

G.2. Cumplimiento normativo y ética.

El logro de los objetivos empresariales debe ir acompañado del respeto al marco legal aplicable y del desarrollo de las mejores prácticas nacionales e internacionales. Para Mutualidad, el cumplimiento normativo no es únicamente una obligación legal, sino también un compromiso ético con toda la sociedad.

En este contexto, la Función de verificación del cumplimiento juega un papel clave como socio estratégico del negocio, especialmente en un entorno caracterizado por crecientes desafíos regulatorios. Su misión principal es asesorar a la Junta de Gobierno y a las distintas líneas de negocio, aportando recomendaciones que contribuyen a definir la estrategia de la entidad, garantizando el cumplimiento de la normativa vigente.

La importancia de esta función ha crecido con la entrada en vigor de regulaciones cada vez más complejas, lo que ha llevado a Mutualidad a reforzar los recursos destinados a esta área.

De acuerdo con la normativa de Solvencia aplicable, la Función de Cumplimiento está considerada una de las funciones fundamentales dentro de Mutualidad. Se encuentra integrada en la Subdirección General de Cumplimiento y Legal y abarca las áreas de Cumplimiento y Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo.



G.2.I. Código Ético y de Conducta.

El **Código Ético y de Conducta de Mutualidad**, cuya última actualización fue aprobada por la Junta de Gobierno en 2023, es la base normativa que sustenta la cultura organizativa y de cumplimiento de la entidad.

Este código establece los **principios, modelos y pautas de comportamiento** que deben regir la actuación de todas las personas que forman parte de Mutualidad. Su aplicación es transversal, abarcando todas las áreas de actividad de la aseguradora y sus relaciones con los diferentes grupos de interés, incluidos mutualistas, proveedores, partners y profesionales de la organización.

El Código recoge, entre otros aspectos, los **principios fundamentales que orientan a Mutualidad** en cuestiones como la dignidad y el respeto hacia las personas, la no discriminación —consciente o inconsciente—, la lucha contra la estigmatización y los sesgos cognitivos, así como la prevención, detección y denuncia de delitos y actos de corrupción. Además, refuerza el compromiso de la entidad con la sostenibilidad ambiental.

Por otra parte, aborda la ética aplicada a la inteligencia artificial, basándose en las mejores prácticas promovidas por organismos e instituciones nacionales e internacionales. Los valores que lo inspiran incluyen la solidaridad, la integridad, la dignidad, la excelencia, la transparencia y la equidad.

Como parte de su **compromiso ético**, todas las personas que se incorporan a Mutualidad firman una declaración de honorabilidad y formalizan su adhesión al Código Ético y de Conducta.

Actualmente, **el 100 % de la plantilla está adherida al mismo**, y en 2024, todas las nuevas incorporaciones recibieron formación específica sobre sus contenidos. Asimismo, los contratos con proveedores incluyen una cláusula que les obliga a respetar los principios del Código.

La **Comisión de Ética y Sostenibilidad** es el órgano encargado de velar por la correcta interpretación y aplicación de los principios establecidos en el Código Ético y de Conducta, disponible para su consulta en la página web de Mutualidad.

G.2.2 Canal interno de información de infracciones.

Mutualidad, **comprometida con el cumplimiento de la regulación vigente y su normativa interna** (Código Ético y de Conducta), cuenta con un **canal de información de infracciones** como única vía 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).

Este canal forma parte de las medidas aprobadas por la Junta de Gobierno, destinadas a actualizar el antiguo canal de denuncias existente desde 2018, como respuesta a la necesidad de adaptación de la compañía a 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 para prevenir y detectar incumplimientos, y proteger a quienes observen infracciones en el ámbito laboral o profesional.

También supuso adaptar 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.

Este **canal está disponible para 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. 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 de trabajo o familiares.

El acceso al canal interno está **disponible** desde la **página web de Mutualidad y desde la intranet corporativa**, y todas las nuevas incorporaciones reciben una formación sobre el mismo. 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.

En 2024, se han recibido cuatro comunicaciones a través del canal, las cuales, tras su análisis, no fueron admitidas a trámite porque no presentaban indicios de delito o infracción.

G.2.3. Comité de Ética para la Inteligencia Artificial.

Mutualidad incorpora principios relacionados con la ética de la inteligencia artificial en su Código Ético y de Conducta y ha creado un Comité de Ética para la Inteligencia Artificial, una iniciativa pionera en el sector asegurador en España.


