

s.3. Mutualistas.

Los mutualistas son la base y razón de ser de la entidad, y constituyen el eje central de sus decisiones.

Para ello, **Mutualidad mantiene la escucha activa con sus mutualistas**, con el objetivo de desarrollar productos y servicios con impacto positivo en las personas y en el entorno.

Asimismo, **trabaja en la mejora continua de la experiencia de cliente y en la promoción de la cultura financiera**. La ciberseguridad y la protección de los mutualistas son aspectos esenciales de este compromiso, junto con la transparencia y la claridad en las comunicaciones.

s.3.1. Productos y servicios con impacto social.

La **transición hacia una sociedad más próspera, justa e inclusiva**, alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), genera oportunidades para el desarrollo de productos y servicios que, además de aportar valor al mutualista y ser rentables, contribuyen positivamente al entorno social y ambiental. **Este enfoque refuerza la capacidad de adaptación y competitividad de la entidad, al tiempo que da respuesta a algunos de los principales retos sociales.**

Este capítulo recoge las iniciativas de Mutualidad dirigidas a promover la cultura del ahorro, las finanzas responsables y el bienestar emocional, entre otros ámbitos. Todas estas acciones tienen como objetivo generar un impacto social positivo, mejorando la calidad de vida de distintos colectivos de mutualistas, como las personas seniors, autónomos y emprendedores, jóvenes, así como de la sociedad en su conjunto.

La **estrategia se basa en identificar las necesidades específicas de cada grupo de interés**, aplicar criterios de escucha activa e innovación responsable en colaboración con ONG, entidades formativas y fundaciones.

Productos aseguradores con impacto positivo.

En 2024, Mutualidad comenzó a comercializar **Unit Linked Explora, un seguro de vida-ahorro con criterios ESG** (medioambientales, sociales y de gobernanza, por sus siglas en inglés), de acuerdo con el artículo 8 del Reglamento (UE) 2019/2088.

Este producto, que responde a la creciente demanda de inversiones responsables, permite inversiones rentables y, al mismo tiempo, contribuye al desarrollo sostenible.

Personas sénior.

El progresivo envejecimiento de la población requiere el desarrollo de productos y servicios que contribuyan a mantener la calidad de vida, la autonomía y la inclusión de las personas mayores de 65 años.

"Soy Sénior" ofrece soluciones para la planificación de la jubilación, la gestión de los recursos tras el retiro y ofrece apoyo en casos de dependencia. Entre sus servicios se incluyen el acompañamiento y la tramitación gratuita de procedimientos relacionados con la dependencia, así como el acceso a ayudas económicas destinadas a promover la autonomía y el bienestar.

Fundación Mutualidad impulsa, además, el programa Ayudas 65+ dirigido a mutualistas alternativos que reciben la prestación de jubilación y se encuentran en situación desfavorable. En 2024, se ha ampliado el umbral de ingresos para facilitar el acceso a esta ayuda a un mayor número de personas.

Mutualidad imparte a sus empleados, al incorporarse, la formación interna "Experto Mundo Sénior". Este programa les proporciona conocimientos específicos sobre las necesidades de las personas mayores, ayudando a eliminar estereotipos y a optimizar la comunicación.

Asimismo, **Mutualidad se ha adherido al Málaga Silver Economy Hub**, una iniciativa que promueve la Economía Plateada como motor de desarrollo económico y social. Este marco impulsa la creación de productos y servicios enfocados en la mejora de la calidad de vida de las personas mayores de 50 años.

Por otra parte, Escuela de Pensamiento de la Fundación Mutualidad desarrolla actividades de investigación y divulgación sobre longevidad y envejecimiento activo, contribuyendo al conocimiento y al impulso de políticas públicas orientadas a mejorar el bienestar de este colectivo.



Emprendedores y autónomos.

El colectivo de autónomos y emprendedores desempeña un **papel fundamental en el crecimiento económico y social**. Con el objetivo de apoyar su formación y ayudarles a afrontar los retos de su actividad, Mutualidad desarrolla la iniciativa "Soy Autónomo", que ofrece un acompañamiento integral con productos y servicios flexibles adaptados a sus necesidades.

Entre las ventajas de esta iniciativa, destaca el **acceso gratuito a un espacio de coworking durante 12 meses**, así como un acuerdo con una compañía de movilidad más sostenible que compensa las emisiones de CO₂ generadas en desplazamientos de corta distancia.

