

Mutualidad

Por un futuro próspero

Memoria de Información No Financiera 2024



UN AÑO MÁS, CONTIGO 3

La visión del presidente 4

Hablemos de impacto: nuestras cifras 2024 7

MUTUALIDAD 9

m.1 Somos Mutualidad 10

m.2 Entorno y estrategia 16

m.3 Gestión de la sostenibilidad 19

E

MEDIOAMBIENTE 27

E.1 Gestión ambiental responsable 28

E.2 Acción frente al cambio climático 35

S

SOCIAL 40

S.1. Diálogo con los grupos de interés 41

S.2 Empleados 43

S.3 Mutualistas 61

S.4 Proveedores y colaboradores 75

S.5 Compromiso con la comunidad 77

G

GOBERNANZA 101

G.1 Gobierno corporativo 102

G.2 Cumplimiento normativo y ética 108

G.3 Gestión de riesgos 118



ACERCA DE ESTA MEMORIA 124

ANEXOS 127

Anexo I. Información adicional 127

Anexo II. Índice de contenidos GRI 2024 133

Anexo III. Tabla de referencia Ley 11/2018 y contenidos GRI 142

Un año más Contigo

Te damos la bienvenida a nuestra Memoria de Información No Financiera, en la que resumimos la **gestión realizada y los principales indicadores económicos, ambientales, sociales y de buen gobierno de Mutualidad durante 2024.** Publicar este documento anualmente no solo nos permite comparar resultados con ejercicios anteriores, sino también compartir contigo la evolución de nuestro desempeño no financiero.

En este informe podrás ver qué hemos hecho bien y en qué áreas todavía tenemos margen de mejora. Estamos comprometidos en seguir trabajando para ser una compañía cada vez mejor en la creación de valor compartido.

El informe, elaborado según los **Estándares GRI (Global Reporting Initiative),** destaca los impactos más significativos en los ámbitos económico, medioambiental y social. Asimismo, incorpora requisitos establecidos por la Ley 11/2018 sobre Divulgación de Información No Financiera y Diversidad.

A pesar de que actualmente Mutualidad no está obligada a presentar un Estado de Información No Financiera (EINF), lo hacemos de manera voluntaria como una muestra de nuestro **compromiso con la transparencia.**

En esta memoria encontrarás **información sobre aspectos laborales, sociales, medioambientales, prevención de la corrupción y el soborno, derechos humanos y gestión del impacto ambiental.** También se incluyen detalles sobre nuestro modelo de negocio, los riesgos asociados a nuestra actividad y nuestras políticas ESG (*Environment, Social and Governance*, por sus siglas en inglés). Para su elaboración, nos hemos guiado por principios de calidad como equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad.

Este documento se complementa con nuestro Informe Anual de Gobierno Corporativo y las Cuentas Anuales, disponibles en nuestra web corporativa.

¡Gracias por acompañarnos un año más!



La visión del presidente

Enrique Sanz Fernández-Lomana
Presidente de Mutualidad

En los últimos años, Mutualidad ha demostrado su capacidad de adaptación en un entorno cambiante y retador. ¿Cómo visualizas el futuro de la compañía?

Mutualidad afronta el futuro con determinación y confianza, permaneciendo fiel a su propósito fundamental: acompañar a los mutualistas y contribuir a su bienestar a lo largo de todas las etapas de la vida. Nuestro modelo de negocio, sustentado en los principios del mutualismo, se basa en un compromiso sólido con la generación de impacto positivo, tanto en nuestros mutualistas como en la sociedad en su conjunto.

La puesta en marcha del Plan Estratégico 2023-2027 "ADN 23/27" y del Plan de Sostenibilidad "Activistas de lo Mutuo" define una hoja de ruta clara para la evolución de la organización. Apostamos de manera decidida por la innovación, la digitalización y una gestión alineada con criterios ESG —ambientales, sociales y de buen gobierno, por sus siglas en inglés— como pilares fundamentales para reforzar nuestra resiliencia y competitividad en el largo plazo.

En un entorno marcado por la complejidad y la incertidumbre, mantenemos un compromiso firme con la creación de valor para el mutualista y resto de grupos de interés, a través de una gestión eficiente y responsable.

> En un entorno marcado por la complejidad y la incertidumbre, mantenemos un compromiso firme con la creación de valor para el mutualista y resto de grupos de interés.

En síntesis, aspiramos a consolidarnos como una entidad de referencia en el ámbito asegurador y en la economía social, con vocación de cercanía, impacto social positivo y capacidad para afrontar con éxito los desafíos del mañana.

El contexto macroeconómico sigue marcado por la incertidumbre. En este escenario, ¿cómo está afrontando Mutualidad estos desafíos dentro de su estrategia de inversión para garantizar estabilidad y rentabilidad a sus mutualistas? Además, en un entorno de cambios políticos y regulatorios, ¿sigue siendo la inversión bajo criterios ESG una apuesta atractiva para la compañía?

Mutualidad afronta el actual entorno de complejidad e incertidumbre con una estrategia de inversión prudente y diversificada. Gracias a este enfoque, en 2024 hemos gestionado una cartera de 10.765 millones de euros, alcanzando una rentabilidad del 4,13 % para el mutualista dentro del marco del Plan Universal.

Nuestra independencia financiera, al no estar vinculados a grandes grupos, nos permite mantener una visión de largo plazo, orientada a la estabilidad, la rentabilidad sostenible y la adecuada gestión de riesgos.

La integración de criterios ESG en nuestras decisiones de inversión, junto con los parámetros financieros tradicionales, continúa siendo una apuesta estratégica para reforzar la resiliencia de nuestra cartera. En 2024, el 100 % de las nuevas adquisiciones de fondos han sido sostenibles, clasificados como artículos 8 y 9 conforme a la normativa SFDR. En el ámbito inmobiliario, de los 42 inmuebles que conforman nuestra cartera, 17 cuentan ya, o están en proceso de renovación, con la certificación BREEAM®, sistema reconocido internacionalmente que evalúa el comportamiento ambiental y la sostenibilidad de los edificios.

En este contexto, más allá de interpretaciones ideológicas o del debate terminológico, los criterios ESG responden a una lógica financiera: constituyen herramientas esenciales para identificar y mitigar riesgos relevantes. Ignorar estos aspectos supone aumentar la exposición a incertidumbres derivadas de una débil gobernanza, una escasa transparencia, la falta de preparación frente a riesgos climáticos o deficiencias en condiciones laborales, entre otros factores críticos para la sostenibilidad de cualquier inversión.

La digitalización sigue siendo un pilar estratégico para Mutualidad. ¿Cómo está integrando las tecnologías emergentes para optimizar la experiencia de los mutualistas? Además, en este proceso de transformación digital, ¿qué medidas está tomando la entidad para asegurar una transición inclusiva para todos?

La digitalización es uno de los pilares estratégicos del Plan ADN 23/27, orientada a ofrecer una experiencia más ágil, segura y eficiente al mutualista. Concebimos la tecnología como un medio al servicio de las personas, y no como un fin en sí mismo. Nuestro objetivo es integrar soluciones digitales con sentido, siempre centradas en mejorar y enriquecer la experiencia del mutualista.

En 2024, hemos reforzado nuestras capacidades tecnológicas mediante la automatización de procesos, la integración de nuevas soluciones con inteligencia artificial y la implantación de la firma digital, lo que ha permitido avances en eficiencia —como el ahorro potencial de más de 15.000 folios al año— y en la calidad del servicio.

En este proceso de transformación digital, la inclusión tiene que ser un aspecto fundamental, especialmente en compañías de servicios financieros y aseguradores. Por ello, mantenemos nuestro compromiso con un modelo de atención omnicanal que combina atención presencial y digital, garantizando una experiencia accesible para

La digitalización es uno de los pilares estratégicos del Plan ADN 23/27, orientada a ofrecer una experiencia más ágil, segura y eficiente al mutualista.

todos los mutualistas, con especial atención a los colectivos más vulnerables ante la brecha digital, como las personas mayores.

El Plan de Sostenibilidad 'Activistas de lo Mutuo' está marcando la hoja de ruta de Mutualidad en la integración de criterios ESG. ¿Cuáles han sido los principales avances logrados y qué impacto tangible han tenido tanto en la compañía como en sus grupos de interés?

Creemos en una sostenibilidad que genere valor compartido, tanto para Mutualidad como para nuestros grupos de interés. Por ello, el Plan Estratégico ADN 23/27 se complementa con el Plan de Sostenibilidad "Activistas de lo Mutuo", una iniciativa denominada así para reforzar nuestra identidad mutualista y el valor de lo colectivo.

Este plan ha contribuido a reforzar la integración de los criterios ESG en la gestión de Mutualidad.

En el ámbito social, en 2024 hemos dotado 7 millones de euros a apoyar a mutualistas afectados por la DANA y más de 3.500 personas han sido beneficiarias de programas de ayudas y becas de Fundación Mutualidad. Además, hemos reforzado el compromiso con la igualdad: más del 40 % de nuestra Junta de Gobierno está formada por mujeres.

Este progreso se suma a nuestra apuesta continua por el empleo de calidad y por una experiencia del empleado sólida, que en 2024 se ha reflejado en un eNPS de 41 —uno de los más altos del sector—, indicador que mide el nivel de compromiso y recomendación de los profesionales hacia la organización. Y, un año más, Mutualidad ha sido reconocida por Actualidad Económica como una de las mejores empresas para trabajar en España.

También hemos renovado y ampliado el alcance de la certificación ISO 20121 para eventos sostenibles, reafirmando nuestro compromiso con una gestión ambientalmente y social responsable también en nuestros eventos corporativos.

Aunque somos conscientes de que aún quedan áreas por mejorar, el avance logrado en los últimos años nos permite mirar al futuro con confianza, sobre unas bases sólidas y con un compromiso hacia una gestión cada vez más sostenible.

Uno de los objetivos del Plan de Sostenibilidad es avanzar en diversidad, equidad e inclusión. ¿Qué medidas concretas está implementando Mutualidad para promover una cultura organizacional más inclusiva y representativa de la sociedad actual?

Mutualidad mantiene su compromiso con la diversidad, la equidad y la inclusión, convencida de que los entornos diversos son más competitivos y generan mejores soluciones para el mutualista. Reflejar la pluralidad de la sociedad es clave para seguir siendo una organización relevante y con propósito.

En 2024, aprobamos el II Plan de Igualdad de Género y pusimos en marcha el I Plan LGTBI. Como he comentado antes, hemos reforzado también la presencia del talento femenino en los órganos de gobierno, con más del 40 % de mujeres en la Junta de Gobierno.

Continuamos trabajando para garantizar espacios accesibles e inclusivos, con 7 inmuebles ya certificados con el sello AIS de accesibilidad universal. En el plano interno, impulsamos programas sobre sesgos inconscientes, liderazgo inclusivo y equipos diversos, junto a iniciativas como Entrevistas Tal Como Soy, que dan voz a distintas realidades dentro de la organización.

Estas acciones responden a nuestra convicción de que la diversidad no es una cuestión ideológica, sino una decisión estratégica para fortalecer la cohesión interna y afrontar los retos de una sociedad en constante transformación.

No obstante, si bien los avances de los últimos años han sido significativos, estamos convencidos de que una entidad con el propósito social de Mutualidad puede y debe seguir profundizando en su compromiso con la inclusión y la justicia social.

Hablemos de impacto: nuestras cifras 2024

2,5 M€

en ayudas para estudios, discapacidad, complemento de pensiones etc. a través de Fundación Mutualidad.

4,13 %

de rentabilidad en el Plan Universal.

12.000

personas beneficiarias de los programas, becas y ayudas de Fundación Mutualidad.

7 M€

de dotación para apoyar a mutualistas afectados por la DANA.

73

participaciones de empleados en voluntariado corporativo.

2,85 M€

destinados a fundaciones y organizaciones sin ánimo de lucro.

100 %

de la huella de carbono corporativa y de la Asamblea General compensada.

41

eNPS
(Employee Net Promoter Score)

40 %

de mujeres en la Junta de Gobierno.

3,7 %

de reducción en las emisiones de CO_2.

100 %

de nuevas compras de fondos sostenibles (art. 8/9).

17

inmuebles de la cartera con certificación BREEAM.

Certificación ISO 20121 para la gestión sostenible de eventos corporativos.

II Plan de Igualdad de Género.

I Plan LGTBI.



Mutualidad

m.1 Somos Mutualidad.
m.2 Entorno y estrategia.
m.3 Gestión de la sostenibilidad.

Mutualidad

m.i. Somos Mutualidad.

Mutualidad se fundó en 1948 como una **aseguradora sin ánimo de lucro, con el compromiso de mejorar la calidad de vida de sus mutualistas a través de soluciones de inversión, previsión y ahorro**. Al cierre del ejercicio, gestiona un volumen de ahorro superior a 10.500 millones de euros y cuenta con la confianza de cerca de 210.000 mutualistas.

Es la **principal organización de previsión social en España** y se sitúa entre las cinco mayores aseguradoras de Vida por volumen de ahorro gestionado, sin vínculos con grandes grupos financieros ni capital extranjero.

La entidad **ofrece seguros voluntarios, complementarios y alternativos al sistema público de la Seguridad Social**, así como productos adicionales en los ramos de accidentes y salud.

Mutualidad está supervisada por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) y colabora activamente con organizaciones sectoriales como UNESPA y la Confederación Española de Mutualidades (CEM).

209.625
mutualistas

10.513
millones de euros en volumen de ahorro gestionado

4ª
entidad de Vida por **volumen de ahorro gestionado** (Grupo Mutualidad)



PROPÓSITO

Mejorar la calidad de vida de los y las mutualistas, contribuyendo a una sociedad más colaborativa, justa e inclusiva.

VALORES

MUTUALISMO

- Inclusión
- Confianza
- Sostenibilidad
- Transparencia

m.1.1. Productos y servicios.

Mutualidad desarrolla su actividad en el sector asegurador español, principalmente en el ramo de Vida, y también ofrece seguros de accidentes y salud en el ramo de No Vida.

Además de los seguros de Vida y No Vida, Mutualidad ofrece servicios complementarios a través de acuerdos con otras entidades. Entre estos destacan el asesoramiento y la gestión en situaciones de dependencia, así como un programa de atención psicológica y social destinado a los mutualistas alternativos.

Ramo de Vida

Seguro de Vida

Seguros de ahorro e inversión

Plan Universal: plan de previsión flexible que incluye coberturas de ahorro-jubilación, fallecimiento, incapacidad permanente y temporal y dependencia, a la medida de las necesidades de cada persona.

- Sistema profesional.
- Sistema PPA (Plan de Previsión Asegurado).
- Sistema de ahorro flexible (SVA).
- Sistema Individual de Ahorro Sistemático (PIAS).

Plan Ahorro 5: permite ahorrar sin tributar por los rendimientos generados.

Plan Renta Vitalicia: permite invertir un capital y recibir una renta mensual durante el tiempo que el mutualista desee o durante toda su vida.

Plan Junior: solución de ahorro y protección que permite a los más jóvenes construir un capital para su futuro.

Seguro Vida-Ahorro Instituciones: producto de ahorro dirigido a entidades y organizaciones relacionadas con la actividad jurídica que operen en el ámbito nacional.

Plan Incrementa Autónomo: producto para cualquier mutualista que trabaje por cuenta propia y quiera ahorrar para la jubilación.

Plan Ahorro Multiplica: este producto ofrece una rentabilidad anual garantizada y está orientado a aquellos que buscan seguridad en su inversión.

Unit Linked Explora: destinado a aquellos inversores que están dispuestos a asumir más riesgos a cambio de una mayor rentabilidad esperada. Este producto promueve características medioambientales, sociales y de gobernanza (conforme a lo establecido en el artículo 8 del Reglamento (UE) 2019/2088).

Ramo de No Vida

Seguro de Salud

Seguro de Accidentes

m.1.2. Equipo directivo.

Comité Ejecutivo a 31/12/2024.

Rafael Navas.
Director general.

Fernando Ariza.
Director general adjunto.

Beatriz Malpartida.
Directora de Personas
y Transformación.

Laura Duque.
Subdirectora general de
Cumplimento y Legal.

María Galván.
Subdirectora general de
Organización y Tecnología.

Jaime Moreno.
Subdirector General de
Estrategia de Inversiones.

Miguel Zarzuelo.
Subdirector General de
Desarrollo de Negocio.

m.1.3. Modelo de negocio.

Mutualidad, marca comercial de la Mutualidad General de la Abogacía—mutualidad de previsión social a prima fija—es una entidad aseguradora privada con personalidad jurídica propia. Se encuadra dentro de las mutualidades de **previsión social, organismos sin ánimo de lucro basados en los principios de colaboración y solidaridad.**

La compañía brinda una **modalidad aseguradora voluntaria, complementaria y alternativa** al sistema público de la Seguridad Social, basada en aportaciones a prima fija por parte de los mutualistas (personas físicas o jurídicas), así como de otras entidades y personas protectoras. Su estructura se fundamenta en el concepto de sociedad de personas (mutualistas), en lugar de capital, promoviendo la participación de sus miembros.

Gracias a su modelo de negocio, **Mutualidad puede destinar los beneficios de su actividad al bienestar de sus mutualistas**. Al ser una mutualidad de previsión social a prima fija, no dispone de un capital social representado por títulos o acciones, sino de un fondo mutual integrado por las aportaciones mínimas establecidas por ley, los excedentes generados en cada ejercicio social y las contribuciones de sus socios protectores.

En cuanto al número de derechos de voto, al no existir un capital social ni un fondo mutual representado por títulos o acciones, estos se calculan según el número de mutualistas que estén al corriente de pago de sus obligaciones con la entidad. Asimismo, de acuerdo con el principio de democracia que rige esta forma de organización social, **cada mutualista dispone de un único derecho de voto, con independencia del valor de su aportación.**

Los productos de la entidad se comercializan principalmente a través de un **modelo de venta directa y multicanal,** que integra su contact center, los gestores territoriales que cubren todo el territorio nacional, así como sus canales digitales.

La **actividad de Mutualidad se concentra en España, con sede central en Madrid.**



Organización societaria de Grupo Mutualidad.

En 2020 se constituyó Grupo Mutualidad, tras la fusión con Mutualidad de la Ingeniería, del que forma parte la aseguradora Avanza Previsión.

- MUTUALIDAD GENERAL DE LA ABOGACÍA. Mutualidad de previsión social a prima fija. Es la sociedad matriz.
- PRIVILEGIA SOCIEDAD DE AGENCIA EXCLUSIVA DE SEGUROS, S.R.L.U. Agencia de seguros exclusiva. 100 % participada por Mutualidad.
- AVANZA PREVISIÓN, COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A.U. Entidad aseguradora que opera en los ramos de vida, accidentes y salud. Mutualidad ostenta un 76 % de participación.
- INGENIERÍA MEDIACIÓN AGENCIA DE SEGUROS EXCLUSIVA, S.L.U. Agencia de seguros exclusiva. 100 % participada por Avanza Previsión.
- VALUE PLUS PROPERTIES, S.A. Sociedad que tiene por objeto el alquiler y la transmisión de bienes inmuebles. Mutualidad ostenta una participación del 100 %.
- FUNDACIÓN MUTUALIDAD ABOGACÍA. Institución sin ánimo de lucro, creada por Mutualidad, que centra su actividad en la cultura del ahorro, el talento jurídico, la nueva longevidad y la acción social.

Marco regulatorio.

En España la actividad aseguradora está regulada, lo que significa que las compañías aseguradoras y todos los intervinientes en un contrato de seguro tienen que atenerse a lo dispuesto en la legislación vigente.

Mutualidad se rige por la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras, por su reglamento de desarrollo y la normativa europea de directa aplicación, por el Reglamento de Mutualidades de Previsión Social y demás disposiciones generales aplicables a las mutualidades de previsión social, así como por sus estatutos, los acuerdos de los órganos sociales y las demás normas internas que se desarrollen. Supletoriamente, se rige según la Ley de Sociedades de Capital.

La aseguradora se encuentra inscrita en el registro administrativo de la DGSFP (Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) con la clave P-2131. La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones es un órgano administrativo que depende de la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa, adscrita al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

m.2. Entorno y estrategia.

El año 2024 comenzó con la percepción de que la inflación había dejado de ser la principal preocupación macroeconómica, dando paso al **foco en el crecimiento**. A lo largo del ejercicio, se evidenció un **claro desacoplamiento entre las economías de Europa y Estados Unidos.**

Europa afrontó el riesgo de una ralentización económica, marcada por la baja productividad y las dificultades del sector industrial, aunque el PIB logró crecer apoyado en el gasto público y el dinamismo del sector servicios. En este contexto, el **Banco Central Europeo recortó los tipos de interés en 100 puntos básicos**, con previsión de nuevas bajadas hasta mediados de 2025.

En contraste, la **economía estadounidense mostró mayor solidez**, impulsada por un consumo privado fuerte, un mercado laboral estable y elevados niveles de ahorro familiar.

En **los mercados, 2024 fue un año favorable para Europa**. La renta fija se benefició de la caída de los tipos, con una **revalorización de los bonos gubernamentales**, y la renta variable cerró con retornos anuales positivos, entre el 5 % y el 10 %. En Estados Unidos, la renta variable lideró los resultados, con rendimientos muy superiores a los europeos, mientras que la renta fija mostró curvas planas e incluso invertidas.

En materia de sostenibilidad, **Europa consolidó su liderazgo gracias a un marco normativo ambicioso que impulsa la integración de criterios ESG y el desarrollo de inversiones sostenibles**.

En lo que respecta al sector asegurador, según datos de ICEA, al cierre de 2024 los **ingresos por primas alcanzaron los 75.161 millones de euros**, lo que representa un descenso del 1,56 % respecto al año anterior. De este volumen, 46.333 millones correspondieron al ramo de No Vida y 28.827 millones al ramo de Vida.

En cuanto a la **gestión de activos**, las aseguradoras administraban 210.400 millones de euros a través de seguros de vida, un 3,23 % más que en 2023.

En este contexto económico y sectorial, Mutualidad registró unos ingresos por primas de casi **595 millones de euros, mientras que el ahorro gestionado alcanzó los 10.513 millones de euros al cierre del ejercicio. Asimismo, la cifra de mutualistas se situó en 209.625.**

Las inversiones realizadas por la entidad en dicho ejercicio y asignadas específicamente al Plan Universal, Plan Ahorro 5 y Plan Junior durante el ejercicio 2024, han registrado una rentabilidad del 4,13 % sobre los activos medios invertidos, lo que permite retribuir a los mutualistas del Plan Universal una rentabilidad del 4,13 %, y del 3,72 % a los del Plan Ahorro 5 y Plan Junior.

Mutualidad continuó avanzando en la ejecución de su **Plan Estratégico 2023-2027, ADN 23/27, basado en cuatro pilares: crecimiento de negocio, excelencia operativa, personas y sostenibilidad.**

Entre los hitos del ejercicio destaca la ampliación de su cartera de productos con el **lanzamiento del Plan Ahorro Multiplica y el Unit Linked Explora**.

Además, a finales de 2024, la entidad inició un **proceso de revisión y reformulación del Plan Estratégico** para adaptarlo a los posibles cambios normativos que podrían anticipar y consolidar un cambio de modelo de negocio, especialmente en lo relativo al papel de Mutualidad como alternativa al sistema público de pensiones, tal y como ya preveía el propio plan.

En relación con la petición de algunos mutualistas de transferir el acumulado en la Mutualidad al Régimen Especial de Trabajadores Autónomos (RETA), cabe destacar que, a finales del pasado año, el Grupo Parlamentario Socialista presentó una Proposición de Ley con el objetivo de regular esta situación. La posición de la Mutualidad al respecto se ha mantenido firme: apoya plenamente la creación de una pasarela que permita dicha transferencia, solicitando únicamente que esta se lleve a cabo conforme a un calendario ordenado y técnicamente viable. Asimismo, la entidad defiende con claridad el **principio de alternatividad,** entendida como la posibilidad de que cada persona pueda continuar eligiendo el sistema de previsión que mejor se adapte a sus necesidades. No obstante, la tramitación parlamentaria de la citada proposición de ley permanece actualmente paralizada por la falta de consenso político.

En materia de **inversión, Mutualidad mantuvo su estrategia basada en los principios de independencia, prudencia y seguridad**, con un enfoque de largo plazo orientado a obtener rendimientos sólidos y sostenibles. Al cierre del ejercicio, las inversiones reflejadas en el balance contable ascendían a 10.765 millones de euros.

En el ámbito de la sostenibilidad, Mutualidad avanzó en la ejecución de su **Plan de Sostenibilidad 2023-2027, que complementa el Plan Estratégico ADN 23/27** e impulsa la integración de los criterios ESG en la gestión de la entidad. Esta apuesta por la sostenibilidad se refuerza con la actividad de la Fundación Mutualidad, que desarrolla iniciativas en torno a la educación financiera, el fomento del talento joven, la nueva longevidad y el compromiso social.

La entidad también mantuvo su **compromiso con la promoción de la cultura del ahorro y la educación financiera entre sus mutualistas**, facilitando información clara y precisa para que pudieran tomar decisiones fundamentadas sobre su jubilación y bienestar económico.

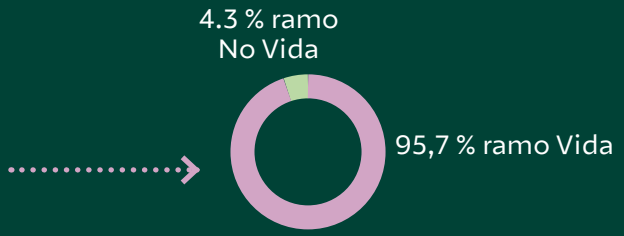
A lo largo de este informe se detallan los esfuerzos realizados por la entidad para integrar los aspectos ESG en su gestión diaria y avanzar hacia un modelo de negocio más responsable, transparente y comprometido con sus mutualistas y la sociedad.

m.2.1. Principales magnitudes económicas 2024.

209.625
mutualistas

10.513
millones de euros en volumen de ahorro gestionado

595
millones de euros en ingresos por primas



10.765
millones de euros en inversiones (balance contable)

594
millones de euros pagados en siniestros y prestaciones

4,13 %
rentabilidad retribuida en el Plan Universal

249 %
ratio de solvencia

m.3. Gestión de la sostenibilidad.

m.3.1. Hoja de ruta ESG.

