

3.3. Mutualistas

Los/as mutualistas son la base y la razón de ser de Mutualidad de la Abogacía, y se sitúan en el centro de sus decisiones. Las propuestas de valor integral, 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 adquiridos por la Mutualidad con respecto a este grupo de interés clave.

3.3.1. Innovación responsable

La sostenibilidad y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) han abierto **nuevas oportunidades de innovación** para ofrecer productos y servicios que, además de ser rentables, generen un impacto positivo en las personas y en el entorno.

Así, en 2022, Mutualidad de la Abogacía ha seguido aportando **propuestas de valor integral dirigidas a sus diferentes perfiles de mutualistas**, con un foco puesto en el cuidado y desarrollo de las personas, fruto de un proyecto de escucha de la entidad para conocer sus necesidades. Su objetivo es seguir tangibilizando el propósito de mejorar la calidad de vida de los/as mutualistas, contribuyendo a una sociedad más colaborativa, justa e inclusiva.

SOY JOVEN

En 2022, Mutualidad de la Abogacía lanzó esta iniciativa para a **portar valor en cada una de las etapas clave que viven los jóvenes**. Además de soluciones de ahorro y protección orientadas a sus necesidades, ofrece el acceso a una plataforma internacional de formación con contenidos sobre sostenibilidad, digitalización, salud y bienestar e innovación, entre muchos otros. Asimismo, la propuesta cuenta con la **herramienta Mi salud financiera** que permite tener una visión del estado de las finanzas de la persona, la capacidad de ahorro o el de los fondos dedicados a solventar imprevistos.

SOY AUTÓNOMO

También en 2022, la Mutualidad puso en marcha una propuesta de valor integral para acompañar a **profesionales del sector legal que decidan ejercer la abogacía por cuenta propia**. La compañía ofrece cuotas iniciales de 25 euros al mes a este colectivo en el sistema de previsión profesional, materiales y recursos formativos multiformatos o el acceso gratuito a una plataforma de espacios *coworking* y servicios exclusivos de banca *online*, entre otras ventajas. Con esta propuesta, Mutualidad de la Abogacía reitera su **compromiso con el talento y el emprendimiento en nuestro país**, dos factores a los que la entidad aseguradora presta especial atención.

SOY SENIOR

Consulta los
Compromisos
#SoySenior



La Mutualidad también cuenta con esta iniciativa diseñada para cuidar de la **salud financiera y del bienestar de las personas mayores de 65 años**. **Soy Senior**, lanzada en 2021, incorpora un servicio de acompañamiento en la dependencia, un programa de atención afectiva telefónica, a través de la colaboración con la ONG Grandes Amigos, y el acceso a ayudas para la autonomía personal y el bienestar. Además, todo el equipo humano de la Mutualidad ha sido formado en **Experto Senior**, cuyo objetivo es capacitar y sensibilizar sobre planificación financiera, estereotipos o las formas óptimas de dirigirse y relacionarse con el colectivo senior.

Compromisos #SoySenior. En 2022, la Mutualidad elaboró un documento que contempla los **8 compromisos** que adquiere la entidad con el objetivo de velar por los intereses y necesidades del colectivo senior. Apuesta por hacer partícipes a los/las mutualistas senior del diseño y desarrollo de las propuestas de valor; garantizar que los/las profesionales de la entidad tienen la capacidad necesaria para su correcta atención o prevenir el edadismo, entre otros aspectos.

#YOSÍAHORRO

Las nuevas tecnologías y la digitalización favorecen el desarrollo de nuevas soluciones para mejorar el bienestar financiero de las personas. En 2021, la compañía comenzó a ofrecer **#YoSíAhorro, una herramienta de micro-ahorro** que incorpora diversas dinámicas, como el ahorro por redondeo, la disposición de metas o la asignación de contribuciones periódicas. Asimismo, **fomenta el ahorro bajo técnicas que premian la constancia e incentivan la consecución de objetivos**.

