías de mejora que tienen a su disposición. Asimismo, 5.560 (4.350 alternativos) han decidido replanificar sus aportaciones para mejorar su pensión futura.

En el contexto de su **compromiso con el colectivo sénior**, Mutualidad ha implementado una serie de acciones comerciales dirigidas específicamente a este grupo de mutualistas. Entre ellas, destaca un servicio de atención telefónica prioritario para personas mayores de 65 años. Además, se ha fortalecido la atención telefónica para mutualistas que soliciten información sobre el programa Ayudas 65+, que se ha explicado anteriormente.

Mutualidad cuenta con un **sistema de medición de calidad** que utiliza indicadores individuales y grupales, así como seguimiento de escuchas. Este sistema permite establecer planes de acción ad-hoc, con el fin de garantizar un servicio según los más altos estándares de calidad.

Además, se ha redefinido el **ciclo de atención del mutualista**, incluyendo canales, comunicaciones, dimensionamiento de los equipos e implementación de nuevas herramientas para mejorar la experiencia del mutualista a través de una atención óptima.



Atenciones presenciales de los/as gestores/as territoriales



Llamadas gestionadas

Todo el equipo del área Comercial ha recibido formación continua y certificada en 2023, cumpliendo con los requisitos de la normativa de Distribución de Seguros. Se han organizado sesiones formativas para abordar las necesidades particulares en la gestión del colectivo sénior. Adicionalmente, el equipo ha participado activamente en formaciones en Colegios de Abogados y en los Másteres de Acceso a la Abogacía.

Quejas y reclamaciones.

El **proceso de gestión y resolución de las reclamaciones** de los/as mutualistas está regulado, con carácter general, por la Orden ECO/734/2004 sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

En este sentido, los/as mutualistas y asegurados/as, así como otros/as usuarios/as, tienen a su disposición el **departamento de Reclamaciones y Atención al Mutualista y Asegurado** para plantear aquellas quejas o reclamaciones relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, referentes a los acuerdos sobre prestaciones, salvo los que tengan en cuenta patologías preexistentes o conflictos sucesorios. Es un departamento que toma sus decisiones de forma autónoma, se encuentra separado de los servicios comerciales y operativos de la entidad y cuenta con los recursos para ofrecer una atención adecuada y resolver los casos que se plantean.

Asimismo, Mutuality dispone de la figura del Defensor del Mutualista y Asegurado, igualmente competente para **atender y resolver quejas y reclamaciones relacionadas con los intereses y derechos legalmente reconocidos** de los/as clientes, siempre y cuando no deriven de los acuerdos sobre prestaciones, salvo que tengan

en cuenta patologías preexistentes o conflictos sucesorios. Esta figura actúa con independencia respecto a la entidad y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.

Las decisiones del departamento de Reclamaciones y del Defensor del Mutualista favorables al reclamante son vinculantes para la Mutuality o entidad de su Grupo.

Mutuality mantiene su **compromiso con la transparencia y pública** anualmente los principales indicadores en este ámbito.

En cumplimiento del Reglamento para la Defensa del Mutualista y Asegurado, y en **aplicación de los principios de transparencia y protección** de los/as mutualistas, el departamento de Reclamaciones y el Defensor llevan a cabo un registro y análisis exhaustivo de cada reclamación gestionada. En sus respectivos informes anuales realizan recomendaciones con acciones de mejora continua en la calidad del servicio prestado por Mutuality.

Antes de interponer una queja o reclamación, el/la mutualista puede dirigir sus consultas y/o solicitar la subsanación de incidencias al Servicio de Información al Mutualista (SIM). Este servicio proporciona información y documentación al cliente, y soluciona incidencias de tipo operativo/administrativo.

Departamento de Reclamaciones y Atención al Mutualista y Asegurado.

En 2023, el departamento de Reclamaciones y Atención al Mutualista y Asegurado ha resuelto un total de 142 expedientes (108 en 2022). El plazo medio de resolución ha sido de 22,15 días (26,28 en 2022), por debajo del plazo legal establecido (30 días).

De estos expedientes:

- Favorable al mutualista y/o asegurado: 11,3%.
- Favorable a la compañía: 44,4%.
- Otros (inadmisiones, allanamiento etc.): 44,3%

Por tipología:

- Prestaciones por incapacidad temporal profesional: 47,2%.
- Prestaciones por incapacidad permanente: 16,9%.
- Prestaciones seguro de salud: 6,3%.
- Liquidación saldo acumulado: 7,1%.
- Otros: 22,5%.

Defensor del Mutualista y Asegurado.

En 2023, el Defensor del Mutualista y Asegurado tramitó 66 expedientes (70 en 2022), en un tiempo medio de 18,9 días (14,9 en 2022), por debajo del plazo legal establecido (30 días).

De estos expedientes:

- Favorable al mutualista y/o asegurado: 20,9%.
- Favorable a la compañía: 35,8%.
- Otros (inadmisiones, allanamiento etc.): 43,3%.

Por tipología:

- Prestaciones por incapacidad temporal profesional: 10%.
- Prestaciones por incapacidad permanente: 0%.
- Contratación o ampliación de coberturas de riesgo: 14,29%.
- Cobro y pagos: 17,14%.
- Cuestiones administrativas: 14,29%.
- Seguro de salud: 8,57%.
- Aportaciones: 8,57%.
- Rentas Vitalicias: 5,71%.
- Movilización fondo acumulado: 4,29%.
- Promociones: 4,29%.
- Otros: 12,85%.

5.3.3. Calidad y experiencia del mutualista.



Uno de los mayores desafíos para cualquier organización es **asegurar que el nivel de la calidad y experiencia percibida por sus clientes no disminuya**. La experiencia del mutualista forma parte de los objetivos estratégicos de Mutuality en su plan vigente para el periodo 2023-2027.

Durante 2023, Mutuality ha continuado trabajando para **reforzar la cultura de la calidad y experiencia del mutualista** como un aspecto esencial para construir confianza, generar valor e impulsar el crecimiento de la compañía. La aseguradora **mantiene el foco en la mejora continua de los procesos, en la excelencia en el servicio y en la experiencia que ofrece** al mutualista, tanto en los entornos físicos como en los digitales.

La **Política de Calidad**, disponible en la web corporativa para todos los grupos de interés, establece el compromiso de la compañía con la **satisfacción de las expectativas** de los/as mutualistas, así como con la **mejora de la cultura de gestión de procesos**, esencial para optimizar el rendimiento de la aseguradora.

En 2023, Mutuality renovó la **certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015** para el Servicio de Atención Telefónica, emitida por AENOR.

Se ha puesto también un especial énfasis en el **desarrollo y optimización de la experiencia digital**. Para ello, se ha mejorado la accesibilidad y

usabilidad del entorno web y se han desarrollado nuevas funcionalidades digitales que simplifican determinadas gestiones al mutualista.

Destaca, asimismo, el lanzamiento de una **nueva área privada y app para mejorar la experiencia del usuario** y solucionar algunos puntos problemáticos detectados en auditorías previas. En consecuencia, se ha logrado una mayor personalización, accesibilidad, facilidad y transparencia de los activos digitales. Adicionalmente, se ha reforzado la seguridad y privacidad de los datos del mutualista a través de nuevas funcionalidades.

También se han rediseñado y simplificado las **comunicaciones de bienvenida a mutualistas**, nuevas contrataciones y modificaciones de productos para mejorar la transparencia en la información que se ofrece. Estas comunicaciones incorporan la firma digital de las condiciones particulares, lo que genera un impacto positivo en el consumo de papel.

En línea con el **diagnóstico de la experiencia del cliente**, realizado en 2022, se han desarrollado proyectos que facilitan la experiencia del mutualista. En este sentido, se han simplificado los nombres de los productos para que sean más fáciles de identificar y se ha mejorado la tecnología de escaneo del DNI en los procesos de contratación digital, eliminando una de las principales barreras detectadas en esta fase.

Mutuality también ha trabajado en definir los pilares de su modelo propio de experiencia del mutualista: **empatía, simplicidad y proactividad**. Esto impulsará la estrategia de experiencia del mutualista en toda la organización.

Se ha continuado estimulando la cultura de la experiencia del cliente entre la plantilla mediante iniciativas como el MXDay, el viaje a la experiencia del mutualista. Durante esta jornada se llevaron a cabo actividades, talleres y diversas dinámicas de grupo para todos los/as profesionales de Mutuality.

Se ha seguido recogiendo el feedback de mutualistas a través de las **encuestas relacionales y transaccionales después de interactuar con el área de Operaciones y Comercial**. La medición se ha ampliado a los canales digitales, utilizando la metodología NPS® (Net Promoter Score).

El **grado de recomendación global del mutualista en 2023, según NPS®**, se situó en **22,2**. El indicador se mantiene en niveles aceptables, pero experimenta una disminución atípica con respecto al alcanzado en 2022 (40,6). El dato de 2023 responde a la situación con parte del colectivo de mutualistas alternativos que solicita traspasar el fondo acumulado en Mutuality al Régimen Especial de Trabajadores Autónomos (RETA). Se ofrece más información en el capítulo de Mutuality.

5.3.4. Protección del mutualista.

Mutualidad se compromete con la confidencialidad de la información y la protección de la privacidad de sus grupos de interés. Asimismo, mantiene un firme compromiso con cuestiones como la ciberseguridad, el respeto por los derechos del consumidor y la transparencia en la comercialización de productos y servicios. Todos ellos son temas relevantes para sus mutualistas y resto de stakeholders de la entidad.

Protección de datos.

Cumpliendo con el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) y de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantías de los Derechos Digitales, **Mutualidad se compromete en garantizar la confidencialidad en todas sus relaciones con los diferentes grupos de interés,** como mutualistas, equipo humano o proveedores, cumpliendo sus obligaciones como responsable del tratamiento de datos.

Los/as empleados/as, con independencia de sus responsabilidades, están obligados periódicamente a realizar un curso en materia de privacidad y protección de datos.

La **Junta de Gobierno** ha nombrado a un Delegado de Protección de Datos externo, que ha sido comunicado a la Agencia Española de Protección de Datos.

El **Delegado de Protección de Datos** tiene la responsabilidad de supervisar y monitorizar de forma continua y con total independencia el cumplimiento de la normativa de protección de datos por parte de Mutualidad.

En 2023 se impartió **formación sobre esta materia a las nuevas incorporaciones**, así como una formación sobre brechas de seguridad a través de e-learning para el área de servicio de Atención al Mutualista, Comercial y Operaciones.

La entidad no recibió en 2023 ninguna sanción por infracciones relacionadas con la protección y privacidad de datos.

Seguridad de la información.

La digitalización aumenta algunos riesgos, muchos de ellos relacionados con la aceleración tecnológica y el cibercrimen organizado. Para hacer frente a esta creciente amenaza, en 2023, entró en vigor el **Reglamento de Resiliencia Operativa Digital**, conocido como DORA por su nombre en inglés (Digital Operational Resilience Act). Su objetivo es crear un marco único para la gestión de estas amenazas a través de un conjunto de normas comunes a nivel europeo, así como mitigar los riesgos derivados de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en del sector financiero.

En Mutualidad, **la seguridad de la información y la ciberseguridad son prioridades estratégicas**. La aseguradora es consciente de la necesidad e importancia de adaptarse a este nuevo contexto, por lo que ha identificado las brechas existentes para alcanzar el pleno cumplimiento de la normativa. Para tal fin, se han detectado las necesidades que es necesario abordar para cumplir con ella antes de que entre en vigencia completamente, en 2025.

A su vez, ha avanzado en la **creación de una nueva Política de Seguridad de la Información**, que proporciona un marco básico de regulación interna para facilitar la toma de decisiones en situaciones relacionadas con la seguridad. En este documento se establecen las directrices generales de seguridad que deben aplicarse para proteger a Mutualidad

y a sus grupos de interés contra amenazas que podrían afectar la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de los sistemas de la entidad.

Paralelamente, se ha diseñado una **metodología para responder ante incidentes de seguridad**. Sus objetivos son los siguientes:

- **Identificar** los principales colaboradores en la gestión.
- **Recapitular** la información necesaria.
- **Responder** ante los diferentes incidentes de seguridad que se puedan producir.
- **Definir los protocolos** en caso de necesitar la activación de una respuesta ante un incidente.
- **Definir los procedimientos** a seguir en la gestión de incidentes.

Siguiendo con las acciones descritas en el Plan de Ciberseguridad, los departamentos de Tecnología y Seguridad de la Información han implementado guías de bastionado, así como las medidas técnicas y organizativas necesarias para reducir las vulnerabilidades de los sistemas informáticos.

En el **ámbito de la concienciación**, se han lanzado campañas de simulación de phishing. Además, se han mantenido durante todo el año píldoras formativas en materia de seguridad de la información, que sensibilizan a la plantilla sobre diferentes temas como la protección de contraseñas, phishing, virus o cumplimiento

Día Internacional de la Seguridad de la Información



Los ciberdelincuentes utilizan distintos tipos de estafas como la técnica conocida como "phishing", que es el envío de correos electrónicos suplantando la identidad de una persona o empresa de confianza con el fin de conseguir información confidencial nuestra, como nuestras cuentas bancarias, contraseñas o cualquier otra información con la que pudieran lucrarse.



¿Qué consecuencias tiene el phishing?

- Robo de información sensible, robo de información personal y financiera valiosa, como números de tarjetas de crédito, contraseñas y detalles de cuentas bancarias pudiendo ser utilizada para cometer fraudes financieros.
- Robo de credenciales, credenciales de acceso a cuentas, pueden tomar el control de correos electrónicos, perfiles en redes sociales u otros servicios en línea, comprometiendo la privacidad y la seguridad de la víctima.
- **Ransomware**, pueden estar vinculados a la distribución de virus, cifrando los archivos de la víctima y exigen un rescate para restaurar el acceso a la información.



Tips para identificar estas estafas:

- Identifica el remitente real del email, suelen ser cuentas que parecen reales pero que no lo son.
- El correo intenta generarnos una falsa necesidad de urgencia para que introduzcamos información personal o datos de cuentas de acceso.
- Algunas veces presentan errores ortográficos.
- Desconfiamos de todos aquellos adjuntos cuya terminación sea .exe, .vbs, .rar, .zip
- Comprueba, antes de hacer clic la veracidad de los enlaces que puedan venir dentro de un correo electrónico.
- Siempre conviene utilizar contraseñas seguras y únicas, no uses siempre la misma contraseña para distintos accesos.
- Evita conectarte a redes WiFi abiertas y gratuitas.

normativo, entre otros. Durante el 2023, el 94% de los/as empleados/as participaron en estos ejercicios. Asimismo, se ofreció formación a la Junta de Gobierno.