La Política de Sostenibilidad de Mutualidad establece los **principios y compromisos de la entidad para promover criterios ambientales, sociales y de buen gobierno en sus operaciones.** Su objetivo principal es impulsar que la entidad cumpla con estándares de responsabilidad social, reduzca el impacto ambiental y maximice los impactos positivos sobre las personas.

La última revisión de esta política, aprobada por la Junta de Gobierno en diciembre de 2022, está disponible en la página web de Mutualidad. Además, los empleados pueden consultarla asimismo en la intranet corporativa.

La **Política de Sostenibilidad** se complementa con otras directrices internas, como la Política de Derechos Humanos, la Política de Diversidad, Equidad e Inclusión y la Política de Integración de Riesgos de Sostenibilidad en las Decisiones de Inversión, entre otras.

Los **planes de acción de cada área**, así como el Plan de Sostenibilidad 2023-2027—denominado "Activistas de lo Mutuo"—incluyen las medidas específicas para el cumplimiento de estos compromisos. Este plan, alineado con el **Plan Estratégico global 2023-2027 (ADN 23/27),** busca aportar valor al propósito de Mutualidad: mejorar la calidad de vida de los y las mutualistas, contribuyendo a una sociedad más colaborativa, justa e inclusiva. En 2025 se revisará para adaptarlo tanto al nuevo marco normativo como al análisis de materialidad, elaborado conforme a la Directiva europea de Reporte de Sostenibilidad (CSRD).



2-23; 2-24; 413-1

Activistas de lo Mutuo.

El **Plan de Sostenibilidad "Activistas de lo Mutuo" 2023-2027** detalla las acciones, objetivos e indicadores necesarios para incorporar criterios de sostenibilidad en Mutualidad. El plan asigna responsables para su implementación y para el seguimiento de los avances. El documento se organiza en trece líneas de actuación, distribuidas en cuatro ejes: medioambiente, social, negocio responsable y buen gobierno. Asimismo, se han identificado los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a los cuales contribuyen las líneas estratégicas del plan.

En 2024, se alcanzó un **92 % de cumplimiento de los objetivos del Plan de Sostenibilidad.**

La **estrategia de sostenibilidad de Mutualidad** se basa en diversas referencias relevantes, incluidas las expectativas de los grupos de interés, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, la normativa ESG y los estándares y marcos de sostenibilidad reconocidos a nivel nacional e internacional (como los Principios del Pacto Mundial, los GRI Standards o el modelo SGE21). Asimismo, incorpora las mejores prácticas en materia ESG y las recomendaciones de expertos especializados en sostenibilidad. La estrategia de sostenibilidad de Mutualidad se refuerza, en su dimensión social, con la labor de Fundación Mutualidad. Las iniciativas de 2024 se describen en el capítulo Sociedad de esta memoria, así como en la memoria de actividades de la propia fundación.



2-23; 2-24; 413-1

Plan de Sostenibilidad “Activistas de lo Mutuo” 2023-2027 .



Medioambiente.

Queremos apoyar la lucha contra el cambio climático a través de la gestión responsable de los impactos ambientales directos e indirectos y contribuyendo con nuestras inversiones a la transición hacia una economía medioambientalmente más sostenible.

- Lucha contra el cambio climático, minimizar las emisiones y protección de la biodiversidad.
- Consumo eficiente de los recursos y gestión responsable de los residuos.



Social.

Apostamos por mejorar la calidad de vida de las personas, impulsando la diversidad e inclusión, el talento, la satisfacción del mutualista y la contribución a la comunidad.

- Diversidad, equidad e inclusión.
- Talento: gestión responsable y bienestar del equipo humano.
- Atención y satisfacción del mutualista.
- Contribución social alineada con el negocio.



Negocio responsable.

Queremos impulsar un modelo de negocio responsable, ágil e innovador que proporcione valor a los mutualistas, colaboradores y a la sociedad.

- Finanzas sostenibles.
- Transformación digital e innovación.
- Gestión responsable de los colaboradores.



Buen gobierno.

Buscamos promover una cultura de la integridad, el cumplimiento y el buen gobierno corporativo, desarrollando nuestra actividad de forma ética, confiable y transparente con nuestros grupos de interés.

- Cumplimiento y ética.
- Gestión de riesgos ESG.
- Transparencia y divulgación de información relevante para los grupos de interés.
- Cooperación y alianzas.



Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) prioritarios para Mutualidad

2-23; 2-24; 413-1

Gobernanza ESG.

Comisión de Ética y Sostenibilidad.

La Comisión de Ética y Sostenibilidad, órgano permanente de la Junta de Gobierno de Mutualidad, se encarga de supervisar la correcta aplicación de los principios establecidos en el Código Ético y de Conducta, así como de velar por el cumplimiento de las políticas relacionadas con ESG. Durante 2024, celebró cinco reuniones. El reglamento de la comisión está disponible en la página web de Mutualidad.

Comisión de Auditoría.

La Comisión de Auditoría está formada por tres a cinco miembros de la Junta de Gobierno, mayoría independientes.

La Comisión de Auditoría informa a la Asamblea General sobre los resultados de la auditoría, supervisa el control interno, la gestión de riesgos y la información financiera y no financiera, propone a la Junta de Gobierno el nombramiento del auditor y solicita la información necesaria sobre su plan y ejecución.

Comité de Sostenibilidad.

El Comité de Sostenibilidad actúa como órgano ejecutivo responsable de velar por la correcta implementación y evolución de la estrategia y el Plan de Sostenibilidad de la entidad. Su función principal es supervisar el progreso en materia ambiental, social y de buen gobierno en todas las áreas de la organización. Está integrado por el equipo directivo de las áreas clave en la toma de decisiones relacionadas con ESG.

Área de Sostenibilidad.

El área de Sostenibilidad forma parte de la dirección de Comunicación y Sostenibilidad, que depende directamente de la dirección general.

Sus responsabilidades incluyen la gestión de aspectos ESG que le competen, tales como la definición del marco estratégico de sostenibilidad, el reporting no financiero, las alianzas y compromisos, la gestión medioambiental y la reputación y engagement con los grupos de interés. Colabora con las distintas áreas para establecer acciones concretas, objetivos e indicadores, así como en el desarrollo de las diferentes iniciativas. Se encarga también de hacer el seguimiento del Plan de Sostenibilidad, verificando el grado de cumplimiento de los objetivos asignados a sus diferentes responsables.

Además, actúa como observatorio de tendencias, proponiendo acciones de mejora alineadas con las buenas prácticas y los riesgos del entorno.

Cultura y formación ESG.

La integración de los criterios ESG en la gestión de la aseguradora requiere un enfoque transversal y una cultura corporativa que valore sus beneficios para las personas, el medioambiente y el negocio. Para ello, Mutualidad ha impulsado acciones de concienciación y formación en todos los niveles de la organización.

En 2024, se impartió formación en sostenibilidad a la Junta de Gobierno, al 100 % del equipo comercial y a las nuevas incorporaciones. La formación dirigida al equipo comercial, desarrollada con el apoyo de ICEA, se centró en la integración de los criterios ESG en la oferta de productos, la identificación de tendencias en inversión responsable y la gestión de riesgos asociados al cambio climático y los impactos sociales. Por su parte, todas las personas que se unieron a la entidad recibieron una sesión introductoria en el marco del programa de onboarding, destinada a familiarizarlos con los conceptos ESG y la estrategia de Mutualidad en este ámbito.

Además, el Comité de Sostenibilidad y perfiles clave del área de negocio participaron en sesiones de trabajo orientadas a reflexionar sobre los avances y áreas de mejora en materia ESG.

2-9; 2-12; 2-13; 2-14; 2-23; 2-24; 413-1

m.3.2. Análisis de materialidad.

Las empresas deben **identificar y entender las expectativas de la sociedad y sus grupos de interés** para anticiparse a sus necesidades y responder de manera efectiva.

En este sentido, el **Plan de Sostenibilidad de Mutualidad surge de un proceso de escucha activa** que ha involucrado tanto a grupos de interés internos—equipo directivo, responsables con visión estratégica y empleados—como a grupos de interés externos—mutualistas, instituciones, proveedores, organizaciones del tercer sector, periodistas y otros actores clave.

Este enfoque ha permitido determinar las **prioridades de Mutualidad en materia ESG**, evaluar las expectativas y necesidades de los grupos de interés y recoger propuestas de mejora. Además, el análisis ha tenido en cuenta aportaciones externas independientes, la normativa ESG aplicable, las buenas prácticas del sector y las principales tendencias nacionales e internacionales. La matriz de materialidad resultante muestra los aspectos de sostenibilidad más relevantes para la aseguradora y sus grupos de interés.

En 2024, se llevó a cabo un análisis de doble materialidad para cumplir con los requisitos de la nueva Directiva Europea de Reporte de Sostenibilidad (CSRD). Dicha normativa se aplicará a partir del ejercicio 2025, con el primer reporte programado para 2026. Durante 2025, la entidad concentrará sus esfuerzos en adaptar su reporte de información no financiera a las nuevas exigencias normativas y revisará el Plan de Sostenibilidad para alinearlo con los resultados de este análisis.

Doble materialidad

Materialidad de los impactos ESG

Cuestiones relacionadas con el impacto de la empresa en el entorno, tanto directa como indirectamente, especialmente en el medioambiente y en las personas.

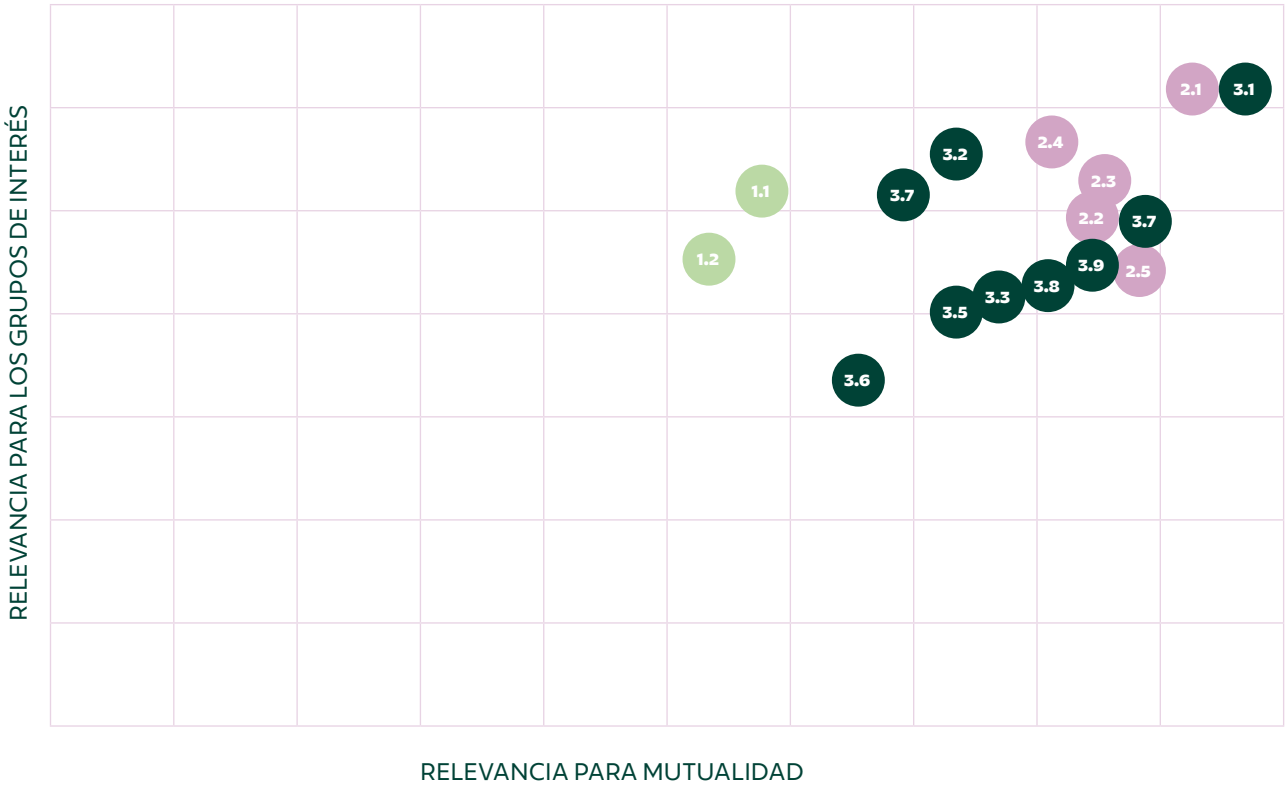
Materialidad financiera

Asuntos ESG externos que pueden afectar al desempeño, rendimiento financiero y negocio de las compañías.



2-23; 2-24; 2-29; 413-1

Matriz de materialidad de Mutualidad.



MEDIOAMBIENTE.

1.1 Lucha contra el cambio climático y reducción de emisiones.
1.2 Eficiencia energética.

SOCIAL.

2.1 Diversidad, equidad e inclusión.
2.2 Atracción y fidelización del talento.
2.3 Formación y desarrollo profesional.
2.4 Atención y satisfacción del cliente.
2.5 Acción social.

GOBIERNO CORPORATIVO.

3.1 Cumplimiento, ética y transparencia.
3.2 Ciberseguridad y protección de datos.
3.3 Gestión de riesgos ESG.
3.4 Divulgación de información no financiera.
3.5 Gobernanza de la sostenibilidad.
3.6 Productos con atributos de sostenibilidad.
3.7 Digitalización.
3.8 Finanzas sostenibles.
3.9 Solvencia y resultados financieros.

2-23; 2-24; 2-29; 413-1

m.3.3. Indicadores relevantes en materia ESG para Mutualidad.

Dimensión	Aspecto material	2024	2023	Variación
Ambiental	Emisiones de CO_2 (Huella de Carbono) (Tn) (1)	190,98	198,26	-3,67 %
	Neutralidad de carbono voluntaria (%) (2)	100 %	100 %	-
	Consumo de energía (MWh)	647,2	492,8	31,35 %
	Consumo de electricidad verde (%)	100 %	100 %	-
	Consumo de papel (Tn)	10,5	7,02	49,57 %
Social	Índice de recomendación de clientes: NPS (3)	7,8	22,2	-64,86 %
	Mujeres en el Comité Ejecutivo (%)	43 %	50 %	-14 %
	Mujeres en puestos directivos (Comité de Dirección) (%)	37 %	45 %	-17,78 %
	Empleados con discapacidad (n.º)	2	2	-
	Índice de satisfacción empleados/as: engagement (sobre 10)	7	7	-
	eNPS (4)	41	40	2,5 %
	Horas de formación / empleado (nº.)	75	84,7	-11,45 %
	Participaciones de empleados en acciones de voluntariado corporativo (n.º)	73	21	247,62 %
	Certificaciones de Accesibilidad Universal en la cartera de inmuebles (n.º) (5)	7	5	40 %
	Beneficiarios en ayudas y becas – Fundación Mutualidad	3.518	3.620	-2,82
	Beneficiarios de los programas de Fundación Mutualidad (cultura del ahorro, talento joven, envejecimiento y acción social)	12.291	13.923	-11,74 %
Negocio responsable	Índice de Reputación Corporativa (sobre 1.000) (6)	751	634	18,45 %
	Calificación ESG de la cartera de inversiones financieras (sobre 100) (7)	65	66	-1,52 %
	Compras de fondos art.8/9 sobre el total de nuevas compras (%)	100 %	66,3 %	50,83 %
	Inmuebles de la cartera con certificación de sostenibilidad (n.º) (8)	17	13	30,77 %
Gobernanza	Mujeres en la Junta de Gobierno (%)	41 %	35 %	17,14 %
	Incidentes de corrupción y soborno confirmados (n.º)	0	0	-
	Incidentes relativos a violaciones de la privacidad y pérdida de datos del cliente (n.º)	0	0	-
	Cumplimiento del Plan de Sostenibilidad (%)	92 %	91 %	1,1 %
	Plantilla firmante del Código Ético y de Conducta (%)	100 %	100 %	-
	Empleados sensibilizados/as formados en seguridad de la información y ciberseguridad (%)	92,4 %	94,3 %	-2,01 %

(1) Emisiones totales de CO_2, incluyendo las generadas por la actividad propia de Mutualidad y por sus inversiones inmobiliarias.
(2) Las emisiones de CO_2 compensadas en el año indicado corresponden a la huella de carbono del ejercicio anterior. En 2024, se compensó el 100 % de las emisiones correspondientes a 2023, tal y como se explica en el capítulo de esta memoria sobre medioambiente.
(3) El NPS experimenta una disminución atípica como consecuencia de la situación con parte del colectivo de mutualistas alternativos que solicita traspasar el fondo acumulado en Mutualidad al Régimen Especial de Trabajadores Autónomos (RETA). Se ofrece más información sobre esta cuestión en el capítulo de Mutualidad.
(4) El eNPS se calcula cada 3 años.
(5) Certificados AIS en la cartera de inmuebles. Este sello reconoce un alto grado de compromiso en materia de accesibilidad física, sensorial y cognitiva.
(6) El Índice Reputacional se establece a través de un modelo propio, desarrollado por Mutualidad y un tercero experto en reputación corporativa.
(7) Calificación obtenida a través de la herramienta Clarity.
(8) Sellos BREEAM® en la cartera de inmuebles renovados o en proceso en el momento de cierre de esta memoria. Se trata de un certificado internacionalmente reconocido en sostenibilidad en la edificación.

m.3.4. Alianzas y compromisos ESG.

Para construir un **futuro más próspero y una sociedad más justa,** es esencial la cooperación de diversos agentes. Con ese objetivo, Mutualidad ha forjado alianzas estratégicas con organizaciones clave tanto a nivel nacional como internacional, con el fin de intercambiar conocimientos, fomentar la participación y fortalecer su compromiso con la sostenibilidad dentro de la organización.

Como parte de la Red Española del Pacto Mundial, asume el compromiso de promover y cumplir los Diez Principios que incluyen áreas fundamentales como los derechos humanos, las normas laborales, el medioambiente y la lucha contra la corrupción. En 2024, publicó el nuevo Informe del Progreso (COP), requerido desde 2023 por el Pacto Mundial de la ONU.

Asimismo, como entidad firmante de los Principios para la Inversión Responsable de Naciones Unidas (UN-PRI)—cuyo objetivo es promover criterios ambientales, sociales y de buen gobierno en las prácticas de inversión—Mutualidad publicó, un año más, su informe para dar cuenta de los **avances logrados en materia de inversión sostenible.**

La compañía forma parte del Consejo Empresarial Español para el Desarrollo Sostenible, principal representación en España del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) bajo el liderazgo de Forética. En 2024, **obtuvo una evaluación favorable en cinco áreas clave que se evalúan en el marco de esta alianza: clima, naturaleza, diversidad e inclusión, derechos humanos y transparencia.**

La **dimensión social** representa un pilar fundamental en el modelo de negocio de la compañía. Con este propósito, Mutualidad colabora con la Fundación SERES para impulsar el compromiso empresarial con la mejora de la sociedad a través de iniciativas alineadas con su actividad. En 2024, destaca especialmente su participación en Radar Seres, un foro que visibiliza los principales desafíos sociales y pone en valor las soluciones promovidas por las empresas.

Además, colabora con organizaciones como **Club Excelencia en Gestión y Global LegalTech Hub,** y respalda iniciativas que promueven el talento femenino, como Women in a Legal World, Red EWI y EJE&CON. A su vez, impulsa proyectos orientados al desarrollo de la abogacía, entre ellos la Asociación de Juristas San Raimundo de Peñafort, dedicada a la investigación en el sector.

En el **ámbito asegurador y de mutualidades**, la compañía mantiene vínculos con entidades como ICEA, UNESPA, CEPES y la Confederación Española de Mutualidades.

En 2024, el **importe abonado por la compañía en concepto de cuotas a asociaciones ascendió a 279.734€.**

2-23; 2-24; 2-28; 203-1; 203-2; 413-1



E

Medioambiente

E.1 Gestión ambiental responsable.
E.2 Acción frente al cambio climático.

Mutualidad

E.1. Gestión ambiental responsable.

Mutualidad gestiona sus actividades con respeto al medioambiente, aplicando medidas para reducir su impacto ambiental directo e indirecto, siguiendo los principios de precaución y prevención.

Este enfoque responde a las **expectativas de los grupos de interés,** identificadas en el análisis de materialidad, tal y como como se detalla en el capítulo de Gestión de la sostenibilidad de esta memoria.

El **compromiso ambiental de Mutualidad se recoge en el Código Ético y de Conducta y en la Política de Sostenibilidad,** ambos aprobados por la Junta de Gobierno. Estos documentos definen las directrices para promover los efectos positivos y minimizar los efectos negativos derivados de su actividad.

La Política de Sostenibilidad, actualizada en diciembre de 2022, establece los siguientes compromisos con el medioambiente:

- **Identificar y comprender el impacto ambiental** de la actividad de Mutualidad.
- **Adoptar medidas para mitigar dicho impacto** y prevenir efectos negativos en el entorno.
- **Promover el uso eficiente de los recursos** y la adecuada gestión de residuos.
- **Implementar estrategias para abordar el cambio climático** en función de los impactos identificados.
- **Contribuir a la conservación de la biodiversidad** y la salud de los ecosistemas.
- **Fomentar la concienciación de los grupos de interés y la sociedad** sobre el respeto al medioambiente.

El medioambiente es uno de los pilares del Plan de Sostenibilidad 2023-2027 "Activistas de lo Mutuo", orientado hacia la lucha contra el cambio climático, con un enfoque en la minimización de emisiones y la protección de la biodiversidad en el marco del cambio climático, el consumo eficiente de recursos y la gestión responsable de los residuos.

2-23; 2-24

E.1.1. Consumo de recursos y ecoeficiencia.

La entidad ha definido los principales indicadores sobre el consumo de recursos y materiales derivados de su actividad con el objetivo de monitorear su evolución a lo largo del tiempo y valorar medidas de mejora.

El **consumo indirecto de energía** proviene principalmente del consumo eléctrico, la principal fuente de energía utilizada por la aseguradora. El 100 % de la electricidad consumida en las instalaciones de Mutualidad proviene de fuentes de energía renovable.

En 2024, Mutualidad trasladó su sede a un nuevo edificio diseñado para mejorar la eficiencia energética. La **nueva sede cuenta con un certificado energético de calificación B.**

En 2024, la **dependencia del consumo de gas se ha reducido** gracias al traslado de la sede de Mutualidad (durante el mes de abril) a un nuevo edificio que funciona exclusivamente con electricidad. Sin embargo, este cambio ha supuesto un incremento en el consumo eléctrico en comparación con 2023.

Consumo de energía (MWh)	2024	2023
Gas natural	118,81	176,55
Electricidad	528,39	316,33
Total	**647,2**	**492,88**
Total/empleado	3,71	3,09

Los datos corresponden a los centros de trabajo de Mutualidad durante 2024 (Francisco Silvela 106, Serrano 9 y "Espacio Mutualidad" en Serrano 5).

Fuentes de procedencia de la energía consumida (%)	2024	2023
Fuentes fósiles	18.35 %	35,8 %
Fuentes nucleares	0 %	0 %
Fuentes renovables	81,65 %	64,2 %

2-23; 2-24; 301-1; 302-1;302-4; 303-3; 303-5

El **consumo de agua** en las oficinas de Mutualidad proviene principalmente de los usos sanitarios, ya que en las instalaciones de la compañía no existen áreas ajardinadas que necesiten riego. Para mejorar la eficiencia, se han instalado grifos con sensores de movimiento que permiten el flujo de agua solo cuando se utilizan.

La diferencia en el consumo de agua respecto a 2023 se explica por diversas situaciones ocurridas durante 2024, entre ellas las obras de adaptación de la nueva sede y una avería que provocó una importante fuga de agua. Además, en la sede anterior, Mutualidad solo contabilizaba el consumo de agua correspondiente al espacio que ocupaba dentro del edificio, mientras que, en la nueva sede, de mayor superficie, la aseguradora ocupa la totalidad del inmueble.

En cuanto al **uso de papel**, Mutualidad lo adquiere certificado con sellos ecológicos (FSC y PEFC). Todos los folletos, material gráfico y papelería se imprimen en papel en este tipo de papel. Además, las impresoras de la compañía están configuradas por defecto para imprimir a doble cara y con menor consumo de tóner, lo que ayuda a reducir el impacto ambiental.

La digitalización también juega un papel esencial para reducir el consumo de papel. En 2024, como se menciona en el capítulo Transformación digital, se ha implementado la firma digital en la atención presencial, lo que se estima que supondrá un ahorro de más de 15.000 folios al año. También se han lanzado campañas para obtener el consentimiento de los mutualistas para el envío de documentación en formato digital, lo que agiliza la comunicación con ellos y reduce el uso de papel.

Consumo de agua (m^3)	2024	2023
Agua	1.844	483
M3/empleado	10,59	3,03

Los datos corresponden a los centros de trabajo de Mutualidad durante 2024 (Francisco Silvela 106, Serrano 9 y Espacio Mutualidad en Serrano 5). El consumo de agua de lSerrano 9 es una ponderación aplicada al total, según la superficie que ocupaba Mutualidad. El agua utilizada por Mutualidad proviene del suministro municipal.

Consumo de papel (Tn)	2024	2023
Papel	10,5	7,02
Tn/empleado	0,06	0,04

La diferencia en el consumo de papel respecto a 2023 se debe principalmente a una necesidad extraordinaria de documentación impresa para las asambleas territoriales y la Asamblea General de Mutualidad celebradas durante 2024.

Los empleados de Mutualidad tienen acceso al Manual de Buenas Prácticas Medioambientales en la intranet corporativa, cuya finalidad es fomentar el uso responsable de los recursos de la compañía.

Mutualidad ha seguido trabajando para incorporar medidas de eficiencia y respeto medioambiental en sus centros de trabajo. Tal y como se mencionó anteriormente, en 2024 Mutualidad y Fundación Mutualidad trasladaron sus instalaciones a un edificio más moderno y sostenible. El edificio cuenta con la certificación de sostenibilidad LEED Gold, otorgado por el US Green Building Council (USGBC), que reconoce el desempeño ambiental y la eficiencia de los edificios. También cuenta con un certificado energético con calificación B.