3.3.2. Atención al mutualista

Los/as mutualistas tienen a su disposición diferentes departamentos destinados a **resolver sus dudas y realizar gestiones** relacionadas con los productos y servicios. A su vez, disponen de un Departamento de Reclamaciones y Atención al Mutualista y Asegurado y un Defensor del Mutualista y Asegurado para plantear quejas o reclamaciones relativas a las operaciones y servicios de entidad. Los diferentes canales disponibles (atención presencial, web, *app*, teléfono, etc.) facilitan el contacto con la Mutualidad en todo momento. En este sentido, la compañía ha seguido avanzando en su **modelo de atención *phygital* que combina entornos físicos y digitales** para adecuarse a las necesidades de los distintos perfiles de mutualistas.

ATENCIÓN COMERCIAL

El Área Comercial de Mutualidad de la Abogacía, formada por el Servicio de Atención al Mutualista SAM (gestores/as presenciales Madrid, gestores/as telefónicos y gestores/as de *backoffice*) y el equipo de gestores/as territoriales, con el apoyo de administración comercial, tiene el objetivo de facilitar al mutualista toda la información necesaria sobre sus productos y servicios. También los acompaña en cuanto a documentación, procedimientos y trámites a seguir.

Durante 2022, la Mutualidad reforzó su presencia por todo el país con una **ampliación del equipo de gestores/as territoriales**, consolidando la red de atención presencial, lo que permite ofrecer un servicio más adecuado para quienes prefieren una atención fuera de los entornos digitales.

Una labor importante del Área Comercial es **apoyar a los/las mutualistas en la gestión de sus ahorros y en la planificación de sus planes de previsión**, con el objetivo de que mejoren su pensión futura, su bienestar financiero y su calidad de vida. Por ello, en 2022, activó una iniciativa enfocada a orientar a todos/as sus mutualistas alternativos, mediante una revisión de su situación financiera e información sobre la pensión esperada. Gracias a esta iniciativa más de 1.800 mutualistas alternativos han mejorado su pensión esperada.

En cuanto a la **atención telefónica**, y para mejorar la experiencia del cliente, la Mutualidad puso en marcha la opción *call me back*, que permite devolver la llamada al mutualista, evitando los tiempos de espera. Asimismo, otro de los hitos del año y en consonancia con los compromisos de la compañía con el colectivo senior, ha sido la atención telefónica prioritaria a los/as mutualistas mayores de 65 años.

La **medición de esta mejora continua** cuenta con indicadores de calidad individuales y grupales que han permitido establecer planes de acción *ad-hoc*, así como en un sistema de seguimiento de escuchas, con el objetivo de que el servicio se desarrolle siempre con los más altos estándares de calidad.

El **100% del equipo del Área Comercial ha seguido recibiendo formación continua y certificada en 2022**, cumpliendo, además, con lo establecido en la normativa de Distribución de Seguros. Se han realizado sesiones para formar sobre las necesidades específicas en la gestión del colectivo senior y el equipo ha participado activamente en formaciones en Colegios de Abogados y en los Másteres de Acceso a la Abogacía sobre previsión social y cultura del ahorro.

Nº de llamadas gestionadas

126.124

Nº de atenciones presenciales de los/as gestores/as territoriales

4.631



QUEJAS Y RECLAMACIONES

Las quejas y reclamaciones de los/as mutualistas constituyen, para Mutualidad de la Abogacía, una **excelente oportunidad de mejora**. Asimismo, mantiene su compromiso con la transparencia, publicando los principales indicadores en este ámbito.

Con carácter previo a la interposición de 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 se encarga de proporcionar información y documentación al cliente, así como de solucionar incidencias de índole operativa/administrativa.

El proceso de gestión y resolución de las reclamaciones de los/las 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 y se encuentra separado de los servicios comerciales y operativos de la entidad.

Asimismo, Mutualidad de la Abogacía 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 Mutualidad o entidad de su Grupo.