Este comité está integrado por un equipo multidisciplinar, que cuenta con el apoyo de expertos externos, lo que enriquece su capacidad de análisis y supervisión. Su papel es fundamental como órgano de control y asesoramiento en la implementación de algoritmos de IA dentro de la organización. No obstante, **su labor va más allá del mero control técnico, ya que funciona como un ecosistema de seguimiento de la normativa vigente y de reflexión sobre las tendencias emergentes** en el ámbito de la inteligencia artificial, promoviendo una gestión responsable de estas tecnologías dentro de la organización.


En 2024, el Comité de Ética para la Inteligencia Artificial llevó a cabo una sesión de trabajo, reafirmando su compromiso con la evaluación y análisis de los desafíos éticos que plantea el uso de la IA en el contexto asegurador.


Comité de Ética para la Inteligencia Artificial a 31/12/2024.


 **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.

 **Laura Duque.**
Subdirectora general de Cumplimiento y Legal de Mutualidad.

 **María Galván.**
Subdirectora general de Organización y Tecnología de Mutualidad.

 **Beatriz Malpartida.**
Directora de Personas y Transformación de Mutualidad.

 **Miguel Zarzuelo.**
Subdirector general de Desarrollo de Negocio de Mutualidad.

 **Borja Adsuara.**
Profesor, abogado y consejero. Experto en ética y derecho digital.

 **Nuria Oliver.**
Cofundadora y directora de la Fundación Ellis Alicante.

 **Teresa Rodríguez de las Heras.**
Profesora de Derecho Mercantil en la UC3M.

 **José Miguel Rodríguez-Pardo.**
Director académico y profesor del Máster de Ciencias Actuariales y Financieras de la UC3M.

G.2.4. Prevención de la corrupción y el soborno.

Mutualidad asegura el **cumplimiento de la normativa en materia de prevención y lucha contra la corrupción**, principio que se refleja en su Código Ético y de Conducta, así como en diversas políticas que establecen procedimientos específicos para prevenir la corrupción y el soborno en el desarrollo de su actividad. Cuenta con un sistema de gestión de riesgos penales y asume la responsabilidad de prevenir el soborno, la extorsión y cualquier otra manifestación de corrupción, impulsando, además, programas y acciones en todas las áreas de la organización.

La **gestión y mitigación del riesgo de corrupción** se lleva a cabo a través de los procedimientos definidos en la Política de Compliance Penal, el Manual de Gestión de Riesgos Penales y la Política de Relaciones con Proveedores. En cuanto al riesgo de soborno, se abordan de manera específica mediante las medidas de diligencia debida recogidas en la Política Antisoborno.

Todas estas políticas se encuentran disponibles tanto en la web corporativa como en la intranet de la organización.

Con el fin de prevenir estos riesgos, **Mutualidad desarrolla iniciativas de formación y sensibilización dirigidas a sus empleados**, que se imparten tanto en el momento de su incorporación como de forma periódica a lo largo de su trayectoria, independientemente de su puesto o responsabilidad. Estas acciones formativas también se extienden a la Junta de Gobierno y se adaptan en función del nivel de riesgo inherente a cada actividad.

En 2024, no se registraron denuncias ni se identificaron riesgos significativos relacionados con la corrupción o el soborno.

G.2.5. Prevención del blanqueo de capitales.

La prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (PBCFT) es un **objetivo fundamental y un compromiso ético de Mutualidad con la sociedad**, en línea con el cumplimiento de los estándares internacionales y las mejores prácticas en la materia. Para garantizar la eficacia de sus actuaciones, la organización ha establecido normas y procedimientos orientados a la identificación, gestión y control de estos riesgos.

Mutualidad ha implantado **medidas de diligencia debida ajustadas a la naturaleza de su operativa y a la tipología de sus clientes**. Estas medidas incluyen mecanismos de control que analizan a los clientes como sus operaciones para identificar posibles riesgos vinculados al blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo. Además, se realiza un seguimiento continuado de la relación de negocio con los mutualistas para reforzar el control en el tiempo.

El **Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo** define las actividades, funciones, responsabilidades, procedimientos internos y controles implementados por la organización en este ámbito.

En 2024, el Órgano de Control Interno (OCI) aprobó una **nueva versión de este manual**, que se revisa

anualmente para adaptarlo a los procedimientos internos, la evolución de los productos de Mutualidad y la actualización periódica de las listas de países de alto riesgo y jurisdicciones no cooperativas. Asimismo, se renovó la guía práctica de PBCFT, en la que se detallan las principales medidas de diligencia aplicables en la operativa diaria.