Entre las medidas adoptadas para optimizar el consumo de recursos en el nuevo edificio, destacan la **iluminación LED de bajo consumo, los sensores de movimiento para un uso eficiente de la energía y la grifería de bajo consumo para la reducción del uso de agua**. Además, el edificio está equipado con tecnología de última generación que facilita el trabajo híbrido y el teletrabajo, lo que ayuda a reducir las emisiones de CO_2 de los desplazamientos in itinere.

2-23; 2-24; 301-1; 302-1;302-4; 303-3; 303-5

Como resultado de este compromiso con la eficiencia y la conectividad, la nueva sede de Mutualidad ha obtenido la **certificación WiredScore**, un reconocimiento internacional que distingue a aquellos inmuebles que cumplen con los más altos estándares en materia de telecomunicaciones y preparación digital. Esta certificación acredita la calidad de la conectividad digital de los edificios y la solidez de su infraestructura tecnológica, asegurando un rápido, seguro y resiliente acceso a Internet.

Espacio Mutualidad, la **oficina de atención presencial al mutualista, también refleja el compromiso de Mutualidad con la eficiencia** en el uso de recursos y la sostenibilidad ambiental. Está equipada con mobiliario reciclable, iluminación automatizada con detectores de presencia y climatización con gas ecológico, que reduce la temperatura de combustión y, en consecuencia, las emisiones contaminantes. Gracias a estas medidas, el espacio también cuenta con la certificación LEED.

Al cierre del ejercicio, Mutualidad cuenta con **17 certificaciones BREEAM®** (renovados o en proceso de renovación) en los inmuebles más relevantes de su cartera, un sello de referencia mundial para la evaluación y certificación de la sostenibilidad en el sector inmobiliario.

En 2024, en el marco de BREEAM®, se han implementado diversas medidas para optimizar el desempeño ambiental de los activos. Entre ellas, destacan la instalación de sistemas de ahorro de agua, como aireadores y aparatos sanitarios de bajo caudal, la monitorización de consumos mediante contadores inteligentes que permiten la lectura y gestión remota, así como la elaboración de informes de riesgos de inundación. Estos últimos permiten evaluar la vulnerabilidad de cada edificio ante este tipo de eventos y definir las acciones necesarias para su adecuada gestión en situaciones de riesgo grave.

La entidad continúa **fortaleciendo su compromiso con la sostenibilidad ambiental, también en la organización de sus eventos corporativos**. Para ello, cuenta con sistema de gestión de eventos corporativos sostenibles basado en la Norma UNE-ISO 20121:2013. En 2024, AENOR amplió su reconocimiento a este compromiso, incluyendo la Asamblea General y el Encuentro Económico y Asegurador.

Para lograr que los eventos corporativos sean más sostenibles, Mutualidad ha aplicado varias medidas. En la **Asamblea General de 2024, se ha compensado el 100 % de la huella de carbono** mediante proyectos de reforestación. Para reducir residuos, se ha minimizado el uso de plásticos y se ha contado con caterings alineados con el programa «Lucha Desperdicio Alimentario»

Durante 2024, Mutualidad no ha recibido ninguna sanción ni multa en materia ambiental.

AENOR
SOSTENIBILIDAD DE EVENTOS
ISO 20121

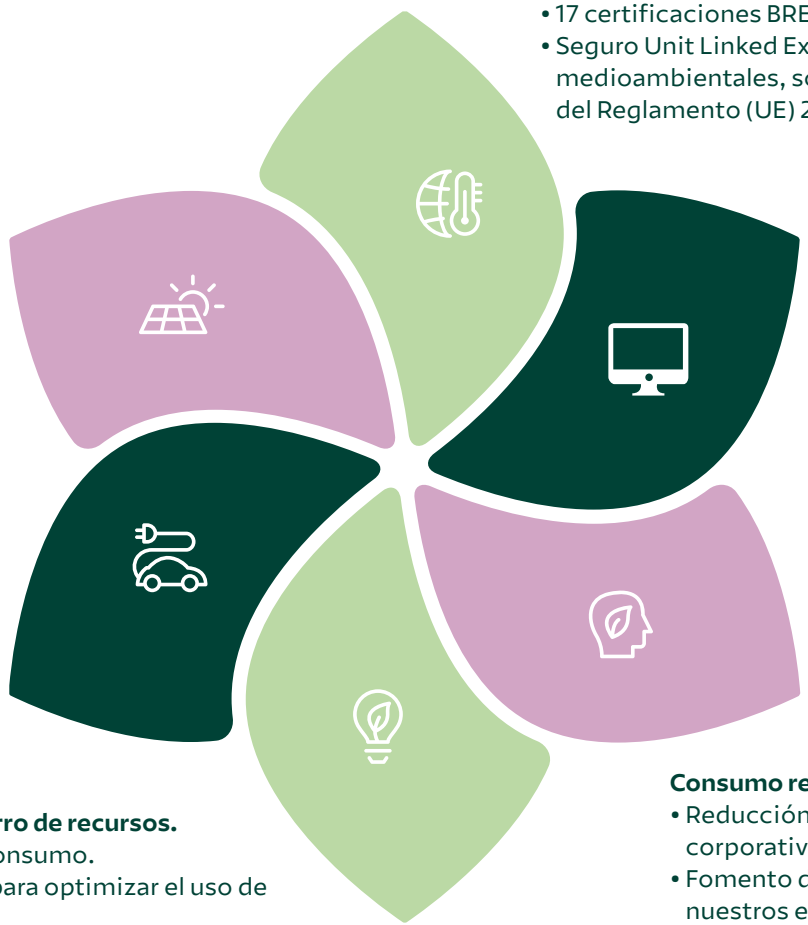


2-23; 2-24; 301-1

En Mutualidad, contribuimos al futuro del planeta.

Inversión responsable.
- Adopción de un rating medioambiental mínimo para la toma de decisiones de inversión financiera.
- 17 certificaciones BREEAM en nuestra cartera de inmuebles.
- Seguro Unit Linked Explora que promueve características medioambientales, sociales y de gobernanza, según artículo 8 del Reglamento (UE) 2019/2088.

Energía limpia y reducción de la huella de carbono.
- 100 % de la energía eléctrica consumida en nuestras instalaciones procede de fuentes renovables.
- Compensación del 100 % de la huella de carbono corporativa y de la Asamblea General 2024 mediante proyectos de reforestación.



Digitalización y eficiencia.
- Implementación de la firma digital en la atención al mutualista.
- Campaña de consentimientos para el envío de documentación digital, reduciendo el uso de papel.

Movilidad sostenible.
- Vehículos híbridos para gestores territoriales.
- Servicio de desplazamientos cortos para empleados con compensación del 100 % de sus emisiones.
- Puntos de recarga para coches eléctricos en nuestra sede.

Eficiencia energética y ahorro de recursos.
- Iluminación LED de bajo consumo.
- Sensores de movimiento para optimizar el uso de energía.
- Sistema BMS para controlar climatización e iluminación.
- Grifería y sanitarios de bajo consumo.

Consumo responsable y concienciación.
- Reducción del uso de plásticos en los eventos corporativos.
- Fomento del voluntariado medioambiental entre nuestros empleados.
- Apoyo a iniciativas nacionales e internacionales de concienciación climática.

2-23; 2-24

E.1.2. Biodiversidad y ecosistemas.

Mutualidad tiene su sede y oficinas en áreas urbanas, por lo que no afecta directamente a espacios naturales protegidos y a la biodiversidad. Además, el sector asegurador no se clasifica como una actividad de alto impacto en términos de biodiversidad.

A pesar de este bajo impacto, **Mutualidad se compromete, a través de su Política de Sostenibilidad, a fomentar la biodiversidad y la conservación de ecosistemas saludables** como parte de su estrategia frente al cambio climático. El cambio climático altera los ecosistemas y contribuye a la pérdida de biodiversidad a nivel global.

En 2024, Mutualidad compensó nuevamente su huella de carbono, respaldando iniciativas que ayudan a reducir la deforestación, restaurar la biodiversidad y dinamizar la economía de las comunidades locales. En concreto, la aseguradora apoyó dos proyectos: uno en **Ponte Caldelas** (Pontevedra), certificado por el Ministerio para la Transición Ecológica (MITERD) e inscrito en la OECC bajo el código "2022-b193", y otro en **Camboya, el Proyecto Kao Seima**, verificado bajo estándares del Mercado Voluntario de Carbono con ID de Verra 1650.

Además, volvió a mostrar su apoyo a la **Hora del Planeta**, una iniciativa de WWF que involucra a ciudadanos, empresas y gobiernos en favor de la preservación de la biodiversidad.

A través de su voluntariado corporativo, también participó en la **campaña #LIBERA1M2 de SEO/ BirdLife**, en colaboración con Ecoembes, para proteger los entornos naturales mediante la recogida de residuos.



2-23; 2-24; 203-1; 203-2; 304-2; 413-1

E.1.3. Gestión de residuos.

Mutualidad **genera residuos de forma limitada y con bajo impacto en el ambiente**, ya que la mayor parte de su actividad se desarrolla en oficinas, con los residuos habituales en este tipo de entornos. Sin embargo, la compañía se compromete a gestionar de forma responsable los residuos generados, cumpliendo la normativa vigente, y a aplicar medidas para su reducción y reciclaje.

Mutualidad cuenta con **puntos específicos en sus instalaciones para depositar los residuos más comunes**: residuos orgánicos, papel y cartón, papel confidencial, plástico, vidrio, tóner, pilas o equipos electrónicos.

Los residuos de **papel confidencial** son recogidos y gestionados por entidades autorizadas, que emiten un certificado acreditativo según la normativa aplicable para su reciclaje. Este proceso garantiza el traslado y procesamiento en instalaciones de reciclaje adecuadas.

Los **tóneres usados** son recogidos por una empresa autorizada y llevados al punto limpio correspondiente, con la certificación necesaria. Los residuos electrónicos que se generan ocasionalmente, como ordenadores o impresoras, son retirados por la empresa de mantenimiento y gestionados en puntos limpios.

Por su parte, los **envases de plástico, papel y cartón no confidencial** y los **residuos orgánicos** se depositan en contenedores específicos, bajo la gestión del proveedor de limpieza.

Las medidas adoptadas en materia de **economía circular están alineadas con el sector y el modelo de negocio de Mutualidad**, como se mencionó anteriormente. Se fomenta el uso de materiales reciclados, como, por ejemplo, en los productos de merchandising adquiridos por el área de Marketing.

También **se promueve el reciclaje**, utilizando vasos de cartón en los dispensadores de agua y vasos compostables en las máquinas de café. Además, se proporcionan tazas y botellas reutilizables a los empleados para reducir el consumo de plásticos.

Como se indicó en el apartado de Gestión ambiental responsable, Mutualidad ha implementado y certificado un sistema de gestión de eventos corporativos sostenibles, basado en el estándar internacional ISO:20121, a través de un organismo independiente. Este sistema incorpora medidas que minimizan la generación de residuos durante los eventos corporativos de la entidad y garantizan un reciclaje adecuado.

De manera periódica, se realizan **acciones de sensibilización para la plantilla** con el objetivo de fomentar la separación correcta de residuos en la oficina para optimizar la eficiencia en su recogida y reciclaje.

Residuos (Tn)	2024	2023
Papel Confidencial	0,885	3,77
Tóner	0,019	0,027

En 2023, la generación de residuo de papel confidencial aumentó de forma excepcional debido a la mejora de los espacios en la antigua sede de Mutualidad, en Serrano 9, lo que implicó una importante limpieza y retirada de material obsoleto.

2-23; 2-24; 306-3

E.2. Acción frente al cambio climático.

El **cambio climático es un desafío global** que exige responsabilidad por parte de todos los sectores. Aunque la industria aseguradora no genera un volumen elevado de emisiones de carbono, su contribución sigue siendo esencial para impulsar la transición hacia una economía más sostenible y de bajas emisiones.

Para una aseguradora, la **responsabilidad frente al cambio climático implica gestionar tanto los impactos directos de su actividad**—cuestión que Mutualidad aborda desde 2017—como los **impactos indirectos, derivados de sus decisiones de aseguramiento e inversión.** En cuanto al aseguramiento, las compañías pueden promover prácticas sostenibles mediante la selección de riesgos o el diseño de productos que incentiven la sostenibilidad. Y en el ámbito de la inversión, resulta clave combinar los criterios económicos con criterios ESG (ambientales, sociales y de gobernanza, por sus siglas en inglés).

E.2.1. Huella de carbono.

Mutualidad mide sus emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) para identificar, cuantificar y supervisar los impactos ambientales directos, indirectos e inducidos. Este sistema cubre tanto la actividad de la compañía como las inversiones inmobiliarias cuyos suministros están bajo su gestión.

Mutualidad cuenta con un plan de reducción con objetivos alineados con la meta de cero netos para 2050, en coherencia con el escenario de 1,5°C. Este planteamiento considera:

- Una reducción del 95 % en las emisiones de alcance 1 y 2 respecto al año base.
- Una reducción del 90 % en las emisiones de alcance 3 respecto al año base.
- La neutralización de las emisiones residuales que no puedan ser eliminadas.

En 2024, Mutualidad realizó nuevamente el **cálculo de sus emisiones de GEI para los alcances 1, 2 y ciertos elementos significativos del alcance 3, según el modelo internacional GHG Protocol.** Además, la compañía volvió a cuantificar las emisiones (alcances 1, 2 y 3 –agua–) derivadas de sus inversiones inmobiliarias en las que puede decidir sobre la contratación de suministros. Este cálculo ha sido verificado por una entidad independiente.

Durante el año, las emisiones calculadas para el ejercicio anterior (2023) fueron registradas, una vez más, en el Registro de Huella de Carbono del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico. Gracias a ello, Mutualidad obtuvo, un año más, el sello "Calculo - Reduzco - Compenso", que distingue a las empresas que no solo miden sus emisiones de gases de efecto invernadero, sino que también implementan acciones para reducirlas y compensan parte de su huella de carbono.

2-23; 2-24; 2-25;305-1;305-2;305-3;305-5

Desde su año base en 2017, Mutualidad ha conseguido una **reducción muy significativa en sus emisiones de gases de efecto invernadero** (GEI), disminuyendo en más de un 90 % las correspondientes a los alcances 1 y 2, y en casi un 80 % las del alcance 3.

En total, la **reducción de emisiones ha alcanzado el 86,6 %, consolidando una tendencia a la baja en un contexto de fuerte crecimiento del negocio y de la plantilla en los últimos años**. Desde 2017, año en que la compañía comenzó a calcular su huella de carbono, el equipo humano ha crecido en casi un 70 %, lo que refuerza el compromiso de seguir avanzando en sostenibilidad incluso en un escenario de expansión.

Mutualidad ha implementado **diversas iniciativas en los últimos años para minimizar su impacto en el cambio climático**. Ha asignado vehículos híbridos de bajo impacto medioambiental a parte del equipo de gestores territoriales y ha puesto a disposición de su plantilla un servicio de desplazamientos laborales cortos a través de un proveedor que compensa la totalidad de las emisiones generadas. Asimismo, el 100 % de la energía eléctrica consumida en las instalaciones proviene de fuentes renovables y su nueva sede cuenta con puntos de recarga para vehículos eléctricos.

Adicionalmente, a través de la Fundación Mutualidad, se **fomenta la investigación sobre los efectos del cambio climático en la población**. En 2024, se publicó el e-book "Envejecimiento en tiempos de cambio climático" con la colaboración de destacados expertos en materia de cambio climático y longevidad.

En 2024, Mutualidad compensó, una vez más, el 100 % de la huella de carbono generada en el ejercicio anterior, correspondiente a 2023.

Durante la Asamblea General 2024, Mutualidad calculó y compensó la huella de carbono del evento mediante proyectos de reforestación.

Por otro lado, en 2024 Mutualidad continuó impulsando iniciativas internas y externas para concienciar y sensibilizar a sus grupos de interés sobre el cambio climático.

Huella de Carbono de la Asamblea General 2024

9,77
tCO_2eq



2-23; 2-24; 2-25;305-1;305-2;305-3;305-5

Huella de carbono de Mutualidad (tCO2eq)

		2024	2023
Alcance 1	Gas Natural	21,63	32,13
	Refrigerantes	0	0
	Total emisiones	**21,63**	**32,13**
	Emisiones/Empleado	0,12	0,20
Alcance 2	Electricidad	0	0
	Total emisiones	**0**	**0**
	Emisiones/Empleado	0	0
Alcance 3	Transporte con medios externos	27,56	48,79
	Transporte in itinere	61,68	46,74
	Consumo de agua	0,22	0,18
	Consumo de papel	10,96	6,39
	Residuo de tóneres	0,0002	0,00057
	Total emisiones	**100,420**	**102,113**
	Emisiones/Empleado	0,57	0,6
Total emisiones (alcance 1, 2 y 3)		**122,05**	**134,246**
Emisiones/Empleado		**0,70**	**0,8**

Los alcances 1 y 2 incluyen las emisiones asociadas al consumo energético (electricidad y gas), así como las eventuales recargas de gases refrigerantes que puedan producirse en los centros de trabajo de Mutualidad en 2024 (Francisco Silvela 106, Serrano 9 y Espacio Mutualidad en Serrano 5).
Las emisiones asociadas al consumo de agua (alcance 3) incluyen los centros de trabajo de Mutualidad en 2024 (Francisco Silvela 106, Serrano 9 y Espacio Mutualidad).
Los transportes con medios externos a la organización corresponden a los desplazamientos motivados por causas laborales y sobre los cuales Mutualidad ejerce el control financiero.
Los datos del transporte in itinere proceden de una encuesta de movilidad realizada a los empleados de los centros de trabajo en Madrid el año 2024.

Huella de carbono de la cartera de inmuebles (tCO2eq)

		2024	2023
Alcance 1	Gas Natural	68,2	62, 413
	Refrigerantes	0	0
Alcance 2	Electricidad	0	0
Alcance 3	Consumo de agua	0,81	1,605
Total emisiones		**68,93**	**64,018**
Emisiones/Superficie m²		**0,000844**	**0,000863**

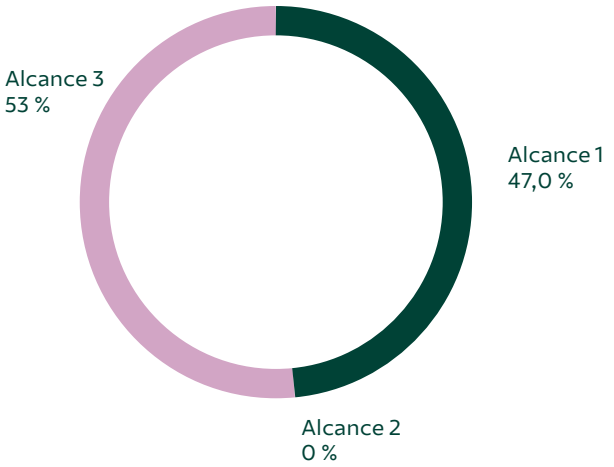
Los alcances 1 y 2 incluyen las emisiones asociadas al consumo energético (electricidad y gas), así como las eventuales recargas de gases refrigerantes que puedan producirse en aquellas inversiones inmobiliarias sobre las cuales Mutualidad ejerce el control financiero en la contratación o mantenimiento.
Las emisiones asociadas al consumo de agua (alcance 3) incluyen aquellas inversiones inmobiliarias sobre las que Mutualidad ejerce el control financiero en la contratación de los suministros.
Fuentes FE: MITECO y Canal de Isabel II.

Huella de carbono total (tCO2eq)

	2024	2023	2017 (año base)	Dif. 2017 - 2024
Alcance 1	89,74	94,546	113,790	-21,12 %
Alcance 2	0	0	819,197	-100 %
Total Alcance 1 + 2	**89,74**	**94,546**	**932,987**	**-90,38 %**
Alcance 3	101,24	103,718	487,94	-79,25 %
Total Alcance 3	**101,24**	**103,718**	**487,94**	**-79,25 %**
Total Emisiones	**190,98**	**198,264**	**1.420,926**	**-86,57 %**
Total/Empleado	**1,09**	**1,2**	**14,6**	**-92,53 %**

Pueden producirse ligeros cambios respecto a los datos registrados en el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico por modificaciones en los FE posteriores al cierre de la memoria.

Distribución por alcances 2024



2-23; 2-24; 2-25;305-1;305-2;305-3;305-5

E.2.2. Riesgos y oportunidades del cambio climático.

El Acuerdo de París establece compromisos para reducir la huella de carbono, lo que exige realizar inversiones de gran envergadura. Este acuerdo resalta la importancia de movilizar los recursos financieros necesarios para avanzar hacia una economía más sostenible. En este contexto, el sector asegurador desempeña un papel decisivo en la transición hacia una economía verde, tanto a través de sus políticas de inversión como de sus estrategias de aseguramiento.

Mutualidad, que gestiona 10.765 millones de euros en inversiones, **entiende su responsabilidad como inversor institucional, impulsando el desarrollo de una economía baja en carbono y resiliente al cambio climático.** Además, la entidad entiende que invertir en activos contribuye a minimizar los riesgos de pérdida de valor a largo plazo, ya que estas empresas están mejor posicionadas para mantener su viabilidad y resiliencia a lo largo del tiempo.

Las **finanzas sostenibles** constituyen un tema material para Mutualidad dentro de su estrategia ESG y forman parte del Plan de Sostenibilidad 2023-2027. Este compromiso se detalla en el capítulo dedicado a la Gestión de la sostenibilidad en la presente memoria.

El **área de inversiones financieras de Mutualidad ha establecido un umbral mínimo de calificación medioambiental** como criterio adicional en la toma de decisiones de inversión. Además, la compañía cuenta con una Política de Integración de riesgos de sostenibilidad en las decisiones de inversión. Este documento define las directrices básicas y procesos de actuación en su actividad dentro del ámbito de la integración de los riesgos de sostenibilidad o criterios ESG en la gestión de activos y en su toma de decisiones de inversión con el objetivo de tener en cuenta estos aspectos además de los riesgos financieros tradicionales.

En 2024, tal como se detalla en el capítulo Sociedad de esta memoria, Mutualidad ha profundizado en la **integración del enfoque de sostenibilidad en su estrategia de inversión**.

La **cartera financiera de la compañía obtuvo una calificación de 63 sobre 100 en sostenibilidad ambiental**, según la herramienta Clarity, que analiza criterios ESG de la cartera de inversiones. Estos criterios se miden en relación con indicadores cuantitativos, políticas y compromisos públicos y controversias. El dato obtenido en materia medioambiental se trata de un resultado positivo, considerando la composición y estructura de la cartera.



2-23; 2-24; 201-2

En **2024, también ha lanzado un nuevo producto de inversión**, un Unit Linked, que promueve características medioambientales, sociales y de gobernanza, conforme a lo establecido en el artículo 8 del Reglamento (UE) 2019/2088.

Por otro lado, **las aseguradoras se enfrentan a los efectos del cambio climático**, lo que implica nuevos desafíos que se deben gestionar de forma proactiva. Mutualidad está trabajando para comprender, evaluar y mitigar los riesgos relacionados con este fenómeno, así como para adaptarse a los requerimientos regulatorios vigentes.

El **cambio climático se considera un factor de riesgo transversal** que puede materializarse a través de los riesgos tradicionalmente gestionados por las entidades aseguradoras, tales como el riesgo técnico, financiero, estratégico y reputacional. Por ello, forma parte de las categorías de riesgos identificadas por Mutualidad.

Como se detalla en el capítulo Gestión de riesgos de esta memoria, **Mutualidad ha identificado los riesgos climáticos a los que está expuesta**. Los principales riesgos ambientales, tanto físicos como de transición, están relacionados con la posible pérdida de valor de los activos de inversión y con un aumento de la siniestralidad, derivado de un incremento en la mortalidad de determinados grupos de población.

Asimismo, se está recopilando información para cumplir con las obligaciones de la Directiva de Información de Sostenibilidad Corporativa (CSRD), que incluye, entre otros aspectos, la comunicación del impacto financiero de los riesgos climáticos a los grupos de interés.

En **2024 no se han registrado provisiones específicas en el balance para cubrir riesgos o contingencias medioambientales**, ni se han contabilizado gastos significativos relacionados con esta materia. Debido a la naturaleza de la actividad de Mutualidad, no se consideran impactos ambientales relevantes en su pasivo contable.

Los **posibles riesgos medioambientales derivados de la actividad de Mutualidad** están siendo gestionados adecuadamente. Esta valoración ha tenido en cuenta la naturaleza del negocio, centrado en el ramo de Vida, su cartera de inversiones financieras, compuesta principalmente por deuda soberana, y su cartera inmobiliaria, localizada principalmente en grandes ciudades, como Madrid, y debidamente asegurada. Además, la existencia en España del Consorcio de Compensación de Seguros (CCS), entidad pública estatal que cubre daños ocasionados por acontecimientos extraordinarios, incluidos fenómenos naturales, contribuye a reforzar la gestión de estos riesgos.

Por otro lado, tal y como se explica en mayor detalle en el capítulo de Riesgos ESG de esta memoria, Mutualidad ha incluido en su ORSA (Own Risk and Solvency Assessment) para el periodo 2024-2027 el análisis de los impactos cuantitativos derivados de dos escenarios de cambio climático. Los estudios realizados concluyen que el cambio climático no representa una amenaza significativa para la solvencia de Mutualidad.



2-23; 2-24; 201-2



S

Social

S.1. Diálogo con los grupos de interés.
S.2 Empleados.
S.3 Mutualistas.
S.4 Proveedores y colaboradores.
S.5 Comunidad.

Mutualidad

s.1. 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.

2-25; 2-26; 2-29

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

2-25; 2-26; 2-29

S.2. Empleados.

El área de Personas y Transformación de Mutualidad desempeña un rol estratégico clave, actuando como motor de cambio y desarrollo organizacional. En este sentido, impulsa, a través de las personas de la compañía, el propósito de Mutualidad: mejorar la calidad de vida de los y las mutualistas, contribuyendo a una sociedad más colaborativa, justa e inclusiva. En 2024, en un entorno de cambio constante y creciente complejidad, el área de Personas y Transformación ha seguido avanzando en la consolidación de las iniciativas estratégicas impulsadas en ejercicios anteriores, adaptándolas a las necesidades actuales de la organización.