Además, a través de Fundación Mutualidad, se impulsa el **programa Lab Emprendimiento Jurídico**, que promueve la formación, incubación y aceleración de proyectos innovadores en el ámbito legal.

Jóvenes.

Las generaciones más jóvenes afrontan necesidades específicas en materia de formación, acceso al empleo, protección frente a riesgos y educación financiera. Para responder a estos retos, **Mutualidad desarrolla la iniciativa Soy Joven, que ofrece productos de ahorro y protección adaptados a este colectivo**.

En 2024, **Mutualidad lanzó también MUTU, una plataforma digital orientada a impulsar la formación y mejorar la empleabilidad de los jóvenes, a través de formación práctica, actividades de networking y foros de debate**. A lo largo del año, se han impartido talleres sobre comunicación no verbal, habilidades digitales, preparación de entrevistas de trabajo y técnicas de negociación.

Asimismo, **Fundación Mutualidad concede becas y promueve programas formativos** que refuerzan la empleabilidad y la preparación de los jóvenes mutualistas en un entorno laboral cada vez más exigente.



Salud psicológica.

La salud mental es un elemento clave para el bienestar social. En 2024, Mutualidad puso en marcha un nuevo Programa de Atención Psicológica y Social, en colaboración con la Fundación Salud y Persona y Fundación Mutualidad, basado en un servicio de apoyo telefónico disponible 24 horas al día, los 7 días de la semana.

Este **servicio, gratuito, confidencial y accesible en varios idiomas**, está dirigido a mutualistas alternativos y sus familiares (padres, cónyuge o pareja e hijos) y es prestado por profesionales de la Psicología y el Trabajo Social.

La iniciativa tiene como **objetivo promover el bienestar emocional**, considerado tan relevante como el bienestar físico, y ofrece herramientas para gestionar el estrés y las preocupaciones.

Además, **Mutualidad organiza sesiones periódicas para todos los mutualistas con profesionales de la salud mental**, en las que se abordan temas de interés y se ofrecen pautas prácticas para afrontar distintas situaciones de la vida cotidiana.

Bienestar financiero.

La educación financiera es un elemento fundamental para la estabilidad de las familias y el desarrollo social. Con el objetivo de fomentar la cultura financiera y la planificación responsable, Mutualidad pone a disposición de sus mutualistas diversas herramientas y servicios.

Mi salud financiera proporciona una visión integral de la situación económica de cada mutualista, permitiendo analizar su capacidad de ahorro y su liquidez ante imprevistos. Por su parte, **#YoSiAhorro** promueve el microahorro y la adopción de hábitos financieros saludables a través de dinámicas de redondeo, establecimiento de metas y contribuciones periódicas.

Estas iniciativas se complementan con talleres, seminarios y materiales divulgativos orientados a fortalecer la cultura del ahorro y la planificación financiera, tanto entre los mutualistas como en la sociedad en general.



s.3.2. Atención al mutualista.

Mutualidad trabaja para ofrecer a sus mutualistas un modelo de atención phygital, que integra canales físicos y digitales para adaptarse a las necesidades de cada perfil. A través de múltiples vías —atención presencial, página web, aplicación móvil y atención telefónica—, los mutualistas pueden contactar con la entidad de la forma y en el momento que prefieran.

Para resolver consultas y gestionar cualquier cuestión relacionada con sus productos y servicios, Mutualidad **pone a disposición de sus mutualistas el Servicio de Atención al Mutualista (SAM), el equipo de Gestores Territoriales del Área Comercial, el Servicio de Información al Mutualista (SIM) y el Departamento de Prestaciones.**

Además, cuenta con un **Departamento de Reclamaciones y Atención al Mutualista y Asegurado**, así como con la figura del Defensor del Mutualista y Asegurado, que actúa con independencia de los servicios comerciales y de negocio para atender quejas y reclamaciones relacionadas con las operaciones y servicios de la entidad.

Atención comercial.

El Área Comercial de Mutualidad está formada por **dos equipos principales: el Servicio de Atención al Mutualista (SAM) y el equipo de Gestores Territoriales.**

El **SAM, ubicado en Madrid, dispone de dos oficinas de atención presencial**, situadas en Serrano 5 y Francisco Silvela 106. Además, cuenta con gestores presenciales, gestores de comunicaciones escritas, gestores telefónicos (tanto inbound como outbound) y un equipo de BackOffice.