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 una de las reclamaciones que gestionan, y en sus respectivos informes

anuales efectúan recomendaciones para proponer acciones de mejora continua en la calidad del servicio prestado por la Mutualidad.

Departamento de Reclamaciones y Atención al Mutualista y Asegurado:

En 2022, el Departamento de Reclamaciones y Atención al Mutualista y Asegurado ha resuelto un total de 108 expedientes (109 en 2021), siendo el plazo medio de resolución de 26,28 días, por debajo del plazo legal establecido (30 días).

De estos expedientes:

Favorable al cliente: 22,2%
Favorable a la compañía: 44,5%
Otros (inadmisiones, etc.): 33,3%

Por tipología:

- Prestaciones por Incapacidad Temporal Profesional: 45,4%
- Prestaciones por Incapacidad Permanente: 21,3%
- Prestaciones seguro de salud: 8,3%
- Liquidación saldo acumulado: 4,6%
- Otros: 20,3%

Defensor del Mutualista y Asegurado:

En 2022, el Defensor del Mutualista y Asegurado tramitó 70 expedientes (47 en 2021), en un tiempo medio 14,9 días, por debajo del plazo legal establecido (30 días).

De estos expedientes:

Favorable al cliente: 38,6%
Favorable a la compañía: 30%
Otros (inadmisiones, etc.): 31,4%

Por tipología:

- Prestaciones por Incapacidad Temporal Profesional: 27,1%
- Prestaciones por Incapacidad Permanente: 5,7%
- Contratación o ampliación de coberturas de riesgo: 22,9%
- Cobro y pagos: 17,1%
- Cuestiones administrativas: 14,3%
- Seguro de asistencia sanitaria: 4,3%
- Otros: 8,6%

3.3.3. Calidad y experiencia del mutualista

Para Mutualidad de la Abogacía la **calidad, satisfacción y experiencia del mutualista son factores clave** para la mejora continua de la atención, los productos y los servicios que la entidad ofrece a sus mutualistas.

Con este fin, en 2022, se llevó a cabo un **diagnóstico de experiencia del cliente**, un proyecto estratégico de escucha para detectar puntos de mejora en los diferentes momentos en los que el/la mutualista se relaciona con la compañía.

Para fomentar la cultura de la experiencia del cliente en la organización, se lanzó el **proyecto Moodtualismo** para concienciar al equipo humano sobre la importancia de la empatía con el/la mutualista para mejorar la satisfacción. En este sentido, se ha fomentado que todos los/as empleados/as y equipo directivo tenga, al menos, un contacto directo con el/la mutualista. A cierre de 2022, el 80% de la plantilla ha pasado por este programa y se han creado 10 foros de intercambio de ideas y propuesta de mejoras.

Dentro de la apuesta de la aseguradora por la atención que combine canales *online* con la atención física, se ha desarrollado un **modelo de experiencia del cliente en atención presencial y**

se ha continuado mejorando el canal digital para garantizar la calidad y buena experiencia del mutualista en ambos entornos.

En 2022 se ha continuado con la **recogida de feedback de mutualistas** a través de las encuestas relacionales y transaccionales tras las interacciones del cliente con el Área de Operaciones y el Área Comercial y se ha ampliado la medición a la interacción de los canales digitales. En este sentido, se ha continuado trabajando con la metodología NPS® (Net Promoter Score).

Adicionalmente, se **han rediseñado nuevas comunicaciones para los/as mutualistas** en las nuevas contrataciones y modificaciones de pólizas, con el objetivo de mejorar la transparencia y comprensión de la información facilitada.