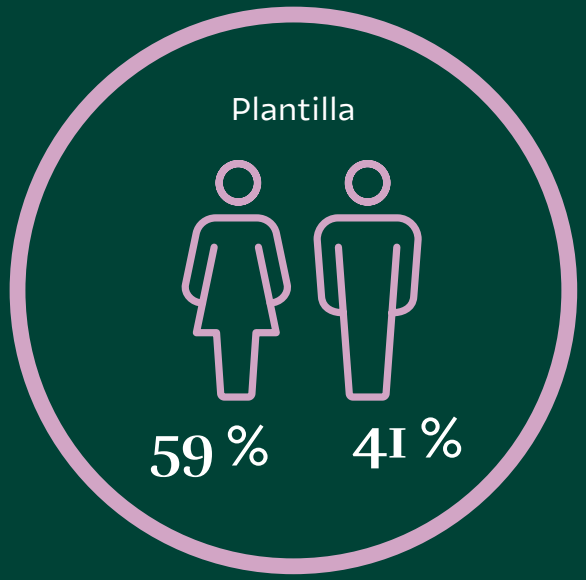
La **mejora de la experiencia de empleado** continúa siendo un eje prioritario, junto con el compromiso por seguir avanzando en materia de diversidad, equidad e inclusión, fortaleciendo un entorno de trabajo más alineado con los valores de Mutualidad. Asimismo, se ha continuado trabajando en la **implantación progresiva del modelo propio de liderazgo**, diseñado de manera colaborativa con los equipos, asegurando su alineación con la cultura corporativa. En paralelo, se ha seguido desplegando el nuevo modelo de evaluación de desempeño, que incorpora tanto el logro de objetivos estratégicos como la forma en que estos se alcanzan.

La **comunicación interna ha seguido desempeñando un papel clave** para trasladar a toda la plantilla las prioridades e hitos logrados del Plan Estratégico 2023-2027 y los principales acontecimientos del entorno, garantizando la transparencia y el acceso a la información relevante.

Estas iniciativas han contribuido a **consolidar la transformación cultural de Mutualidad**, impulsando un modelo de trabajo más orientado a objetivos y que promueve la diversidad y el bienestar, manteniendo siempre la cercanía y la confianza como señas de identidad en la gestión de personas de la aseguradora. Mutualidad ha sido reconocida, por quinto año consecutivo, como una de las 100 mejores empresas para trabajar en España, alcanzando en 2024 el puesto 39 en el ranking de Actualidad Económica. Este reconocimiento valora a las compañías con mejor desempeño en cuatro ámbitos clave: gestión del talento, retribución y compensación, clima laboral, sostenibilidad y formación.

2-7; 2-23; 2-24; 413-1

Datos globales de la plantilla 2024.



174
empleados
(159 en 2023).

99 %
contratos
indefinidos.

43,6
edad media.

6,4
antigüedad
media.

2-7; 2-23; 2-24;401-1; 405-1; 413-1

s.2.1. Formación y desarrollo.

La **estrategia de gestión de personas** de Mutualidad promueve un entorno en el que cada profesional contribuye al éxito de la organización, asumiendo con autonomía y compromiso sus responsabilidades y potenciando el desarrollo continuo como pilares clave de su crecimiento.

Mutualidad **facilita a sus profesionales herramientas, programas y cursos** para impulsar la mejora continua de sus capacidades, asegurando que puedan alcanzar sus objetivos, desarrollar su carrera y afrontar nuevos retos.

El programa Sumas Talento permite a cada persona definir su propio itinerario formativo, promoviendo la responsabilidad individual sobre su desarrollo (accountability) y consolidando el aprendizaje continuo (lifelong learning) como parte de la cultura de Mutualidad.

Los profesionales de Mutualidad cuentan con **herramientas de desarrollo y formación técnica** diseñadas en colaboración con centros de referencia, asegurando la actualización continua de sus conocimientos y competencias. Toda la plantilla tiene también acceso a ODILO, un ecosistema de formación ilimitado que ofrece experiencias de aprendizaje personalizadas sobre temáticas de actualidad y alto interés. De forma específica, el equipo comercial recibe formación en Distribución de Seguros Nivel 2, fundamental para su desarrollo profesional y el cumplimiento de los requisitos regulatorios. Durante 2024, Mutualidad volvió a superar las 13.000 horas de formación dirigidas a sus profesionales.

También se lanzó el **Círculo de Managers**, un espacio de encuentro y aprendizaje para responsables de equipo, orientado a compartir experiencias, debatir sobre gestión de personas y conocer tendencias en liderazgo. El 100 % de los managers participaron y el 50 % de las sesiones se dedicaron a formación en conversaciones de desempeño y técnicas de feedback.

Mutualidad continúa apostando por la movilidad interna y el desarrollo profesional de sus equipos como parte fundamental de su estrategia de gestión de talento.

La **iniciativa CRECES Mutualidad** juega un papel clave en este proceso, facilitando el acceso a nuevas oportunidades de desarrollo dentro de la organización y favoreciendo un equilibrio entre la promoción interna y la captación de talento externo.



2-7; 2-23; 2-24; 404-1; 404-2;404-3; 413-1

Además, todas las **posiciones y requisitos son publicados internamente de manera transparente**, garantizando que toda la plantilla pueda acceder a la información y postularse antes de abrir el proceso de selección al mercado. En 2024, el 18 % de las vacantes se cubrieron mediante promociones internas.

Durante este año, la aseguradora ha avanzado en la **implementación del modelo de liderazgo**, diseñado en 2023. Toda la plantilla ha participado en talleres orientados a fortalecer el autoconocimiento y a desarrollar las competencias recogidas en el modelo, centradas en el liderazgo personal, el liderazgo en las relaciones y el liderazgo orientado a la consecución de resultados.

Mutualidad cuenta con el **programa de onboarding Sumas Mutualidad**, diseñado para facilitar la integración de las nuevas incorporaciones. Esta iniciativa, de carácter experiencial, combina conocimiento sobre el negocio, vivencia de los valores de Mutualidad y una reflexión sobre la contribución individual al propósito de la entidad. Además, profesionales que se incorporaron antes de 2019 participan en las sesiones, ampliando el alcance del programa.

La **evaluación de desempeño** se realiza a través de conversaciones regulares entre cada profesional y su responsable a lo largo del año. Estas conversaciones permiten reflexionar conjuntamente sobre la contribución individual al proyecto de Mutualidad, tanto en la consecución de resultados como en la forma de alcanzarlos, siempre en coherencia con los valores y el propósito corporativo. En 2024, el 100 % de la plantilla fue evaluada.



	2024	2023
% de personas que han recibido formación.	98 %	100 %
N.º de horas de formación.	13.005	13.473
N.º de horas de formación/empleado.	75	84,73

La diferencia en el número de horas de formación entre 2023 y 2024 se debe a que la capacitación impartida en 2024 tenía una menor carga horaria en comparación con el año anterior. Un ejemplo de ello es la formación en Distribución de Seguros: en 2024, el equipo comercial realizó la de Nivel I, mientras que en 2023 había cursado la de Nivel II, que implicaba más horas.

2-7; 2-23; 2-24; 404-1; 404-2;404-3; 413-1

s.2.2. Salud y bienestar.

Durante 2024, el área de Personas y Transformación ha seguido promoviendo la **creación de entornos de trabajo seguros**, así como el fomento de hábitos de vida saludables entre la plantilla. La organización considera el bienestar de las personas como un aspecto estratégico para impulsar el desarrollo y crecimiento, tanto a nivel organizacional como personal.

Mutualidad cuenta con un **programa integral de salud y bienestar, Suma Salud, Suma Bienestar,** que aborda el bienestar de las personas desde un enfoque global y se articula en torno a los siguientes pilares:

• Bienestar físico.

• Bienestar intelectual.

• Bienestar emocional y social.

• Bienestar financiero.

Como novedad, se ha puesto a disposición de los empleados y sus familiares un **servicio telefónico gratuito de apoyo y atención psicológica y social,** operativo las 24 horas, en colaboración con la Fundación Salud y Persona y Fundación Mutualidad.

La **nueva sede de Mutualidad ha sido diseñada para garantizar el confort de las personas** y el programa de salud y bienestar se ha ampliado gracias a la colaboración de un grupo de empleados. En este sentido, se ha habilitado una sala de wellness, donde se imparten **clases de pilates, yoga, meditación y fitness.** También se ha puesto en marcha un servicio de fisioterapia, cofinanciado entre la empresa y los empleados.

Como parte de estas iniciativas, Mutualidad ha puesto a disposición de los empleados un **servicio de catering saludable**, con entrega directa en las oficinas, y ha mejorado las salas de lactancia para facilitar la conciliación.

En línea con el compromiso con la salud, Mutualidad ha lanzado un **programa de deshabituación tabáquica,** cuyas tres primeras sesiones son gratuitas para los empleados.

En el ámbito del **bienestar emocional y social, se han creado diversos clubes de empleados** en torno a diferentes temáticas, como running, fútbol o lectura, entre otros.

Mutualidad ha mantenido su **compromiso con el programa de voluntariado corporativo**, ofreciendo a los empleados la posibilidad de participar en actividades sociales y medioambientales, tanto en horario laboral como fuera de él. A lo largo de 2024, se han registrado más de 70 participaciones en actividades de voluntariado organizadas por la compañía.

Asimismo, Mutualidad pone a disposición de toda la plantilla **recursos formativos sobre salud y bienestar a través de la intranet corporativa.** Estos contenidos abordan temas como la felicidad y el pensamiento positivo, la gestión corporal, el manejo del estrés y la importancia del descanso, entre otros. En 2024, no se han realizado formaciones específicas sobre salud y bienestar a la plantilla.



2-7; 2-23; 2-24;403-3;403-4; 403-5; 403-6; 413-1

Prevención de riesgos laborales.

El Plan de Prevención de Riesgos Laborales y el Plan de Evaluación abordan los principales riesgos inherentes a la actividad de la aseguradora. En términos generales, estos riesgos están relacionados con el uso de pantallas de visualización de datos y con el entorno de oficina, como golpes o caídas.

La **plantilla dispone de un protocolo de actuación** en caso de accidente laboral, asegurando una respuesta ágil y coordinada.

Mutualidad ofrece anualmente reconocimientos médicos a todos los empleados que deseen realizarlos. Además, para los mayores de 45 años, se incluyen reconocimientos ampliados que incorporan marcadores PSA, un indicador tumoral de cáncer de próstata.

Todas las **nuevas incorporaciones reciben formación específica** en prevención de riesgos laborales y seguridad en el trabajo.

Mutualidad cuenta también con un Comité de Seguridad y Salud, un órgano consultivo que facilita la participación de los empleados en la gestión de la seguridad y la salud laboral. Este comité, está compuesto por tres delegados de prevención, designados por la representación legal de los trabajadores, y tres representantes designados por la empresa.

Mutualidad ha mantenido en 2024 un índice de siniestralidad por accidente laboral del 0 %.



2-7; 2-23; 2-24;403-3;403-4; 403-5; 403-6; 413-1

s.2.3. Diversidad, equidad e inclusión.

Mutualidad reconoce la **importancia de promover un entorno inclusivo, diverso y equitativo**, en el que cada persona pueda desarrollarse plenamente y sentirse valorada.

Por ello, cuenta con una **Política de Diversidad, Equidad e Inclusión denominada Tal Como Soy,** aprobada por la Junta de Gobierno en 2022. Este documento define las directrices y compromisos de la compañía en esta materia, poniendo especial foco en la igualdad de género, la diversidad generacional, la inclusión de personas con discapacidad y el respeto a la diversidad LGTBI+.

El Código Ético y de Conducta, junto con la Política de Derechos Humanos, reflejan el **compromiso de la compañía con la equidad, la no discriminación y la igualdad de oportunidades** para todas las personas de la organización. Además, la diversidad, la equidad y la inclusión forman parte de las áreas clave de acción dentro del Plan de Sostenibilidad 2023-2027.

Para fomentar la concienciación sobre el **valor de contar con equipos diversos y promover entornos laborales inclusivos**, Mutualidad ha impulsado en los últimos años diversos proyectos en esta materia. Entre ellos, destacan los talleres de Liderazgo Inclusivo, dirigidos a las personas con responsabilidades de gestión, quienes recibieron formación específica en diversidad e inclusión como herramientas clave para la gestión de sus equipos.

En 2024, **Mutualidad lanzó Entrevistas Tal Como Soy, una iniciativa que actúa como un espacio para visibilizar la diversidad de su equipo**. A través de entrevistas personales, la entidad pone en valor las historias y trayectorias únicas de los profesionales que forman parte de la compañía, reconociendo tanto su contribución profesional como su valor personal.

Con el objetivo de avanzar en la identificación y reducción de sesgos inconscientes y de fomentar entornos más diversos e inclusivos, Mutualidad ha puesto a disposición de su plantilla una **píldora formativa sobre estas materias, de carácter obligatorio para todas las nuevas incorporaciones**.

En 2024, no se ha producido ningún incidente significativo relacionado con la discriminación.



2-7; 2-23; 2-24; 406-1; 413-1

Principales compromisos en diversidad, equidad e inclusión de Mutualidad.



- **Respetar la diversidad y proteger la igualdad** de oportunidades, así como la no discriminación por cualquier circunstancia.



- **Entender que la diferencia, la identidad y singularidad de cada persona enriquece a los equipos,** aportando puntos de vista, conocimientos, experiencias y valores distintos que mejoran la respuesta a las necesidades del mutualista.



- Impulsar un **ecosistema donde todas las personas se sientan incluidas** y parte importante de la comunidad que conforma Mutualidad.



- Promover un **estilo de liderazgo** que abogue por la diversidad, equidad e inclusión.



- Contribuir al **impulso de una cultura de la diversidad** en el sector asegurador, jurídico y en la sociedad en su conjunto.



- **Cero tolerancia hacia cualquier forma de discriminación** y falta de respeto por la dignidad de las personas.

2-7; 2-23; 2-24; 413-1

Compromiso con la discapacidad y la accesibilidad.

Mutualidad **colabora con entidades como Fundación Capacis y Fundación Gil Gayarre** para facilitar la incorporación laboral de personas con discapacidad cognitiva.

En el ámbito de la sensibilización interna, Mutualidad, junto a Fundación Mutualidad, llevó a cabo **acciones de voluntariado corporativo sobre educación financiera y consumo sostenible dirigidas a jóvenes con discapacidad intelectual**.

Además, Fundación Mutualidad promueve el **desarrollo de competencias financieras y la difusión de la cultura de la sostenibilidad entre personas con discapacidad** a través de su programa Laboratorio de Ahorro y Consumo Responsable.

En materia de accesibilidad, a cierre de 2024, Mutualidad contaba con **7 certificaciones AIS (2 más que el año anterior) en distintos inmuebles de su cartera.** Este sello acredita un compromiso con la accesibilidad física, sensorial y cognitiva.

Las **dos oficinas de atención presencial a mutualistas** incorporan, entre otras medidas de accesibilidad, bucles magnéticos que mejoran la atención a personas con audífonos e implantes auditivos. Asimismo, los espacios están diseñados para facilitar la movilidad, con mostradores a distintas alturas para personas usuarias de sillas de ruedas, señalética de gran tamaño para personas con baja visión y elementos adaptados en todas las instalaciones para garantizar un tránsito accesible.

La web de Mutualidad ha sido diseñada siguiendo criterios de accesibilidad, cumpliendo los niveles A y AA establecidos en la norma WCAG 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines 2.1).

2-7; 2-23; 2-24; 413-1

Compromiso con la igualdad de género.

Mutualidad mantiene su compromiso con la igualdad de género, impulsando **iniciativas y medidas que promueven la equidad y la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.**

En 2024, Mutualidad finalizó la **implementación de su I Plan de Igualdad, alcanzando un grado de cumplimiento del 98 %.** Además, la entidad aprobó su II Plan de Igualdad, elaborado a través de una Comisión de Igualdad constituida por tres representantes de la plantilla y tresrepresentantes de la compañía.

Como parte de este compromiso, la entidad dispone de un **protocolo específico para la prevención y actuación ante situaciones de acoso,** reforzando así su apuesta por un entorno laboral seguro, respetuoso e inclusivo.

En el ámbito del desarrollo profesional, **todas las mujeres directivas de la organización participan en un programa de desarrollo femenino**, enfocado en la reflexión y sensibilización sobre las barreras de género en el entorno laboral, así como en la importancia de contar con referentes femeninos que inspiren a las nuevas generaciones.

Para **reforzar el papel de la mujer en el ámbito profesional**, Mutualidad está adherida a iniciativas como Women in a Legal World, Red EWI y EJE&CON, plataformas de referencia que promueven el liderazgo femenino y la igualdad en el entorno empresarial.

Mutualidad es consciente de que los sesgos de género, basados en estereotipos socioculturales, continúan siendo una barrera para alcanzar la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, especialmente en el entorno profesional. Por ello, **en 2024 se han promovido acciones de sensibilización dirigidas a sus grupos de interés.**

Asimismo, la entidad sigue impulsando un plan de visibilidad externa que pone en valor el liderazgo femenino dentro de Mutualidad, con la participación de profesionales de la compañía en ponencias, tribunas de opinión y eventos de referencia en el sector.



2-7; 2-23; 2-24; 413-1

Compromiso con las diferentes generaciones.

Mutualidad promueve un **entorno inclusivo que reconoce y valora la diversidad generacional presente en la organización**. La coexistencia de distintas generaciones en el equipo de trabajo aporta una riqueza de perspectivas y experiencias que favorece la innovación, el aprendizaje continuo y la adaptación al cambio.

Para **facilitar el acceso de los jóvenes al mercado laboral**, Mutualidad ha participado, por tercer año consecutivo, en el programa de **FP Dual** especializado en seguros, **impulsado por entidades del sector como UNESPA**. En este marco, la entidad ha acogido a tres estudiantes, quienes han compaginado su formación académica con el desarrollo de prácticas laborales en la compañía.

Mutualidad cuenta, además, con el **programa Júnior Talent Program**, una iniciativa de desarrollo dirigida a perfiles con experiencia profesional limitada. A través de este programa, en 2024 se incorporaron dos personas, ambas con remuneración y alta en la Seguridad Social, facilitando así su primera experiencia laboral en un entorno profesional.

Mutualidad promueve la contratación de profesionales de diferentes generaciones, fomentando equipos diversos y multigeneracionales. En 2024, las **personas mayores de 45 años representaron casi el 40 % del total de contrataciones.**

2-7; 2-23; 2-24; 413-1

Todas las nuevas incorporaciones de Mutualidad reciben la **formación Experto Mundo Sénior,** cuyo objetivo es capacitar y sensibilizar sobre aspectos clave como la planificación financiera, la superación de estereotipos y las mejores formas de relacionarse y comunicarse con el colectivo sénior.

Asimismo, Mutualidad y Fundación Mutualidad colaboran y contribuyen a la investigación y al desarrollo de soluciones vinculadas al reto de la nueva longevidad, el envejecimiento y la construcción de **sociedades intergeneracionales.**



Compromiso con las personas LGTBI.

Mutualidad promueve un entorno laboral donde **todas las personas puedan sentirse libres de ser ellas mismas y compartir aspectos de su vida personal sin temor a ser excluidas o discriminadas**.

En 2024, la entidad inició la negociación de su **I Plan de Igualdad LGTBI**, reafirmando su compromiso con la promoción de la igualdad real y efectiva dentro de la organización. Este plan recoge un conjunto planificado de medidas y recursos para garantizar la igualdad de trato y oportunidades de las personas LGTBI en el entorno laboral. Además, incorpora un **protocolo específico para la prevención y actuación ante situaciones de acoso o violencia hacia personas LGTBI.**

Durante el ejercicio, Mutualidad continuó desarrollando **campañas de sensibilización dirigidas a sus grupos de interés**, con el objetivo de reforzar sus compromisos con el colectivo LGTBI y visibilizar las situaciones de discriminación que aún persisten en el ámbito laboral.

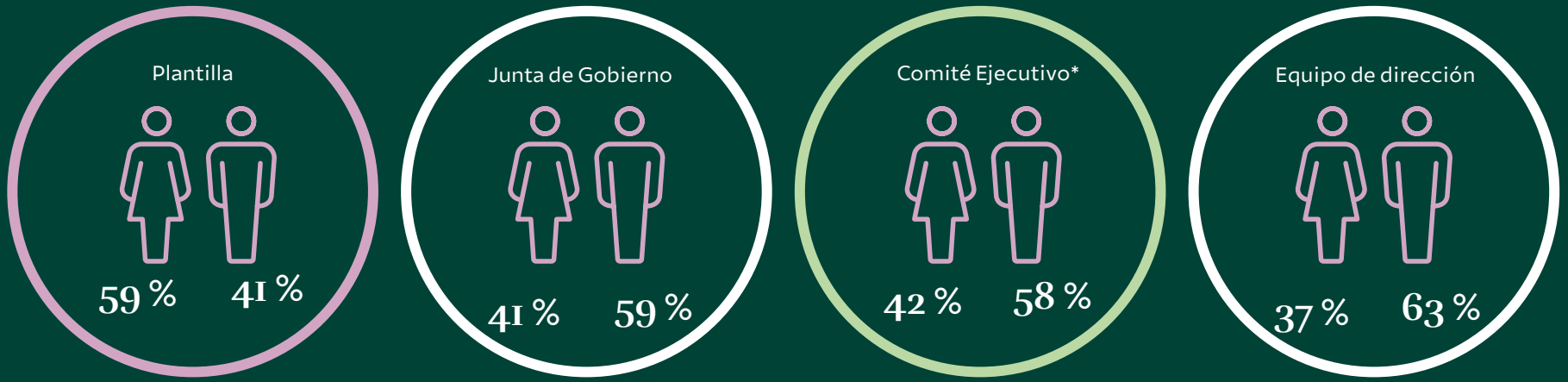
En este marco, destaca **la iniciativa Diálogos Activistas de lo Mutuo, un espacio de encuentro para el intercambio de ideas y experiencias con personas inspiradoras comprometidas con la transformación social**.

Uno de los **Diálogos Activistas de lo Mutuo celebrados en 2024 contó con la participación de la directora de Personas y Transformación de Mutualidad y Carmen García de Merlo, reconocida activista por los derechos de las personas trans.**



2-7; 2-23; 2-24; 413-1

La diversidad de Mutualidad en cifras.



43 %
mujeres en puestos de responsabilidad*.

*Dirección, responsables y coordinadoras.

2
personas con discapacidad.

7
nacionalidades.



*A finales de 2024, el Comité Ejecutivo ha pasado de 6 a 7 miembros, lo que ha modificado la paridad existente en años anteriores.

2-7; 2-23; 2-24; 405-1; 413-1

s.2.4. Diálogo y experiencia del empleado.

La experiencia de empleado es una prioridad para el área de Personas y Transformación de Mutualidad. En este sentido, se ha definido una estrategia de experiencia de empleado basada en la **escucha activa de los equipos y la cocreación de soluciones** que respondan tanto a las necesidades de los profesionales como a las del negocio.

En 2022, se llevó a cabo la primera **encuesta de experiencia de empleado**, obteniendo una puntuación de eNPS de 40 (indicador de satisfacción y fidelidad de la plantilla, en una escala de -100 a 100) y un Company Effort Score de 7,8 (que mide la percepción de la plantilla sobre el grado de implicación de la empresa en el cuidado de su experiencia).

En 2024, se repitió esta encuesta, alcanzando una puntuación de **eNPS de 41,** lo que posiciona a Mutualidad en el nivel de excelente en términos de Experiencia de Empleado. El Company Effort Score se mantuvo en 7,8 y la participación en la encuesta alcanzó casi el 90 % de la plantilla.

Mutualidad cuenta, además, con una **herramienta interna que permite medir, de forma continuada, el compromiso, la satisfacción y la motivación de los equipos a través de encuestas semanales**. Los resultados son analizados por el equipo directivo para definir acciones de mejora adaptadas a las necesidades detectadas. En 2024, el índice de compromiso (engagement) de la plantilla fue de 7 sobre 10.

2-7; 2-23; 2-24; 2-30; 413-1

Relaciones laborales y diálogo social.

Las relaciones laborales en Mutualidad se basan en el diálogo social, el cumplimiento de la normativa vigente y el respeto a los acuerdos alcanzados con la representación legal de los trabajadores.

En **materia sindical y de negociación colectiva, Mutualidad garantiza el respeto de los derechos laborales, la libertad de asociación y la representación colectiva**. La plantilla cuenta con un Comité de Empresa, con el que la dirección mantiene una relación fluida y un diálogo constante, orientado a la mejora de las condiciones laborales. Mutualidad dispone de un convenio colectivo, vigente hasta 2025, que incorpora mejoras respecto a lo establecido en el Estatuto de los Trabajadores, especialmente en materia de salud y seguridad laboral.

Asimismo, los **beneficios sociales y las medidas de flexibilidad** superan las condiciones recogidas en el Estatuto de los Trabajadores y en el convenio sectorial de referencia.

% de empleados/as cubiertos por convenio colectivo.

2024	2023
100 %	100 %



Comunicación interna.

Mutualidad concibe la comunicación interna como una **herramienta clave para conectar y movilizar a los miembros de su equipo**. Su objetivo va más allá de la mera transmisión de información, ya que busca crear un espacio donde cada profesional se sienta valorado, escuchado y alineado con el propósito, los valores y la misión de la entidad. Por este motivo, Mutualidad ha desarrollado un **modelo de comunicación basado en la transparencia y la cercanía, que fomenta la participación de toda la plantilla en la evolución y el desarrollo de la organización.**

En 2024, Mutualidad **ha reforzado su estrategia de comunicación interna sobre dos pilares fundamentales**, cuyo objetivo es cohesionar y acompañar al equipo en el actual proceso de transformación: la comunicación como herramienta de apoyo a la gestión del cambio y la comunicación como elemento para fortalecer el compromiso de las personas.

A través de **encuentros con la dirección, focus groups y encuestas temáticas**, la entidad no solo recoge las opiniones de las personas que forman parte de su equipo, sino que también busca responder a sus necesidades y expectativas. Estos espacios permiten compartir ideas, abordar inquietudes y construir una estrategia de comunicación interna alineada con el proceso de transformación en el que se encuentra la organización.

2-7; 2-23; 2-24; 2-30; 413-1

Adicionalmente, el **portal del empleado facilita el acceso a información relevante de forma ágil y digital.** A través de esta herramienta, las personas de la organización pueden consultar su información personal, contratos, retribución y recibir avisos y comunicaciones de interés, favoreciendo la transparencia y la autogestión.



s.2.5. Compensación y beneficios.