Finalmente, merece destacar que la **seguridad no solo implica proteger los activos de la entidad; también es necesario actuar dentro de la cadena de suministro**. Por ello, Mutualidad evalúa el riesgo en seguridad de la información en cada proyecto, tanto en su desarrollo interno como en la colaboración con proveedores.

Derechos del consumidor y transparencia.

Mutualidad establece criterios y procedimientos para garantizar que los productos que diseña y comercializa sean adecuados para los objetivos, necesidades y características de sus mutualistas.

La **Política de Gobernanza de Productos proporciona pautas para el diseño, control, revisión y distribución** de los productos de la aseguradora, así como los requerimientos normativos sobre factores, riesgos y preferencias de sostenibilidad en los requisitos de control y gobernanza de estos productos.

En 2023, esta política se ha modificado para incluir el nuevo proceso de diseño y desarrollo de productos, con los puntos de control y aprobación necesarios en cada una de las fases. En este proceso se han estructurado las fases de creación de productos (análisis, diseño y prototipado, desarrollo, lanzamiento) y el seguimiento de los productos comercializados.

Cabe destacar la **creación del Comité de Producto**, el cual tiene entre sus responsabilidades el desarrollo de la estrategia global de productos y seguimiento del rendimiento de los mismos.

La **transparencia informativa es esencial en la relación con los/as mutualistas**. Para evitar riesgos de venta inadecuada, existen procesos internos que controlan la información dirigida a los/as mutualistas actuales o potenciales. La entidad asegura el cumplimiento de la normativa sobre la información previa a la contratación de productos, informando al cliente sobre sus indicadores y alertas para garantizar una protección adecuada.

Mutualidad publica en su página web información sobre su Política de Integración de los Riesgos de Sostenibilidad en su proceso de toma de decisiones de inversión, conforme a lo que establece el Reglamento de Divulgación de Información sobre la Sostenibilidad de los servicios financieros. Esta información ayuda a los/as mutualistas a tomar decisiones de compra conscientes. Por otra parte, la función de Cumplimiento vela por la transparencia y la adecuación a la normativa de las conductas de negocio, en particular en el proceso de elaboración contractual y en sus revisiones y actualizaciones.

La **persona responsable de la distribución** supervisa el cumplimiento de la normativa en las actividades de distribución de seguros y reaseguros privados,

basada en la protección al cliente. Además, la compañía está adherida a la guía de buenas prácticas de UNESPA sobre seguros individuales de vida ahorro y comercialización.

Para **Mutualidad es fundamental que los/as mutualistas cuenten con información que permita tomar decisiones en la planificación de su futura pensión**. El informe trimestral que reciben, desde el año 2018, incluye la pensión individual esperada y agregada de los diferentes sistemas de ahorro-jubilación incluidos en el Plan Universal, tomando como referencia la iniciativa legislativa de informar sobre la pensión esperada.

De este modo, los/as mutualistas disponen de una **herramienta que les ayuda a planificar su jubilación**, ya que permite conocer el ahorro privado estimado y evaluar si es suficiente para cubrir o complementar sus ingresos en esta etapa vital.

En 2023, Mutualidad no ha tenido ningún incidente significativo en materia de derechos del consumidor.

5.4. Proveedores y colaboradores.

El proceso de compras de Mutualidad se ha transformado en los últimos años. En 2023, se estableció un **procedimiento para evaluar y homologar a los proveedores**, considerando criterios ESG, que comenzará a aplicarse en 2024. La gestión responsable de proveedores y colaboradores es un tema material en el Plan Estratégico de Sostenibilidad 2023-2027.

La **Política de Relaciones con Proveedores** es un marco de referencia para Mutualidad en la selección y contratación de proveedores y se encuentra disponible en la web corporativa para el público. A lo largo de 2023, se ha revisado con la finalidad de ser aprobada en 2024, bajo el nombre de Política de Compras. Su objetivo será reforzar los procedimientos de contratación de proveedores y mejorar los controles para reducir el riesgo.

Por otro lado, **cada proveedor o colaborador de la aseguradora se compromete, a través de cláusulas contractuales, a desarrollar su actividad de manera alineada con el Código Ético y de Conducta de Mutualidad**, compartiendo así los valores que guían la conducta de la compañía. También se promueve

la inclusión de una cláusula contractual sobre el compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial, basados en derechos humanos, normas laborales, medioambiente y anticorrupción.

Se verifica si los proveedores ofrecen suficientes garantías sobre cumplimiento normativo, evaluando si disponen de un sistema de gestión de riesgos penales y de protección de datos personales. Además, cualquier externalización de funciones o de actividades operativas críticas o importantes debe cumplir con los requisitos y garantías que establece la Política de Externalización, conforme a la normativa.

También **se valora el riesgo de seguridad** de la información que puede tener la contratación de servicios, mediante un cuestionario de evaluación de terceros. Además, dentro de los contratos se han incluido cláusulas orientadas a la seguridad de la información del servicio prestado.

La contratación de proveedores de Mutualidad genera empleo indirecto en España. En 2023, el 99% de los pagos a colaboradores se destinó a proveedores locales o nacionales. El periodo de pago a los proveedores fue de 13,61 días (13,84 en 2022).

Premio Sostenibilidad Proveedores y Partners.

En 2023, Mutualidad celebró la **II edición del Premio Sostenibilidad Proveedores y Partners** para promover buenas prácticas entre sus colaboradores y fortalecer el compromiso de uno de sus grupos de interés estratégicos. En esta segunda edición, diferentes equipos internos de la aseguradora presentaron un total de 20 candidaturas, incluyendo proveedores de todos los tamaños y sectores.

El jurado, formado por el Comité Ejecutivo de Mutualidad, el director general de Avanza Previsión y la directora general de Fundación Mutualidad, seleccionó a los tres ganadores.

Esta colaboración conjunta con los proveedores impulsa el desarrollo sostenible, crea espacios de encuentro y refuerza las alianzas de Mutualidad con su red de colaboradores.

En el marco del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para el Servicio de Atención Telefónica, se cuenta con un procedimiento de evaluación y homologación de proveedores para garantizar que responden a los estándares de calidad y excelencia requeridos por Mutualidad.

Mutualidad no ha llevado a cabo durante 2023 auditorías a proveedores en cuestiones no financieras.

5.5. Transformación digital.

La **digitalización implica la transformación de procesos, servicios, productos, cadenas de valor, estructuras, cultura, talento y otros factores** para generar más valor a los grupos de interés de una organización, algo clave para una entidad que quiera caminar por la senda de la sostenibilidad.

En 2023, Mutualidad aprobó su **Plan de Digitalización 2023-2027** que fija un claro objetivo para la entidad: ser una compañía 100% digital en 2027. El plan responde a las directrices marcadas en el Plan Estratégico ADN 23/27 de la entidad.

El Plan de Digitalización de Mutualidad se ha **concebido para responder a los desafíos del sector, que son también los de la propia compañía.** Éste incluye desde entender las necesidades de los/as mutualistas y personalizar las propuestas, hasta generar acciones de concienciación para que sus planes de ahorro les faciliten alcanzar sus objetivos financieros. Asimismo, el plan mejorará la eficiencia, la satisfacción del empleado y los tiempos de respuesta al mutualista.

En 2023, se han introducido **nuevas funcionalidades digitales** que enriquecen y mejoran la experiencia del mutualista y su accesibilidad. Así, se han digitalizado las solicitudes de incapacidad temporal profesional (ITP), lo que permite realizar la solicitud de forma autónoma y con mayor agilidad.

Además, **se han ampliado los casos de firma digital en la contratación de nuevos productos y modificaciones que requieren firma**, lo que reduce los tiempos de respuesta y espera, haciendo más sostenible medioambientalmente el proceso. Por otra parte, se han realizado pruebas para implementar la firma digital en la atención presencial en 2024 y se ha mejorado la tecnología para el escaneo de DNI en la contratación de productos vía digital (onboarding digital).

Para estar al día con las últimas tendencias en digitalización y mejorar la eficiencia, Mutualidad ha creado **Radar Digital, un observatorio que analiza y propone herramientas tecnológicas de forma transversal a las distintas áreas de la compañía.**

Líneas de acción del Plan de Digitalización 2023-2027.

1. Experiencia del mutualista y omnicanalidad.
2. Procesos end to end.
3. Estrategia global de gobierno del dato, calidad del dato y analítica avanzada.
4. Reingeniería del core asegurador, metodologías ágiles y DevOps e infraestructura IT moderna.
5. Cultura digital y aprendizaje continuo.
6. Ecosistemas que promuevan la innovación y el intraemprendimiento.
7. Supervisión (seguridad, cumplimiento y riesgos).
8. Sostenibilidad.

La **aplicación de la inteligencia artificial permite una mayor eficiencia y ahorro de tiempo** al supervisar tareas sencillas de forma automática. Se ha realizado una prueba piloto de una plataforma de IA generativa para empleados/as.

Asimismo, se ha trabajado en **reducir el tiempo en la ejecución de procesos para liberarse de tareas rutinarias** que no aportan valor. Para agilizar estas iniciativas, Mutualidad creó un Centro de Excelencia de Automatización, que en 2023 ha reducido entre un 8% y un 11% el tiempo de ejecución de procesos y ha eliminado duplicidades entre áreas. De este modo, se han liberado este año más de 1.600 horas en nueve iniciativas distintas.

Coincidiendo con la nueva marca, se lanzó el **rediseño de la web y la app de Mutuality**, incorporando mejoras en el ámbito de la accesibilidad, navegabilidad y experiencia del cliente. Para el diseño de la nueva web se han seguido los criterios de conformidad A y AA que establece la norma WCAG 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines 2.1).

Estas mejoras suponen un **aumento significativo en las primas del negocio digital**, representando el 20% del negocio generado en 2023 (en comparación con el 18,2% en 2022). Las operaciones en canales digitales también aumentaron al representar el 36,6% (32,2% en 2022).





6

Sociedad

- 6.1. Compromiso con la comunidad.
- 6.2. Fundación Mutualidad.
- 6.3. Prácticas de inversión sostenible.

6.1. Compromiso con la comunidad.

Mutualidad, a través de su actividad, **genera oportunidades e invierte en las comunidades de su entorno, a la vez que fomenta un desarrollo próspero de la sociedad.** Su labor no sólo influye en la creación de empleo directo, sino que también contribuye de forma indirecta a través de la adquisición de bienes y servicios a proveedores nacionales y locales.

La aseguradora y su fundación desarrollan de manera conjunta diversas iniciativas y programas para promover las competencias financieras, impulsar el emprendimiento, apoyar el talento joven y abordar los retos de la nueva longevidad, entre otras cuestiones.

En su relación con las comunidades y organizaciones sociales, **Mutualidad evalúa los diferentes proyectos sociales y ambientales**

relacionados con su estrategia de sostenibilidad, ofreciendo su apoyo en forma de alianzas, programas de voluntariado, etc.

En el ejercicio 2023, **Mutualidad ha aportado 2,52 millones de euros a fundaciones y entidades** sin ánimo de lucro, principalmente destinados a la Fundación Mutualidad.

También destaca la **importante labor de divulgación sobre temas de interés social**, como son la diversidad, los derechos humanos y el voluntariado, que Mutualidad realiza a través de sus canales sociales, donde cuenta con una comunidad de casi 50.000 personas y el respaldo de prescriptores/as destacados/as en el ámbito de la cultura del ahorro y el talento jurídico.



Competencias financieras y cultura del ahorro.

En 2023, Mutualidad ha seguido **promoviendo iniciativas relacionadas con la cultura del ahorro y el desarrollo de competencias financieras**. Así, ha continuado impulsando TúDefinesTuFuturo, una plataforma de contenidos diseñada para cubrir las necesidades formativas e informativas de la comunidad que este año ha generado más de 45 contenidos centrados en las finanzas y el ahorro.

Fundación Mutualidad, tal y como se explica en el capítulo de esta memoria, desarrolla una extensa actividad en torno a la cultura financiera, con proyectos como el Observatorio del Ahorro Familiar, el Laboratorio Ahorro y Consumo Responsable o el programa Finanzas con Impacto, entre otros.

Talento joven y emprendimiento.

Como parte de su compromiso social, **Mutualidad enfoca sus esfuerzos en apoyar al colectivo joven y fomentar el emprendimiento y la innovación**.

TúDefinesTuFuturo ha difundido en 2023 cerca de treinta contenidos de interés sobre innovación, emprendimiento y talento jurídico. Estos materiales abordan temas como el examen de Acceso a la Abogacía o la formación en nuevas habilidades, entre otros aspectos relevantes para el colectivo joven.

Además, en el marco del **Growth Hacking Challenge 2023, cuarenta estudiantes procedentes de diversas universidades trabajaron en equipo** para abordar un reto propuesto por Mutualidad. En él participaron estudiantes de ocho universidades diferentes.

Se realizaron **también cinco sesiones en streaming bajo el título de Mutuaverso**, enfocadas en temas relacionados con la innovación. Por otro lado, se organizaron varias sesiones de la Tertulia Jurídica x Mutualidad, un evento semanal de entrevistas, transmitido a través de Twitch, donde se discutieron temas relevantes para el colectivo joven del ámbito legal.

Adicionalmente, Fundación Mutualidad promueve el talento y el emprendimiento a través de iniciativas como Lab Emprendimiento Jurídico, Campus Legal y la Cátedra Fundación Mutualidad, entre otras.



Escuela de Liderazgo y Buen Gobierno.

Escuela de Liderazgo y Buen Gobierno es una **iniciativa dirigida a los/as miembros de las Juntas de Gobierno, Gerentes y Directivos/as Generales de los Colegios de Abogados**. Su objetivo es impulsar las mejores prácticas en gobierno corporativo, gestión empresarial y liderazgo a través de programas formativos, desarrollados con la colaboración de Schiller International University y el Instituto de Gobernanza Empresarial. La participación es gratuita para las personas seleccionadas.

En 2023, Mutualidad ha lanzado tres nuevas convocatorias: Miembros de juntas de gobierno de los Colegios, Líderes del futuro: presidentes y vocales de las agrupaciones de abogacía joven y Management and leadership program.



Miembros de juntas de gobierno de los colegios.

Participarán veinticinco personas con inicio en enero de 2024, con un total de diez sesiones, incluyendo cuatro presenciales y seis online.



Líderes del futuro: presidentes y vocales de las agrupaciones de abogacía joven.