Este equipo cuenta con el apoyo de Administración Comercial, responsable de las tareas administrativas, la supervisión de calidad —certificada bajo la norma ISO 9001— y la coordinación de la formación continua.

La **principal misión de esta área consiste en facilitar información sobre los productos y servicios de Mutualidad a los mutualistas**, además de acompañarlos en los procedimientos y trámites que deban realizar.



Durante 2024, Mutualidad reforzó su presencia nacional al ampliar el número de personas responsables de la gestión territorial y al abrir una nueva oficina comercial en Francisco Silvela 106 (Madrid), consolidando así la atención presencial para quienes prefieren un trato directo, complementario a los canales digitales.

Como parte del compromiso con el colectivo sénior, Mutualidad ha impulsado acciones específicas para este grupo, entre ellas un servicio de atención telefónica prioritario para mayores de 65 años y una línea reforzada para quienes deseen informarse sobre el programa "Ayudas 65+", comentado anteriormente en esta memoria.

Mutualidad tiene un claro compromiso con la calidad de la atención comercial. Por ello, ha implantado un sistema de medición basado en indicadores individuales y grupales, además de la supervisión de escuchas, que permite definir planes de acción personalizados. Además, en 2024 revisó el ciclo de atención al mutualista, optimizando canales, comunicaciones y el dimensionamiento de los equipos, además de incorporar nuevas herramientas.

Todo el personal del Área Comercial recibió formación continua y certificada conforme a la normativa de Distribución de Seguros. El equipo obtuvo la certificación de Nivel I en distribución de seguros, superando los requisitos del regulador, y completó una formación en sostenibilidad impartida por ICEA. Asimismo, colaboró activamente en formaciones impartidas en Colegios de Abogados y Másteres de Acceso a la Abogacía.



Quejas y reclamaciones.

El proceso de gestión y resolución de reclamaciones de los mutualistas se rige, con carácter general, por lo dispuesto en la Orden ECO/734/2004, que regula los departamentos y servicios de atención al cliente y la figura del defensor del cliente en las entidades financieras.

En este marco, **mutualistas, asegurados y demás usuarios disponen del Departamento de Reclamaciones y Atención al Mutualista y Asegurado** para presentar quejas o reclamaciones relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, siempre que estén vinculadas a acuerdos sobre prestaciones, salvo en casos relacionados con patologías preexistentes o conflictos sucesorios. Este departamento opera de forma independiente de los servicios comerciales y operativos de la entidad, y cuenta con los recursos necesarios para garantizar una atención adecuada y la resolución de las cuestiones planteadas.

Además, **Mutualidad dispone de la figura del Defensor del Mutualista y Asegurado**, responsable de atender y resolver las quejas y reclamaciones relacionadas con los intereses y derechos legalmente reconocidos de los clientes, excluyendo aquellas derivadas de acuerdos sobre prestaciones (excepto las relativas a patologías preexistentes o conflictos sucesorios). El Defensor ejerce sus funciones con total independencia y autonomía, aplicando sus propios criterios y directrices.

Las resoluciones favorables al reclamante, emitidas tanto por el Departamento de Reclamaciones como por el Defensor del Mutualista, son vinculantes para Mutualidad y su grupo. En línea con su compromiso con la transparencia, Mutualidad publica anualmente indicadores sobre la gestión de reclamaciones.

De acuerdo con el **Reglamento para la Defensa del Mutualista y Asegurado** y en aplicación de los principios de transparencia y protección de los mutualistas, tanto el Departamento de Reclamaciones como el Defensor registran y analizan cada caso, elaborando informes anuales con recomendaciones orientadas a la mejora del servicio.

Previamente a la formalización de una queja o reclamación, el mutualista puede dirigirse al Servicio de Información al Mutualista (SIM), que ofrece información, facilita documentación y resuelve incidencias operativas o administrativas.

Con el **objetivo de mejorar la experiencia de los mutualistas, en 2024 el Departamento de Reclamaciones y el SIM se han integrado bajo una misma coordinación**, lo que ha permitido unificar criterios y agilizar la gestión de consultas, incidencias, quejas y reclamaciones. Esta reorganización favorece la generación de sinergias entre ambas áreas, mejora la comunicación y refuerza el compromiso de Mutualidad con la excelencia en la atención a sus mutualistas.