Mutualidad ofrece a su plantilla un **paquete de beneficios y ventajas corporativas, en línea con su compromiso con el empleo estable y de calidad**. La política retributiva de la entidad está diseñada para reconocer el talento y los resultados del equipo humano, contribuyendo al cumplimiento de la estrategia y los objetivos de la aseguradora.

La estructura retributiva garantiza una **remuneración justa**, velando por mantener una adecuada equidad interna y competitividad externa.

El **modelo de trabajo se basa en la dirección por objetivos**, estableciendo anualmente objetivos estratégicos, de departamento e individuales, todos ellos alineados con el plan estratégico de la compañía. Este modelo influye en la estructura salarial, que combina remuneración fija y remuneración variable.

La **remuneración fija incluye el salario base y otros conceptos retributivos garantizados**, considerando la responsabilidad del puesto, las competencias y la experiencia de cada profesional.

La **remuneración variable, vinculada al cumplimiento de objetivos, es percibida por el 100 % de la plantilla.**

Además, Mutualidad ofrece a sus profesionales la posibilidad de adherirse a un **sistema de retribución flexible**, que permite sustituir parte de la retribución fija por beneficios en especie, como vales de guardería, formación personal, seguro médico o tarjetas de transporte.

Toda la información relacionada con compensación y beneficios **está disponible para la plantilla en la intranet corporativa**, donde pueden consultar conceptos salariales, opciones de retribución flexible, beneficios sociales y la política de remuneración variable específica para el área comercial.

Beneficios y ventajas corporativas.

La compañía ofrece **beneficios y ventajas corporativas a toda la plantilla,** entre las que destacan:

- Ayudas de formación.
- Tickets restaurante.
- Plan de pensiones.
- Seguro de vida.
- Acceso a los productos y servicios de la compañía, dándose de alta como mutualista.

En 2024, **Mutualidad aplicó un incremento salarial del 3,1 %,** en línea con el IPC interanual, garantizando así el poder adquisitivo de toda su plantilla.



2-7; 2-19; 2-20; 2-23; 2-24; 413-1

Compromiso con la equidad salarial.

Mutualidad promueve la igualdad retributiva, garantizando la no discriminación salarial por razón de género y asegurando la equiparación de salarios dentro de cada grupo profesional. Las bandas salariales, recogidas en el convenio colectivo, tienen en cuenta factores objetivos como la cualificación profesional, la experiencia, el nivel de responsabilidad y la antigüedad en la entidad y/o en el puesto. En este sentido, no existe ningún trato diferencial por razón de sexo en la retribución asociada a la jornada ordinaria.

Brecha salarial.

Datos de brecha salarial por sexo, con los datos segmentados por categoría de convenio.

Categorías de convenio	Brecha salarial por género
Dirección General	-
0	-1,99 %
1.1	4,40 %
1.2	9,73 %
1.3	3,70 %
2.1	0,74 %
2.2	-0,98 %
2.3	9,02 %
2.4	-1,59 %
2.5	0,53 %
2.6	0,80 %
3.1	0,00 %
3.2	0,00 %

Fórmula de cálculo utilizada:

$$\frac{(\text{Media salarial de los varones} - \text{Media salarial de las mujeres})}{\text{Media salarial de los varones}} * 100.$$

Para calcular las medias salariales, se ha considerado el salario bruto anual de las personas trabajadoras, ajustando todos los casos a un escenario de jornada y anualidad completas. De este modo, se eliminan las desviaciones derivadas de jornadas reducidas, contratos a tiempo parcial o incorporaciones a lo largo del año. En todos estos casos, las retribuciones han sido normalizadas y anualizadas para garantizar un cálculo preciso de la brecha ajustada.

Los datos reflejan que, en la gran mayoría de categorías, no existe brecha salarial, con resultados cercanos al 0 %. En aquellas categorías donde se observa alguna diferencia salarial, esta es inferior al 10 % y se justifica por la diversidad de funciones y responsabilidades propias de los distintos puestos dentro de cada categoría.

2-7; 2-19; 2-20; 2-23; 2-24; 413-1

s.2.6. Flexibilidad y conciliación.

La compañía tiene un **compromiso con la flexibilidad laboral, facilitando a su equipo la posibilidad de conciliar su vida personal, familiar y profesional.** Consciente de que las nuevas tecnologías han transformado la manera de trabajar, la organización apuesta por ponerlas al servicio de las personas, promoviendo la autonomía y la flexibilidad necesarias para lograr un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal.

En este marco, **Mutualidad ha desarrollado su propio modelo de trabajo flexible, Plan Flex**, fruto de un proceso de escucha y cocreación con su equipo de profesionales. Este plan se basa en pilares clave como la confianza, la autogestión, la corresponsabilidad y el bienestar.

El Plan **Flex contempla diversas medidas de flexibilidad** tales como el teletrabajo, con la posibilidad de realizar hasta el 40 % de la jornada en remoto, horarios flexibles para el inicio y finalización de la jornada, limitación de reuniones internas, respeto por el tiempo de descanso y la recomendación de no enviar correos ni realizar llamadas fuera del horario laboral. Asimismo, permite ausentarse por motivos personales con la opción de recuperar esas horas a lo largo del año. Adicionalmente, promueve los Encuentros Flex, reuniones presenciales de carácter corporativo que fomentan el compañerismo y la cohesión interna.

Para reforzar este plan, la compañía impulsa un **programa de desarrollo continuo enfocado en el uso eficaz de herramientas digitales en entornos híbridos, la promoción de una conexión digital saludable y el desarrollo de habilidades clave para las personas responsables de equipos.**

Actualmente, el **100 % de la plantilla está adherida al modelo de trabajo flexible.**

2-7; 2-23; 2-24;401-3; 413-1

Medidas adicionales de conciliación.

La compañía complementa el Plan Flex con otras iniciativas para facilitar la conciliación, entre las que destacan:

- Ampliación retribuida de 8 semanas adicionales al permiso de maternidad.
- Posibilidad de disfrutar de 12 meses adicionales de reducción de jornada sin ajuste salarial.
- Ayuda mensual de hasta 500 euros para gastos de guardería.
- Permiso retribuido para que ambos progenitores puedan asistir a visitas médicas durante el embarazo.

Organización del tiempo de trabajo.

La jornada laboral y el horario están regulados por el convenio colectivo. En 2024, el calendario laboral contempló un total de 1.692 horas anuales, con 26 días de vacaciones y un día adicional de jornada de libre disposición. Además, se disfrutan 97 días de jornada reducida intensiva.
En cumplimiento con la normativa vigente, que exige el registro diario de la jornada laboral, Mutualidad dispone de una herramienta de gestión del tiempo que, además de facilitar el cumplimiento normativo, permite a las personas gestionar de forma flexible su jornada y solicitar permisos y vacaciones de manera ágil.

		2024	2023
% de empleados acogidos a medidas de conciliación.	Hombres	0 %	0 %
	Mujeres	4,9 %	6,5 %
	Total	2,87 %	3.8 %
N.º de personas que han disfrutado de permiso parental.	Hombres	1	1
	Mujeres	5	6
	Total	6	7
% de retorno al trabajo tras un permiso parental.	Hombres	100 %	100 %
	Mujeres	100 %	83 %
	Total	100 %	85,7 %

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 séniors, 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.

Más información sobre Unit Linked Explora

2-23; 2-24; 203-1; 203-2

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.



2-23; 2-24; 203-1; 203-2

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 CO_2 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.



2-23; 2-24; 203-1; 203-2

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.

4.555

atenciones presenciales del equipo de gestión territorial.

98.975

llamadas gestionadas.

2-23; 2-24

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.



2-23; 2-24

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.

2-23; 2-24; 2-25

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 (inadmisiones, 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 (inadmisiones, 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 Mutualidad. 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 Mutualidad 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, **Mutualidad 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, Mutualidad 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**. Mutualidad 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, Mutualidad 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**, Mutualidad 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 Mutualidad, enfocados en promover la cultura de experiencia del cliente.

Asimismo, Mutualidad 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 Mutualidad al Régimen Especial de Trabajadores Autónomos (RETA). Puede consultarse más información sobre este tema en el capítulo de Mutualidad.

2-23; 2-24

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.**



2-23; 2-24; 418-1

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.

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.

3. Vigilancia

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

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.

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 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.**

2-23; 2-24; 416-1;416-2; 417-1

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.

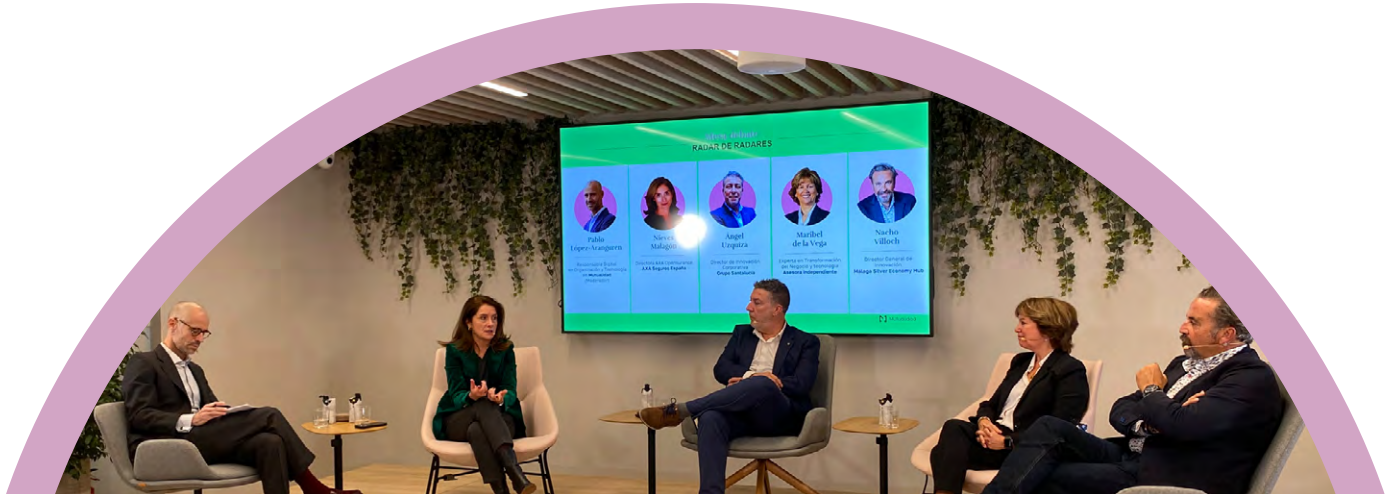
En 2024, el **observatorio ha elaborado más de 45 informes** que han servido de base para la toma de decisiones sobre el nuevo CRM, el desarrollo del escrutinio digital en las asambleas territoriales, soluciones de identidad basadas en biometría o iniciativas formativas, entre otros.

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 MUTUAI, 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.



2-23; 2-24

s.4. Proveedores y colaboradores.

En el **Plan Estratégico de Sostenibilidad 2023-2027,** Mutualidad reconoce la gestión responsable de proveedores y colaboradores como un aspecto material. La entidad promueve este enfoque a través de iniciativas como herramientas de escucha, sistemas de evaluación ESG, cláusulas contractuales sobre derechos humanos y la creación de espacios informativos y de reconocimiento de buenas prácticas, reforzando así su compromiso con la sostenibilidad y la ética en toda su cadena de valor.

La **contratación de proveedores** por parte de Mutualidad también contribuye a la generación de empleo indirecto en España. **En 2024, el 99 % de los pagos a colaboradores se destinó a proveedores locales o nacionales**, con un período medio de pago de 42,79 días (13,61 en 2023).

La **Política de Relaciones con Proveedores**, publicada en la web corporativa, establece el marco de referencia para los procesos de selección y contratación. Durante 2024 se completó la definición de la Política de Compras, cuya aprobación está prevista para 2025.

2-6; 2-23; 2-24; 203-1; 203-2; 204-1

Esta nueva política refuerza los procedimientos de análisis de riesgos y contratación y contempla la creación de un área de Compras, responsable de centralizar la gestión integral del ciclo de compras, desde el análisis de riesgos hasta la evaluación del desempeño de los proveedores, tanto financiero como en cuestiones ESG.

Asimismo, cualquier externalización de funciones o actividades operativas críticas o importantes debe ajustarse a los requisitos y garantías establecidos en la Política de Externalización, actualizada en 2024 para adaptarse a los requisitos normativos del Reglamento DORA. Esta actualización incorpora la figura del área de Compras y el Comité de Compras en el proceso de gobernanza.



En 2024, Mutualidad comenzó con un **procedimiento de homologación de proveedores,** que contempla un análisis integral tanto a nivel corporativo como de los servicios prestados, recopilando la información necesaria para evaluar el cumplimiento de los criterios ESG definidos por la entidad.

Adicionalmente, todos los proveedores y colaboradores **firman una cláusula en la que se comprometen a actuar conforme al Código Ético y de Conducta de Mutualidad**, asumiendo y compartiendo los valores que rigen la organización. También se promueve la inclusión de una cláusula que refuerza el compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial, que abarcan derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción.

En materia de derechos humanos, el compromiso se refuerza con cláusulas específicas para que **los proveedores se comprometan a respetar los derechos humanos reconocidos internacionalmente y los principios fundamentales en materia laboral, de seguridad y salud**. Los proveedores firmantes de esta cláusula deben, además, notificar cualquier vulneración de derechos humanos detectada en el marco de la relación contractual.

Mutualidad también verifica que los proveedores cuenten con garantías adecuadas en materia de cumplimiento normativo, evaluando la existencia de sistemas de gestión de riesgos penales y de protección de datos personales. Adicionalmente, **se analiza el riesgo de seguridad de la información vinculado a la prestación de servicios y a la continuidad de negocio**, mediante un cuestionario de evaluación para terceros. Los contratos incorporan cláusulas específicas destinadas a proteger la información derivada de los servicios prestados.

En el marco del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 aplicable al Servicio de Atención Telefónica, Mutualidad ha implementado un procedimiento de evaluación y homologación de proveedores, garantizando el cumplimiento de los estándares de calidad y excelencia establecidos por la entidad.

Durante el ejercicio, **Mutualidad no realizó auditorías específicas a proveedores en materia de aspectos no financieros.**

III edición del Premio Proveedores y Colaboradores.

En el marco de la III edición del Premio Proveedores y Colaboradores "Compartiendo Valores", Grupo Mutualidad reconoció a **Equinix, NehNah Creative Studio y Fundación Capacis**, en las categorías de Gran Empresa, Pyme y Entidad Sin Ánimo de Lucro, respectivamente. Estos premios destacan la responsabilidad, implicación en los proyectos, aportación de ideas innovadoras e impacto social positivo de los colaboradores premiados, contribuyendo así a reforzar el compromiso de Mutualidad con sus grupos de interés.

La edición de 2024 recibió 22 candidaturas, lo que representa un incremento del 10 % respecto al año anterior. Todas las propuestas fueron presentadas por profesionales de Grupo Mutualidad. Un jurado, compuesto por miembros del Comité Ejecutivo de Mutualidad, el director general de Avanza Previsión y la directora general de Fundación Mutualidad, seleccionó a los ganadores de cada categoría, poniendo en valor las mejores prácticas de la red de colaboradores, independientemente de su tamaño o sector de actividad.

2-6; 2-23; 2-24; 203-1; 203-2; 204-1

s.5. Compromiso con la comunidad.

Mutualidad **no solo crea oportunidades e invierte en las comunidades de su entorno, sino que también contribuye al desarrollo sostenible de la sociedad.**

Su actividad **impacta directamente en la generación de empleo y, de forma indirecta, en la economía local,** a través de la contratación de bienes y servicios a proveedores nacionales y regionales. Asimismo, sus decisiones de inversión favorecen el crecimiento de sectores estratégicos y contribuyen al desarrollo socioeconómico del país.

En su relación con comunidades y organizaciones sociales, **Mutualidad evalúa proyectos sociales y ambientales alineados con su estrategia**, ofreciendo apoyo a través de alianzas, programas de voluntariado y otras iniciativas.

Durante 2024, **la entidad destinó 2,85 millones de euros a fundaciones y organizaciones sin ánimo de lucro, principalmente a Fundación Mutualidad**. La aseguradora y su fundación colaboran en iniciativas orientadas a mejorar las competencias financieras, promover la cultura del ahorro, impulsar el emprendimiento y apoyar el desarrollo del talento joven, al tiempo que abordan los retos asociados a la nueva longevidad.

Para ello, cuentan además con el respaldo de una comunidad de casi 52.000 seguidores en sus canales sociales, así como de prescriptores de referencia en la promoción de la cultura del ahorro y el desarrollo del talento joven.



201-1; 203-1; 203-2; 413-1

Talento joven y emprendimiento.

Mutualidad ha continuado reforzando su **apoyo al colectivo joven y al impulso del emprendimiento y la empleabilidad**. A través de la plataforma TúDefinesTuFuturo, se han difundido casi diez contenidos sobre innovación, emprendimiento y talento jurídico, con el objetivo de inspirar a jóvenes abogados y promover nuevas formas de conexión. Entre las iniciativas más destacadas figuran la serie de vodcasts #TDTF On The Road y el evento afterwork "EmprenologIA: cuando shipeas el emprendimiento y la tecnología".

Mutualidad también lanzó **MUTU, una plataforma digital con un formato y usabilidad similar a una red social**, diseñada para mejorar la formación y la empleabilidad de los jóvenes. En paralelo, se celebró el evento #StartOnMonday, un movimiento creado por Kaatch e ISIC para combatir el desempleo juvenil, con el respaldo de la Asociación de Estudiantes de Ciencias Económicas y Empresariales de España (AEALCEE), Education First, la plataforma social U4Impact y la comunidad juvenil MUTU como socios estratégicos.

Por su parte, **Fundación Mutualidad ha impulsado el talento y el emprendimiento a través de iniciativas como Lab Emprendimiento Jurídico**, las sesiones formativas Campus Legal y la Cátedra Fundación Mutualidad o las becas para estudios del Máster Universitario en Acceso al Ejercicio de la Abogacía y de la Procura, entre otras.



203-1; 203-2;413-1

Competencias financieras y cultura del ahorro.

En 2024, Mutualidad ha seguido impulsando **iniciativas orientadas a promover la cultura del ahorro y reforzar el desarrollo de competencias financieras.**

En este contexto, se ha puesto en marcha la **campaña Céntimo a Céntimo, en el marco de la iniciativa Tú Defines Tu Futuro PLAY,** dirigida a fomentar hábitos de ahorro diario y microahorro entre los jóvenes.

Asimismo, Mutualidad ha seguido generando contenido de interés a través de la **plataforma TúDefinesTuFuturo**, diseñada para atender las necesidades formativas e informativas de la comunidad, con casi treinta publicaciones sobre finanzas y ahorro.

Por su parte, Fundación Mutualidad continúa desarrollando una intensa actividad vinculada a la **cultura financiera, mediante proyectos como el Laboratorio de Ahorro y Consumo Responsable** o el Observatorio del Ahorro Familiar, entre otros.

Abogacía y sector jurídico.

Mutualidad mantiene su **compromiso con la abogacía y el sector jurídico**. En 2024, colaboró activamente con entidades dedicadas al desarrollo profesional de este colectivo y participó en eventos de referencia como Open de Arbitraje, el Day del Global Legaltech Hub y el encuentro anual de la Unión Internacional de Advocats.

Asimismo, **renovó sus alianzas estratégicas con la abogacía institucional**, destacando la colaboración con el Centro de Estudios del ICAM y el convenio anual con el ICAB. En el ámbito de la abogacía joven, reforzó su compromiso mediante la renovación de convenios con CONEDE, AJA Madrid y CEAJ, participando activamente en sus congresos anuales y en acciones formativas dirigidas a este colectivo.

Además, **Mutualidad volvió a patrocinar el Rock & Law Festival**, el evento solidario de la abogacía organizado por los principales despachos y sus fundaciones, tanto nacionales como internacionales.



203-1; 203-2; 413-1

Escuela de Liderazgo y Buen Gobierno.

En 2024, la Escuela de Liderazgo y Buen Gobierno de Mutualidad, dirigida a miembros de juntas de gobierno, gerentes y directivos de los Colegios de Abogados, continuó avanzando en su **objetivo de promover las mejores prácticas en materia de gobierno corporativo, gestión empresarial y liderazgo.**

En colaboración con **Schiller International University y el Instituto de Gobernanza Empresarial**, y con participación gratuita para los seleccionados, se lanzaron dos nuevas convocatorias: la **III Edición**, dirigida a miembros de juntas de gobierno de los Colegios, que contó con **venticinco participantes y un total de diez sesiones** (cuatro presenciales y seis online);
y la I Edición Líderes del Futuro, destinada a presidentes y vocales de agrupaciones de abogacía joven, en la que participaron **venticinco profesionales en seis sesiones presenciales.**





203-1; 203-2; 413-1

Nueva longevidad.

En 2024, Mutualidad, junto con su fundación, reafirmó su **compromiso con la investigación y el desarrollo de soluciones ante los retos derivados del incremento de la esperanza de vida.**

En este ámbito, destaca la labor de Escuela de Pensamiento Fundación Mutualidad, cuyo trabajo se detalla en el capítulo correspondiente de esta memoria. Además, en el marco del **II Congreso Silver Economy**, celebrado en Madrid, Mutualidad y Fundación Mutualidad reunieron a más de 120 profesionales, junto a la Asociación ICEA, para analizar los retos y oportunidades que plantea el envejecimiento de la población en España, presentando el estudio "Brecha de protección en el colectivo sénior dependiente".



203-1; 203-2; 413-1

Acción social.

La acción social es un pilar **del compromiso de Mutualidad con contribuir a una sociedad más próspera**, reflejado tanto en iniciativas propias como en colaboraciones con organizaciones sociales y medioambientales. En este ámbito, Fundación Mutualidad desempeña un papel clave.

Además, Mutualidad ha puesto en marcha una **estrategia de voluntariado corporativo** que ofrece a sus empleados la oportunidad de participar en diversas iniciativas a lo largo del año.

En 2024, se llevaron a cabo **5 iniciativas de voluntariado corporativo, con más de 70 participaciones de empleados**. Estas actividades, alineadas con la estrategia de la entidad, se centraron en áreas como la cultura del riesgo, el envejecimiento, la promoción del ahorro, la discapacidad y el medioambiente, entre otras.

Mutualidad también presta **apoyo económico a ONG y entidades del tercer sector propuestas por sus propios empleados**. En este marco, y dentro de los Premios Solidarios del Seguro 2024, Mutualidad reconoció el proyecto de APERTcras (Asociación Nacional del Síndrome de Aper y otras Craneosinostosis Sindrómicas), que ofrece apoyo, información y orientación social y psicológica a las personas afectadas por esta enfermedad rara y a sus familias.

Asimismo, **Mutualidad respalda diversas causas sociales mediante la compra de merchandising solidario.**



203-1; 203-2; 413-1

Medidas de apoyo para afectados por la DANA.

La DANA de octubre de 2024 tuvo un fuerte impacto en España, especialmente en la Comunidad Valenciana. Ante esta situación, Mutualidad y Fundación Mutualidad activaron una línea de ayudas con una dotación de 7 millones de euros, destinada a apoyar a los mutualistas afectados.

Entre las medidas financieras adoptadas, se destinaron 1 millón de euros para cubrir las aportaciones mínimas de los mutualistas alternativos y otro millón de euros para compensar la pérdida de bienes materiales en sus despachos profesionales. En 2024, se han concedido 110 ayudas por un importe de más de 131.000€. Adicionalmente, se ofrecieron préstamos personales sin interés de hasta 6.000 euros por mutualista, con una dotación total de 5 millones de euros.

Además del apoyo económico, se amplió el servicio de atención psicológica y social gratuita, en colaboración con Fundación Salud y Persona, y se habilitó una línea directa para ofrecer acompañamiento personalizado a los mutualistas afectados.

Asimismo, Mutualidad puso en marcha una campaña de recaudación de fondos, en la que realizó una donación inicial de 50.000 euros y se comprometió a igualar el importe donado por cada mutualista. Gracias a las casi 400 donaciones recibidas, se recaudaron más de 50.000 euros, cantidad que Mutualidad duplicó y sumó a su aportación inicial. Como resultado, el importe total donado a Cruz Roja Española ascendió a 151.000 euros, destinados a proporcionar alojamiento seguro y cubrir las necesidades básicas de los afectados por la DANA.



203-1; 203-2; 413-1

Diálogos Activistas de lo Mutuo.

Como iniciativa transversal a los ámbitos abordados anteriormente, en 2024 Mutualidad puso en marcha **Diálogos Activistas de lo Mutuo, un espacio de encuentro diseñado para el intercambio de ideas y experiencias entre personas inspiradoras,** comprometidas con la transformación positiva de su entorno.

Diálogos Activistas de lo Mutuo es un **foro de reflexión que reúne a personas de perfiles diversos,** referentes en sus ámbitos de actividad, que comparten un compromiso activo con la mejora de la sociedad.

El objetivo es **dar voz** a quienes, desde una perspectiva constructiva, **aportan ideas innovadoras, generan emociones positivas y muestran un firme compromiso** para afrontar los grandes retos sociales, siempre en coherencia con los valores y el propósito de Mutualidad.

Esta iniciativa busca **acercar, de forma clara y accesible, los temas ESG a todos los grupos de interés de Mutualidad**, abordando desafíos ambientales y sociales concretos que conecten directamente con la ciudadanía.

En 2024, en el marco de estos diálogos, se trataron temas como el envejecimiento de la población, el edadismo o los derechos del colectivo LGTBI, entre otros.



203-1; 203-2; 413-1

S.5.1. Fundación Mutualidad.

Fundación Mutualidad ha celebrado su 21º aniversario, reafirmando su compromiso con el futuro y respaldada por la experiencia adquirida en su labor dentro del propósito social de Mutualidad.

Como resultado de un profundo proceso de reflexión estratégica, la Fundación ha presentado su nuevo Plan Estratégico 2024-2027, que redefine su **propósito: impulsar un ecosistema colaborativo y solidario para mutualistas, así como para personas e instituciones vinculadas, con el objetivo de generar un impacto positivo en la sociedad, especialmente en los colectivos más vulnerables.**

Con esta evolución, la Fundación se consolida como un **pilar esencial dentro de la dimensión social de la estrategia de la aseguradora**, reforzando su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y afianzando su compromiso con el bienestar colectivo.

En 2024, Fundación Mutualidad ha beneficiado, a través de sus programas, a **más de 12.000 personas.**

Líneas de actuación.