Se seleccionarán veinticinco profesionales para participar en seis sesiones presenciales a partir de enero de 2024. Ofrece formación especializada en alta dirección, liderazgo y buen gobierno para presidentes y miembros de juntas de gobierno de las distintas agrupaciones de la abogacía joven.



Management and leadership program.

Este programa bilingüe está dirigido a sesenta graduados/as en Derecho que deseen mejorar sus habilidades en gestión empresarial y liderazgo, con edades comprendidas entre los 25 y 35 años. Los/as asistentes participarán en seis sesiones: dos presenciales y cuatro online.



Apoyo a la abogacía y al sector jurídico.

El apoyo a la abogacía y al sector jurídico es una prioridad para Mutualidad. La compañía participa de forma activa en diversas iniciativas y colabora estrechamente con entidades que fomentan el desarrollo profesional del colectivo. Muestra de ello es la renovación de su alianza con la Asociación de Juristas San Raimundo Peñafort con el objetivo de seguir apoyando la investigación dentro del sector jurídico.

Asimismo, en **2023 reiteró su apoyo a jornadas y eventos de referencia** tales como la IX edición del Open Arbitraje, el UIA Business and Human Rights Forum for Legal Practitioners, el Congreso de Derecho Laboral en ICAB, el XIII Congreso Nacional de la Abogacía, el Global Legal Tech Hub Day y otras jornadas de la abogacía joven.

Cabe mencionar también los **desayunos informativos promovidos por Mutualidad y ACIJUR**, Asociación de Comunicadores e Informadores Jurídicos, en los que participan periodistas y comunicadores jurídicos, así como personalidades relevantes del ámbito legal.

Mutualidad y su fundación también imparten **formación especializada en universidades y centros de estudio** sobre diversos temas de interés para estudiantes de Derecho y del Máster de Acceso a la Abogacía.

Nueva longevidad y envejecimiento.

Mutualidad, en colaboración con su fundación, **fomenta la investigación y la búsqueda de soluciones para abordar los retos vinculados al aumento de la esperanza de vida.** En este sentido, destaca la labor que durante 2023 ha llevado a cabo la Escuela de Pensamiento Fundación Mutualidad, tal como se explica en el capítulo de la fundación.

Ambas entidades se han sumado también para desarrollar el **European Elderly Dignity Index (EEDI)**, Indicador de calidad de vida digna de las personas mayores: consideraciones de género.

Esta iniciativa se ha llevado a término de la mano de la Universitat de Barcelona, con el objetivo de medir el envejecimiento sostenible y digno de la población mayor. El indicador se presentó el Parlamento Europeo en Bruselas en 2023.

Asimismo, Mutualidad y su fundación, junto a ICEA, publicaron el **estudio Gap de protección entre la demanda y la oferta aseguradora** para el colectivo sénior, que analiza cómo se adaptan las entidades aseguradoras a las necesidades y preocupaciones de este colectivo.



Acción social y voluntariado corporativo.

La acción social es un pilar esencial en el compromiso de la aseguradora, a la que contribuye mediante acciones directas o bien a través de la colaboración con otras organizaciones que promueven proyectos sociales y medioambientales. Para ello, Fundación Mutualidad juega un papel fundamental.

Mutualidad cuenta con una **estrategia de voluntariado corporativo** alineada con su negocio que ofrece a sus empleados/as la oportunidad de participar en diferentes iniciativas a lo largo del año.

Así, en 2023, **voluntarios/as de Mutualidad y sus familias se unieron a la campaña #LIBERA1M2**, organizada por SEO/BirdLife en alianza con Ecoembes, con el objetivo de proteger la biodiversidad en entornos naturales a través de la recogida de residuos.

Del mismo modo, junto con **Fundación Capacis**, empleados/as de Mutualidad desarrollaron el programa **Laboratorio Ahorro y Consumo**

Responsable de Fundación Mutualidad ante un grupo de treinta alumnos/as con discapacidad cognitiva. Esta iniciativa tiene un doble propósito: fomentar la reflexión y el aprendizaje sobre consumo responsable y cultura del ahorro y sensibilizar sobre las personas con inteligencia límite.

Un año más, Mutualidad participó en los **Premios Solidarios del Seguro 2023**, donde la propia plantilla premió el proyecto FinRett de la Asociación Española de Síndrome de Rett.

Coincidiendo con el cambio de identidad corporativa en 2023, Mutualidad donó todo el **material de papelería con el antiguo logo al proyecto Costa de Marfil de Cooperación Internacional** para apoyar un programa educativo y social orientado a la promoción social de personas que viven en situación de pobreza severa.

Asimismo, la aseguradora respalda al tercer sector a través de la **compra de merchandising solidario para dar soporte a diferentes causas sociales.**



Congreso Internacional de Economía Social y Sostenibilidad: Mutualismo, Inclusión y Longevidad.

Mutualidad también quiere contribuir al **debate y reflexión social sobre desarrollo sostenible**. En el marco del 75 aniversario de la aseguradora, organizó el **Congreso Internacional de Economía Social y Sostenibilidad: Mutualismo, Inclusión y Longevidad**. Este encuentro reunió a más de quinientas personas en el Palacio de Cristal del Palacio de Cibeles de Madrid y contó con la participación de veintidós ponentes, expertos internacionales en sostenibilidad, longevidad y mutualismo, en diferentes paneles y conferencias.

En este contexto, los asistentes pudieron disfrutar de las conferencias de **Sarah Goddard**, secretaria general de AMICE (asociación que reúne a las mutuas y cooperativas de seguros de la UE), sobre la cuota de mercado de las mutuas europeas en el mercado asegurador de la UE; de **Mariana Mazzucato**, catedrática de Economía de Innovación y Valor Público en University College London, quién ofreció su visión sobre diversas propuestas relacionadas con el impulso al emprendimiento en grandes organizaciones, incluidas las del llamado Estado emprendedor; de **Dmitri Kaminskiy**, encargado de la ponencia sobre envejecimiento de la sociedad y el negocio de la longevidad; y de la conferencia inspiracional a cargo del científico y paleoantropólogo **Juan Luis Arsuaga** y del periodista y escritor **Juan José Millás**, cuyo diálogo sobre cómo el ser humano afronta el

envejecimiento y la longevidad puso en evidencia la necesidad de preservar la preservación de la vida activa hasta edades avanzadas.

José Ignacio Goirigolzarri, presidente de CaixaBank, clausuró la jornada recordando que las empresas que quieran ser líderes deben responder a las demandas sociales de manera proactiva. Francisco Javier Vera Manzanares, embajador de Buena Voluntad de la UE en Colombia y asesor infantil de la ONU, concluyó este Congreso Internacional con una ponencia inspiracional.

Además, Mutualidad ha obtenido la **certificación del sistema de gestión de eventos corporativos sostenibles de AENOR**, basado en la Norma UNE-ISO 20121:2013, en el marco de su Congreso Internacional de Sostenibilidad y Economía Social.



Momentos destacados del Congreso Internacional de Economía Social y Sostenibilidad.



6.2. Fundación Mutualidad.

En el año 2003, Mutualidad creó Fundación Mutualidad con el propósito de llevar más lejos el compromiso social de la entidad. Desde entonces, no ha dejado de trabajar para aportar valor a los/as mutualistas en cada momento de su vida, tanto en su ámbito profesional como personal. Gracias a su labor, la fundación se ha consolidado como un pilar básico en la dimensión social de la estrategia de la aseguradora y contribuye a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Líneas de actuación.

La fundación basa su actividad en cuatro pilares en torno a los que se desarrollan sus programas.

- Cultura financiera y del ahorro.
- Talento jurídico.
- Nueva longevidad.
- Compromiso social.

Patronato a 31/12/2023.

- **Enrique Sanz Fernández-Lomana.** Presidente y miembro de la Comisión Permanente Ejecutiva.
- **Cipriano Arteché.** Vicepresidente y miembro de la Comisión Permanente Ejecutiva.
- **Antonio V. Albanés Membrillo.** Secretario y miembro de la Comisión Permanente Ejecutiva.
- **Victoria Ortega Benito.** Patrona y miembro de la Comisión Permanente Ejecutiva
- **Eduardo Madina Muñoz.** Patrono.
- **Josep Sánchez Llibre.** Patrono.
- **Rosalina Díaz Valcárcel.** Patrona.
- **Ana López-Casero Beltrán.** Patrona.

6.2.1. Cultura financiera y del ahorro.

Durante 2023, Fundación Mutualidad ha liderado diferentes **proyectos e iniciativas con el objetivo de promover una cultura del ahorro en el ámbito de la educación financiera.**

Observatorio del Ahorro Familiar.

Fundación Mutualidad ha continuado en 2023 su **colaboración con el IE Foundation** para formar el Observatorio de Ahorro Familiar. El objetivo de esta iniciativa es concienciar a la población española acerca de la importancia realizar una correcta planificación financiera.

– Investigación.

La labor de investigación desarrollada durante 2023 se ha materializado en la **publicación del informe Las finanzas de los nativos digitales y los millenials españoles.**

El objetivo de esta investigación ha sido analizar en profundidad el panorama de la educación financiera de los jóvenes en España nacidos entre la década de 1980 y los 2000.



– Divulgación.

La **difusión del conocimiento en asuntos financieros y de cultura del ahorro** se revela como un elemento esencial para propiciar el bienestar y la estabilidad económica individual. En este contexto, el Observatorio del Ahorro Familiar ha llevado a cabo diversas iniciativas con el propósito de proporcionar a las personas información que les facilite una gestión más eficaz de sus recursos financieros. La contribución de los medios de comunicación es fundamental en este proceso.

Premio Observatorio Ahorro Familiar.

En 2023 Fundación Mutualidad ha organizado nuevamente el **Premio Observatorio Ahorro Familiar**, en el contexto de la III edición de los Premios Fundación Mutualidad, con el propósito de destacar la labor de los profesionales de la comunicación cuyos esfuerzos contribuyen a promover la planificación financiera como un elemento crucial para mejorar la calidad de vida de las personas y de la sociedad. El premio está dotado con 10.000€.

Laboratorio Ahorro y Consumo Responsable.

Con el objetivo de **inculcar los valores del consumo responsable en niños, niñas y adolescentes**, la fundación ha continuado desarrollando en 2023 el Laboratorio Ahorro y Consumo Responsable. Este programa socioeducativo promueve la cultura del ahorro, el consumo responsable, la economía circular y la innovación social, entre otras áreas.

Asimismo, la **implementación de este programa entre jóvenes con discapacidad** les permite disponer de conocimientos y habilidades para planificar mejor sus vidas y participar activamente en decisiones que influyen en su bienestar.

En 2023, el proyecto ha mantenido las colaboraciones iniciadas con entidades e instituciones públicas. También se han establecido nuevas alianzas con el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad y la Consejería de Desarrollo Sostenible del Gobierno de Castilla-La Mancha y las Consejerías de Educación de Madrid.

Plan de educación financiera de Banco de España y CNMV.

Fundación Mutualidad se integra en el **Plan de Educación Financiera**, una iniciativa auspiciada por el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores. En el marco de este compromiso, la fundación ha participado en la

Global Money Week 2023 mediante la organización de varios talleres destinados a poner en valor el dinero y el ahorro con jóvenes con inteligencia límite de Fundación Capacis.

Finanzas con impacto.

También para promover la cultura del ahorro a través de la educación financiera, Fundación Mutualidad ha desarrollado el **programa Finanzas con Impacto**. Su fin es orientar a los/as jóvenes profesionales para una gestión efectiva de sus ingresos y gastos, lo que fomenta la cultura del ahorro y el impacto de las finanzas en la consecución de sus objetivos vitales.

➔ **Fundación Mutualidad se integra en el Plan de Educación Financiera, una iniciativa auspiciada por el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores.**



6.2.2. Talento jurídico.

Fundación Mutualidad **trabaja para impulsar las capacidades, competencias y el talento de la abogacía y de los/as mutualistas** en todas sus etapas profesionales y vitales, respondiendo a sus necesidades.

Cátedra Fundación Mutualidad Abogacía.

Gran parte del compromiso formativo y relacional de la entidad con las universidades se concreta a través de la Cátedra Fundación Mutualidad. Esta iniciativa **facilita la cercanía con el alumnado y les ofrece formación complementaria para que accedan al ámbito laboral con una alta cualificación**. Para ello, se mantiene una red de 76 instituciones y durante el 2023 se ha colaborado activamente con 46 centros formativos.

Becas Cátedra.

Fundación ha convocado de nuevo sus **Becas Cátedra** con el propósito de facilitar a estudiantes del Máster de Acceso a la Abogacía y Procura el pago de la matrícula a través de una ayuda de 2.000 euros.

En total se han otorgado 150 becas a jóvenes que fueron valorados/as teniendo en cuenta factores académicos, como el expediente o los méritos académicos, y otros de tipo socioeconómico.

Campus Legal.

Un año más, Fundación Mutualidad ha desarrollado el **Campus Legal, una iniciativa orientada a promover la reflexión, el debate, la formación y el conocimiento**, en alianza con universidades, profesionales, empresas, colegios de la abogacía y otras instituciones clave.

Su programación ha abordado diversos temas de actualidad, entre los que destacan la empleabilidad para los perfiles junior y sénior, las herramientas tecnológicas o el uso de la inteligencia artificial, entre otros.

XI Premios a la Excelencia.

El propósito de los Premios a la Excelencia es **respaldar e incentivar el esfuerzo de los/as estudiantes del Máster de Acceso a la Abogacía y Procura** o jóvenes abogados/as menores de 30 años. Para optar a estos premios, deben desarrollar un trabajo de investigación sobre un tema de actualidad para la abogacía. Posteriormente, un jurado, compuesto por profesionales de prestigio, analiza la calidad y el contenido de los trabajos presentados.

Los trabajos premiados han recibido una dotación económica de 5.000€ en el caso del primer premio y 3.000€ para el segundo premio. Además, los/as ganadores se benefician de dos años de cuotas gratuitas para el Plan Universal de Mutualidad, así como del reembolso o pago del alta en el Colegio de la Abogacía y del pago de las cuotas de esta entidad hasta el 31/12/2024.



Conectad@s por Derecho.

El año 2023 ha sido el de la **consolidación del programa formativo Conectad@s por Derecho**, que ha celebrado su II edición. Basado en cuatro pilares fundamentales: orientación académica, networking, liderazgo y conocimientos jurídicos, está dirigido a jóvenes con iniciativa y espíritu de transformación social, generando oportunidades a quienes más lo necesitan.