Departamento de Reclamaciones y Atención al Mutualista y Asegurado.

En 2024, el departamento de Reclamaciones y Atención al Mutualista y Asegurado ha resuelto 119 expedientes (142 en 2023). El plazo medio de resolución ha sido de 21,48 días (22,15 en 2023), por debajo del plazo legal establecido (30 días).

De estos expedientes:

- Favorable al mutualista y/o asegurado: 35 %.
- Favorable a la compañía: 53 %.
- Otros (inadmisiónes, allanamiento etc.): 12 %.

Por tipología:

- Prestaciones por incapacidad temporal profesional: 42,86 %.
- Prestaciones por incapacidad permanente: 12,61 %.
- Prestaciones seguro de salud: 13,44 %.
- Liquidación saldo acumulado: 5,04 %.
- Otros: 26,05 %.

Defensor del Mutualista y Asegurado.

En 2024, el Defensor del Mutualista y Asegurado tramitó 63 expedientes (66 en 2023), en un tiempo medio de 21,51 días (18,9 en 2023), por debajo del plazo legal establecido (30 días).

De estos expedientes:

- Favorable al mutualista y/o asegurado: 42,8 %.
- Favorable a la compañía: 44,5 %.
- Otros (inadmisiónes, allanamiento etc.): 12,7 %.

Por tipología:

- Prestaciones por incapacidad temporal profesional: 20,64 %.
- Prestaciones por incapacidad permanente: 6,35 %.
- Contratación o ampliación de coberturas de riesgo: 6,35 %.
- Cobro y pagos: 14,28 %.
- Cuestiones administrativas: 3,17 %.
- Aportaciones: 17,46 %.
- Otros: 31,75 %.



s.3.3. Calidad y experiencia del mutualista.

Mantener la calidad y la experiencia percibida por los mutualistas es uno de los principales retos para Mutuality. Este enfoque impulsa la mejora continua, la excelencia operativa y la optimización de procesos, con el objetivo de garantizar una experiencia homogénea y satisfactoria para todos los mutualistas. En 2024, la entidad ha consolidado este compromiso como un pilar estratégico dentro de su plan global.

La **Política de Calidad**, disponible en la web corporativa y accesible a todos los grupos de interés, reafirma el compromiso de Mutuality con la satisfacción de las expectativas de los mutualistas y con la eficiencia en la gestión, fomentando una cultura basada en procesos optimizados.

En este contexto, **Mutuality ha fortalecido la gestión por procesos, alineándola con sus objetivos estratégicos e impulsando iniciativas para optimizar recursos, mejorar resultados y garantizar la transparencia.** La digitalización ha desempeñado un papel clave en la simplificación de gestiones y la creación de una experiencia más ágil y cercana para los mutualistas.

Se han implantado medidas para ofrecer un **servicio que responda de forma eficaz y transparente** a las necesidades de los mutualistas, fortaleciendo así la relación de confianza con ellos.

Durante 2024, Mutuality ha renovado, por quinto año consecutivo, la **certificación ISO 9001**, que avala la calidad de los procesos en el servicio de atención al mutualista. Esta renovación refleja el esfuerzo y compromiso de la entidad por mantener altos estándares de calidad y reforzar su orientación a la mejora continua de la experiencia del mutualista.

La **digitalización también ha sido determinante para desarrollar soluciones más personalizadas y transparentes.** Mutuality ha trabajado en la optimización de la experiencia digital, mejorando la usabilidad y simplificando los procesos en el entorno web, así como incorporando nuevas funcionalidades digitales.

Entre las **mejoras implementadas** destacan la reorganización del menú de productos del área privada y la simplificación del acceso al informe trimestral, modificaciones realizadas tras recoger el feedback de mutualistas y profesionales. También se ha revisado el diseño y contenido de este informe, así como de otras comunicaciones dirigidas a los mutualistas, para hacerlos más claros y accesibles. Además, se han reforzado las medidas de seguridad digital, introduciendo la firma digital en procesos especialmente sensibles y la verificación mediante código OTP para la modificación de determinados datos de contacto.