La Fundación articula su actividad en torno a cuatro pilares estratégicos, sobre los cuales desarrolla sus programas:

- **Cultura financiera y del ahorro:** promoción de la educación financiera para fomentar la planificación y la toma de decisiones responsables.
- **Talento jurídico:** impulso del desarrollo profesional y la excelencia en el ámbito jurídico.
- **Compromiso social:** acciones solidarias para apoyar a colectivos en situación desfavorable.
- **Envejecimiento:** iniciativas orientadas a mejorar la investigación y la calidad de vida y el bienestar de las personas mayores.



203-1; 203-2; 413-1

Cultura financiera y del ahorro.

A lo largo de 2024, Fundación Mutualidad ha liderado diversas iniciativas con el objetivo de fomentar una sólida cultura financiera y del ahorro en la sociedad.

Observatorio del Ahorro Familiar.

El Observatorio del Ahorro Familiar (OAF) de Fundación Mutualidad nació con la misión de **generar conocimiento sobre el ahorro, proporcionando un diagnóstico detallado sobre la planificación financiera y analizando la actitud de la población hacia el ahorro a medio y largo plazo.** Desde 2024, el Observatorio colabora con ESADE, aportando una perspectiva innovadora sobre el ahorro y la planificación financiera, con el propósito de impulsar un cambio cultural, a través de la investigación y publicación de información de calidad, que refuerce la conciencia financiera en la sociedad.

Premio Observatorio del Ahorro Familiar.

En el marco de los **IV Premios Fundación Mutualidad**, la Fundación ha lanzado una nueva edición del **Premio Observatorio del Ahorro Familiar**. Este galardón, dotado con 10.000 euros, reconoce la labor de los profesionales de la comunicación que, a través de su trabajo, fomentan la planificación financiera como una herramienta clave para mejorar la calidad de vida, tanto a nivel individual como colectivo.

En la edición de 2024, el premio ha sido otorgado a **Luis Aparicio, periodista financiero con una amplia trayectoria en el Grupo Prisa**. Su artículo "Amortizo la hipoteca o uso el dinero para ahorrar" ha sido reconocido como el mejor trabajo periodístico en fomento del ahorro y planificación financiera, destacando por su rigor y su capacidad para acercar conceptos financieros clave al público.

203-1; 203-2; 413-1

Laboratorio Ahorro y Consumo Responsable.

Durante 2024, Fundación Mutualidad ha seguido desarrollando el Laboratorio de Ahorro y Consumo Responsable, un programa que, desde su creación en 2020, **ha beneficiado a más de 2.100 niños, niñas y adolescentes en su versión infantil y a casi 700 jóvenes y personas adultas con discapacidad** en su versión adaptada para este colectivo.

A cierre del ejercicio, el programa contaba con **75 entidades adheridas y un total de 288 profesionales** de las mismas, formados para impartirlo, consolidando una red de aliados clave que contribuyen a amplificar su impacto y fortalecer la educación financiera y el consumo responsable en distintos ámbitos sociales.

En 2024, la propuesta pedagógica del programa se ha ampliado con dos nuevos bloques temáticos:

- Desperdicio alimentario.
- Uso responsable de dispositivos electrónicos y tecnológicos.

Además, se ha diseñado y difundido la **agenda Kakebo**, una herramienta práctica que ayuda a los jóvenes a planificar sus finanzas y establecer metas de ahorro de manera ágil y sencilla.

El proyecto ha mantenido sus colaboraciones institucionales, renovando alianzas con el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) y la Consejería de Sanidad de Castilla-La Mancha. También se han firmado nuevos convenios con los comités de Murcia y Castilla y León.

Plan de educación financiera de Banco de España y CNMV.

Fundación Mutualidad es parte del Plan de Educación Financiera, impulsado por el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). En este contexto, ha participado en la Global Money Week 2024, llevando a cabo una campaña de comunicación en redes sociales para difundir la agenda Kakebo y concienciar sobre la importancia del ahorro.

Finanzas con impacto.

Con el objetivo de fortalecer la cultura del ahorro y la planificación financiera personal, Fundación Mutualidad cuenta con el programa 'Finanzas con impacto', dirigido a jóvenes profesionales. Esta iniciativa proporciona herramientas y conocimientos clave para gestionar ingresos y gastos de manera eficiente, resaltando la importancia de la planificación financiera en la consecución de objetivos personales y profesionales. En 2024, casi 70 personas se beneficiaron de esta iniciativa de Fundación.

Talento jurídico.

Fundación Mutualidad trabaja para **fortalecer las capacidades, competencias y el talento de la abogacía y del colectivo de mutualistas** a lo largo de todas sus etapas profesionales y vitales, adaptándose a sus necesidades y desafíos.

Este pilar cuenta con el respaldo del Consejo Joven, un órgano asesor integrado por expertos que participa activamente en el diseño y definición de los programas del área, aportando una visión innovadora y alineada con las demandas del sector.

Cátedra Fundación Mutualidad.

El **compromiso** de Fundación Mutualidad con la **formación y el desarrollo profesional** se materializa, en gran medida, a través de la Cátedra Fundación Mutualidad. Esta iniciativa facilita la **conexión con el alumnado**, ofreciéndole formación complementaria para reforzar su cualificación y facilitar su acceso al mercado laboral con una preparación sólida.

Actualmente, la Cátedra mantiene una red de **76 instituciones** y, durante 2024, ha colaborado activamente con 49 centros formativos en todo el territorio español, consolidando su impacto en la educación y el desarrollo profesional de futuros juristas.

Becas Cátedra.

La Fundación ha vuelto a convocar sus **Becas Cátedra,** una iniciativa destinada a apoyar a estudiantes del Máster de Acceso a la Abogacía y Procura en el pago de su matrícula, mediante una **ayuda económica de 2.000 euros.**

En 2024, se han otorgado un total de **150 becas a estudiantes de primer y segundo curso del máster**, teniendo en cuenta tanto su rendimiento académico como criterios socioeconómicos, con el objetivo de facilitar su acceso a la formación y el desarrollo profesional.

203-1; 203-2; 413-1

Campus Legal.

Un año más, Fundación Mutualidad ha impulsado el **Campus Legal**, una iniciativa diseñada para **fomentar la reflexión, el debate, la formación y el conocimiento en el ámbito jurídico**. Este programa se desarrolla en alianza con universidades, profesionales, empresas, colegios de la abogacía y otras instituciones clave, abordando temas de actualidad que impactan en el sector.

En 2024, el Campus Legal, ha beneficiado a **450 personas** y ha puesto el foco en cuestiones como la empleabilidad para perfiles junior y sénior, las herramientas tecnológicas y el uso de la inteligencia artificial en la profesión.

Entre las ediciones más destacadas de este año se encuentran:

- **Campus Legal Bilbao**: Fruto de la alianza con Iberdrola y el Colegio de la Abogacía de Bizkaia, reunió al alumnado del Máster de la Universidad de Deusto en la segunda edición del campus "Lidera tu desarrollo". En este encuentro, se abordaron temas clave como la marca personal, el liderazgo y las salidas profesionales en el sector jurídico.
- **Campus Legal Barcelona**: En colaboración con el Máster de Acceso de la Universitat de Barcelona, esta edición se centró en el impacto de la tecnología en el sector legal. Se llevó a cabo en el Aula Magna de la Facultad de Derecho, proporcionando un espacio de debate e innovación en torno a las herramientas digitales y su aplicación en la abogacía.

XII Premios a la Excelencia.

Los Premios a la Excelencia tienen como objetivo reconocer e incentivar el esfuerzo y talento de estudiantes del Máster de Acceso a la Abogacía y Procura, así como de jóvenes abogados menores de 30 años que hayan destacado por su rendimiento académico a través de la presentación de un trabajo de investigación.

En 2024, el jurado, compuesto por profesionales de prestigio, evaluó un total de **21 trabajos** presentados por alumnado de facultades de Derecho de toda España, destacando la alta calidad y el rigor académico de las propuestas.

El **primer premio, dotado con 5.000 euros**, fue otorgado a **Carmen María Serna Forriol** por su trabajo "La financiación del acceso a la justicia mediante el Third Party Funding y sus implicaciones en el ejercicio profesional de la abogacía". El **segundo premio, con una dotación de 3.000 euros**, lo recibió **Ana María Aido Vázquez** por su estudio "Los criterios orientativos de los colegios de la abogacía desde la perspectiva del derecho de la competencia".

Además de la dotación económica, las personas ganadoras se benefician de **dos años de cuotas gratuitas en el Plan Universal de Mutualidad**, así como del reembolso o pago del alta en el Colegio de la Abogacía y la cobertura de las cuotas colegiales hasta el 31 de diciembre de 2025.

203-1; 203-2; 413-1

Conectad@s por Derecho.

Conectad@s por Derecho nació en 2022 con el propósito de crear una **red que impulse un liderazgo sostenible**, ofreciendo un espacio de crecimiento y oportunidades para jóvenes estudiantes con iniciativa, excelencia académica y espíritu de transformación social.

Este proyecto, que tiene como pilares fundamentales la **orientación académica, el networking, el liderazgo y el conocimiento jurídico**, ha contado un año más con el patrocinio de Banco Santander y la participación de ponentes de primer nivel, quienes han acompañado a la Fundación en el desarrollo del programa y en las acciones relacionales que lo complementan.

En esta edición, casi **30 personas** han participado en Conectad@s por Derecho, consolidando esta iniciativa como una referencia en la formación y el impulso del talento joven en el ámbito jurídico.



Programa de Mentoring.

Fundación Mutualidad ha celebrado la **III Edición del Programa de Mentoring**, una iniciativa diseñada para acompañar y potenciar el desarrollo profesional de la abogacía junior. Este proyecto se estructura en torno a sesiones de mentoría impartidas por colaboradores de la Fundación, profesionales con amplia experiencia y un firme compromiso con el avance del sector jurídico.

Durante 2024, se han formado **cuatro parejas de mentoría**, que, a lo largo de tres meses, han desarrollado un plan de trabajo personalizado, alineado con los objetivos y necesidades de los jóvenes participantes, brindándoles orientación, apoyo y herramientas clave para su crecimiento profesional.

203-1; 203-2; 413-1

V Lab Emprendimiento Jurídico.

Fundación Mutualidad ha reafirmado su compromiso con el emprendimiento y la innovación a través del Lab de Emprendimiento Jurídico, que en 2024 ha celebrado su quinta edición.

Este **programa se ha consolidado como una referencia en España** en la capacitación para el emprendimiento legal y en la generación de nuevas empresas dentro del sector jurídico. A través del Lab, los emprendedores reciben acompañamiento y formación, desde la concepción de la idea inicial hasta el desarrollo de su proyecto, fortaleciendo sus habilidades y competencias clave.

En 2024, el **Lab Jurídico ha beneficiado directamente a 191 personas** y ha contado con el apoyo de una subvención de la Dirección General de Trabajo Autónomo para su ejecución.

En esta edición, el proyecto Couple Council ha sido reconocido como el ganador de la **V Edición del Lab de Emprendimiento Jurídico, recibiendo un premio de 5.000 euros** en concepto de capital semilla para impulsar su desarrollo.



Talento jurídico: alianzas.

Fundación Mutualidad ha apostado por un **modelo de alianzas estratégicas**, con el objetivo de fortalecer su ecosistema de entidades y profesionales alineados con su propósito.

Durante el ejercicio, han destacado iniciativas clave como la colaboración con ESIC University, que ha permitido ofrecer a profesionales la oportunidad de digitalizar sus despachos a través de una formación integral de primer nivel. Asimismo, se ha establecido un convenio con Aranzadi La Ley para el desarrollo de los Premios de la Fundación, así como otras acciones formativas y relacionales.

Además, se han reforzado las **alianzas con asociaciones de estudiantes de Derecho**, destacando el patrocinio del MOOT de CONEDE y la colaboración con SIPAB, a través de la cual se ha otorgado una beca a la persona ganadora del programa Conectad@s por Derecho.

203-1; 203-2; 413-1

Compromiso social.

Fundación Mutualidad trabaja para ser un espacio de apoyo y compromiso, donde personas e instituciones se unen para contribuir al bien común. Gran parte de su actividad se orienta hacia el compromiso solidario con el colectivo de mutualistas.

Para ampliar su impacto, la Fundación colabora con otras organizaciones y promueve una red de ayudas, que, gracias a la solidaridad de los mutualistas, se reinvierte en el colectivo. Este modelo representa un ejercicio de humanismo y responsabilidad social, reflejando la fuerza de la comunidad y el impacto positivo de la cooperación.

Compromiso con el colectivo de mutualistas: red de ayudas.

Fundación Mutualidad ha convocado un año más su red de ayudas, reafirmando su compromiso con el bienestar de los mutualistas y su entorno. En 2024, se ha destinado una partida especial para apoyar a las personas afectadas por la DANA, ampliando así el alcance de su acción solidaria.

A lo largo del año, se han concedido casi 3.370 ayudas, con una inversión aproximada de 2,5 millones de euros.

- **Ayudas al estudio para hijos de mutualistas en todas las etapas educativas,** desde educación infantil a estudios superiores. **En 2024, estas ayudas han beneficiado a un total de 1.573 estudiantes, con una inversión de 889.000 euros,** contribuyendo así al acceso y continuidad de la formación académica de numerosas familias mutualistas.

- **Ayudas 65+,** destinadas a complementar los ingresos de mutualistas jubilados con rentas anuales inferiores a 11.550 euros y dentro de los límites patrimoniales establecidos en las bases de la convocatoria. **En 2024, un total de 40 beneficiarios han recibido estas ayudas, con una inversión total de 185.200 euros.**

- **Ayudas extraordinarias,** dirigidas a apoyar a mutualistas en situaciones transitorias de dificultad. En 2024, **un total de 11 beneficiarios han recibido este apoyo, con una inversión total de 29.595 euros**, reafirmando el compromiso de la Fundación con la protección de las personas en momentos de necesidad.

- **Ayudas para mutualistas con hijos con diversidad funcional**, con el objetivo de garantizar su cobertura y bienestar tras el fallecimiento de sus progenitores. En 2024, un total de **201 beneficiarios han recibido este apoyo, con una inversión total de 251.233 euros**.

- **Ayudas de complemento de pensiones mínimas**, destinado a apoyar a mutualistas cuya prestación de capital acumulado a la jubilación sea inferior a la renta mínima mensual, garantizando así una mayor estabilidad económica en esta etapa de su vida. En 2024, un total de **1.347 beneficiarios han recibido esta ayuda, con una inversión total de 914.843 euros**, reforzando el compromiso de la Fundación con las personas sénior.

- **Ayudas para la autonomía y bienestar.** Dirigidas al cuidado de la salud y al bienestar físico y emocional de los mutualistas sénior. Se otorgaron ayudas por valor de **52.500 euros a 86 beneficiarios.**

- **Ayudas extraordinarias afectados por la DANA**. Fundación Mutualidad, junto a Mutualidad, activaron una línea de ayudas extraordinarias de **7 millones de euros** para apoyar a los mutualistas afectados por la DANA, con el objetivo de cubrir daños materiales y aliviar las cuotas de quienes sufrieron las consecuencias de esta catástrofe. Esta iniciativa no solo proporcionaba respaldo financiero, sino que también incluía ayuda psicológica y acompañamiento. En 2024, se han concedido 110 ayudas por un importe de más de 131.000€.

203-1; 203-2; 413-1

Compromiso con la sociedad: alianzas con entidades sociales.

IV Torneo Solidario de fútbol con Fundación Real Madrid.

El Torneo de Fútbol Solidario tiene como finalidad promover los valores del deporte aplicables al ejercicio del derecho en menores vulnerables que se encuentran en Centros de Internamiento de Menores.

Esta iniciativa ha sido posible gracias a las aportaciones de los 12 despachos participantes, cuyos fondos han sido destinados al programa de la Fundación Real Madrid, enfocado en el apoyo a menores ingresados en Centros de Internamiento, fomentando su reeducación y futura reinserción en la sociedad.

III Torneo Pádel Solidario para Empresas con Fundación Capacis.

Fundación Mutualidad ha coordinado la participación de 8 integrantes de la plantilla de la aseguradora en el torneo de pádel organizado por Fundación Capacis, un evento solidario destinado a recaudar fondos para esta organización, que trabaja en favor de las personas con inteligencia límite.

Por tercer año consecutivo, la Fundación mantiene esta colaboración solidaria con Capacis, reforzando así sus alianzas estratégicas y su compromiso con la formación en el Laboratorio de Ahorro y Consumo Responsable.

Aprende a usar tu móvil con Fundación Grandes Amigos.

Fundación Mutualidad ha continuado su colaboración con Fundación Grandes Amigos para apoyar a las personas mayores en riesgo o situación de soledad. En esta ocasión, 11 integrantes de la plantilla de Mutualidad participaron en una jornada de voluntariado, enfocada en enseñar a las personas mayores a utilizar su teléfono móvil, facilitando su acceso a la tecnología y mejorando su autonomía en el día a día.

Más allá del aprendizaje digital, esta iniciativa fomentó las relaciones intergeneracionales y promovió una mayor concienciación sobre la importancia de combatir la soledad no deseada en este colectivo.



203-1; 203-2; 413-1

Alianza con Cruz Roja.

Desde 2020, Fundación Mutualidad y Cruz Roja han mantenido una alianza estratégica, impulsando programas para personas mayores y la población infanto-juvenil, promoviendo la educación financiera y la cultura del ahorro.

En 2024, la Fundación recaudó más de 50.000 euros a través de 400 donaciones para apoyar a los afectados por la DANA, que se entregaron al fondo gestionado por Cruz Roja para esta causa.

Asimismo, en el Día Mundial de Toma de Conciencia del Abuso y Maltrato en la Vejez, organizó un campus formativo para 75 profesionales y voluntarios de Cruz Roja para reforzar la detección del maltrato a personas mayores.

Programa de Atención Psicológica con Fundación Salud y Persona.

En 2024, Fundación Mutualidad lanzó un programa de apoyo integral para mutualistas alternativos en ejercicio y sus familiares, disponible 24/7. Gracias a un acuerdo con la Fundación Salud y Persona, psicólogos y trabajadores sociales ofrecen atención psicológica especializada, proporcionando acompañamiento y apoyo continuo. Además, este servicio se extiende a los empleados de Mutualidad y sus familias, reforzando el compromiso con el bienestar de su comunidad.



203-1; 203-2; 413-1

Envejecimiento.

Escuela de Pensamiento Fundación Mutualidad, creada en 2019, busca aportar valor a los actores vinculados con la cultura y la economía del envejecimiento, generando un impacto positivo en la sociedad. Este think tank cuenta con un Consejo Científico formado por expertos de diversas áreas, quienes analizan los retos del envejecimiento desde un enfoque multidisciplinar, fomentando la concienciación sobre el impacto de una población cada vez más longeva.

En 2024, la **Escuela incorporó a María del Mar Pageo, Presidenta de Cruz Roja Española, geriatra y gerontóloga, y a Diana Molina, Gerente del hospital Rodríguez Lafora y enfermera de profesión, como nuevos miembros del Consejo.**

A lo largo de 2024, la Escuela de Pensamiento Fundación Mutualidad ha seguido reforzando su posicionamiento, consolidando acuerdos estratégicos con entidades como **Másfamilia, Willis Towers Watson y la Asociación de Gerentes de Riesgos y Seguros (AGERS).**

En este marco, organizó el webinar **"¿Es el envejecimiento un riesgo empresarial?",** en el que más de 40 participantes debatieron sobre el impacto del envejecimiento poblacional en la gestión de riesgos empresariales.

Otro hito destacado ha sido la gran acogida de la **II Edición de la formación para profesionales de la abogacía**, desarrollada junto al Consejo General de la Abogacía, centrada en los derechos de las personas mayores. Más de 350 abogados recibieron capacitación desde una perspectiva holística y multidisciplinar, abordando sus derechos y libertades, necesidades normativas y la importancia de erradicar el edadismo en el ejercicio de la profesión.

Premio Escuela de Pensamiento.

En el marco de los Premios Fundación Mutualidad, se convocó la **IV Edición del Premio Escuela de Pensamiento,** un galardón dotado con 10.000 euros, que reconoce a instituciones públicas o privadas que desarrollan proyectos enfocados en mejorar la calidad de vida de las personas mayores y contribuir a la construcción de sociedades longevas y sostenibles.

En 2024, el premio fue otorgado a 2 proyectos destacados: la **Fundación Matia**, por su iniciativa Lugaritz, que facilita el acceso a la vivienda a personas en proceso de envejecimiento en el antiguo barrio de Lugaritz, en San Sebastián, y la **Asociación AFAGA**, por su proyecto que promueve la conexión entre jóvenes y personas con Alzheimer, fomentando el intercambio generacional y el acompañamiento en esta etapa de la vida.

203-1; 203-2; 413-1

Cátedra Economía del Envejecimiento.

La Cátedra, adscrita al Grupo de Investigación del Riesgo en Finanzas y Seguros (Riskcenter) de la Facultad de Economía y Empresa de la Universidad de Barcelona, tiene como objetivo **analizar la huella bio-actuarial y aportar hallazgos científicos de gran valor al debate sobre el envejecimiento poblacional y los retos derivados de la longevidad.**

En 2024, su actividad se ha centrado en el **análisis de las tablas de supervivencia de la población dependiente,** un estudio clave para comprender la evolución de este grupo y sus necesidades. Esta labor ha sido posible gracias a los datos actualizados proporcionados por la Dirección General del IMSERSO, lo que ha permitido avanzar en la investigación con una base sólida y actualizada.

Publicaciones, estudios y celebración de congresos.

En 2024, Escuela de Pensamiento Fundación Mutualidad ha desarrollado diversas publicaciones y estudios para analizar el reto del envejecimiento desde distintas perspectivas. Entre ellas, destaca el e-book **"Envejecimiento en tiempos de cambio climático"**, un análisis divulgativo sobre cómo el cambio climático afecta gravemente a las personas mayores, siendo las olas de calor una de las manifestaciones más extremas de este impacto.

Otro desafío clave es la **atención y cuidado de la población envejecida dependiente**, un segmento en crecimiento dentro de la sociedad. En este contexto, la Escuela presentó en el **II Congreso de Silver Economy en el sector asegurador el informe "Brecha de protección en el colectivo sénior dependiente",** elaborado junto con la Asociación ICEA. Este estudio aborda la desprotección que enfrentan las personas dependientes y la situación de sus cuidadores, aportando datos y propuestas clave.

e-book **"Envejecimiento en tiempos de cambio climático"**



IV Premios Fundación Mutualidad.

Fundación Mutualidad celebró una nueva edición de sus premios anuales, que reconocen la promoción de la cultura financiera, el talento jurídico y el compromiso con la comunidad sénior.

El evento fue conducido por la periodista Leticia Iglesias y contó con el apoyo de Aranzadi LA LEY. Durante la gala, se entregaron los cinco galardones anuales:

- **Premio Observatorio Ahorro Familiar:** otorgado a **Luis Aparicio** por su artículo "Amortizo la hipoteca o uso el dinero para ahorrar".
- **Primer premio de la IV Edición del Lab Emprendimiento Jurídico:** concedido a **Ángel Seisdedos** por su iniciativa LEGGADO Digital, una app para gestionar bienes digitales.
- **Premio Excelencia Cátedra Fundación Mutualidad: Carmen María Serna Forriol** recibió el Primer Premio por su trabajo sobre Third Party Funding, y **Ana María Aido Vázquez**, el Segundo Premio por su estudio sobre criterios orientativos de los colegios de la abogacía.
- **Premio Agenda 2030:** otorgado a la **Fundación EMET** por Proyecto Ödos, que protege a menores y mujeres migrantes.
- **Premio Escuela de Pensamiento:** se premió a **Fundación Matia**, por Lugaritz, que facilita acceso a vivienda para personas mayores en San Sebastián, y a **Asociación AFAGA**, por su iniciativa que conecta a jóvenes con personas con Alzheimer.



203-1; 203-2; 413-1

S.5.2. Prácticas de inversión sostenible.

Mutualidad reconoce la importancia de las actividades financieras y de inversión en el desarrollo económico y en la transición hacia un futuro más sostenible y próspero.

Como inversor activo en los mercados financieros, Mutualidad gestionaba al cierre de 2024 un **volumen de inversiones de 10.765 millones de euros,** según el balance contable. Además, disponía de una cartera inmobiliaria formada por **42 inmuebles**, contribuyendo de este modo al desarrollo económico y a la sostenibilidad del sistema financiero a través de su estrategia de inversión con criterios ESG.

Datos globales de la cartera de inversiones.

En cuanto a la **estructura global de la cartera de inversiones**, el 87,54% corresponde a inversiones financieras, el 5,76% a inversiones inmobiliarias y el 6,70% a depósitos y tesorería. Dentro de las inversiones financieras, el 81,08% se destinó a renta fija y el 6,24% a renta variable.

La **cartera de renta fija** está compuesta, principalmente, por bonos a largo plazo de alta calidad crediticia. En este sentido, más de la mitad de estos bonos corresponde a deuda pública, que representaba el 59% del total de la cartera de renta fija. Esta apuesta por la **deuda pública** contribuye al desarrollo socioeconómico, facilitando recursos para financiar infraestructuras, servicios esenciales y políticas sociales.

El resto correspondió a **emisiones de bonos de empresas diversificadas**, dotando a la cartera de un alto nivel de seguridad. La estrategia de inversión de Mutualidad mantiene una exposición limitada a la renta variable, garantizando así un control riguroso del riesgo y la protección de los ahorros de los mutualistas.



2-23; 2-24; 201-1; 203-1; 203-2; 413-1

Inversión ESG.

Mutualidad ha seguido avanzando en la gestión de su cartera incorporando criterios ESG (ambientales, sociales y de buen gobierno), en línea con su Plan Estratégico de Sostenibilidad 2023-2027. En 2024, se revisó la Política de Integración de Riesgos de Sostenibilidad en las decisiones de inversión y se aprobó la Política de Implicación y Stewardship, que establece las directrices y procedimientos para integrar los **riesgos de sostenibilidad y los criterios ESG en la gestión de activos** y en la toma de decisiones de inversión.

Estas políticas complementan el análisis de los riesgos financieros tradicionales e impulsan prácticas de voto y participación para influir en las decisiones de las empresas en las que se invierte, contribuyendo a la mitigación de riesgos y a la protección del valor a largo plazo, tanto en términos económicos como sociales y medioambientales.

