

## 5.3. Mutualistas.

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

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

### 5.3.1. Productos y servicios responsables.

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

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



## Colectivo sénior.

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

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

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

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

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

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



## Colectivo de autónomos y emprendedores.

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

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

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

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

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

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





## Colectivo joven.

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

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

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

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

## Cultura financiera.

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

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

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

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

## Unit Linked sostenible.

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

## 5.3.2. Atención al mutualista.

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

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

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





## Atención comercial.

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

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

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

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

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

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

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

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



Atenciones presenciales de los/as gestores/as territoriales



Llamadas gestionadas

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

## Quejas y reclamaciones.

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

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

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

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

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

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

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

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

## Departamento de Reclamaciones y Atención al Mutualista y Asegurado.

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

De estos expedientes:

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

Por tipología:

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

## Defensor del Mutualista y Asegurado.

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

De estos expedientes:

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

Por tipología:

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

### 5.3.3. Calidad y experiencia del mutualista.



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 5.3.4. Protección del mutualista.

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

### Protección de datos.

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

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

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

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

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

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

## Seguridad de la información.

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

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

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

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

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

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

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

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

## Día Internacional de la Seguridad de la Información



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



### ¿Qué consecuencias tiene el phishing?

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



### Tips para identificar estas estafas:

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

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

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

## Derechos del consumidor y transparencia.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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