Para mejorar la comunicación escrita con los mutualistas, Mutuality ha elaborado una guía de buenas prácticas que sirve como referencia interna para la redacción de mensajes claros, coherentes y efectivos.

Con el objetivo de **extender y consolidar la cultura de experiencia del mutualista**, Mutuality ha llevado a cabo talleres específicos con empleados de las áreas con mayor contacto directo con los mutualistas, promoviendo la alineación interna y la mejora en la atención. Además, durante el MXDay, se realizaron actividades y talleres para todo el equipo de Mutuality, enfocados en promover la cultura de experiencia del cliente.

Asimismo, Mutuality ha seguido recogiendo la percepción de los mutualistas a través de **encuestas relacionales y transaccionales, tras las interacciones con el área de Operaciones y Comercial.** En 2024, estas encuestas se han ampliado a los canales digitales, utilizando la metodología NPS® (Net Promoter Score). El grado global de recomendación obtenido en 2024 fue de 7,8, reflejando un descenso respecto a 2023. Esta evolución está relacionada, principalmente, con la situación de un grupo de mutualistas alternativos que han solicitado el traslado de sus fondos acumulados en Mutuality al Régimen Especial de Trabajadores Autónomos (RETA). Puede consultarse más información sobre este tema en el capítulo de Mutuality.

s.3.4. Protección del mutualista.

Mutualidad mantiene un **firme compromiso con la protección de la confidencialidad de la información y la privacidad de sus grupos de interés**. Asimismo, garantiza la ciberseguridad, el respeto a los derechos de los consumidores y la transparencia en la comercialización de sus productos y servicios. Estas áreas son prioritarias tanto para sus mutualistas como para el conjunto de sus grupos de interés.

Protección de datos.

En cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) y de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, Mutualidad garantiza la confidencialidad en sus relaciones con todos sus grupos de interés, incluidos mutualistas, equipo humano y proveedores, cumpliendo con sus obligaciones como responsable del tratamiento de datos.

Mutualidad cuenta con un **Delegado de Protección de Datos externo, debidamente comunicado a la Agencia Española de Protección de Datos**. El Delegado de Protección de Datos es responsable de supervisar y monitorizar, de manera continua e independiente, el cumplimiento de la normativa de protección de datos en la entidad.

Todo el personal de la entidad, con independencia de sus funciones, debe realizar periódicamente **formación específica en materia de privacidad y protección de datos**. Durante 2024, se impartió formación en protección de datos a las nuevas incorporaciones y se organizó una formación específica de actualización dirigida a las áreas de **Marketing, Comercial y a las entidades de Grupo Mutualidad: Fundación Mutualidad y Avanza Previsión**.

En 2024, Mutualidad **no ha recibido ninguna sanción por infracciones relacionadas con la protección y privacidad de datos**.



Seguridad de la información.

En un entorno cada vez más digital e interconectado, **la ciberseguridad es una responsabilidad compartida por toda la organización**. Cada transacción y cada dato protegido reflejan la confianza que los mutualistas depositan en Mutualidad para salvaguardar su patrimonio y garantizar la seguridad de su futuro financiero.

Durante 2024, **Mutualidad ha acelerado su proceso de digitalización** con el objetivo de optimizar sus procesos internos y mejorar los servicios ofrecidos a sus mutualistas. Para garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, la entidad ha puesto un especial énfasis en la protección de los datos y en el control de los accesos a la red interna.

Consciente de la creciente relevancia de la ciberseguridad, Mutualidad ha desarrollado diversas iniciativas dentro de su Plan Estratégico de Ciberseguridad, muchas de ellas **alineadas con los nuevos requisitos regulatorios europeos, clave tanto para las entidades financieras como para sus proveedores tecnológicos**. Entre estas normativas destaca el Reglamento Europeo DORA (Digital Operational Resilience Act), que entrará en vigor en enero de 2025 y que tiene como objetivo reforzar la resiliencia operativa y la ciberseguridad en el sector financiero, estableciendo requisitos específicos para garantizar la continuidad de los servicios ante posibles incidentes.

El Plan Estratégico de Ciberseguridad se estructura en torno a cuatro áreas clave:

1. Gobierno de la Ciberseguridad

Actualización de estrategias, políticas, procesos y estructuras organizativas para gestionar y proteger los activos digitales, adaptándose a la normativa DORA y fortaleciendo la capacidad de respuesta ante incidentes.