Mutualidad forma parte de los **Principios para la Inversión Responsable de Naciones Unidas (UNPRI),** una red global de inversores comprometidos con el desarrollo de mercados financieros sostenibles.

PRI Principles for Responsible Investment

Inversiones financieras.

El área de Inversiones Financieras continuó **priorizando activos con un alto componente de sostenibilidad y criterios ESG**. La inversión en bonos verdes, sociales y sostenibles alcanzó los 202 millones de euros, lo que representa el 32 % de las compras realizadas durante el año.

Asimismo, el **100 % de las adquisiciones** de fondos correspondió a productos clasificados como artículo 8 y artículo 9, conforme a la normativa SFDR. Estos fondos representan ya el 35 % del total de la cartera de inversión indirecta.

Asimismo, se mantiene en la gestión diaria el uso de herramientas específicas para el seguimiento y reporte al Comité de Inversiones y Riesgos y a los órganos de gobierno sobre la inversión ESG, adaptadas especialmente a los recientes cambios normativos.

Al cierre de 2024, la **cartera financiera de la compañía obtuvo una calificación de 65 sobre 100 en términos de sostenibilidad**, según la herramienta Clarity, que evalúa el impacto social, de buen gobierno y medioambiental de las inversiones, lo que supone una puntuación positiva dada la estructura de la cartera. Esto significa que las compañías en las que Mutualidad invierte demuestran un buen desempeño en temas como el respeto por los derechos humanos, la salud y seguridad de la plantilla, la lucha contra la corrupción o las buenas prácticas medioambientales, entre otras.
Mutualidad lanzó un **nuevo producto de inversión, un Unit Linked**, que promueve características medioambientales, sociales y de gobernanza, conforme a lo establecido en el artículo 8 del Reglamento (UE) 2019/2088.

Adicionalmente, en el ámbito de las inversiones financieras, la Política de Derechos Humanos de Mutualidad establece el compromiso de identificar, en la medida de lo posible, proyectos que impliquen infracciones graves en derechos humanos, trabajo infantil y trabajo forzoso. Esto permite tomar decisiones coherentes con la estrategia de inversión y sostenibilidad de la entidad.

El objetivo es **seguir perfeccionando el análisis, seguimiento y reporting de la información relativa a la Taxonomía Ambiental y a las Principales Incidencias Adversas**, así como sentar las bases para la aplicación de la nueva normativa CSRD (Directiva sobre información corporativa en materia de sostenibilidad).Esta normativa de la Unión Europea exige la divulgación de información sobre el desempeño de las empresas en términos de sostenibilidad, responsabilidad social y diversidad, incrementando así la transparencia y la rendición de respecto al impacto social y medioambiental de las actividades empresariales. Además, se continuarán incorporando progresivamente las recomendaciones relativas a los Principios para la Inversión Responsable.

2-23; 2-24; 201-1 ; 203-1; 203-2; 413-1

Gestión de activos inmobiliarios.

La sostenibilidad y la integración de criterios ESG tienen un peso creciente en el mercado de activos inmobiliarios, al **contribuir tanto a la preservación de una rentabilidad óptima a largo plazo como a la transición hacia una economía más sostenible.**

Mutualidad gestiona una cartera compuesta por **42 activos inmobiliarios**, a través de una estrategia que incorpora de forma progresiva criterios ESG en su gestión y toma de decisiones.

Los contratos de arrendamiento de Mutualidad incluyen **cláusulas de sostenibilidad** orientadas a minimizar riesgos y proporcionar información relevante para el análisis y seguimiento de la cartera inmobiliaria.

Además, cada año se elabora un **plan de acción** enfocado en mejorar la sostenibilidad de los inmuebles, propiedad al 100 % de la aseguradora, que gestiona directamente tanto estos activos como sus propias instalaciones.

En 2024, se llevaron a cabo diversas actuaciones, entre las que destacan la instalación de sistemas de ahorro de agua, como aireadores y aparatos sanitarios con caudales eficientes, la monitorización de consumos mediante contadores inteligentes que permiten la telelectura y la gestión remota, y la elaboración de informes de riesgos de inundación, que permiten evaluar la vulnerabilidad de los edificios y definir medidas de actuación ante posibles incidentes.

2-23; 2-24; 201-1 ; 203-1; 203-2; 413-1

La integración de criterios ESG en la gestión de la cartera inmobiliaria ha permitido que Mutualidad alcance un total de 17 certificaciones BREEAM® (renovados o en proceso de renovación al cierre de esta memoria), frente a las 13 de 2023. BREEAM® (Building Research Establishment Environmental Assessment Method) es un sistema de certificación reconocido internacionalmente que evalúa el rendimiento ambiental y la sostenibilidad de los edificios, considerando aspectos como la eficiencia energética, el uso responsable de los recursos, el impacto ambiental y la calidad de vida de los ocupantes. En 2024, Mutualidad mejoró la calificación BREEAM® de 13 inmuebles, pasando de "bueno" a "muy bueno".

Además, la aseguradora cuenta con **3 sellos LEED GOLD** (frente a 2 en 2023) y **7 sellos AIS** (frente a 5 en 2023), lo que refleja el avance en la incorporación de criterios medioambientales y sociales en la gestión de sus activos inmobiliarios. LEED GOLD (Leadership in Energy and Environmental Design) acredita el cumplimiento de altos estándares en el uso eficiente de recursos, eficiencia energética y creación de entornos saludables, mientras que AIS reconoce el compromiso con la accesibilidad física, sensorial y cognitiva de los edificios.

Mutualidad también dispone de **2 certificaciones WiredScore**, una certificación internacional que evalúa y reconoce la conectividad digital de los edificios, y ha iniciado los trámites para obtener las certificaciones SmartScore y WELL para su sede en Madrid.



G

Gobernanza

G.1 Gobierno corporativo.
G.2 Cumplimiento normativo y ética.
G.3 Gestión de riesgos.

Mutualidad

G.1. Gobierno corporativo.



Mutualidad integra en su **gestión las mejores prácticas de buen gobierno**, basadas en principios de transparencia, responsabilidad y eficiencia. Para ello, cuenta con unos estatutos que definen su estructura societaria y de gobierno, establecen sus órganos sociales y regulan las normas esenciales para su funcionamiento interno, desarrolladas en el Reglamento de la Junta de Gobierno. Estos documentos están disponibles en la página web corporativa de la entidad.

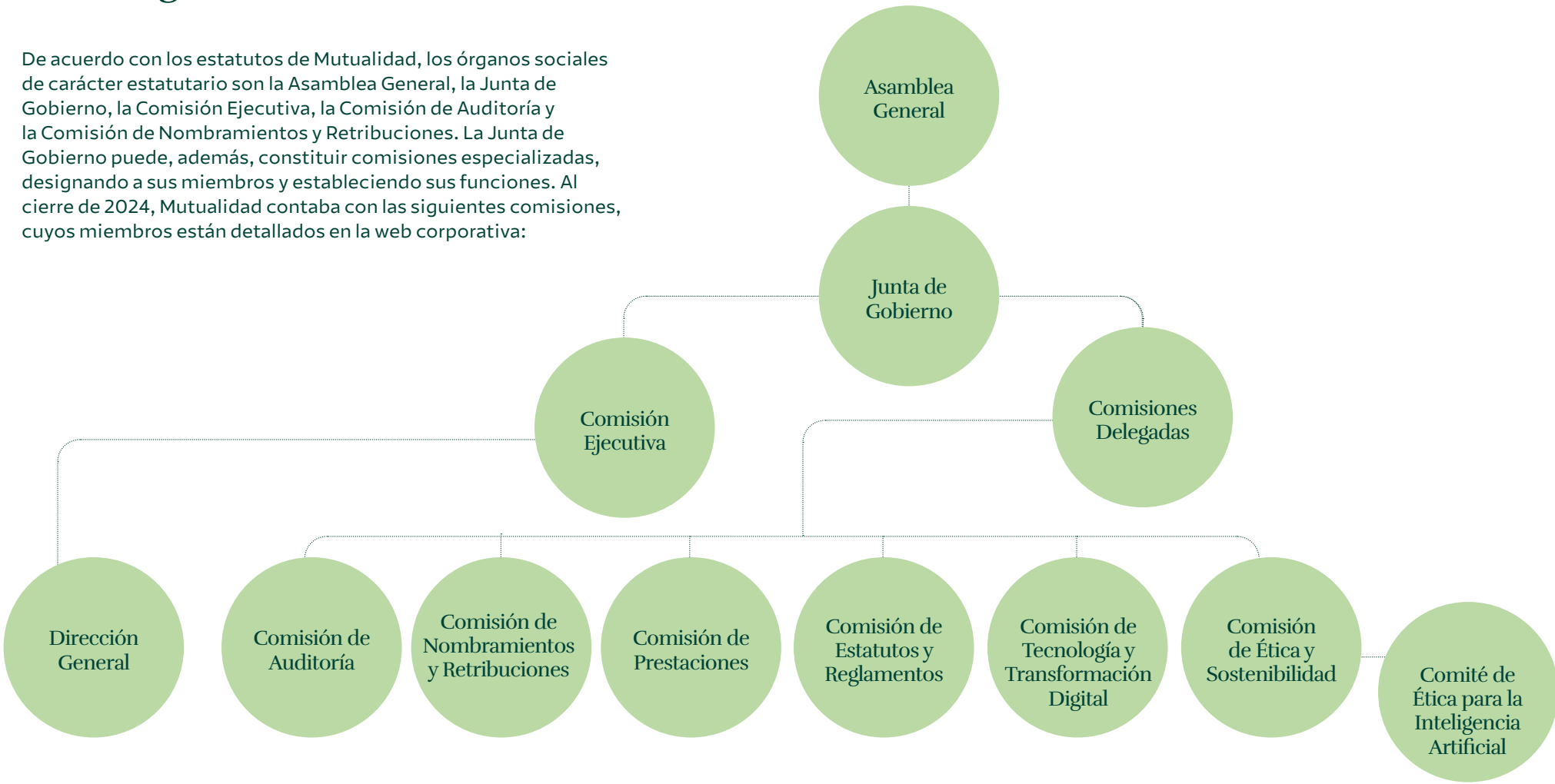
El **sistema de gobernanza de Mutualidad** se adapta a la naturaleza de su actividad y a los riesgos inherentes a la misma. Su estructura se basa en la separación y distribución de funciones y atribuciones, en la existencia de mecanismos eficientes de flujo de información y en la implementación de políticas escritas que regulan las distintas áreas de actuación.

En cumplimiento de la normativa de Solvencia aplicable, Mutualidad ha establecido las funciones fundamentales de verificación del cumplimiento normativo, función actuarial, gestión de riesgos y auditoría interna. Además, dispone de otras funciones de supervisión, como la seguridad de la información y el control interno, que forman parte de la segunda línea de defensa de la organización.

Este sistema de gobernanza garantiza una **gestión prudente y responsable, respaldada por sólidos mecanismos de control interno orientados a minimizar posibles conflictos de interés**. Su diseño prioriza la eficacia y la transparencia en la toma de decisiones, siendo su implementación gestionada, supervisada y aprobada por la Junta de Gobierno.

G.1.1. Órganos de Gobierno.

De acuerdo con los estatutos de Mutualidad, los órganos sociales de carácter estatutario son la Asamblea General, la Junta de Gobierno, la Comisión Ejecutiva, la Comisión de Auditoría y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. La Junta de Gobierno puede, además, constituir comisiones especializadas, designando a sus miembros y estableciendo sus funciones. Al cierre de 2024, Mutualidad contaba con las siguientes comisiones, cuyos miembros están detallados en la web corporativa:



Asamblea General.

Es el **órgano soberano de formación y expresión de la voluntad social**, en las materias que le atribuyen las disposiciones legales y los estatutos. Está compuesta por entre 230 y 240 representantes de los mutualistas, un representante de cada uno de los protectores y los miembros de la Junta de Gobierno. Mutualidad cuenta con un **sistema de asambleas territoriales previas en las que se elige a los representantes que acuden a la Asamblea General de mutualistas**. Los representantes deben reunir la cualidad de mutualistas y hallarse al corriente de sus obligaciones sociales.

En 2024, Mutualidad recibió el premio Buen Gobierno Corporativo a la mejor entidad impulsora del Buen Gobierno, en reconocimiento a su compromiso y liderazgo en la implementación de prácticas de excelencia en gobernanza. Este premio fue otorgado en el marco del I Congreso Buen Gobierno Corporativo, organizado por el Instituto de Gobernanza Empresarial.

Junta de Gobierno.

Es el **órgano ejecutivo de los acuerdos de la Asamblea General**, que representa el gobierno y la gestión estratégica de Mutualidad.

A cierre de 2024, estaba integrada por **diecisiete miembros,** sujetos a los deberes de diligencia y lealtad y a los requisitos e incompatibilidades previstos en los estatutos y en la normativa. Sus funciones son la aprobación del plan estratégico y de sus objetivos, la estrategia de riesgos, las políticas corporativas o el establecimiento de los sistemas de información y control interno, entre otras.

Para poder ser **miembro de la Junta de Gobierno se ha de reunir la condición de mutualista**, a excepción de los vocales independientes, que pueden no serlo. Todos los miembros de la Junta de Gobierno poseen derecho de voto en igualdad de condiciones con los mutualistas. Los vocales de la Junta de Gobierno son elegidos por acuerdo de la Asamblea General de mutualistas. En el caso de los consejeros independientes, son propuestos por la Junta de Gobierno de Mutualidad y designados por la Asamblea General de mutualistas.

El procedimiento de nominación y selección del máximo órgano de gobierno está recogido en el Reglamento de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, disponible en la web corporativa de Mutualidad. Esta comisión valora la concurrencia en los candidatos de los requisitos de elegibilidad, así como los de honorabilidad y aptitud, previstos en la normativa aplicable a las entidades aseguradoras. Además, identifica las necesidades formativas de los nuevos miembros y desarrolla un plan de formación para los mismos, tal y como recoge el reglamento.

Entre otras materias, en 2024, **los miembros de la Junta de Gobierno recibieron formación sobre defensa penal, prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. Asimismo, recibieron formación sobre cuestiones ESG, con un especial foco en la nueva normativa sobre sostenibilidad y el rol del Consejo.**

2-9; 2-10 2-12; 2-17; 2-18

La **Comisión de Nombramientos y Retribuciones** promueve la realización de una autoevaluación anual para examinar el funcionamiento de la Junta de Gobierno y mejorarlo según los resultados. En este autoanálisis se revisa, entre otros aspectos, su composición.

La **remuneración a los miembros del Órgano de Gobierno de Mutualidad está regulada en los estatutos**. Además, Mutualidad cuenta con una Política de Compensación para la retribución de los órganos de gobierno, alineada con los intereses de los mutualistas y con una gestión adecuada y sostenible del riesgo. Esta política establece un modelo de compensación basado en una asignación fija según la responsabilidad y dedicación de los cargos, con un límite global fijado anualmente por la Asamblea General. Además, contempla los requerimientos del Reglamento de Divulgación de Información sobre Sostenibilidad en el sector de servicios financieros. Esta política y su procedimiento de aplicación están disponibles en la web corporativa.

No existen obligaciones contraídas en cuanto a pensiones ni seguros de vida con los vocales que pertenecen o han pertenecido a los órganos de gobierno de la entidad, al margen de las propias de su condición de mutualistas. La entidad no ha concedido anticipos ni créditos a los miembros de los órganos de gobierno, ni ha prestado garantías por cuenta de estos.

Durante el ejercicio, las **compensaciones** a los vocales de la Junta de Gobierno fueron de 707.095€, (754.402€ en 2023), dentro del importe máximo aprobado para este año por la Asamblea General. Adicionalmente, se les reembolsaron los gastos de desplazamiento o pernocta relacionados con el ejercicio de sus funciones.

En relación con los **conflictos de interés**, según establecen los estatutos de Mutualidad, todos los vocales de la Junta de Gobierno deben actuar siempre de forma leal con la institución. En el caso de surgir cualquier conflicto de interés, determinaría causa de cese. Por otra parte, Mutualidad ha aprobado una Política de Operaciones Vinculadas que regula cómo proceder en caso de que se planteen operaciones con partes vinculadas, conforme a la normativa aplicable.

Para facilitar el funcionamiento de Mutualidad y el cumplimiento de los acuerdos adoptados en sus órganos de gobierno, la Junta de Gobierno delega el ejercicio de algunas de sus facultades en algunos de sus empleados (en general, en el equipo directivo), limitados a su área de competencia y bajo las medidas adecuadas de separación de funciones y necesidad de firma mancomunada.

Los grupos de interés pueden consultar información sobre el gobierno corporativo de Mutualidad y acceder a documentos relacionados con el funcionamiento de la Junta de Gobierno y sus comisiones en la página web de Mutualidad.

Informe Anual de Gobierno Corporativo.

En 2024, Mutualidad ha preparado una vez más su Informe Anual de Gobierno Corporativo, que detalla las principales actividades desarrolladas durante el año anterior. Este informe está disponible para todos sus grupos de interés en su página web corporativa, reflejando así el compromiso de la aseguradora con la transparencia, uno de sus valores fundamentales, y con las buenas prácticas de gobierno corporativo.

Aunque no está obligada por ley, Mutualidad decide hacer este informe de forma voluntaria, alineándose con los principios y normativas del marco jurídico español. En particular, sigue las directrices establecidas en la Circular 3/2021, de 28 de septiembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, que regula los modelos de informes anuales de gobierno corporativo aplicables a sociedades anónimas cotizadas, cajas de ahorros y otras entidades emisoras de valores admitidos a negociación en mercados oficiales.

2-9; 2-10 2-12; 2-17; 2-18

G.1.2. Junta de Gobierno

Junta de Gobierno a 31/12/2024.

- D. Enrique Sanz Fernández-Lomana (Presidente No Ejecutivo).
- D. José María Alonso Puig (Vicepresidente).
- Dª. Victoria Ortega Benito (Secretaria).
- D. Rafael Massieu Curbelo (Vocal).
- D. Fernando Candela Martínez (Vocal).
- D. Cipriano Arteche Gil (Vocal).
- D. Rafael Bonmatí Llorens (Vocal).
- D. José Félix Mondelo Santos (Vocal)
- Dª. Bárbara Sotomayor Aparicio (Vocal).
- D. David Manuel Díez Revilla (Vocal).
- Dª. Lucía Solanas Marcellán (Vocal).
- Dª. Marta Alarcón Alejandre (Vocal independiente).
- Dª. Pilar Menor Sánchez (Vocal).
- Dª. Idoya Basterrechea Aranda (Vocal).
- D. Ignacio Monedero Montero de Espinosa (Vocal).
- D. Joaquin De Miquel Sagnier (Vocal).
- Dª. Blanca Montero Corominas (Vocal independiente).

Los currículums de los miembros de la Junta de Gobierno están disponibles en la página web corporativa de la Mutualidad.

G.1.3. Consejo Asesor.

Consejo Asesor a 31/12/2024.

Marieta del Rivero.

Consejera independiente y presidenta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Sostenibilidad de Cellnex Telecom. Consejera independiente de Gestamp Automoción. Vocal de la Comisión de Sostenibilidad de Gestamp Automoción. Presidenta no ejecutiva de Onivia. Presidenta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones de Onivia. Co-Chair de Women Corporate Director España.

Juan María Nin Génova.

Abogado-economista por la Universidad de Deusto y Master of Laws por la London School of Economics and Political Science. Ha sido vicepresidente y consejero delegado de CaixaBank y de Criteria CaixaHolding y de la Fundación "la Caixa", consejero delegado de Banco Sabadell y director general de Banco Santander. Actualmente es presidente de ITP Aero, Itínere, Morabanc y del Círculo de Empresarios.

José Miguel Rodríguez-Pardo.

Actuario y economista, exdirector general de BBVA Seguros y doctor en economía y en biomedicina. Presidente de la Escuela de práctica actuarial y financiera del Instituto de Actuarios Financieros. Miembro de la Comisión Académica del Máster en Ciencias Actuariales de la UC3M. Presidente de Escuela de Pensamiento Fundación Mutualidad.

Juan Carlos Ureta.

Presidente de Renta 4 Banco. Miembro del Consejo de Administración de la Sociedad Rectora de la Bolsa de Madrid. Abogado del Estado en excedencia y expresidente del Instituto Español de Analistas Financieros y de la Fundación de Estudios Financieros. Además, es consultor de varios grupos empresariales y familiares españoles y extranjeros, y autor de numerosas publicaciones especializadas en temas jurídicos y financieros.

El Consejo Asesor de Mutualidad reúne el criterio y opinión de profesionales de prestigio cuyo dictamen es consultivo.

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.



2-23; 2-24

G.2.1. 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.

2-23; 2-24

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.

2-16; 2-23; 2-24; 2-25; 2-26

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 Cumplimento 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 Rodriguez-Pardo.
Director académico y profesor del Máster de Ciencias Actuariales y Financieras de la UC3M.

2-23; 2-24

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.

2-23; 2-24; 205-2; 205-3

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.

2-23; 2-24

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.



2-23; 2-24; 2-25; 2-26 406-1

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 Mutualidad sobre cualquier vulneración de derechos humanos que pueda producirse durante la relación contractual.

Mutualidad 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 Mutualidad 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 Mutualidad 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.

2-23; 2-24; 2-25; 2-26 406-1

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.

1. **Identificar** los eventos de riesgo sobre los derechos humanos.
2. **Determinar** la atención prioritaria a los impactos negativos más severos, en caso de que fuera necesario.
3. **Revisar** las políticas y procedimientos internos para integrar la responsabilidad con los derechos humanos en el modelo de gestión existente.
4. **Realizar** un análisis para determinar mitigadores y controles del riesgo.
5. **Proponer** planes de mejora.
6. **Establecer** indicadores de seguimiento clave.
7. **Reparar o colaborar en la reparación** del impacto, cuando corresponda.

2-23; 2-24; 2-25; 2-26 406-1

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.



2-14; 2-23; 2-24

G.3. Gestión de riesgos.

Mutualidad está expuesta a los **riesgos inherentes a su actividad** y a los que derivan de factores externos, incluidos los riesgos asociados a la sostenibilidad de forma transversal.

Para gestionarlos, la **organización ha implementado un sistema que garantiza la identificación, evaluación, gestión y control de los riesgos más relevantes.**

Mutualidad prioriza mantener su solidez y solvencia mediante una gestión de riesgos estructurada en un **modelo de tres líneas de defensa:**

Primera línea – Áreas operativas: son responsables de establecer y ejecutar controles internos en sus áreas de especialización (como inversiones, operaciones, tecnología, comercial, etc.), contribuyendo con sus conocimientos específicos.
Segunda línea – Funciones de supervisión: incluye funciones clave según Solvencia II (Gestión de Riesgos, Cumplimiento y Función Actuarial), además del Área de Seguridad de la Información y Control Interno. Estas funciones asesoran y supervisan las prácticas de control de riesgos aplicadas por las áreas operativas.
Tercera línea – Auditoría Interna: es una función independiente que supervisa la eficacia del sistema de gobierno, la gestión de riesgos y los controles internos de toda la organización.

La **Política de Gestión de Riesgos**, junto con otras políticas específicas, establece los principios básicos para la gestión y clasificación de los riesgos a los que está expuesta la organización. Entre estos se incluyen riesgos relacionados con la corrupción, la seguridad en la protección de la información y la privacidad, así como la seguridad informática, entre otros.

Entre los **riesgos más significativos identificados por Mutualidad** se encuentran los siguientes, categorizados en función de su naturaleza. Cada categoría incorpora indicadores que permiten monitorizar riesgos ESG, considerando su carácter transversal:

- Riesgo de mercado.
- Riesgo de suscripción y reservas.
- Riesgo de contraparte.
- Riesgo operacional.
- Riesgo estratégico.
- Riesgo reputacional.
- Riesgo de incumplimiento normativo.
- Riesgo de seguridad.

Riesgo ESG

La **función de Gestión de Riesgos** mantiene una relación bidireccional con los órganos de gobierno, a los que presenta sus recomendaciones con una periodicidad mínima anual o cuando así lo requieran.

Los riesgos descritos, junto con los indicadores y controles asociados, incluidos los de sostenibilidad, se gestionan de manera transversal.

Según la naturaleza de cada riesgo, puede ser asumido por distintas áreas de la organización, ya que requieren enfoques diversos.

Aunque la gestión de riesgos es continua, la entidad revisa cada año su apetito y tolerancia al riesgo, cuya aprobación corresponde a la Junta de Gobierno. Esta revisión es clave en la relación entre el capital y las actividades generadoras de riesgo, ya que sustenta la supervisión de los riesgos más relevantes y orienta el proceso de toma de decisiones.

La **organización determina un nivel de riesgo aceptable** que le permite alcanzar sus objetivos empresariales sin desviaciones significativas, incluso en escenarios adversos. Dicho nivel define el apetito de riesgo de Mutualidad. De forma global, esta establece una tolerancia al riesgo en función de un umbral mínimo de la ratio de solvencia de al menos el 150 %.

Para más detalles sobre la gestión de riesgos, se puede consultar el Informe financiero y de solvencia de Grupo Mutualidad publicado en la página web de la entidad.

2-23; 2-24; 201-2

G.3.1. Riesgos ESG.

Los riesgos de sostenibilidad, también conocidos como riesgos ESG (ambientales, sociales y de gobernanza), deben gestionarse y mitigarse adecuadamente por parte de las empresas para evitar impactos negativos en su actividad, en el rendimiento financiero o en la reputación.

Mutualidad integra los riesgos de sostenibilidad de manera transversal en su política de gestión de riesgos, lo que implica que se consideran de forma implícita dentro de cada uno de los riesgos definidos.

La entidad ha identificado todos los factores ESG y sus riesgos asociados que podrían influir en el ámbito asegurador y, específicamente, en Mutualidad. La clasificación de estos riesgos se establece de la siguiente manera:

- Riesgo Ambiental.
  - Físico (crónico o extremo).
  - Transición (político y regulatorio, tecnológico, preferencias del mercado, legal, reputacional, etc.).
- Riesgo Social.
- Riesgo de Gobernanza.

Además, se han vinculado dichos riesgos con los diversos tipos de riesgos reconocidos en Mutualidad (de mercado, suscripción y reservas, incumplimiento, reputacional, etc.), así como con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) afectados, indicando cómo su adecuada gestión contribuye a dichos objetivos.



