



# 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 Mutuality se posiciona como el partner estratégico de negocio para, a través de sus personas, promover el propósito de Mutuality: 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 Mutuality 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.

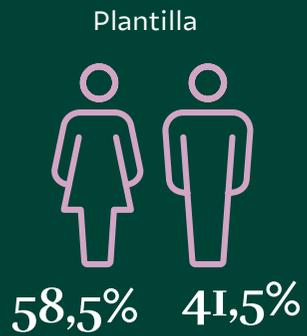
La **comunicación interna y las nuevas herramientas digitales de diálogo con el/la empleado/a** han adquirido una especial importancia. Su objetivo es conseguir que las prioridades del nuevo Plan Estratégico 2023-2027, así como los cambios y acontecimientos externos relevantes, se comuniquen directamente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



Número de personas con discapacidad



Número de nacionalidades

### 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 (inadmisiónes, 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 (inadmisiónes, 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).