En 2022, la Mutualidad inauguró una **nueva oficina de atención presencial en Madrid, Espacio Mutualidad**, cuyo diseño se ha basado en las necesidades de los/as mutualistas y de los/as gestores/as de atención presencial. Asimismo, se han tenido en cuenta las mejores prácticas de accesibilidad para facilitar la experiencia de los/as mutualistas con discapacidad. En este

sentido, la oficina incorpora bucle magnético, que mejora la atención al cliente de las personas con audífonos e implantes auditivos. Se han tenido en cuenta las discapacidades temporales o permanentes que pueden tener algunos/as mutualistas, con la inclusión de mostradores a distintas alturas para los usuarios en silla de ruedas, rótulos de gran tamaño para personas con visibilidad reducida y elementos adaptados en todas las instalaciones para facilitar el tránsito. Gracias a ello, Espacio Mutualidad ha logrado el certificado AIS, que reconoce el compromiso en materia de accesibilidad.

Por otra parte, **Mutualidad de la Abogacía renovó en 2022 la certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para el Servicio de Atención Telefónica, emitida por AENOR**. La Mutualidad dispone también de una Política de Calidad, pública para los grupos de interés en la web corporativa, que establece el compromiso de la compañía en la satisfacción de las expectativas de los/as mutualistas, así como en la mejora de la cultura de gestión de procesos que permita optimizar el rendimiento de la aseguradora.

Grado de recomendación del mutualista en 2022 según NPS®

40,6
(35,6 en 2021)

3.3.4. Protección del mutualista

La Mutualidad mantiene un firme compromiso acerca de las cuestiones materiales relacionadas con sus mutualistas y resto de grupos de interés. Adquiere especial relevancia la ciberseguridad, la protección de datos personales y el respeto por los derechos del consumidor, así como la transparencia en la comercialización de productos y servicios.

PROTECCIÓN DE DATOS

La Mutualidad, en cumplimiento 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, adquiere el compromiso para garantizar la confidencialidad en sus relaciones con sus 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.

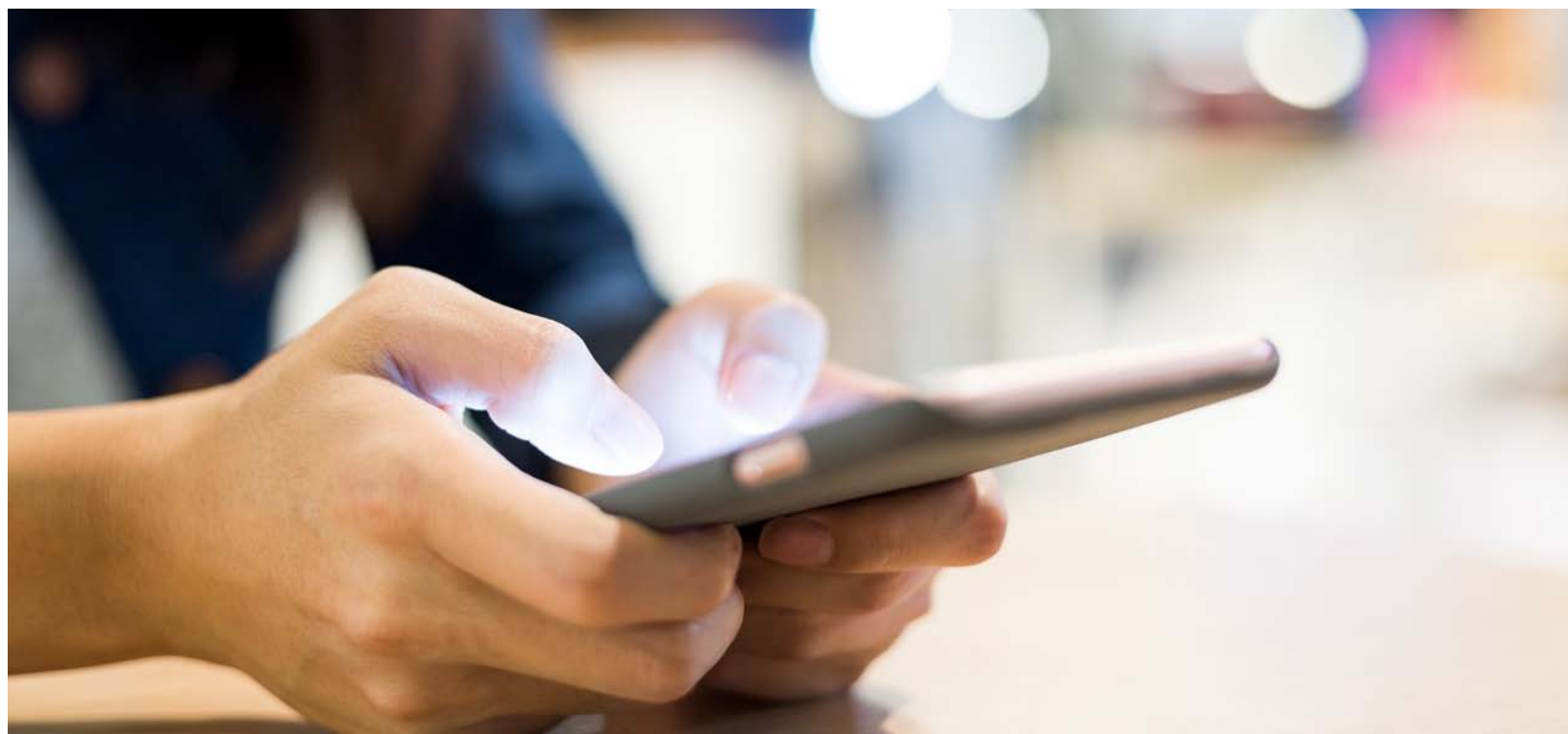
La **Junta de Gobierno de la Mutualidad** ha nombrado a un **Delegado de Protección de Datos externo**, que ha sido comunicado a la Agencia Española de Protección de Datos. El Delegado de Protección de Datos se encarga de supervisar y monitorizar de forma continua y con total independencia el cumplimiento de la normativa de

