



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.I.I. 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. Mutualidad 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 Mutualidad. 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 Mutualidad 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 Mutualidad. 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 Mutualidad, 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 Mutualidad.

Entre otras cuestiones, **incluye los principios que deben guiar a Mutualidad 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 Mutualidad**. 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 Mutualidad.

→ 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 Cumplimento 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.