La **Política de Admisión de Clientes**, también actualizada en 2024, establece los criterios para identificar perfiles de mutualistas con un riesgo superior al promedio, considerando tanto factores internos como estándares internacionales. Esta política se aplica de forma gradual, intensificando las medidas de control para aquellos casos que presentan mayor exposición al riesgo.

El Órgano de Control Interno, presidido por el director general en su calidad de representante ante el SEPBLAC, se reúne bimestralmente para supervisar la implementación de las políticas y procedimientos en materia de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

En 2024, se impartieron **dos sesiones de formación inicial para nuevas incorporaciones y sesiones de actualización sobre los procedimientos de PBCFT para los equipos de Comercial, Suscripción y**

Prestaciones. También se organizó una formación específica para la Junta de Gobierno y el OCI sobre las novedades introducidas por el Código Normativo de la Unión Europea aprobado el 31 de mayo de 2024. Como novedad, se llevaron a cabo formaciones dirigidas al Departamento de Inversiones Inmobiliarias y a la Fundación Mutualidad, centradas en el repaso de las medidas de diligencia debida aplicables a su operativa habitual.

Durante el año, se elaboró un **informe de autoevaluación del riesgo que analizó la exposición de Mutualidad al blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo**. Este informe sirvió de base para definir las medidas de diligencia que recoge el manual de procedimientos y para implementar acciones destinadas a mitigar estos riesgos. Además de ofrecer una visión integral del negocio desde la perspectiva del BC/FT, identifica y analiza los elementos de riesgo que podrían afectar a las actividades de la organización.

Finalmente, el sistema de prevención de blanqueo de capitales fue sometido a la revisión de un experto externo, obteniendo la máxima valoración en todos los aspectos evaluados, lo que refleja la solidez y eficacia de los controles implementados por Mutualidad.

G.2.6. Derechos humanos.

Mutualidad se **compromete a respetar los derechos humanos en el desarrollo de su actividad** y en la relación con sus grupos de interés, actuando de manera responsable con su entorno.

Como parte de la **Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas**, ha asumido el compromiso de integrar en su gestión los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos, garantizando su aplicación en todas sus áreas de actuación.

Mutualidad cuenta con una **Política de Derechos Humanos aplicable a empleados, directivos y administradores de la organización**, así como a todos los ámbitos de su actividad. Asimismo, la entidad promueve que sus proveedores y colaboradores respeten los derechos humanos reconocidos a nivel internacional.

En 2024, esta política fue **revisada y aprobada por la Junta de Gobierno de Mutualidad** para adaptarla al contexto actual de la organización y reforzar el compromiso con la debida diligencia en derechos humanos.

Esta política **guía la protección y el respeto de los derechos humanos**, estableciendo principios y pautas de actuación para la gestión de la organización en este ámbito. Además, refleja el compromiso de Mutualidad con el cumplimiento de las normas internacionales en materia de derechos

humanos, tales como la Carta Internacional de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo y los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas.

A través de esta política, **Mutualidad establece compromisos concretos en el desarrollo de su actividad aseguradora**, en la relación con los mutualistas, en su papel como empleador, en la gestión de proveedores, en su faceta como inversor y en su contribución a la sociedad.

Con el **objetivo de reforzar su compromiso con la no discriminación y la dignidad de las personas**, el Código Ético y de Conducta de Mutualidad rechaza de forma contundente cualquier forma de falta de respeto, agresión, acoso, abuso o intimidación, entre otras conductas incompatibles con sus valores.

En la cadena de suministro, **Mutualidad trabaja principalmente con proveedores nacionales**, lo que favorece el respeto a los derechos humanos y fomenta el desarrollo local.



Los **contratos con proveedores** incorporan una cláusula que exige la aceptación del Código Ético y de Conducta de la organización. Este compromiso se refuerza con cláusulas que obligan al proveedor a respetar los derechos humanos reconocidos internacionalmente, así como los principios fundamentales en materia laboral, de seguridad y salud, y a establecer mecanismos internos de control para garantizar su cumplimiento a lo largo de su cadena de valor. Asimismo, el proveedor debe informar a Mutuality sobre cualquier vulneración de derechos humanos que pueda producirse durante la relación contractual.

Mutuality también ha empezado a implementar un **sistema de homologación de proveedores** basado en criterios de sostenibilidad que incluye aspectos específicos relacionados con el respeto de los derechos humanos y la no discriminación, con el objetivo de garantizar prácticas responsables entre los partners con los que colabora la aseguradora.