Conectad@s por Derecho brinda a las personas participantes la experiencia de conocer, de primera mano, a reconocidas figuras de la industria. A su vez, crea un espacio donde compartir vivencias y asistir a sesiones formativas orientadas a su crecimiento personal y profesional.

Programa de Mentoring.

Fundación Mutualidad ha celebrado la **II Edición del Programa de Mentoring**, diseñado para acompañar y promocionar a la abogacía junior en su desarrollo profesional. Este proyecto se basa en sesiones de mentoría con personas colaboradoras de la fundación que poseen una amplia trayectoria y están comprometidas con el avance del sector.

Emprendimiento.

Consciente de la importancia del emprendimiento como motor de desarrollo para el progreso social y económico del país, Fundación Mutualidad fomenta este espíritu, así como la cultura de la innovación. Durante 2023 se ha lanzado una nueva edición del programa Lab Emprendimiento Jurídico, su programa insignia en este pilar de actuación.



IV Lab Emprendimiento Jurídico.

Una vez más, Fundación ha reafirmado su **compromiso con el emprendimiento, la innovación y la ideación a través de su programa Lab de Emprendimiento Jurídico**, que en 2023 ha celebrado su cuarta edición con un nuevo formato.

Este proyecto se ha consolidado como uno de los programas de capacitación en emprendimiento legal más diverso y numeroso de toda Europa, acompañando y guiando a emprendedores/as desde su idea de proyecto, lo que promueve una cultura de generación de empresas. En 2023 el Lab Jurídico ha beneficiado directamente a 153 personas.



Mapa LegalTech en España.

Fundación Mutualidad, en colaboración con PwC, ha realizado un estudio denominado Mapa LegalTech en España. Con una base exploratoria, el documento permite analizar la situación del ecosistema emprendedor legaltech español en relación con la función jurídica.

Su objetivo es proporcionar información a emprendedores/a, inversores/as y público en general sobre el ecosistema de emprendimiento jurídico y el perfil demográfico de todos sus agentes. Además, ofrece visibilidad a las startups legales y favorece la puesta en marcha de iniciativas emprendedoras.

6.2.3. Compromiso social.

Fundación Mutualidad mantiene un firme compromiso con la acción social y la solidaridad, pilares en los que se fundamenta y constituyen su esencia.

Compromiso con los/as mutualistas: red de ayudas.

Mejorar la calidad de vida de los/as mutualistas es parte del propósito de Mutualidad y, por lo tanto, de su fundación. En este sentido, Fundación Mutualidad convoca anualmente diferentes ayudas con el objetivo de acompañar y dar seguridad a este colectivo en las diferentes situaciones que se pueden encontrar a lo largo de su vida.

Ayudas 65+.

Tienen el objetivo de ayudar a mutualistas alternativos beneficiarios de la prestación de jubilación que se encuentren en situación de vulnerabilidad.

16.868€

8 beneficiarios/as

Hijos/as con discapacidad.

Suponen el abono de las cuotas de un seguro cuyo beneficiario sería el hijo/a con discapacidad. Este seguro se puede materializar con una prestación mensual o en un capital equivalente, en caso de fallecimiento del progenitor/a mutualista.

255.749€

178 beneficiarios/as

Pensiones mínimas.

Complementan los ingresos de los/as mutualistas jubilados/as, si su prestación se sitúa por debajo de la renta mínima mensual.

970.703€

1.456 beneficiarios/as

Necesidades extraordinarias.

Estas ayudas dan respuesta a situaciones excepcionales de diversa índole que pueden darse a lo largo de la vida.

33.850€

11 beneficiarios/as

Autonomía personal y bienestar.

Se dirigen al cuidado de la salud y al bienestar físico y emocional de los/as mutualistas sénior.

39.900€

57 beneficiarios/as

Ayudas estudios (por tipo de ayuda).

Estas ayudas contribuyen a cubrir los gastos derivados de la educación de los/as hijos/as de mutualistas.

INCENTIVO A LA
ESCOLARIZACIÓN

568.000€

710 beneficiarios/as

ESTUDIOS
OBLIGATORIOS

320.400€

800 beneficiarios/as

ESTUDIOS NO
OBLIGATORIOS

150.000€

250 beneficiarios/as

Compromiso con la sociedad: alianzas con entidades sociales.

Fundación Mutualidad apuesta por forjar alianzas con otras entidades sociales para ampliar el impacto positivo sobre la comunidad y atender las emergencias sociales de una manera más efectiva. En 2023, destacan las siguientes **colaboraciones y proyectos** dentro de este eje de actuación:

Fundación Real Madrid.

III Torneo Solidario de fútbol.

Tiene la finalidad de promover la sensibilización en el mundo jurídico de la importancia del deporte inclusivo. En esta **tercera edición ocho despachos participaron en tres jornadas de fútbol y valores**. Los beneficios se destinarán a dos programas socio deportivos que promueven la reeducación y la futura reinserción de menores que se encuentran en centros de internamiento.

Fundación Capacis.

II Torneo Pádel Solidario para Empresas. Fundación Mutualidad ha impulsado la participación de los/as empleados/as de Mutualidad en el torneo de pádel organizado por Fundación Capacis.

Fundación Grandes Amigos: acompañamiento afectivo.

Fundación Mutualidad ha renovado su colaboración con esta entidad para **seguir ayudando a las personas mayores en riesgo o situación de soledad**. A través de esta alianza, se mantiene el programa de acompañamiento afectivo para mutualistas sénior y, además, se impulsa el voluntariado que desarrolla esta ONG entre mutualistas y sus familiares. Asimismo, este año se han organizado unas jornadas de sensibilización sobre derechos de las personas mayores.

Alianza con Cruz Roja.

Fundación Mutualidad y Cruz Roja mantienen una alianza desde el año 2020 a través de la cual han promovido diferentes iniciativas durante los últimos ejercicios. En 2023, destaca:

- **Acción humanitaria Terremoto Turquía y Siria.** Fundación Mutualidad se ha unido al llamamiento de esta entidad para apoyar las acciones humanitarias en Turquía. Gracias a esta iniciativa, se logró recaudar 9.904€ de 160 donantes.
- **Día Mundial de Toma de Conciencia del Abuso y Maltrato en la Vejez.** Para conmemorar el día mundial de la toma de conciencia del abuso y maltrato en la vejez, Cruz Roja Española, en colaboración con Fundación Mutualidad, han desarrollado una estrategia de sensibilización para erradicar prejuicios y estereotipos.



6.2.4. Envejecimiento y nueva longevidad.

El incremento de la longevidad es uno de los desafíos más relevantes de nuestra época. Fundación Mutualidad es consciente de esta realidad y destina gran parte de sus esfuerzos a incorporar esta disciplina en muchas de sus iniciativas, buscando así mejorar la calidad de vida de las personas mayores a través de propuestas de valor e impacto social.



Escuela de Pensamiento.

La Escuela de Pensamiento Fundación Mutualidad fue **creada en 2019 para aportar valor a los actores relacionados con la cultura y la economía del envejecimiento y, con ello, a la sociedad en general.**

Este think tank cuenta con un **excepcional Consejo Científico, formado por profesionales de referencia de diferentes áreas** que, de una manera multidisciplinar, analiza los retos del envejecimiento con el fin de preparar a la sociedad ante estas generaciones más longevas.

Es importante destacar que la Escuela de Pensamiento ha **fortalecido su posicionamiento relacional e institucional en 2023.** Destaca así su colaboración con Másfamilia, EJECON y Fundación Máshumano, impulsores del distintivo Mástalentosenior, y con Willis Towers & Watson para difundir y promover una cultura respetuosa, proactiva e inclusiva con el talento sénior.

Otro logro relevante ha sido la **gran acogida que ha obtenido la formación para profesionales de la abogacía, desarrollada por Fundación Mutualidad y el Consejo General de la Abogacía**, en materia de protección jurídica de las personas mayores. Más de 350 abogados/as han podido examinar los derechos y libertades de las personas mayores, informarse sobre sus necesidades normativas y erradicar prácticas edadistas en el ejercicio de la profesión.

Premio Escuela de Pensamiento.

En el marco de los Premios Fundación Mutualidad Abogacía, durante el 2023 se ha convocado la III Edición del Premio Escuela de Pensamiento para reconocer aquellos proyectos que promuevan una ancianidad digna.





Cátedra Economía del Envejecimiento.

La creciente esperanza de vida actual plantea importantes desafíos sociales y genera un alto grado de incertidumbre.

En 2021, la Cátedra adscrita al Riskcenter de la Facultad de Economía y Empresa de la UB creó el primer indicador de calidad de vida digna de las personas mayores. Su objetivo era **medir el envejecimiento sostenible y digno de la población mayor**, analizando su comparación longitudinal por países y a lo largo del tiempo. Durante el pasado año, el European Elderly Dignity Index (Indicador de calidad de vida digna de las personas mayores: consideraciones de género) se ha presentado en el Parlamento Europeo en Bruselas.



Estudios y publicaciones.

Fundación Mutualidad desarrolla también **estudios y publicaciones que profundizar y visibilizan otros aspectos relacionados del envejecimiento.**

Prueba de ello ha sido el informe de **Gap de protección entre la demanda y la oferta aseguradora para el colectivo sénior**, elaborado en colaboración con Mutualidad y la Asociación ICEA (Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones). Este documento explora cómo el sector asegurador da cobertura a las necesidades y preocupaciones del colectivo sénior.

En 2023 también se ha publicado **Economía de la Inclusión. El reto de la desigualdad y la vulnerabilidad social**, una obra que identifica las nuevas demandas sociales en favor de la igualdad de oportunidades y La Buena Muerte (El final de la vida) una oda al derecho a morir dignamente.



6.2.5. III Premios Fundación Mutualidad.

Como cada año, Fundación Mutualidad ha concedido sus tradicionales premios, poniendo en valor el compromiso hacia la cultura financiera, la apuesta por el talento jurídico y la responsabilidad hacia el colectivo sénior.

Durante la gala, presentada por la periodista Leticia Iglesias, se han entregado galardones en las categorías de Premio Observatorio de Ahorro Familiar, Premio Lab Emprendimiento Jurídico, Premio Excelencia Cátedra Fundación Mutualidad, Premio Compromiso Agenda 2030 y Premio Escuela de Pensamiento.



203-1; 203-2; 413-1



Galardones III Premios Fundación Mutualidad.

Premio Observatorio Ahorro Familiar.

Este premio reconoce el **mejor trabajo periodístico en fomento del ahorro y la planificación financiera**. En 2023 ha recaído en Gonzalo Toca Rey, periodista especializado en información financiera y economía internacional, por su artículo Los graves errores en el rescate de los planes de pensiones.

Primer premio de la III Edición del Lab Emprendimiento Jurídico.

El **primer premio III Edición de Lab Emprendimiento Jurídico ha sido otorgado a Álvaro López Amo, Ana Isabel Carreras y María Daza por su proyecto Humanithics**, una serie de herramientas informáticas para determinar la vigencia de ciertas normativas relacionadas con la realidad virtual y la IA de cara a la nueva regulación europea de 2023. Este galardón responde a la convocatoria del Lab del año 2022.

Premio Excelencia Cátedra Fundación Mutualidad.

Blanca Mazzini Parejo recogió el Primer Premio a la Excelencia Cátedra Fundación Mutualidad por su trabajo La defensa letrada de las garantías procesales cuando interviene traductor o intérprete de lengua extranjera, reconocido en la edición del año anterior 2022.

Premio Agenda 2030.

La **Fundación Pasqual Maragall ha sido galardonada por su compromiso en la investigación contra el alzhéimer** en relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. El trabajo promueve hábitos de vida que evitan la aparición de los primeros indicios de la enfermedad.

Premio Escuela de Pensamiento.

En esta ocasión, el **primer premio Escuela de Pensamiento** al mejor proyecto para una ancianidad digna se ha otorgado ex aequo a dos ganadores: **Fundación Fernando Pombo por su proyecto Envejecer con derechos, que la edad no sea un límite y el Ilustre Colegio de la Abogacía de Madrid por su proyecto Conoce tus derechos y Club Senior**.

6.3. Prácticas de inversión sostenible.

Mutualidad es **consciente del papel clave que la actividad financiera e inversora tiene sobre el desarrollo económico y la transición hacia un futuro más próspero y sostenible.**

Como agente que interviene en los mercados financieros, con más de **10.288 millones de euros en inversiones (en el balance contable) y con una cartera de 42 inmuebles a cierre de 2023**, busca contribuir a la sostenibilidad del sistema financiero y económico.

En lo que respecta a los datos globales de la cartera de inversiones del ejercicio, a cierre de 2023, el 88,5% correspondía a inversiones financieras, el 5,9% era inversiones inmobiliarias y el 5,7%, depósitos y tesorería. En lo relativo a las inversiones financieras, el 81% era renta fija y el 7,3% era renta variable.

La cartera de renta fija está compuesta esencialmente por bonos a largo plazo de elevada calidad. En este sentido, más de la mitad de estos

bonos son deuda pública (representaban el 59,25% sobre el total de la cartera de renta fija en 2023) y el resto son emisiones de bonos de compañías muy diversificados, lo que otorga a la cartera una elevada seguridad. La compañía cuenta con una estrategia de inversiones que limita su exposición a la renta variable, garantizando así el control del riesgo y la seguridad de los ahorros de los/as mutualistas.

El deseo de Mutualidad es continuar avanzando, en lo que respecta a la gestión de esta cartera de inversiones, incorporando criterios ESG (ambientales, sociales y de buen gobierno, por sus siglas en inglés). En este sentido, las finanzas sostenibles son una de las principales áreas de acción de su Plan Estratégico de Sostenibilidad 2023-2027.

En 2023, Mutualidad revisó la **Política de Integración de riesgos de sostenibilidad en las decisiones de inversión**. Este documento define las directrices básicas y procesos de actuación en

su actividad dentro del ámbito de la integración de los riesgos de sostenibilidad o criterios ESG en la gestión de activos y en su toma de decisiones de inversión con el objetivo de tener en cuenta estos aspectos además de los riesgos financieros tradicionales.

Mutualidad es miembro de los Principios para la Inversión Responsables de Naciones Unidas (UNPRI), que tienen el objetivo de reunir a inversores responsables para lograr mercados financieros sostenibles.

En el ámbito de las inversiones financieras, la **Política de Derechos Humanos incluye el compromiso de identificar, en la medida de sus posibilidades, proyectos con infracciones graves en materia de derechos humanos, trabajo infantil y trabajo forzoso**. Esto le permite tomar decisiones coherentes con la estrategia de inversión y sostenibilidad.