3. Vigilancia

Detección y mitigación proactiva de vulnerabilidades mediante pruebas de monitorización continua de sistemas y redes, permitiendo una respuesta ágil ante posibles incidentes.

En 2024, el **92 % de las personas que forman parte de Mutualidad participaron en los ejercicios de ciberseguridad organizados por la entidad**.

La seguridad no se limita únicamente a la protección de los activos internos, sino que

2. Protección

Implantación de medidas y herramientas para salvaguardar tanto los activos digitales como los físicos. Incluye la revisión de la arquitectura de seguridad, la optimización de la gestión de activos tecnológicos, la evaluación de riesgos asociados a proveedores externos y el refuerzo de los controles de acceso mediante autenticación multifactor, entre otras tecnologías. También contempla análisis de seguridad física en la nueva sede y proyectos de clasificación de la información.

4. Resiliencia

Desarrollo de medidas y estrategias para asegurar la continuidad de las operaciones críticas y minimizar el impacto de cualquier eventualidad, en línea con los requisitos establecidos por el reglamento DORA.

también abarca a toda la **cadena de suministro**. Por este motivo, Mutualidad evalúa los riesgos relacionados con la seguridad de la información en cada proyecto, tanto en su desarrollo interno como en la colaboración con proveedores externos.

Derechos del consumidor y transparencia.

Mutualidad establece criterios y procedimientos para garantizar que los productos desarrollados y comercializados se ajusten a los objetivos, necesidades y características de sus mutualistas.

La **Política de Gobernanza de Productos** define las directrices para el diseño, control, revisión y distribución de los productos de la aseguradora. Asimismo, incorpora los requisitos normativos relacionados con factores, riesgos y preferencias de sostenibilidad en su control y gobernanza. Esta política abarca todo el ciclo de vida de los productos, e incluye puntos de control y aprobación en cada fase: análisis, diseño, prototipado, desarrollo, lanzamiento y seguimiento de los productos comercializados.

La **transparencia informativa es un principio esencial en la relación con los mutualistas**. Para ello, se han implantado procesos internos que regulan la información dirigida a mutualistas actuales y potenciales, asegurando el cumplimiento de la normativa aplicable a la información previa a la contratación y proporcionando indicadores y alertas que refuerzan la protección de los clientes.

Además, Mutualidad publica en su sitio web la Política de Integración de los Riesgos de Sostenibilidad en el proceso de toma de decisiones de inversión, en cumplimiento del Reglamento de Divulgación de Información sobre Sostenibilidad en el sector financiero.

La **Función de Cumplimiento supervisa la transparencia y la conformidad normativa** en las prácticas comerciales, prestando especial atención a la elaboración, revisión y actualización de los contratos.

Mutualidad también está adherida a la **guía de buenas prácticas de UNESPA** en materia de seguros individuales de vida ahorro y comercialización.

Desde 2018, Mutualidad facilita a sus mutualistas un **informe trimestral que recoge la pensión individual estimada y la agregada de los distintos sistemas de ahorro-jubilación incluidos en el Plan Universal**. Este informe, alineado con la iniciativa legislativa de información sobre la pensión esperada, proporciona a los mutualistas una herramienta útil para evaluar si su ahorro privado es suficiente para complementar sus ingresos tras la jubilación. Toda esta información permite a los mutualistas tomar decisiones más informadas.

En 2024, Mutualidad **no registró ningún incidente significativo en materia de derechos de los consumidores**.

S.3.5. Transformación digital.

Líneas de acción del Plan de Digitalización 2023-2027.

1. Experiencia del mutualista y omnicanalidad.
2. Procesos integrales.
3. Estrategia global de gobierno del dato, calidad del dato y analítica avanzada.
4. Renovación de sistemas, adopción de metodologías ágiles y actualización de la infraestructura tecnológica.
5. Cultura digital y aprendizaje continuo.
6. Ecosistemas que promuevan la innovación y el intraemprendimiento.
7. Supervisión (seguridad, cumplimiento y riesgos).
8. Sostenibilidad.

La transformación digital es un **proceso transversal que va más allá de la adopción de herramientas tecnológicas**. Implica redefinir procesos, modelos de negocio y la propia cultura organizativa, con el objetivo de adaptarse al entorno digital y aprovechar las oportunidades que ofrece, proporcionando servicios y canales alineados con las demandas de los mutualistas.