En lo que respecta al papel de Mutuality como inversor, **la compañía se compromete a usar de herramientas que le permitan identificar, en la medida de sus posibilidades**, proyectos vinculados a infracciones graves en materia de derechos humanos, trabajo infantil y trabajo forzoso, con el fin de tomar decisiones de inversión alineadas con su estrategia y principios éticos.

Las **empresas de seguridad** que prestan servicios en los centros de trabajo de Mutuality cuentan con personal debidamente acreditado para el ejercicio de sus funciones. La empresa proveedora garantiza que la formación, los requisitos, la calidad y las condiciones de contratación de estos profesionales cumplen con la normativa vigente en los sectores de seguridad privada y servicios auxiliares. Entre los contenidos formativos impartidos se incluyen módulos específicos sobre deontología profesional y derechos fundamentales.

Sistema corporativo de debida diligencia en derechos humanos.

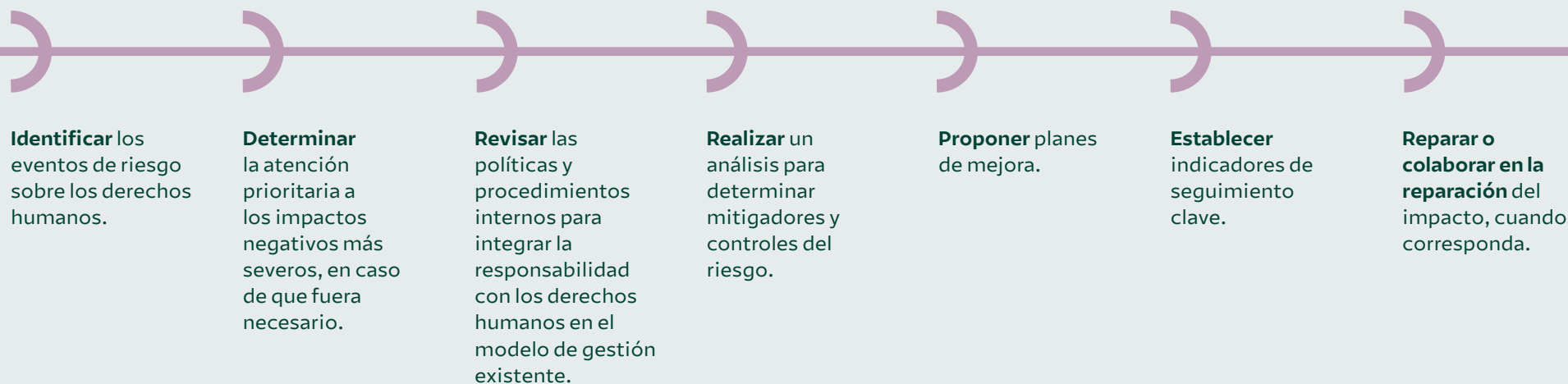
Con el objetivo de **fortalecer la eficacia de la Política de Derechos Humanos** y avanzar en su compromiso en esta materia, Mutualidad ha desarrollado un sistema corporativo de debida diligencia en derechos humanos. Este sistema está alineado con los marcos de referencia internacionales y la legislación europea, con el propósito de identificar, prevenir y mitigar los posibles impactos en derechos humanos derivados de su actividad.

En este sentido, Mutualidad ha identificado eventos de riesgo relacionados con los derechos humanos, con la colaboración de un tercero experto, concluyendo que dichos riesgos se encuentran adecuadamente controlados.

Mutualidad pone a disposición de sus grupos de interés un canal interno de información sobre infracciones, anteriormente conocido como canal de denuncias. Este canal, habilitado en el marco del Código Ético y de Conducta, permite comunicar de forma confidencial o anónima cualquier conocimiento o sospecha de incumplimiento de los compromisos recogidos en dicha política.

Durante el ejercicio, **no se ha recibido ninguna denuncia relacionada con vulneraciones de derechos humanos.**

Proceso para implementar el sistema corporativo en derechos humanos en Mutualidad.



G.2.7. Auditoría Interna.

La Auditoría Interna es una **función independiente y objetiva que supervisa el sistema de gobierno, la gestión de riesgos y la eficacia de los controles internos**, tanto en las áreas operativas como en las funciones clave de la organización. Además, presta servicios de aseguramiento y consultoría, también de manera independiente y objetiva, con el propósito de aportar valor y contribuir a la mejora continua de las operaciones de la Mutualidad.

Para ello, aplica un **enfoque sistemático y disciplinado** que permite evaluar y reforzar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

Se han incorporado al **Plan Anual de Auditoría las actuaciones vinculadas a aspectos ESG** que puedan resultar relevantes para la organización, considerando siempre los riesgos asociados a este ámbito.