6.3.1. Inversiones financieras.

El área de Inversiones Financieras de Mutuality siguió en 2023 **priorizando activos con fuerte contenido ESG o de sostenibilidad.**

En ese sentido, la **inversión en bonos verdes, sociales y sostenibles alcanzó los 81,9 millones de euros** (8,03% de compras netas), mientras que los fondos artículo 8 y 9, según normativa SFDR, han representado el 66,3% de las compras totales en este tipo de productos financieros en 2023.

Así, los **fondos artículo 8 y 9 suponen ya el 47,3% de la totalidad de fondos en cartera.** Adicionalmente, se consolidó dentro de la gestión diaria el uso de herramientas específicas para el seguimiento y reporte al Comité de Inversiones y Riesgos y a los órganos de gobierno sobre la inversión ESG, especialmente adaptada a los cambios normativos recientes.

El conjunto de la cartera financiera de la compañía registró, a cierre de 2023, una **calificación de 66 sobre 100 en términos de sostenibilidad**, según el aplicativo Clarity, herramienta para el análisis del impacto social, de buen gobierno y medioambiental de las inversiones, lo que supone una puntuación muy positiva atendiendo a la estructura de la cartera.

En 2023, Mutuality ha desarrollado un nuevo producto de inversión, que verá la luz durante 2024, un **Unit Linked sostenible.** Este producto promueve características medioambientales, sociales y de gobernanza, conforme a lo establecido en el artículo 8 del Reglamento (UE) 2019/2088).

El objetivo es seguir adecuando el análisis, seguimiento y reporting de la información sobre Taxonomía, Principales Incidencias Adversas y nueva normativa en el ámbito de las finanzas sostenibles. Además, se continuará trabajando en incorporar progresivamente las recomendaciones relativas a los Principios para la Inversión Responsable.



6.3.2. Gestión de activos inmobiliarios.

La sostenibilidad y los factores ESG son cada vez más relevantes dentro del mercado de activos inmobiliarios para mantener la buena rentabilidad del activo en el largo plazo y para contribuir a la transición hacia una economía más sostenible.

Mutualidad cuenta con una **cartera de 42 inversiones inmobiliarias** que se gestionan con una estrategia que integra criterios ESG. Sus contratos de arrendamiento incluyen cláusulas de sostenibilidad para minimizar riesgos y obtener una mayor información para el análisis de la cartera.

Cada año se elabora un plan de acción destinado a mejorar la sostenibilidad de los inmuebles, que son 100% propiedad de la aseguradora y cuyas instalaciones gestiona también en su totalidad. Entre las mejoras aplicadas y en proceso a la cartera de inmuebles, se encuentran la instalación de puntos de recarga para vehículos eléctricos o de paneles solares fotovoltaicos, entre otras.

También se han aplicado **acciones para mejorar el rating de las certificaciones de sostenibilidad** con las que cuentan diferentes inmuebles de la cartera. A cierre de 2023, trece de los inmuebles más estratégicos de Mutualidad se encontraban en proceso de renovación del sello BREEAM®. Asimismo, se ha comenzado a certificar cuatro inmuebles más con este referente a nivel mundial de evaluación y certificación de la sostenibilidad en la edificación.

Por su parte, la **oficina de atención presencial al Mutualista, Espacio Mutualidad**, cuenta con el sello LEED, sistema de certificación de edificios sostenibles.

En 2023, la compañía ha vuelto a calcular y a someter a verificación externa la huella de carbono (alcance 1, 2 y 3 -agua-) de las inversiones inmobiliarias sobre las que tiene poder de decisión en la contratación de los suministros. Esta información se desglosa en el apartado sobre medioambiente de esta memoria.

El 100% de la electricidad que Mutualidad gestiona en su cartera de inmuebles proviene de fuentes de energía renovable.

Mutualidad ha invertido en la accesibilidad de sus inmuebles, con el objetivo de elevar el rating de su certificación de accesibilidad. Estas mejoras se han orientado principalmente hacia aquellos edificios donde la empresa es responsable de las zonas comunes o son de uso propio. Como resultado, cinco inmuebles de la entidad cuentan con el certificado AIS, que reconoce un alto compromiso en materia de accesibilidad física, sensorial y cognitiva. Entre ellos destaca el edificio Agustín de Foxá, seleccionado como finalista en los Premios AIS 2023, en la categoría de 'Entorno Construido después de 2010'.

Como complemento a toda esa actividad, **se promueven campañas de concienciación dirigidas a los arrendatarios** con la finalidad de impulsar diferentes cuestiones dentro del ámbito ESG. En 2023, esta sensibilización se centró en el consumo responsable, la salud y el bienestar y la diversidad, entre otros temas.

→ **El 100% de la electricidad que Mutualidad gestiona en su cartera de inmuebles proviene de fuentes de energía renovable.**





7

Medioambiente

- 7.1. Gestión ambiental responsable.
- 7.2. Acción frente al cambio climático.

7.1. Gestión ambiental responsable.

Mutualidad se compromete en **abordar su gestión ambiental asumiendo el reto de operar de la manera más respetuosa posible con el entorno.**

Esto implica tomar las medidas necesarias para reducir su impacto medioambiental directo e indirecto, en línea con los principios de precaución y prevención.

Esta **responsabilidad hacia el medioambiente** es una de las expectativas que los grupos de interés han identificado en el análisis de materialidad, tal y como se detalla en el capítulo de esta memoria: Gestión de la sostenibilidad.

La **voluntad de impulsar las mejores prácticas en materia ambiental** queda recogida en el Código Ético y de Conducta y en la Política de Sostenibilidad de Mutualidad. Estos documentos, aprobados por la Junta de Gobierno, incorporan el enfoque medioambiental de la aseguradora, que busca potenciar los efectos positivos y minimizar los negativos derivados de su actividad.

La Política de Sostenibilidad, actualizada por última vez en diciembre de 2022, incorpora los siguientes **compromisos en materia medioambiental:**

- **Comprender el efecto** que tiene la actividad de Mutualidad sobre el medioambiente.
- **Impulsar acciones** para mitigar el impacto de la actividad de Mutualidad sobre el medioambiente y prevenir posibles impactos negativos en el entorno.
- **Promover el uso eficiente y respetuoso** de los recursos, así como la correcta gestión de residuos.
- **Apoyar la lucha contra el cambio climático** mediante una estrategia adecuada a los impactos significativos identificados por la organización.
- **Contribuir a la promoción de la biodiversidad** y la preservación de unos ecosistemas sanos.
- **Contribuir a la sensibilización** de los grupos de interés y de la sociedad sobre el respeto al medioambiente.

Asimismo, el medioambiente es uno de los ejes de acción del **Plan Estratégico de Sostenibilidad 2023-2027, Activistas de lo Mutuo**, que recoge dos áreas de actuación principales en este ámbito:



- **Lucha contra el cambio climático**, reducción de emisiones y protección de la biodiversidad.



- **Consumo eficiente de los recursos** y gestión responsable de los residuos.

7.1.1. Consumo de recursos y ecoeficiencia.

La entidad ha identificado los **principales indicadores de consumo de recursos y materiales derivados de su actividad**. El objetivo es conocer su evolución para activar las medidas necesarias que minimicen este consumo, reduciendo de esta forma también la huella de carbono.

El consumo indirecto de energía en Mutuality se atribuye al consumo eléctrico, la principal fuente de energía que utiliza la aseguradora. En los últimos años, su consumo se ha controlado gracias a medidas como la sustitución de los equipos informáticos por otros más eficientes, la instalación de detectores de movimiento para el encendido de luz y el reemplazo de luminarias por LED o sistemas inteligentes (BMS), entre otras.

Además, el **100% de la electricidad consumida en las instalaciones de Mutuality proviene de fuentes de energía renovable**.

En relación con los datos del ejercicio 2023, un **menor consumo de energía** respecto al ejercicio anterior puede explicarse por el incremento atípico en las temperaturas que se ha experimentado en los últimos inviernos.

El **consumo de agua** deriva principalmente de los usos sanitarios en las oficinas de Mutuality. Con el objetivo de controlar su consumo, se cuenta con grifería por sensor que detecta los movimientos y permite que fluya solo el agua necesaria.

Consumo de energía (MWh)	2023	2022
Gas natural	176,55	186,94
Electricidad	316,33	523,88
Total	492,88	710,82
Total/empleado	3,09	5,07

Los datos corresponden a los centros de trabajo de Mutuality (C/Serrano 9 y Espacio Mutuality). Los datos de Espacio Mutuality se incorporan en 2022, año de inauguración de la nueva oficina de atención presencial.

Fuentes de procedencia de la energía consumida (%)	2023	2022
Fuentes fósiles	35,8%	26,3%
Fuentes nucleares	0%	0%
Fuentes renovables	64,2%	73,7%

Consumo de agua (m ³)	2023	2022
Agua	483	663
m ³ /empleado	3,03	4,7

Los datos corresponden a los centros de trabajo de Mutuality (C/Serrano 9 y Espacio Mutuality). Los datos de Espacio Mutuality se incorporan en 2022, año de inauguración de la nueva oficina de atención presencial. El consumo de agua de la sede de C/ Serrano 9 es una ponderación aplicada al total, según la superficie que ocupa Mutuality. El agua utilizada por Mutuality proviene del suministro municipal.

En cuanto al **uso de papel**, Mutualidad lo adquiere con sello ecológico (FSC y PEFC). Se imprime el 100% de folletos, material gráfico y papelería en papel ecológico. Además, tiene implementado, de forma predeterminada, las impresiones ecoeficientes a doble cara y con un menor consumo de tóner.

Para **reducir el consumo de papel, la compañía ha continuado avanzando en el proceso de digitalización**. En este sentido, en 2023, tal y como se explica en el capítulo Transformación digital de esta memoria, se han ampliado los casos de firma digital que impacta positivamente en el consumo de papel. Además, se han realizado campañas para fomentar el uso de los canales digitales, como la app, lo que conlleva la reducción de papel en las gestiones diarias de los mutualistas.

No obstante, el atípico incremento en el consumo de papel durante el último ejercicio queda explicado por el **cambio de identidad corporativa**, lo que ha conllevado la reimpresión de documentación corporativa para adecuarla a la nueva marca.

El **Manual de Buenas Prácticas Medioambientales** de Mutualidad tiene como objetivo promover el uso responsable de los recursos entre el equipo humano de la compañía y está disponible en la intranet corporativa.

Espacio Mutualidad, la oficina de atención presencial al mutualista, es un ejemplo de la contribución de Mutualidad para ser más eficiente en el uso de recursos y minimizar el impacto en el

Consumo de papel (Tn)

	2023	2022
Papel	7,02	4,5
Tn/empleado	0,04	0,03

medioambiente. Esta oficina está equipada con mobiliario reciclable y detectores de presencia para la iluminación automática. La climatización de la oficina utiliza gas ecológico, que precisa una menor temperatura de combustión y, por tanto, reduce de forma notable los agentes contaminantes. Gracias a todo ello, Espacio Mutualidad cuenta con la certificación LEED, un reconocimiento internacional para edificios sostenibles.

Por otra parte, Mutualidad cuenta, a cierre del ejercicio, con **trece certificaciones BREEAM®** (en proceso de renovación) en su sede principal y en los inmuebles más relevantes de su cartera. Esta certificación es un **referente mundial en la evaluación y certificación de la sostenibilidad en el real estate**.

La entidad también quiere llevar su **compromiso con la sostenibilidad medioambiental a sus eventos corporativos**. En 2023, ha implementado un sistema de gestión de eventos corporativos sostenibles, basado en la Norma UNE-ISO 20121:2013, en el marco de su Congreso Internacional de Sostenibilidad y Economía Social, celebrado durante el 75 aniversario de la entidad. AENOR certificó, entre otros aspectos, que Mutualidad había incorporado en este evento medidas para el consumo eficiente de recursos y materiales como el agua, la energía o el plástico.

Durante el ejercicio, Mutualidad no ha recibido ningún tipo de sanción ni multa en materia ambiental.



7.1.2. Biodiversidad y ecosistemas.

Mutualidad ubica su **sede y oficinas en terrenos urbanos**, por lo que su **impacto en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad es nulo**.

Asimismo, el sector asegurador no se considera de alto impacto en materia de biodiversidad.

No obstante, a través de su **Política de Sostenibilidad**, **se compromete a promover la biodiversidad y la preservación de unos ecosistemas sanos** como parte de su estrategia de cambio climático. Este último es una de las principales causas de la pérdida de biodiversidad del planeta debido a la transformación de los ecosistemas.

En 2023, **Mutualidad compensó de nuevo su huella de carbono mediante soluciones basadas en la naturaleza**. Así, apoyó dos proyectos de reforestación, uno de ellos en Villanueva de Abajo (Palencia) y, el otro, en Lábrea en el Estado de Amazonas (Brasil). Estas iniciativas contribuyen a la reforestación de la tierra, restauración de la biodiversidad y promoción de una agricultura más sostenible, a la vez que ayudan a crear empleo local. Esto permite que los ecosistemas naturales se recuperen, al tiempo que eliminan CO₂ de la atmósfera.

Por otra parte, **volvió a apoyar la Hora del Planeta, una iniciativa de WWF que moviliza a individuos, empresas y gobiernos para revertir la pérdida de biodiversidad en la naturaleza**. Además, a través de su voluntariado corporativo, se unió a la iniciativa #LIBERA1M2 de SEO/BirdLife, en alianza con Ecoembes, para proteger la naturaleza de los residuos en los entornos naturales.



7.1.3. Gestión de residuos.

Los **residuos generados por Mutuality en su sede y oficinas de atención al mutualista se gestionan con responsabilidad**, según la normativa de aplicación vigente. Además, se realiza un seguimiento de los indicadores de los residuos más relevantes para la aseguradora.

Mutuality cuenta con **puntos específicos en sus instalaciones para depositar los residuos** más significativos debido a su actividad. Estos son residuos orgánicos, papel y cartón, papel confidencial, plástico, vidrio, tóner, pilas o equipos electrónicos.

Los **residuos de papel confidencial** se recogen y tratan a través de gestores autorizados, quienes emiten un certificado acreditativo conforme a lo exigido para su reciclaje. En el caso del papel confidencial, para pasta de papel y generación de papel reciclado.

Los **tóneres usados son retirados por una empresa autorizada** y depositados en el punto limpio correspondiente, con la debida certificación.

Los **residuos electrónicos** que se generan de manera esporádica, como ordenadores o impresoras, son retirados por empresa de mantenimiento y descargados en puntos limpios.

Los **residuos orgánicos** se depositan en contenedores especiales gestionados por el proveedor de limpieza.

