

# s.i. Diálogo con los grupos de interés.

Para **responder a las expectativas de sus grupos de interés**, resulta esencial establecer un diálogo constructivo y constante con ellos. Mutualidad ha identificado, analizado y clasificado a los diferentes grupos con los que mantiene relación a través de su actividad, considerando factores como la responsabilidad de la organización, el nivel de influencia de cada colectivo y el impacto de la actividad de Mutualidad sobre ellos. Esta clasificación por tipologías **facilita la comunicación y permite gestionar de manera más efectiva sus necesidades**. Todo ello contribuye a reforzar la confianza y la cercanía con la entidad.

En el marco de la **elaboración del Plan de Sostenibilidad 2023-2027**, se llevó a cabo un estudio de materialidad que recogió la voz de los distintos grupos de interés. Gracias a este análisis, fue posible identificar la relevancia que cada uno de ellos otorga a diversos aspectos económicos, sociales, medioambientales y de gobernanza, integrando así sus perspectivas en la definición del plan. En 2024, en el contexto de la Directiva

de Reporte de Sostenibilidad Corporativa (CSRD), Mutualidad revisó y actualizó la identificación de sus grupos de interés con el objetivo de incorporar sus visiones y expectativas al análisis de doble materialidad.

**Mutualidad cuenta con diversos canales de comunicación y diálogo que facilitan el contacto directo con sus grupos de interés**, lo que permite comprender mejor sus necesidades y expectativas, fomentando un enfoque más cercano, transparente y adaptado a sus demandas.

En la elaboración del Plan de Sostenibilidad 2023-2027 se llevó a cabo un estudio de materialidad que recogió la voz de los distintos grupos de interés.

| Grupo de interés                             | Canales de diálogo y comunicación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Responsable de gestión                                                                                |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mutualistas.                                 | Multicanalidad comercial.<br>Servicio de Atención al Mutualista (SAM).<br>Gestores territoriales.<br>Servicio de Información al Mutualista (SIM).<br>Departamento de Reclamaciones y Atención al Mutualista y Defensor del mutualista y asegurado.<br>DGSFP.<br>Encuestas de satisfacción.<br>Asamblea General.<br>Comunicaciones puntuales, informes y memorias.<br>Web corporativa y redes sociales. | SG. de Negocio, SG. de Cumplimiento y Legal y Dirección de Comunicación y Sostenibilidad.             |
| Empleados.                                   | Intranet corporativa.<br>Encuestas.<br>Reuniones periódicas con dirección.<br>Órganos de representación de los trabajadores.<br>Evaluaciones de desempeño.<br>Canal de denuncia confidencial.<br>Portal del empleado/a.                                                                                                                                                                                | Dirección de Personas y Transformación.                                                               |
| Proveedores y colaboradores.                 | Reuniones periódicas.<br>Web corporativa.<br>Informes y memorias.<br>Encuestas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | SG. de Organización y Tecnología.                                                                     |
| Organismo regulador (DGSFP).                 | Circulares.<br>Informes y memorias.<br>Web corporativa.<br>Encuentros sectoriales.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Dirección General, SG. de Cumplimiento y Legal, SG. de Estrategia de Inversiones y Asesoría Jurídica. |
| Instituciones.                               | Coordinación institucional.<br>Foros y jornadas.<br>Encuestas.<br>Portal Colegios de Abogados.<br>Web corporativa y redes sociales.<br>Web Fundación Mutualidad.                                                                                                                                                                                                                                       | Dirección General, SG. de Negocio, Dirección de Comunicación y Sostenibilidad y Fundación Mutualidad. |
| Líderes de opinión y medios de comunicación. | Ruedas de prensa.<br>Comunicados de prensa.<br>Jornadas y encuentros.<br>Sala de Prensa y redes sociales.                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Dirección de Comunicación y Sostenibilidad.                                                           |
| Tercer Sector.                               | Jornadas y encuentros.<br>Web corporativa y web Fundación.<br>Encuestas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Dirección de Comunicación y Sostenibilidad y Fundación Mutualidad.                                    |
| Sociedad.                                    | Encuestas.<br>Web corporativa y redes sociales.<br>Informes y memorias.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Dirección de Comunicación y Sostenibilidad.                                                           |