

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 Cumplimiento y Legal de Mutualidad.



Beatriz Malpartida.

Directora de Personas y Transformación de Mutualidad.



José Miguel Rodríguez-Pardo.

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



Nuria Oliver.

Cofundadora y directora de la Fundación Ellis Alicante.



Borja Adsuara.

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



Teresa Rodríguez de las Heras.

Profesora de Derecho Mercantil en la UC3M.

4.2.3. Canal interno de información de infracciones.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.2.4. Prevención de la corrupción y el soborno.

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

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

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

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

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

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

4.2.5. Prevención del blanqueo de capitales.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.2.6. Derechos humanos.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Sistema corporativo de debida diligencia en derechos humanos.

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

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

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

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

Identificar los eventos de riesgo sobre los derechos humanos.

Determinar la atención prioritaria a los impactos negativos más severos.

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

Realizar un análisis para determinar mitigadores y controles del riesgo.

Proponer planes de mejora.

Establecer indicadores de seguimiento clave.

4.2.7. Auditoría Interna.

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

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

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