Las medidas en materia de **economía circular**, en coherencia con su sector y modelo de negocio, son las comentadas anteriormente. Además de estas medidas, Mutuality apoya el uso de materiales reciclados, como el mobiliario de Espacio Mutuality, su oficina de atención presencial al mutualista, y en el merchandising que compra el área de Marketing.

También **impulsa el reciclaje** mediante la utilización de vasos de cartón en los dispensadores de agua y de vasos compostables en las máquinas de café, así como el suministro de tazas y botellas reutilizables a los/as empleados/as para reducir el consumo de plásticos.

Tal y como se ha comentado en el apartado de Gestión ambiental responsable, Mutuality implementó y certificó, a través de un tercero independiente, un **sistema de gestión de eventos corporativos sostenibles** que incorpora medidas para la reducción de residuos y el correcto reciclaje de estos durante los eventos corporativos de la entidad.

Coincidiendo con el cambio de identidad corporativa en 2023, Mutuality donó todo el material de papelería con el antiguo logo al **proyecto Costa de Marfil de Cooperación Internacional** para un programa educativo y social orientado a personas que viven en situación de pobreza severa. Esto permite dar una segunda vida a todo este material.

Por otra parte, se llevan a cabo **acciones de sensibilización de la plantilla** para asegurar una correcta separación de residuos en la oficina y mejorar la eficiencia en la recogida y el reciclaje. El área de Servicios Generales realiza un seguimiento para que el proveedor de limpieza respete el compromiso de reciclaje marcado por la compañía.

El atípico indicador en el residuo de papel confidencial de 2022 se debió a una optimización y limpieza de los espacios en la sede de Mutuality, lo que implicó desechar, a través de los contenedores habilitados para tal uso, documentación ya no vigente.

Residuos (Tn)	2023	2022
Papel Confidencial	3,77	6,14
Tóner	0,027	0,015

7.2. Acción frente al cambio climático.

El **desafío del cambio climático** implica que cada actor debe identificar su rol. Y aunque el sector asegurador no es una industria intensiva en emisiones de carbono, sigue teniendo un papel relevante en la transición hacia una economía baja en emisiones.

La **responsabilidad de una aseguradora frente al cambio climático pasa por la gestión de los impactos directos que su actividad genera en el entorno** (Mutualidad ha abordado este aspecto desde el año 2017), así como en la identificación y gestión de los impactos indirectos, es decir, los que se generan mayoritariamente en las decisiones de aseguramiento e inversión.

El cambio climático ha generado nuevos riesgos y retos. También cobra una especial importancia la adaptación a las nuevas exigencias regulatorias, tales como el Reglamento de Taxonomía, el Reglamento de Divulgación (SFDR), la modificación de Solvencia II o la Ley de Cambio Climático y Transición Energética, entre otras.

Huella de carbono.

Mutualidad cuenta con un **sistema de medición de emisiones de gases efecto invernadero (GEI)** que identifica, mide y controla los impactos ambientales directos, indirectos e inducidos, derivados de la actividad de la compañía y de las inversiones inmobiliarias cuyos suministros tiene bajo su gestión.

La **estrategia de cambio climático** también recoge un plan de reducción con objetivos respaldados por la ciencia, en línea con la meta de cero neto, que busca reducir las emisiones hasta un nivel residual, en coherencia con el escenario de 1,5°C, que tiene el 2050 como fecha límite. Este planteamiento proyecta que:

- Las **emisiones de alcance 1 y 2** se deben reducir hasta un 95% en relación con el año base.
- Las **emisiones de alcance 3** se deben reducir hasta un 90% en relación con el año base.
- La **neutralización de las emisiones** que la empresa no es capaz de evitar.



En 2023, Mutualidad volvió a calcular sus emisiones de GEI para los alcances 1, 2 y los elementos más relevantes del alcance 3, a partir del modelo internacional GHG Protocol. Además, la compañía cuantificó de nuevo las emisiones (alcance 1, 2 y 3 –agua–) de las inversiones inmobiliarias sobre las que tiene poder de decisión en la contratación de los suministros. **El cálculo de estas emisiones se sometió a verificación por parte de una entidad independiente.**

Las emisiones calculadas para 2022 fueron inscritas, un año más, en el **Registro de Huella de Carbono del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico**, con lo que Mutualidad obtuvo el sello Calculo - Reduzco - Compenso. Este sello reconoce a las compañías que, además de calcular las emisiones de gases de efecto invernadero, las reducen y van un paso más allá, compensando parte de la huella de carbono.

Desde el año 2017, año base, **Mutualidad ha logrado reducir sus emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)** para los alcances 1 y 2 casi un 90% y para el alcance 3 casi un 80%.

Además, ha reforzado su equipo con la incorporación de nuevos/as gestores/as territoriales que viajan entre diferentes provincias para ofrecer un servicio presencial donde Mutualidad no dispone de oficinas físicas. **La entidad apuesta por una experiencia del Mutualista phygital, que combina entornos físicos y digitales,** para adecuarse a las diferentes necesidades de los colectivos de mutualistas.

En total, ha sido una **reducción del 86%**, observándose una tendencia de disminución en las emisiones, en un contexto en el que el negocio y la plantilla de la compañía ha crecido significativamente en los últimos años. La compañía ha experimentado un crecimiento de plantilla de casi un 55% desde 2017 (año en el que comenzó a calcular su huella de carbono).

Para minimizar las emisiones de CO₂, en 2023, se dotó a un grupo de gestores/as territoriales de **vehículos de empresa híbridos**, considerados vehículos de bajo impacto medioambiental. Además, en 2023, ha habido una menor necesidad de realizar viajes corporativos por motivos estratégicos, lo que ha repercutido positivamente en la huella de carbono.

Mutualidad pone a disposición de su plantilla un **servicio para desplazamientos laborales cortos a**

través de un proveedor que promueve la movilidad sostenible, compensando la totalidad de las emisiones de estos desplazamientos.

El 100% de la energía eléctrica consumida en las instalaciones de Mutualidad proviene de fuentes de origen renovable.

La compañía elabora anualmente un **plan de mejoras para la cartera de inmuebles** que incorpora, entre otras, mejoras tales como la instalación de puntos de carga para vehículos eléctricos o de paneles solares fotovoltaicos.

En 2023, **Mutualidad volvió a compensar el 100% de la huella de carbono** calculada para el ejercicio 2022. La compañía apoyó dos proyectos de reforestación: en el término municipal de Villanueva de Abajo (Palencia) y, el otro, en Lábrea en el Estado de Amazonas (Brasil). Gracias a estas iniciativas, Mutualidad contribuye a restaurar la masa forestal, frenar los procesos erosivos y promover la biodiversidad, así como a generar empleo en la comunidad local.

En el marco de su **Congreso Internacional de Sostenibilidad y Economía Social**, celebrado durante el 75 aniversario de la entidad. Mutualidad calculó y compensó, a través de proyectos de reforestación, la huella de carbono del evento.

Por otra parte, Mutualidad continuó en 2023 desarrollando diversas acciones, tanto a nivel interno como externo, para **concienciar y sensibilizar a sus grupos de interés en materia de cambio climático.**



Huella de carbono Mutualidad (tCO₂eq)

		2023	2022
Alcance 1	Gas Natural	32,133	34,041
	Refrigerantes	0	0
	Total emisiones	32,133	34,041
Alcance 2	Emisiones/Empleado	0,20	0,24
	Electricidad	0	0
	Total emisiones	0	0
Alcance 3	Emisiones/Empleado	0	0
	Transporte con medios externos	48,794	450,906
	Transporte in itinere	46,746	40,465
	Consumo de agua	0,180	0,165
	Consumo de papel	6,393	4,073
	Residuo de tóneres	0,00057	0,0003
	Total emisiones	102,113	495,609
Total emisiones	134,246	529,651	
Emisiones/Empleado	0,8	3,7	

Los datos de 2022 se han actualizado por una modificación en los FE posterior al cierre de la memoria. Los alcances 1 y 2 incluyen las emisiones asociadas al consumo energético (electricidad y gas), así como las eventuales recargas de gases refrigerantes que puedan producirse en los centros de trabajo de la Mutualidad (C/Serrano 9 y Espacio Mutualidad).

Las emisiones asociadas al consumo de agua (alcance 3) incluyen los centros de trabajo de la Mutualidad, ponderando el consumo según la superficie que ocupa la compañía en su sede (C/Serrano 9).

Los datos de Espacio Mutualidad se incorporan en 2022, año de inauguración de la nueva oficina de atención presencial. Los transportes con medios externos a la organización corresponden a los desplazamientos motivados por causas laborales y sobre los cuales Mutualidad ejerce el control financiero.

Los datos del transporte in itinere proceden de una encuesta de movilidad realizada a los empleados de los centros de trabajo (C/ Serrano 9 y Espacio Mutualidad) en el año 2022.

Fuentes FE: MITECO, GOV. U.K., ICAO, OCCC, Canal de Isabel II.

Huella de carbono cartera de inmuebles (tCO₂eq)

		2023	2022
Alcance 1	Gas Natural	62,413	74,942
	Refrigerantes	0	0
Alcance 2	Electricidad	0	0
Alcance 3	Consumo de agua	1,605	1,682
Total emisiones		64,018	76,624
Emisiones/Superficie m²		0,00043	0,0011

Los alcances 1 y 2 incluyen las emisiones asociadas al consumo energético (electricidad y gas), así como las eventuales recargas de gases refrigerantes que puedan producirse en aquellas inversiones inmobiliarias sobre las cuales la Mutualidad ejerce el control financiero en la contratación o mantenimiento.

Las emisiones asociadas al consumo de agua (alcance 3) incluyen aquellas inversiones inmobiliarias sobre las que la Mutualidad ejerce el control financiero en la contratación de los suministros.

Fuentes FE: MITECO y Canal de Isabel II.

Huella de carbono total (tCO₂eq)

	2023	2022	2017 (año base)	Dif. 2017 - 2023
Alcance 1	94,546	108,983	113,790	-17%
Alcance 2	0	0	819,197	-100%
Total Alcance 1 + 2	94,546	108,983	932,987	-89,9%
Alcance 3	103,718	497,291	487,94	-79%
Total Emisiones	198,264	606,274	1.420,926	-86%
Total/Empleado	1,2	4,3	14,6	-92%

Pueden producirse ligeros cambios respecto a los datos registrados en el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico por modificaciones en los FE posteriores al cierre de la memoria.

Distribución por alcances 2023



2-23; 2-24; 2-25; 305-1; 305-2; 305-3; 305-5

7.2.1 Riesgos y oportunidades del cambio climático.

Los **compromisos de reducción de la huella de carbono** que se alcanzaron en el Acuerdo de París van a requerir inversiones considerables, y el propio acuerdo establece la necesidad de movilizar la financiación precisa para lograr la transición a una economía más sostenible.

El sector asegurador tiene un rol fundamental en la transición hacia una economía verde a través de sus políticas de inversión y aseguramiento.

Como agente que interviene en los mercados financieros con más de 10.288 millones de euros (balance contable) gestionados a través de sus inversiones, Mutualidad comprende en este contexto su rol como inversor institucional en la transición hacia una economía baja en carbono y resiliente al cambio climático. Asimismo, **Mutualidad entiende que la inversión en este tipo de activos sostenibles minimiza los riesgos de pérdida valor de las carteras a largo plazo**, en la medida de que este tipo de empresas tendrán mayor perdurabilidad en el tiempo.

Las finanzas sostenibles es un tema material para Mutualidad dentro de su estrategia ESG, incluido en el Plan de Sostenibilidad 2023-2027, Activistas de lo Mutuo, tal y como se explica en el capítulo de esta memoria: Gestión de la sostenibilidad.

En 2023, como se explica en más detalle en el capítulo Sociedad de esta memoria, **Mutualidad ha seguido trabajando para integrar este enfoque en su estrategia de inversión**. Así, la compañía ha continuado avanzando en su compromiso con los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (UNPRI), publicando, por primera vez, el reporting para informar de sus avances en inversión sostenible.

Adicionalmente, **Mutualidad ha trabajado en el desarrollo de un nuevo producto, un Unit Linked sostenible**, que verá la luz en 2024. Este producto incorpora características medioambientales, sociales y de gobernanza, conforme que establece el artículo 8 del Reglamento (UE) 2019/2088).

A cierre de 2023, **el conjunto de la cartera financiera de la compañía registró una calificación de 65 sobre 100** en términos de **sostenibilidad ambiental**, según el aplicativo Clarity, herramienta para el análisis del impacto social y medioambiental de las inversiones, lo que supone una puntuación muy positiva atendiendo a la estructura de la cartera.

Por otro lado, **existe una creciente preocupación en el sector asegurador con respecto a los riesgos que conlleva el cambio climático**. Las aseguradoras están expuestas al fenómeno del cambio climático, lo que implica nuevos desafíos a los que deben hacer frente. Mutualidad está trabajando para entender, medir y mitigar los riesgos en este aspecto a los que pudiera estar expuesta y adaptarse a los requerimientos del regulador.



El cambio climático se considera un factor de riesgo. Esto significa que se materializa a través de los riesgos tradicionalmente gestionados por las entidades aseguradoras como son el riesgo técnico, financiero, estratégico y reputacional. **El riesgo de cambio climático se considera, por tanto, como una fuente de riesgo transversal,** incluida en las categorías de riesgos identificadas por Mutualidad.

Tal y como se explica en el capítulo Gestión de riesgos, **Mutualidad ha identificado los riesgos climáticos** a los que está expuesta, como punto de partida.

Los **riesgos ambientales, físicos y de transición,** que pueden afectar principalmente a Mutualidad, en el marco de su actividad, están relacionados con la pérdida de valor de los activos en los que invierte y el aumento de la siniestralidad por el aumento de la mortalidad entre algunos grupos poblacionales.

Una vez identificados los riesgos ambientales a los que se expone la entidad, se ha comenzado a trabajar en la **identificación de los responsables del riesgo, de indicadores de medición y en el análisis de las medidas de mitigación y control.**

Mutualidad seguirá trabajando durante los próximos ejercicios para adaptarse a los requerimientos de información de la CSRD, por la cual, entre otras cuestiones, deberá informar a sus stakeholders sobre el impacto financiero de los riesgos climáticos.