protección de datos por parte de la Mutualidad.

En 2022 la Mutualidad volvió a impartir una **formación a todo el equipo humano sobre esta materia**. Asimismo, la Mutualidad actualizó su Política de Privacidad que fue comunicada a todos/as los/as mutualistas.

La entidad no recibió en 2022 ninguna sanción por infracciones relacionadas con la protección y privacidad de datos.

En 2022 la Mutualidad volvió a impartir una formación a todo el equipo humano sobre protección de datos.



SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La sociedad está cada vez más digitalizada y el avance de las nuevas tecnologías brinda nuevas formas de trabajar, de comunicarse y de tomar decisiones basadas en el dato. Esta situación hace que la protección de la información tenga una mayor relevancia, con el fin de garantizar su integridad, confidencialidad y disponibilidad.

Mutualidad de la Abogacía es plenamente consciente del papel clave de la ciberseguridad para garantizar la confianza de mutualistas y colaboradores en el proceso de digitalización que está llevando a cabo. Con este fin, se ha trabajado a lo largo del año poniendo el foco en diferentes iniciativas y avanzando en el Plan Director de Ciberseguridad.

Protección y monitorización de los sistemas. Con el objetivo de mejorar la fiabilidad y estabilidad del sistema, así como su capacidad de proporcionar los servicios para los que ha sido preparado, identificando lo que sucede en cada instante.

Valoración continua del riesgo de ciberseguridad. Identificando los riesgos de ciberseguridad, sus fuentes y cómo mitigarlos a un nivel aceptable de riesgo. Esta valoración se realiza tanto en acuerdos a los que se ha llegado con proveedores como en implantaciones que se han ido realizando.

Concienciación de la plantilla. Centrada en el aprendizaje y formación constante de las personas que trabajan en la Mutualidad y en su entrenamiento frente a vulnerabilidades. En 2022, se han

lanzado campañas de sensibilización durante el Día Internacional de la Privacidad de la Información o sobre el *phishing*.