En 2024, Mutualidad ha seguido avanzando en la **ejecución de su Plan de Digitalización 2023-2027**, con cerca de 80 iniciativas que abarcan desde la mejora de la experiencia del mutualista y la omnicanalidad, hasta la optimización de procesos, el fortalecimiento de la gobernanza y la calidad del dato, el impulso de la analítica avanzada, la renovación de sistemas e infraestructuras y la adopción de tecnologías ágiles. Asimismo, el plan incorpora el fomento de una cultura digital y de aprendizaje continuo, la creación

de ecosistemas que promuevan la innovación y el intraemprendimiento, la supervisión de la seguridad y el cumplimiento normativo, y la integración de la sostenibilidad en los procesos digitales.

Durante el ejercicio, se han lanzado **nuevos productos digitales y se han añadido funcionalidades que mejoran la experiencia y la accesibilidad de los mutualistas**, como la digitalización de las solicitudes de prestaciones y rescates, o la implantación de la firma digital, tanto en el área privada como en la aplicación móvil.

La **implantación de la firma digital en las oficinas comerciales**, coordinada a través del Centro de Excelencia de Automatización, ha permitido un ahorro estimado de 500 horas anuales y la eliminación de 15.000 folios impresos. Este centro, elemento clave dentro del Plan de Digitalización, contribuye a la mejora de la experiencia de los mutualistas y a la eficiencia en el uso de recursos, optimizando y reduciendo la duración de los procesos entre un 8 % y un 11 %. Además, libera al equipo de tareas manuales y repetitivas, permitiendo focalizarse en actividades de mayor valor, como la recopilación y depuración de datos para informes normativos, la revisión documental o la gestión de quejas y reclamaciones.

Mutualidad ha continuado impulsando **Radar Mutualidad Digital, un observatorio que analiza y propone soluciones tecnológicas aplicables a toda la organización**. Su función es recopilar, procesar y proporcionar información clave para comprender la evolución digital del sector asegurador y de la propia Mutualidad, identificando tendencias, retos y nuevas oportunidades de negocio.

Este observatorio actúa como **centro de análisis de datos, foro de conocimiento compartido y repositorio documental**, cubriendo aspectos que van desde la adopción de nuevas tecnologías y los motores de innovación, hasta los cambios en los hábitos de consumo y el seguimiento de la actividad de competidores y startups, tanto a nivel nacional como internacional. Su labor contribuye a mejorar la toma de decisiones y a fomentar la colaboración y la innovación interna.

En 2024, el **observatorio ha elaborado más de 45 informes** que han servido de base para la toma de decisiones sobre el nuevo CRM, el desarrollo del

escrutinio digital en las asambleas territoriales, soluciones de identidad basadas en biometría o iniciativas formativas, entre otros.

Cabe destacar **tres informes relacionados con sostenibilidad**: "El rol de la tecnología en la sostenibilidad: impulsando los objetivos ESG", "Best practices para aseguradoras más sostenibles" y "Principales herramientas ESG para reporting no financiero". Además, en su primer evento presencial se presentaron las conclusiones del estudio "Cómo afronta la digitalización la industria aseguradora", que reunió a más de 100 asistentes en formato híbrido, entre ellos destacados expertos en digitalización del sector asegurador.

Otro de los proyectos relevantes de 2024 ha sido el **traslado de Mutualidad a su nueva sede corporativa**, equipada con tecnología avanzada en salas de reuniones, espacios multifuncionales y áreas de formación. Este cambio ha supuesto un reto de integración digital entre espacios, personas y canales de comunicación.

Asimismo, **se ha desarrollado MUTUALI, una plataforma de inteligencia artificial generativa para empleados**, que refuerza el enfoque innovador de Mutualidad y mejora la eficiencia operativa, consolidando el impacto positivo de la digitalización tanto en la organización como en los mutualistas.

Gracias a estas iniciativas, el **volumen de primas gestionadas a través de canales digitales ha seguido creciendo**, representando el 23 % del total de primas en 2024, frente al 20 % registrado en 2023. Las operaciones realizadas a través de canales digitales también han aumentado, alcanzando el 44 %, frente al 36,6 % del año anterior.