Durante el ejercicio 2023, no se han recogido provisiones específicas en el balance para hacer frente a riesgos y cargas medioambientales ni han registrado gastos en esta materia. Considerando la actividad de Mutualidad, **la entidad no valora de forma específica los impactos en el pasivo derivado de riesgos medioambientales.**

Los riesgos medioambientales que pudieran derivarse de su actividad no se consideran significativos y, en todo caso, están adecuadamente gestionados. En este sentido, se considera el negocio de Mutualidad (Vida), las inversiones financieras, principalmente en deuda soberana, una cartera de inmuebles, mayoritariamente en grandes ciudades, como Madrid, y correctamente asegurados, así como la existencia en España, del Consorcio de Compensación de Seguros (CCS), entidad pública estatal, que indemniza, entre otros, los daños producidos por acontecimientos extraordinarios, incluidos los causados por fenómenos naturales.





8. Acerca de esta memoria

Periodo objeto del informe, frecuencia y entidades incluidas.

Mutualidad elabora con carácter anual esta memoria, proporcionando una visión global del desempeño ESG de la entidad.

La compañía no se encuentra actualmente obligada a presentar un informe de sostenibilidad o Estado de Información No Financiera (EINF), por lo que realiza este ejercicio de forma voluntaria y como parte de su compromiso con la transparencia.

La información facilitada en esta memoria corresponde a Mutualidad General de la Abogacía (Mutualidad) durante el ejercicio 2023 (desde el 01/01/2023 hasta el 31/12/2023). Este informe ha sido publicado durante el mes de abril de 2024.

Por otro lado, Grupo Mutualidad elabora, con la misma periodicidad, sus estados financieros consolidados y auditados, disponibles en la web corporativa de la entidad, que incluyen a Mutualidad General de la Abogacía, Avanza Previsión, Ingeniería Mediación Agencia de Seguros Exclusiva y Value Plus Properties.

Memorias anteriores.

Las memorias de ejercicios anteriores se encuentran disponibles en formato PDF, para ver online o descargar, en la web www.mutualidad.com.

Verificación externa.

La información económica publicada en esta memoria ha sido revisada por un auditor independiente, tal y como se informa en el informe de auditoría de cuentas anuales. Adicionalmente, Mutualidad somete a **verificación externa** la información relativa a su huella de carbono. El resto de la información publicada en esta memoria no ha sido verificada externamente.

Actualización de la información y cambios significativos.

En 2023 no ha habido cambios significativos en la organización o en su cadena de suministro.

Tampoco ha variado el alcance o el periodo objeto de esta memoria. No se han producido modificaciones o errores significativos en la información presentada con anterioridad o en las fórmulas de cálculo, a excepción del % de bajas voluntarias (Anexo I), dato para el que se ha incorporado la explicación oportuna. En aquellos datos en los que exista una variación significativa respecto al ejercicio anterior, se ha incluido una explicación en el capítulo correspondiente.

Temas materiales.

La selección de los contenidos incluidos en el presente informe se basa, entre otros aspectos, en el análisis de materialidad realizado en el marco de la preparación del Plan de Sostenibilidad 2023-2027. Dicho análisis está fundamentado en las consultas a los grupos de interés (mutualistas, empleados, instituciones, proveedores, medios de comunicación, tercer sector etc.), así como en la opinión experta de un tercero independiente, la regulación aplicable en materia ESG, las mejoras prácticas sectoriales y las tendencias a nivel nacional e internacional. Como resultado de este proceso y con el objetivo de informar sobre los temas ESG relevantes para los grupos de interés, en conformidad con los Estándares GRI, esta memoria informa sobre los siguientes asuntos:

- Desempeño económico.
- Presencia en el mercado.
- Impactos económicos indirectos.
- Prácticas de abastecimiento.
- Anticorrupción.
- Competencia desleal.
- Materiales.
- Energía.
- Agua y Efluentes.
- Biodiversidad.
- Emisiones.
- Residuos.
- Empleo.
- Salud y seguridad en el trabajo.
- Formación y educación.
- Diversidad e igualdad de oportunidades.
- No discriminación.
- Libertad de asociación y negociación colectiva.
- Trabajo infantil.
- Trabajo forzoso u obligatorio.
- Prácticas en materia de seguridad.
- Comunidades locales.
- Política pública.
- Salud y Seguridad de los clientes.
- Marketing y etiquetado.
- Privacidad del cliente.

Contacto.

Para cualquier consulta sobre este informe, los grupos de interés pueden dirigirse al e-mail: sostenibilidad@mutualidad.com.





9. Anexos

ANEXO I. INFORMACIÓN ADICIONAL.

Distribución de empleados/as por edad, categoría profesional y género (n.º).

		2023	2022	
Menores 30 años	Dirección (alta dirección + dirección)	Hombres	0	0
		Mujeres	0	0
		Total	0	0
	Mandos Intermedios	Hombres	0	0
		Mujeres	0	0
		Total	0	0
	Técnicos y Administrativos	Hombres	5	2
		Mujeres	8	3
		Total	13	5
Total		13	5	
30-54 años	Dirección (alta dirección + dirección)	Hombres	7	8
		Mujeres	7	6
		Total	14	14
	Mandos Intermedios	Hombres	10	11
		Mujeres	8	4
		Total	18	15
	Técnicos y Administrativos	Hombres	37	35
		Mujeres	61	57
		Total	98	92
Total		130	121	

		2023	2022	
55-64 años	Dirección (alta dirección + dirección)	Hombres	3	2
		Mujeres	0	0
		Total	3	2
	Mandos Intermedios	Hombres	1	0
		Mujeres	0	0
		Total	1	0
	Técnicos y Administrativos	Hombres	3	3
		Mujeres	8	8
		Total	11	11
Total		15	13	
65 años y más	Dirección (alta dirección + dirección)	Hombres	0	0
		Mujeres	0	0
		Total	0	0
	Mandos Intermedios	Hombres	0	0
		Mujeres	0	0
		Total	0	0
	Técnicos y Administrativos	Hombres	0	0
		Mujeres	1	1
		Total	1	1
Total		1	1	
Total global		159	140	

El 100% del equipo humano de Mutualidad se encuentra en territorio nacional.

Distribución por tipo de contrato, género, edad y categoría profesional (n.º).

TIPO DE CONTRATO Y GÉNERO (N.º).		2023	2022
Contratos indefinidos	Hombres	66	60
	Mujeres	91	79
	Total	157	139
Contratos temporales	Hombres	0	1
	Mujeres	2	0
	Total	2	1
Total global		159	140

TIPO DE JORNADA LABORAL Y GÉNERO (N.º).		2023	2022
Contratos a tiempo completo	Hombres	65	60
	Mujeres	92	79
	Total	157	139
Contratos a tiempo parcial	Hombres	1	1
	Mujeres	1	0
	Total	2	1
Total global		159	140

TIPO DE CONTRATO, JORNADA LABORAL, EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL (N.º).		2023	2022	
Contratos indefinidos a tiempo completo	Menores 30 años	Dirección (alta dirección + dirección)	0	0
		Mandos Intermedios	0	0
		Técnicos y Administrativos	11	5
		Total	11	5
	30-54 años	Dirección (alta dirección + dirección)	14	14
		Mandos Intermedios	18	15
		Técnicos y Administrativos	96	91
		Total	128	120
	55-64 años	Dirección (alta dirección + dirección)	3	2
		Mandos Intermedios	1	0
		Técnicos y Administrativos	11	11
		Total	15	13
	65 años y más	Dirección (alta dirección + dirección)	0	0
		Mandos Intermedios	0	0
		Técnicos y Administrativos	1	1
	Total	1	1	
Total global		155	139	

Formación por categoría profesional y género (horas).

TIPO DE CONTRATO, JORNADA LABORAL, EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL (N.º)		2023	2022	
Contratos Indefinidos a tiempo parcial	Menores 30 años	Dirección (alta dirección + dirección)	0	0
		Mandos Intermedios	0	0
		Técnicos y Administrativos	1	0
		Total	1	0
	30-54 años	Dirección (alta dirección + dirección)	0	0
		Mandos Intermedios	0	0
		Técnicos y Administrativos	1	0
		Total	1	0
	55-64 años	Dirección (alta dirección + dirección)	0	0
		Mandos Intermedios	0	0
		Técnicos y Administrativos	0	0
		Total	0	0
	65 años y más	Dirección (alta dirección + dirección)	0	0
		Mandos Intermedios	0	0
		Técnicos y Administrativos	0	0
		Total	0	0
Total		2	0	
Total global		157*	139*	

*2023: 2 personas en plantilla con contrato de duración determinada a tiempo parcial.

*2022: 1 persona en plantilla con contrato de duración determinada a tiempo parcial.

TIPO DE CONTRATO Y GÉNERO (N.º)	2023	2022	
Dirección (alta dirección + dirección)	Hombres	99,5	586
	Mujeres	433	553
	Total	532,5	1.139
Mandos Intermedios	Hombres	120	338
	Mujeres	383	68
	Total	503	407
Técnicos y Administrativos	Hombres	5.001	1.264
	Mujeres	7.436,75	3.393
	Total	12.437,75	4.658
Total global	13.473.25	6.205	

La diferencia de datos entre 2022 y 2023 corresponde a que se han realizado más acciones formativas especializadas de un elevado número de horas.

Accidentalidad.

	2023	2022
Índice de incidencia de siniestralidad por accidente laboral*	0	1
índice de gravedad *	0	0
índice de frecuencia*	0	0
N.º de casos de dolencias/enfermedades laborales profesionales	0	0
N.º de muertes por enfermedad laboral	0	0

*Índice de incidencia: N.º de procesos de contingencia profesional con baja, excluidos accidentes in itinere y recaídas, acaecidos durante jornada de trabajo, por cada 1.000 trabajadores expuestos al riesgo.

*Índice de gravedad: N.º de días perdidos por cada 1.000 horas de trabajo. Se incluyen las recaídas y se excluyen procesos in itinere.

*Índice de frecuencia: N.º de procesos de contingencia profesional con baja, excluidos accidentes in itinere y recaídas, acaecidos durante jornada de trabajo, por cada millón de horas trabajadas de los trabajadores expuestos al riesgo.

Debido a la actividad desarrollada por Mutualidad, no se han detectado enfermedades profesionales.

		2023	2022
En jornada laboral			
N.º de accidente de trabajo con baja	Hombres	0	0
	Mujeres	0	1
N.º de accidente de trabajo sin baja	Hombres	0	1
	Mujeres	1	0
In itinere			
N.º de accidente in itinere con baja	Hombres	0	0
	Mujeres	0	1
N.º de accidente in itinere sin baja	Hombres	0	0
	Mujeres	1	0

Absentismo.

	2023	2022
N.º de horas de absentismo	1.885,23	1.509
Tasa de absentismo*	2,97	2,93

*Tasa de absentismo: sin maternidades/paternidades.

Rotación.

	2023	2022
Tasa de rotación	9,4	7,2
% de bajas voluntarias*	64,2%	38%

*En 2023 se ha modificado la metodología de cálculo, recalculando el dato de 2022 para facilitar la comparabilidad. La fórmula aplicada es bajas voluntarias frente al total de las desvinculaciones.

Personas con discapacidad.

Durante el ejercicio 2023, ha habido 2 empleados/as con discapacidad mayor o igual al 33%.

Información fiscal.

	2023	2022
Impuesto sobre sociedades	8.878.207,28 €	6.951.528 €
Beneficio después de impuestos (BDI)	85.895.592,72 €	34.426.995 €

Mutualidad no ha recibido subvenciones públicas durante el ejercicio.

La información fiscal detallada está disponible en las cuentas anuales, publicadas en la web.

Remuneración. Tablas salariales 2023 bruto/año.

Grupo	Nivel	Salario bruto/año
0	0	83.545,35 €
I	I.1	75.950,40 €
	I.2	63.291,89 €
	I.3	52.742,94 €
II	II.1	52.742,94 €
	II.2	43.952,59 €
	II.3	36.626,91 €
	II.4	31.172,12 €
	II.5	26.529,11 €
	II.6	22.578,00 €
III	III.1	19.215,28 €
	III.2	16.708,85 €
IV	IV.1	15.189,89 €

Tablas salariales convenio.

En 2023, las remuneraciones por todos los conceptos al personal de dirección de Mutuality, considerando las dos personas con relación laboral específica de "alta dirección", han ascendido a 461.539€.

Despidos por edad, categoría profesional y género (n.º).

		2023	2022		
Menores 30 años	Dirección (alta dirección + dirección)	Hombres	0	0	
		Mujeres	0	0	
		Total	0	0	
	Mandos Intermedios	Hombres	0	0	
		Mujeres	0	0	
		Total	0	0	
	Técnicos y Administrativos	Hombres	0	0	
		Mujeres	0	0	
		Total	0	0	
	Total		0	0	
	30-54 años	Dirección (alta dirección + dirección)	Hombres	1	0
			Mujeres	0	0
Total			1	0	
Mandos Intermedios		Hombres	0	0	
		Mujeres	0	0	
		Total	0	0	
Técnicos y Administrativos		Hombres	1	2	
		Mujeres	1	2	
		Total	2	4	
Total		3	4		

		2023	2022		
55-64 años	Dirección (alta dirección + dirección)	Hombres	0	0	
		Mujeres	0	0	
		Total	0	0	
	Mandos Intermedios	Hombres	0	0	
		Mujeres	0	0	
		Total	0	0	
	Técnicos y Administrativos	Hombres	0	0	
		Mujeres	0	1	
		Total	0	1	
	Total		0	1	
	65 años y más	Dirección (alta dirección + dirección)	Hombres	0	0
			Mujeres	0	0
Total			0	0	
Mandos Intermedios		Hombres	0	0	
		Mujeres	0	0	
		Total	0	0	
Técnicos y Administrativos		Hombres	0	0	
		Mujeres	0	0	
		Total	0	0	
Total		0	0		
Total global		3	5		

ANEXO II. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI 2023.

Para el "Content Index - Advanced Service", Global Reporting Initiative revisó que el índice de contenidos GRI se presenta claramente, de forma consistente con los estándares, y que las referencias para todos los indicadores se incluyen correctamente y alineadas con las secciones correspondientes en el cuerpo de la memoria.