En 2022, se activó una **herramienta de píldoras formativas** en la que se proporciona a los/as empleados/as información sobre distintos temas relacionados con la organización, la seguridad de la información o la concienciación, entre otras cuestiones. Adicionalmente, esta herramienta permite conocer a los/as empleados/as si sus e-mails corporativos o contraseñas han sido afectados por alguna brecha de seguridad. El 97% de la plantilla ha realizado ejercicios de concienciación sobre seguridad de la información durante el ejercicio.

Cuerpo normativo de seguridad. Define la línea base de seguridad en los proyectos, actividades y externalizaciones que se realizan dentro de la Mutualidad, alineándolos con los requerimientos de las leyes y normativas aplicables.

Modelo de gobierno operativo de respuesta de seguridad. Consiste en la definición de un marco para el gobierno, gestión, seguimiento y comunicación de incidentes de seguridad en la compañía, identificando los principales roles involucrados en la gestión y clasificándolos para obtener un flujo de actuación y comunicación, tanto interno como externo.

Mutualidad de la Abogacía es plenamente consciente del papel clave de la ciberseguridad para garantizar la confianza de mutualistas y colaboradores en el proceso de digitalización que está llevando a cabo.

DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y TRANSPARENCIA

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

La **Política de Gobernanza de Productos** marca las directrices generales que guían el diseño, control, revisión y distribución de los productos de la aseguradora. En 2022, esta política ha sido revisada para adaptarla a los nuevos requerimientos normativos en lo que respecta a la **integración de los factores, los riesgos y las preferencias de sostenibilidad** en los requisitos de control y gobernanza de los productos aseguradores, así como en las normas de conducta y de asesoramiento en materia de inversión relativas a los productos de inversión basados en seguros. En este sentido, se ha contemplado en los procesos de gobernanza de productos los factores de sostenibilidad y objetivos relacionados con la sostenibilidad.

La **transparencia informativa** es clave en la relación con los/as mutualistas. Para mitigar cualquier riesgo de venta inadecuada, existen procesos internos que controlan la información dirigida a los/as mutualistas actuales o potenciales.

La entidad garantiza el cumplimiento de la normativa relativa a la información

previa a la contratación de sus productos e informa al cliente del indicador y alertas concernientes al producto de forma previa a la contratación, garantizando un adecuado nivel de protección al potencial mutualista.

Conforme a lo establecido en el Reglamento de Divulgación de información relativa a la sostenibilidad de los servicios financieros, la Mutualidad ha publicado en su página web información sobre su Política de Integración de los riesgos de sostenibilidad en su proceso de toma de decisiones de inversión. El acceso a esta información ayuda a los/las mutualistas a tomar decisiones de compra informadas.

Por otra parte, la **función de verificación 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. El Comité de Distribución lidera la supervisión del 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 la Mutualidad es fundamental que los/las mutualistas cuenten con **información transparente que permita tomar decisiones en la planificación de la pensión futura**. Para ello, tomando como referencia la iniciativa legislativa de informar sobre la pensión esperada, incluye, desde el año 2018, en el informe trimestral que reciben los/as mutualistas la pensión individual esperada y agregada de los diferentes sistemas de ahorro-jubilación incluidos en el Plan Universal. De este modo, los/las mutualistas disponen de una herramienta para planificar de forma adecuada su jubilación, ya que permite conocer el ahorro privado estimado y valorar si es o no suficiente para cubrir o complementar sus ingresos en esta etapa vital.

Adicionalmente, en 2022 la Mutualidad elaboró y publicó en su web su Decálogo de Prácticas de Comunicación y Marketing Responsable, un compromiso de la entidad con mutualistas o mutualistas potenciales en el momento de proporcionar información comercial o contenidos destinados a promocionar la compañía o sus productos y servicios.

En 2022, la Mutualidad no ha tenido ningún incidente significativo en materia de derechos del consumidor.

Para la Mutualidad es fundamental que los/las mutualistas cuenten con información transparente que permita tomar decisiones en la planificación de la pensión futura.