Estándar GRI	Localización/Respuesta directa	Notas/Omisión
GRI 1: Fundamentos 2021		
Declaración de uso	Mutualidad ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023.	
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021.	
Estándares sectoriales GRI aplicables	No disponible actualmente.	
GRI 2: Contenidos Generales 2021		
2-1 Detalles organizacionales	Pág. 15-16 Ubicación de la sede: C/ Francisco Silvela 106, Madrid (España).	
2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Pág. 111	
2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Pág. 111 - 112	
2-4 Actualización de la información	Pág. 111	
2-5 Verificación externa	Pág. 111	Mutualidad somete a verificación externa la información relativa a la huella de carbono,. El resto de la información publicada en esta memoria no ha sido verificada externamente.
2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Pág. 12; 76	
2-7 Empleados	Pág. 50-62; 114-119	
2-8 Trabajadores que no son empleados	En 2023, ha habido 5 personas con contrato de prácticas y 4 personas en outsourcing de servicios (<i>facilities</i> y recepción).	
2-9 Estructura de gobernanza y composición	Pág. 22; 29-33 Junta de Gobierno y Comisiones (web corporativa). Informe Anual de Gobierno Corporativo.	
2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Pág. 31-32	
2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Pág. 33 El presidente ejerce una función no ejecutiva.	
2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Pág. 22; 31	
2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Pág. 22; 32	

Estándar GRI	Localización/Respuesta directa	Notas/Omisión
2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Pág. 22; 42	
2-15 Conflictos de interés	Pág. 32	
2-16 Comunicación de inquietudes críticas	Pág. 37	
2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Pág. 31	
2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Pág. 32	
2-19 Políticas de remuneración	Pág. 32; 61	
2-20 Proceso para determinar la remuneración	Pág. 32; 61	
2-21 Ratio de compensación total anual	Pág. 118	Se reportan cifras absolutas y no ratios.
2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Pág. 4-6	
2-23 Compromisos y políticas	Pág. 20-27; 34-46; 50-78; 96-98; 100-109 Web corporativa - Políticas	
2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	Pág. 20-27; 34-46; 50-78; 96-98; 100-109 Las políticas corporativas de Mutualidad asignan responsabilidades.	
2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Pág. 37; 41; 48-49; 70-71; 105-107	
2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Pág. 37; 41; 48-49	
2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	En 2023, no ha habido sanciones por incumplimientos de la legislación y las normativas aplicables a Mutualidad.	
2-28 Afiliación a asociaciones	Pág. 27	
2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 23-24; 48-49	
2-30 Convenios de negociación colectiva	Pág. 60	
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	Pág. 112	
3-2 Lista de temas materiales	Pág. 112	
Desempeño económico		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 17-19; 43-46; 108-109	
GRI 201: Desempeño económico 2016		
201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Pág. 19; 80; 96-98; 117 Cuentas Anuales 2023.	

Estándar GRI	Localización/Respuesta directa	Notas/Omisión
201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Pág. 43-45; 108-109	
201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Pág. 117	
Presencia en el mercado		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 50-62	
GRI 202: Presencia en el mercado 2016		
202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	El 100% proceden a la comunidad local.	
Impactos económicos indirectos		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 26-27; 63-67; 76; 80-98; 103	
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016		
203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Pág. 26-27; 63-67; 76; 80-98; 103	
203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Pág. 26-27; 63-67; 76; 80-98; 103	
Prácticas de abastecimiento		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 76	
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016		
204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Pág. 76	
Anticorrupción		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 38	
GRI 205: Anticorrupción 2016		
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pág. 38	
205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Pág. 38	
Competencia desleal		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales	Código Ético y de Conducta (Competidores).	

Estándar GRI	Localización/Respuesta directa	Notas/Omisión
GRI 206: Competencia desleal 2016		
206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	No se han producido acciones jurídicas por prácticas monopolísticas y contra la libre competencia en 2023	
Materiales		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales		Pág. 101-102
GRI 301: Materiales 2016		
301-1 Materiales utilizados por peso o volumen		Pág. 101-102
Energía		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales		Pág. 101-102
GRI 302: Energía 2016		
302-1 Consumo energético dentro de la organización		Pág. 101
302-4 Reducción del consumo energético		Pág. 101
Agua y Efluentes		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales		Pág. 101-102
GRI 303: Agua y Efluentes 2018		
303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	Mutualidad tiene sus sedes en terrenos urbanos. El agua captada como vertida se hace a través de la red urbana.	
303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	Mutualidad tiene sus sedes en terrenos urbanos. El agua captada como vertida se hace a través de la red urbana.	
303-3 Extracción de agua		Pág. 101.
303-4 Vertido de agua	Mutualidad tiene sus centros de trabajo en terrenos urbanos. El agua captada como vertida se hace a través de la red urbana	
303-5 Consumo de agua		Pág. 101

Estándar GRI	Localización/Respuesta directa	Notas/Omisión
Biodiversidad		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 103	
GRI 304: Biodiversidad 2016		
304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	Pág. 103	
Emisiones		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 105-109	
GRI 305: Emisiones 2016		
305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Pág. 105-108	
305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Pág. 105-108	
305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Pág. 105-108	
305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Pág. 105-108	
Residuos		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 104	
GRI 306: Residuos 2020		
306-3 Residuos generados	Pág. 104	
Empleo		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 50-62	
GRI 401: Empleo 2016		
401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Pág. 51; 114- 117	
401-3 Permiso parental	Pág. 62	
Salud y seguridad en el trabajo		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 54	

Estándar GRI	Localización/Respuesta directa	Notas/Omisión
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018		
403-3 Servicios de salud en el trabajo	Pág. 54	
403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 54	
403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 54	
403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	Pág. 54	
403-9 Lesiones por accidente laboral	Pág. 117	
403-10 Dolencias y enfermedades laborales	Pág. 117	
Formación y educación		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 52-53	
GRI 404: Formación y educación 2016		
404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Pág. 52-53	
404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Pág. 52-53	
404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Pág. 52-53	
Diversidad e igualdad de oportunidades		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 55-59	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016		
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Pág. 33; 51; 59; 114-116	
No discriminación		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 35; 40; 55-59	
GRI 406: No discriminación 2016		
406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Pág. 41; 55	
Libertad de asociación y negociación colectiva		
GRI 3: Temas Materiales 2021		

Estándar GRI	Localización/Respuesta directa	Notas/Omisión
3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 40 Política de Derechos Humanos	
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016		
407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Mutualidad opera en España (país de la UE), no habiéndose identificado riesgos significativos en esta materia.	
Trabajo infantil		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 40 Política de Derechos Humanos	
GRI 408: Trabajo infantil 2016		
408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Mutualidad opera en España (país de la UE), no habiéndose identificado riesgos significativos en esta materia.	
Trabajo forzoso u obligatorio		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 40 Política de Derechos Humanos	
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016		
409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Mutualidad opera en España (país de la UE), no habiéndose identificado riesgos significativos en esta materia.	
Prácticas en materia de seguridad		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 40	
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016		
410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	Pág. 40	
Comunidades locales		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 20-27; 50-62; 80-98; 103	
GRI 413: Comunidades locales 2016		
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Pág. 20-27; 50-62; 80-98; 103	

Estándar GRI	Localización/Respuesta directa	Notas/Omisión
Política pública		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales	La prohibición de aportaciones a partidos políticos está recogida en la Política de Antisoborno.	
GRI 415: Política pública 2016		
415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	La prohibición de aportaciones a partidos políticos está recogida en la Política de Antisoborno.	
Salud y Seguridad de los clientes		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales		Pág. 75
GRI 416: Salud y Seguridad de los clientes 2016		
416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios		Pág. 75
416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios		Pág. 75
Marketing y etiquetado		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales		Pág. 75
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016		
417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios		Pág. 53
417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	En 2023, la compañía no ha tenido ningún incidente significativo en esta materia.	
17-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	En 2023, la compañía no ha tenido ningún incidente significativo en esta materia.	
Privacidad del cliente		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales		Pág. 73-74
GRI 418: Privacidad del cliente 2016		
418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente		Pág. 73

ANEXO III. TABLA DE REFERENCIA LEY 11/2018, CONTENIDOS GRI Y PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL.

Ley 11/2018	Estándar GRI	Otras referencias: Principios Pacto Mundial	Capítulo
INFORMACIÓN GENERAL			
Descripción del modelo de negocio. Entorno empresarial. Presencia geográfica y mercados en los que opera. Organización y estructura.	2-1; 2-6; 2-7; 2-9	-	Mutualidad. Buen gobierno. Compromiso con los grupos de interés.
Objetivos y estrategias. Factores y tendencias que pueden afectar a la futura evolución.	2-22	-	La visión del presidente. Mutualidad.
Descripción de las políticas de la compañía y los resultados de esas políticas en materia ESG.	2-23; 2-24; 3-3	-	Mutualidad. Buen gobierno. Compromiso con los grupos de interés. Medioambiente.
Indicadores clave de resultados no financieros pertinentes respecto a la actividad empresarial concreta, que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores.	1-3	-	Mutualidad. Buen gobierno. Compromiso con los grupos de interés. Sociedad. Medioambiente. Anexos.
Principales riesgos vinculados a la actividad de la compañía.	3-3	-	Buen gobierno.
DERECHOS HUMANOS			
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos. Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos.	3-3; 2-23; 2-24; 2-25 2-26;	1; 2	Buen gobierno. Sociedad (Inversión sostenible).
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.	406-1	1; 2	Buen gobierno.
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.	3-3; 406-1; 407-1	1; 2; 3	Buen gobierno. Compromiso con los grupos de interés (equipo humano).
La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación. La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio. La abolición efectiva del trabajo infantil.	3-3; 406-1; 408-1; 409-1	1; 2; 4; 5; 6	Buen gobierno. Compromiso con los grupos de interés (equipo humano). Sociedad (Inversión sostenible).
CORRUPCIÓN Y SOBORNO			
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.	3-3; 2-23; 2-24; 2-26; 205-2; 205-3	10	Buen gobierno.
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.	3-3; 2-23; 2-24	10	Buen gobierno.
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	201-1; 413-1	10	Sociedad.

Ley 11/2018	Estándar GRI	Otras referencias: Principios Pacto Mundial	Capítulo
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL			
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y categoría profesional.	2-7; 2-8; 405-1	6	Compromiso con los grupos de interés (equipo humano). Anexos.
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.	2-7	6	Compromiso con los grupos de interés (equipo humano). Anexos.
Promedio anual por modalidad de contrato (indefinidos, temporales y parcial) por sexo, edad y clasificación profesional.	2-7; 405-1	6	Compromiso con los grupos de interés (equipo humano). Anexos.
Número de despidos por sexo, edad y categorías profesional.	401-1	6	Anexos.
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional. Brecha salarial.	3-3; 2-21	6	Compromiso con los grupos de interés (equipo humano). Anexos.
Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo.	3-3; 2-19; 2-20	6	Buen gobierno. Compromiso con los grupos de interés (equipo humano). Anexos.
Implantación de políticas de desconexión laboral.	3-3	4; 6	Compromiso con los grupos de interés (equipo humano).
Empleados con discapacidad.	3-3; 405-1	6	Compromiso con los grupos de interés (equipo humano). Anexos.
Organización del tiempo de trabajo.	3-3	4; 6	Compromiso con los grupos de interés (equipo humano).
Número de horas de absentismo.	403-9	1; 2	Anexos.
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	3-3; 401-3	4; 6.	Compromiso con los grupos de interés (equipo humano).
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	3-3; 403-3; 403-4; 403-5; 403-6	1; 2	Compromiso con los grupos de interés (equipo humano).
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, desagregado por sexo. Enfermedades profesionales desagregadas por sexo.	403-9; 403-10	1; 2	Compromiso con los grupos de interés (equipo humano). Anexos.
Diálogo social. Procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos.	3-3	3.	Compromiso con los grupos de interés (equipo humano).
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país. Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	2-30; 3-3; 403-4	3	Compromiso con los grupos de interés (equipo humano).

Ley 11/2018	Estándar GRI	Otras referencias: Principios Pacto Mundial	Capítulo
Políticas implementadas en el campo de la formación.	3-3; 404-2	1; 2	Compromiso con los grupos de interés (equipo humano).
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1	1; 2	Compromiso con los grupos de interés (equipo humano). Anexos.
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	3-3	6	Compromiso con los grupos de interés (equipo humano).
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	3-3; 2-23; 2-24; 405-1	1; 2; 6	Buen gobierno. Compromiso con los grupos de interés (equipo humano).
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres. Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres).	3-3; 405-1	1; 2; 6	Compromiso con los grupos de interés (equipo humano).
Medidas adoptadas para promover el empleo. Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo. La integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	3-3	1; 2; 6	Compromiso con los grupos de interés (equipo humano).
SOCIEDAD			
Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos.	2-29; 413-1	1; 2	Compromiso con los grupos de interés. Sociedad.
Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local. Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio.	3-3; 203-1; 203-2; 204-1; 413-1	1; 2	Compromiso con los grupos de interés. Sociedad. Medioambiente.
Acciones de asociación o patrocinio.	2-28	10	Mutualidad (alianzas y compromisos).
MEDIOAMBIENTE			
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medioambiente y en su caso, la salud y la seguridad.	3-3	7; 8; 9	Medioambiente.
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales. Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.	3-3; 201-2	7; 8; 9	Medioambiente.
Aplicación del principio de precaución.	3-3; 2-23	7; 8; 9	Medioambiente.
Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero, generados como resultado de las actividades de la empresa.	3-3; 305-1; 305-2; 305-3	7; 8; 9	Medioambiente.

Ley 11/2018	Estándar GRI	Otras referencias: Principios Pacto Mundial	Capítulo
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático. Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	3-3; 201-2; 305-5	7; 8; 9	Medioambiente.
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono.	3-3; 305-5	7; 8; 9	Medioambiente.
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad. Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	3-3; 304-2	7; 8; 9	Medioambiente.
Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.	303-3; 303-5	7; 8; 9	Medioambiente.
Consumo, directo e indirecto, de energía. Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética. Uso de energías renovables.	3-3; 302-1; 302-4	7; 8; 9	Medioambiente.
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	3-3; 301-1	7; 8; 9	Medioambiente.
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos. Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	3-3; 306-1; 306-2; 306-3	7; 8; 9	Medioambiente.
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental.	3-3	7;8;9.	Medioambiente.
OTRA INFORMACIÓN			
Sistemas de reclamación a disposición de los clientes. Quejas recibidas y resolución de las mismas.	3-3; 2-25	-	Compromiso con los grupos de interés (mutualistas).
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.	3-3; 416-1; 416-2; 417-1; 417-2	1; 2	Compromiso con los grupos de interés (mutualistas).
Subcontratación y proveedores: la inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales. Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental. Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de éstas.	3-3; 2-6; 2-23; 2-24	1; 2	Compromiso con los grupos de interés (proveedores y colaboradores).
Beneficios obtenidos país por país. Impuestos sobre beneficios pagados. Subvenciones públicas recibidas.	201-1; 201-4	10	Anexos.



C/ Francisco Silvela 106, Madrid.

www.mutuallidad.com