2-23; 2-24; 201-2

Riesgos ESG de Mutualidad.

Clasificación	Factor	Riesgo ESG/Acontecimiento
Ambiental	Cambio climático	Olas de calor. Aumento en la siniestralidad (mortalidad) por calor extremo y el consecuente riesgo de suscripción.
		Fenómenos atmosféricos extremos. Impacto en el valor de mercado de los inmuebles localizados en zonas de riesgos físicos.
		Fenómenos atmosféricos extremos. Impacto en el valor de mercado de las inversiones financieras por eventos físicos que impacten en las cadenas de suministro de las entidades.
		Shock político. Disminución del valor de mercado de las inversiones financieras en empresas con altas emisiones en carbono, afectadas por cambios políticos y regulatorios.
		Adaptación a los cambios tecnológicos. Disminución del valor de mercado de las inversiones financieras en empresas que no se adapten al cambio climático mediante I+D y tecnologías en bajas emisiones.
		Inversión fallida. Disminución del valor de mercado de las inversiones financieras en sectores con malas prácticas medioambientales que tengan impacto negativo en su reputación.
		Procesos litigiosos por incumplimiento de normativa ambiental. Disminución del valor de mercado de las inversiones financieras en compañías inmersas en procesos litigiosos por incumplimiento de la legislación medioambiental.
		Cambios en las preferencias del ahorrador/inversor. Disminución en la generación de negocio por una mayor preferencia del cliente por las inversiones que contribuyan a la acción climática.
Social	Estabilidad y seguridad laboral	Inestabilidad laboral. Malas prácticas con los/as empleados/as que generen mal clima laboral en la organización que afecte al negocio.
	Diversidad e igualdad laboral	Inadecuadas prácticas de diversidad, equidad e inclusión y discriminación negativa laboral. Falta de competitividad y posibles consecuencias legales.
	Formación y desarrollo profesional	Escasez de formación y desarrollo a los trabajadores. No formar a los/as empleados/as en materias innovadoras que puedan suponer una desventaja competitiva para el negocio.
	Trabajo infantil	Explotación infantil. Disminución del valor de mercado de las inversiones financieras en compañías que incurran en prácticas relacionadas con la explotación infantil.
	Trabajo forzado	Explotación laboral y trabajo forzoso. Disminución del valor de mercado de las inversiones financieras en compañías que incurran en prácticas relacionadas la explotación laboral.
Gobernanza	Protección de datos	Ciberseguridad. Sanciones por malas prácticas en la gestión de la información confidencial.
	Prácticas ilegales y poco éticas	Corrupción. Comportamientos corruptos y poco éticos de los órganos de gobierno y empleados/as.
	Competencia	Incumplimiento de las leyes de competencia. Desarrollar prácticas anticompetitivas que deriven en sanciones.
	Transparencia fiscal	Falta de transparencia fiscal. Poca transparencia sobre los impuestos y sanciones por incumplimiento fiscal.
	Estructura de gobierno	Inadecuada estructura y prácticas de gobierno corporativo. Consecuencias legales, reputacionales y estratégicas por una deficitaria estructura de gobierno y prácticas de buen gobierno corporativo.
	Estrategia ESG	Estrategia ESG inadecuada. No disponer de estrategia de sostenibilidad, lo que puede suponer una desventaja competitiva para la entidad.

En 2024, se ha iniciado el **proceso de identificación de riesgos y oportunidades** conforme a la Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). Este enfoque no solo busca mitigar riesgos, sino también detectar de oportunidades relacionadas con la sostenibilidad, reforzando la transparencia y la rendición de cuentas. Para ello, se han definido distintas líneas de actuación; entre ellas, la determinación de riesgos materiales, la identificación de la información relevante y el establecimiento de roles y responsabilidades.

Definición de riesgo según la CSRD

Cualquier circunstancia o factor relacionado con la sostenibilidad (ambiental, social o de gobernanza) que pueda ocasionar un efecto negativo significativo en la estrategia, el rendimiento financiero o la reputación de la empresa, así como en sus partes interesadas y el entorno en el que opera.

Definición de oportunidad según la CSRD

Toda situación o tendencia vinculada a la sostenibilidad que, al ser identificada y gestionada adecuadamente, pueda generar un impacto positivo en la empresa, su competitividad o su entorno, contribuyendo a la creación de valor a largo plazo.

Mutualidad también cuenta con una a **Política de Integración de Riesgos de Sostenibilidad en las decisiones de inversión**. Este documento define las directrices básicas y procesos de actuación en su actividad dentro del ámbito de la integración de los riesgos de sostenibilidad o criterios ESG en la gestión de activos y en su toma de decisiones de inversión con el objetivo de tener en cuenta estos aspectos, además de los riesgos financieros tradicionales.

Por otro lado, **Mutualidad ha incluido en su ORSA (Own Risk and Solvency Assessment) para el periodo 2024-2027 el análisis de los impactos cuantitativos derivados de dos escenarios de cambio climático**. Los estudios realizados concluyen que el cambio climático no representa una amenaza significativa para la solvencia de Mutualidad, ni revela cambios sustanciales en la exposición de la cartera inmobiliaria a riesgos de inundaciones fluviales o incendios forestales.

Para la **evaluación cuantitativa** de los riesgos de mercado, se han analizado los estreses sobre los parámetros financieros derivados de riesgos climáticos tanto físicos como de transición, que afectan a activos y pasivos. Los shocks sobre variables financieras (por ejemplo, tipos de interés, acciones o diferenciales) se basan en los escenarios definidos por la Network for Greening the Financial System (NGFS).

2-23; 2-24; 201-2

Se han analizado los **impactos en el valor de mercado de toda la cartera de inversiones**, así como en la mejor estimación de los pasivos de Mutualidad y Avanza, en un horizonte a largo plazo que se extiende hasta 2050.

Además, para complementar el análisis del riesgo de mercado, se ha incluido en el ORSA la **evaluación del riesgo físico agudo en las exposiciones inmobiliarias**, considerando las ubicaciones específicas y su susceptibilidad ante fenómenos como incendios forestales e inundaciones fluviales. Estos eventos, potencialmente agravados por el cambio climático, podrían causar daños significativos a la cartera de activos inmobiliarios de Mutualidad y modificar el nivel global de riesgo a lo largo de las posibles trayectorias climáticas hasta el año 2100.

Para este análisis, **se han considerado investigaciones revisadas por expertos que proyectan escenarios climáticos futuros.** Asimismo, se ha empleado el marco CLIMADA de EIOPA para estimar los daños, una herramienta computacional de código abierto diseñada para cuantificar los impactos económicos del cambio climático y los desastres naturales en activos físicos, utilizada también por reguladores e investigadores académicos.

El estudio de escenarios de riesgos climáticos físicos se basa en las Vías de Concentración Representativas (RCP, por sus siglas en inglés), propuestas por la comunidad del IPCC (Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático). Estas vías permiten proyectar la evolución de las emisiones globales de gases de efecto invernadero y sus repercusiones en el clima.

Siguiendo las buenas prácticas y las orientaciones normativas, se han calculado los estreses para dos escenarios con niveles de calentamiento previstos por encima y por debajo de 2° C, respectivamente. Dichos escenarios se han definido sobre la base del marco de la NGFS, con el objetivo de abarcar manifestaciones significativas tanto de los riesgos físicos como de los de transición.

En concreto, se han considerado los siguientes escenarios, combinando el marco de la NGFS con el modelo macroeconómico NiGEM:

- **Escenario de Políticas Actuales (Current Policies, CPO):**

Asume que las medidas de mitigación vigentes (basadas en los compromisos actuales) permanecen inalteradas, lo que provocaría un calentamiento global claramente superior a 2° C y un aumento considerable de los riesgos físicos a largo plazo.

- **Escenario de Transición Retardada (Delayed Transition, DT):**

Prevé que las emisiones anuales globales no disminuirán hasta 2030. A partir de entonces, se aplicarán políticas más estrictas para limitar el calentamiento a menos de 2° C, con reducidas emisiones negativas. Por su carácter desordenado, este escenario presenta riesgos de transición especialmente elevados.



2-23; 2-24; 201-2

G.3.2. Riesgos reputacionales.

El riesgo reputacional se produce cuando las expectativas de los distintos grupos de interés no se cumplen, pudiendo perjudicar las relaciones de negocio actuales o futuras. Su particularidad radica en que depende de valoraciones externas y puede desencadenarse por múltiples causas, incluso derivadas de otros riesgos o del entorno social, económico o sectorial.

La gestión de este riesgo requiere un enfoque proactivo de identificación, control y prevención para reducir su probabilidad de ocurrencia y mitigar su impacto.

Durante 2024, Mutualidad ha continuado monitorizando semanalmente el riesgo reputacional de "daño a la imagen por alta negatividad mediática", derivado de la solicitud de parte del colectivo de mutualistas alternativos de transferir el fondo acumulado en Mutualidad al Régimen Especial de Trabajadores Autónomos (RETA).

Adicionalmente, se ha consolidado un modelo propio de gestión reputacional multistakeholder y multidimensional, que permite conocer con más detalle las expectativas y valoraciones de cada grupo de interés en relación con cada pilar reputacional y tema material. Esta información se reporta periódicamente al Comité Ejecutivo, al Comité de Sostenibilidad, a la Comisión de Ética y Sostenibilidad, así como a aquellos responsables de áreas claves para la reputación de la aseguradora. En 2024, el índice reputacional de Mutualidad se situó en 751 sobre 1.000.

Mutualidad dispone de herramientas para gestionar su reputación y prevenir riesgos reputacionales, entre las que destacan:

- **Medición periódica de la percepción y expectativas** de sus grupos de interés.
- **Monitorización y análisis de las menciones sobre la entidad** en medios de comunicación y redes sociales.
- **Mapa de riesgos reputacionales, que identifica doce eventos de mayor relevancia en función de su probabilidad de materialización** y del impacto potencial para la entidad; cada uno de ellos cuenta con indicadores de desempeño y control asociados.
- **Modelo propio de medición y gestión de la reputación** para los distintos grupos de interés.

2-23; 2-24; 201-2



+a

Acerca de esta memoria

Mutualidad

Acerca de esta memoria.

Periodo objeto del informe, frecuencia y entidades incluidas.

Mutualidad elabora anualmente esta memoria, que ofrece una visión integral del desempeño ESG de la entidad. Aunque la compañía no está obligada a presentar un informe de sostenibilidad o un Estado de Información No Financiera (EINF), realiza este ejercicio de forma voluntaria, reafirmando su compromiso con la transparencia. A partir del ejercicio 2025, la entidad comenzará a reportar conforme a los requerimientos de la Directiva CSRD y sus estándares ESRS.

La información incluida en esta memoria corresponde a Mutualidad General de la Abogacía durante el ejercicio 2024 (del 1 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024) y el informe fue publicado en abril de 2024. Asimismo, Grupo Mutualidad elabora, con la misma periodicidad, sus estados financieros consolidados y auditados, disponibles en la web corporativa de la entidad, los cuales incluyen a Mutualidad General de la Abogacía, Avanza Previsión, Ingeniería Mediación, Agencia de Seguros Exclusiva y Value Plus Properties.

Memorias anteriores.

Las memorias de ejercicios anteriores se encuentran disponibles en formato PDF, para ver online o descargar, en la web www.mutualidad.com.

Verificación externa.

La información económica publicada en esta memoria ha sido revisada por un auditor independiente, tal como se detalla en el informe de auditoría de las cuentas anuales, disponibles en la web corporativa de Mutualidad. Asimismo, Mutualidad somete, de forma voluntaria, a verificación externa la información relativa a su huella de carbono, lo que le permite su registro en el Registro de huella de carbono del Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico. El resto de la información contenida en esta memoria no ha sido objeto de verificación externa.

Actualización de la información y cambios significativos.

En 2024 no ha habido cambios significativos en la organización o en su cadena de suministro. Tampoco ha variado el alcance o el periodo objeto de esta memoria. No se han producido modificaciones o errores significativos en la información presentada con anterioridad o en las fórmulas de cálculo. En aquellos datos en los que exista una variación significativa respecto al ejercicio anterior, se ha incluido una explicación en el capítulo correspondiente.

2-2; 2-3; 2-4; 2-5;

Temas materiales.

La selección de los contenidos incluidos en el presente informe se basa, entre otros aspectos, en el análisis de materialidad realizado en el marco de la preparación del Plan de Sostenibilidad 2023-2027.

Dicho análisis está fundamentado en las consultas a los grupos de interés (mutualistas, empleados, instituciones, proveedores, medios de comunicación, tercer sector etc.), así como en la opinión experta de un tercero independiente, la regulación aplicable en materia ESG, las mejoras prácticas sectoriales y las tendencias a nivel nacional e internacional.

Como resultado de este proceso y con el objetivo de informar sobre los temas ESG relevantes para los grupos de interés, en conformidad con los Estándares GRI, esta memoria informa sobre los siguientes asuntos:

Temas materiales en la estrategia ESG de Mutualidad	Estándares Temáticos del GRI
Lucha contra el cambio climático y reducción de emisiones.	Agua y Efluentes. Biodiversidad. Emisiones. Residuos.
Eficiencia energética.	Materiales. Energía.
Diversidad, equidad e inclusión.	Presencia en el mercado. Empleo. Diversidad e igualdad de oportunidades. No discriminación.
Atracción y fidelización del talento.	Empleo. Salud y seguridad en el trabajo. Libertad de asociación y negociación colectiva.
Formación y desarrollo profesional.	Formación y educación.
Atención y satisfacción del cliente.	Salud y Seguridad de los clientes.
Acción social.	Impactos económicos indirectos. Comunidades locales.
Cumplimiento, ética y transparencia.	Prácticas de abastecimiento. Anticorrupción. Competencia desleal. Prácticas en materia de seguridad. Política pública. Salud y Seguridad de los clientes. Marketing y etiquetado.
Ciberseguridad y protección de datos.	Salud y Seguridad de los clientes. Privacidad del cliente.
Gestión de riesgos ESG.	Contenidos Generales 2021
Divulgación de información no financiera.	Contenidos Generales 2021
Gobernanza de la sostenibilidad.	Contenidos Generales 2021
Productos con atributos de sostenibilidad.	Impactos económicos indirectos.
Digitalización.	Impactos económicos indirectos.
Finanzas sostenibles.	Impactos económicos indirectos. Trabajo infantil. Trabajo forzoso u obligatorio
Solvencia y resultados financieros.	Desempeño económico.

2-3; 3-1; 3-2

Hechos posteriores al cierre.

El 26 de febrero de 2025, la Comisión Europea presentó una propuesta para reducir la carga administrativa de las empresas sin comprometer sus obligaciones en materia de sostenibilidad. Entre las medidas destacadas en el ámbito de la Directiva sobre Información Corporativa en Materia de Sostenibilidad (CSRD), se incluyen:

- Prórroga de plazos: Se propone retrasar en dos años (hasta 2028) la obligación de reportar para las empresas actualmente sujetas a la CSRD, cuyo inicio estaba previsto para 2026 o 2027. Este es el caso de Mutualidad.
- Revisión del alcance: Se plantea modificar el umbral de empleados para la aplicación de la directiva, ampliándolo a 1.000 trabajadores.
- Simplificación del reporte: Se busca reducir el número de datos requeridos en los informes de sostenibilidad.

A lo largo de 2025, Mutualidad supervisará y evaluará sus obligaciones legales en materia de reporting de información no financiera y sostenibilidad.

Contacto.

Para cualquier consulta sobre este informe, los grupos de interés pueden dirigirse al e-mail: sostenibilidad@mutualidad.com.

Anexos

ANEXO I. INFORMACIÓN ADICIONAL.

Distribución de empleados/as por edad, categoría profesional y género (n.º).

			2024	2023
Menores 30 años	Dirección (alta dirección + dirección)	Hombres	0	0
		Mujeres	0	0
		Total	0	0
	Mandos Intermedios	Hombres	0	0
		Mujeres	0	0
		Total	0	0
	Técnicos y Administrativos	Hombres	4	5
		Mujeres	7	8
		Total	11	13
	Total		**11**	**13**
30-54 años	Dirección (alta dirección + dirección)	Hombres	8	7
		Mujeres	7	7
		Total	15	14
	Mandos Intermedios	Hombres	8	10
		Mujeres	7	8
		Total	15	18
	Técnicos y Administrativos	Hombres	42	37
		Mujeres	72	61
		Total	114	98
	Total		**144**	**130**
55-64 años	Dirección (alta dirección + dirección)	Hombres	4	3
		Mujeres	0	0
		Total	4	3
	Mandos Intermedios	Hombres	2	1
		Mujeres	1	0
		Total	3	1
	Técnicos y Administrativos	Hombres	4	3
		Mujeres	8	8
		Total	12	11
	Total		**19**	**15**
65 años y más	Dirección (alta dirección + dirección)	Hombres	0	0
		Mujeres	0	0
		Total	0	0
	Mandos Intermedios	Hombres	0	0
		Mujeres	0	0
		Total	0	0
	Técnicos y Administrativos	Hombres	0	0
		Mujeres	0	1
		Total	0	1
	Total		**0**	**1**
Total global			**174**	**159**

2-7;401-1; 405-1

El 100 % del equipo humano de Mutualidad se encuentra en territorio nacional.

Distribución por tipo de contrato, género, edad y categoría profesional (n.º).

TIPO DE CONTRATO, JORNADA LABORAL, EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL (N.º).			2024	2023
Contratos Indefinidos a tiempo completo	Menores 30 años	Dirección (alta dirección + dirección)	0	0
		Mandos Intermedios	0	0
		Técnicos y Administrativos	8	11
		Total	8	11
	30-54 años	Dirección (alta dirección + dirección)	15	14
		Mandos Intermedios	15	18
		Técnicos y Administrativos	113	96
		Total	143	128
	55-64 años	Dirección (alta dirección + dirección)	4	3
		Mandos Intermedios	3	1
		Técnicos y Administrativos	12	11
		Total	19	15
	65 años y más	Dirección (alta dirección + dirección)	0	0
		Mandos Intermedios	0	0
		Técnicos y Administrativos	0	1
		Total	0	1
Total global			**170**	**155**

TIPO DE CONTRATO, JORNADA LABORAL, EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL (N.º).			2024	2023
Contratos Indefinidos a tiempo parcial	Menores 30 años	Dirección (alta dirección + dirección)	0	0
		Mandos Intermedios	0	0
		Técnicos y Administrativos	1	1
		Total	1	1
	30-54 años	Dirección (alta dirección + dirección)	0	0
		Mandos Intermedios	0	0
		Técnicos y Administrativos	1	1
		Total	1	1
	55-64 años	Dirección (alta dirección + dirección)	0	0
		Mandos Intermedios	0	0
		Técnicos y Administrativos	0	0
		Total	0	0
	65 años y más	Dirección (alta dirección + dirección)	0	0
		Mandos Intermedios	0	0
		Técnicos y Administrativos	0	0
		Total	0	0
Total			**2**	**2**
Total global			**172***	**159**

*Durante 2024, dos personas han estado contratadas con carácter temporal y jornada completa.

TIPO DE CONTRATO Y GÉNERO (N.º).		2024	2023
Contratos indefinidos	Hombres	70	66
	Mujeres	102	91
	Total	172	157
Contratos temporales	Hombres	2	0
	Mujeres	0	2
	Total	2	2
Total global		**174**	**159**

TIPO DE JORNADA LABORAL Y GÉNERO (N.º).		2024	2023
Contratos a tiempo completo	Hombres	70	65
	Mujeres	102	92
	Total	172	157
Contratos a tiempo parcial	Hombres	1	1
	Mujeres	1	1
	Total	2	2
Total global		**174**	**159**

Formación por categoría profesional y género (horas).

TIPO DE CONTRATO Y GÉNERO (N.º).		2024	2023
Dirección (alta dirección + dirección)	Hombres	102	99,5
	Mujeres	209,5	433
	Total	311,5	532,5
Mandos Intermedios	Hombres	134,5	120
	Mujeres	359	383
	Total	493,5	503
Técnicos y Administrativos	Hombres	3869	5001
	Mujeres	8331	7436,75
	Total	12.200	12.437,75
Total global		**13.005**	**13.473.25**

Accidentalidad.

	2024	2023
Índice de incidencia de siniestralidad por accidente laboral*	0	0
índice de gravedad *	0	0
índice de frecuencia*	0	0
N.º de casos de dolencias/enfermedades laborales profesionales	0	0
N.º de muertes por enfermedad laboral	0	0

*Índice de incidencia: N.º de procesos de contingencia profesional con baja, excluidos accidentes in itinere y recaídas, acaecidos durante jornada de trabajo, por cada 1.000 trabajadores expuestos al riesgo.
*Índice de gravedad: N.º de días perdidos por cada 1.000 horas de trabajo. Se incluyen las recaídas y se excluyen procesos in itinere.
*Índice de frecuencia: N.º de procesos de contingencia profesional con baja, excluidos accidentes in itinere y recaídas, acaecidos durante jornada de trabajo, por cada millón de horas trabajadas de los trabajadores expuestos al riesgo.

Debido a la actividad desarrollada por Mutualidad, no se han detectado enfermedades profesionales.

		2024	2023
En jornada laboral			
N.º de accidente de trabajo con baja	Hombres	0	0
	Mujeres	0	0
N.º de accidente de trabajo sin baja	Hombres	0	0
	Mujeres	1	1
In itinere			
N.º de accidente in itinere con baja	Hombres	0	0
	Mujeres	0	0
N.º de accidente in itinere sin baja	Hombres	0	0
	Mujeres	0	1

Absentismo.

	2024	2023
N.º de horas de absentismo	1.210	1.885,23
Tasa de absentismo*	1,97	2,97

*Tasa de absentismo: sin maternidades/paternidades.

Rotación.

	2024	2023
Tasa de rotación	8,9	9,4
% de bajas voluntarias*	46,6 %	64,2 %

Personas con discapacidad.

Durante el ejercicio 2024, ha habido 2 empleados/as con discapacidad mayor o igual al 33 %.

2-7; 201-1; 201-4; 2-7; 401-1; 403-9; 403-10

Despidos por edad, categoría profesional y género (n.º).

			2024	2023
Menores 30 años	Dirección (alta dirección + dirección)	Hombres	0	0
		Mujeres	0	0
		Total	0	0
	Mandos Intermedios	Hombres	0	0
		Mujeres	0	0
		Total	0	0
	Técnicos y Administrativos	Hombres	0	0
		Mujeres	0	0
		Total	0	0
	Total		0	0
30-54 años	Dirección (alta dirección + dirección)	Hombres	0	1
		Mujeres	0	0
		Total	0	1
	Mandos Intermedios	Hombres	1	0
		Mujeres	2	0
		Total	3	0
	Técnicos y Administrativos	Hombres	1	1
		Mujeres	1	1
		Total	2	2
	Total		5	3
55-64 años	Dirección (alta dirección + dirección)	Hombres	0	0
		Mujeres	0	0
		Total	0	0
	Mandos Intermedios	Hombres	0	0
		Mujeres	0	0
		Total	0	0
	Técnicos y Administrativos	Hombres	0	0
		Mujeres	0	0
		Total	0	0
	Total		0	0
65 años y más	Dirección (alta dirección + dirección)	Hombres	0	0
		Mujeres	0	0
		Total	0	0
	Mandos Intermedios	Hombres	0	0
		Mujeres	0	0
		Total	0	0
	Técnicos y Administrativos	Hombres	0	0
		Mujeres	0	0
		Total	0	0
	Total		0	0
Total global			**5**	**3**

Remuneración. Tablas salariales 2024 bruto/año.

Tabla Salarial Convenio		Complemento Destino Convenio	
0	86.135,25	0A	39.782,61
I.1	78.304,87	I.1 A	39.587,03
I.2	65.253,94	I.1 B	19.793,51
I.3	54.377,97	I.2 A	19.793,51
II.1	54.377,97	I.2 B	9.896,76
II.2	45.315,12	I.3 A	9.896,76
II.3	37.762,34	I.3 B	4.948,38
II.4	32.138,46	II.1 A	9.896,76
II.5	27.351,52	II.1 B	4.948,38
II.6	23.277,91	0	0
III.1	19.810,95		
III.2	17.226,82		
IV.1	15.660,77		

Tablas salariales convenio.

En 2024, las remuneraciones por todos los conceptos al personal de dirección de Mutualidad, considerando las dos personas con relación laboral específica de "alta dirección", han ascendido a 475.846,76€.

Información fiscal.

	2024	2023
Impuesto sobre sociedades	20.692.900,72€	8.878.207,28 €
Beneficio después de impuestos (BDI)	106.549.115,59€	85.895.592,72 €

Mutualidad no ha recibido subvenciones públicas durante el ejercicio.

La información fiscal detallada está disponible en las cuentas anuales, publicadas en la web.

ANEXO II. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI 2024.

Para el "Content Index - Advanced Service", GRI Services revisó que el índice de contenidos GRI se presenta claramente, de forma consistente con los estándares, y que las referencias para todos los indicadores se incluyen correctamente y alineadas con las secciones correspondientes en el cuerpo de la memoria.

GRI CONTENT INDEX ADVANCED SERVICE 2025

Estándar GRI	Localización/Respuesta directa	Notas/Omisión
GRI 1: Fundamentos 2021		
Declaración de uso	Mutualidad ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de diciembre de 2024.	
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021.	
Estándares sectoriales GRI aplicables	No disponible actualmente.	
GRI 2: Contenidos Generales 2021		
2-1 Detalles organizacionales	Pág. 14-15 Ubicación de la sede: C/ Francisco Silvela 106, Madrid (España).	
2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Pág. 125	
2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Pág. 125 - 126	
2-4 Actualización de la información	Pág. 125	
2-5 Verificación externa	Pág. 125	
2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Pág. 12; 75-76	
2-7 Empleados	Pág. 43-60; 127-131	
2-8 Trabajadores que no son empleados	En 2024, ha habido 5 personas con contrato de prácticas y 6 personas en outsourcing de servicios (recepcionistas, mantenimiento, housekeeper, office manager).	
2-9 Estructura de gobernanza y composición	Pág. 22; 102-106 Junta de Gobierno y Comisiones (web corporativa). Informe Anual de Gobierno Corporativo.	
2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Pág. 104-105	
2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Pág. 106 El presidente ejerce una función no ejecutiva.	
2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Pág. 22; 104	
2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Pág. 22; 105	
2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Pág. 22; 117	

Estándar GRI	Localización/Respuesta directa	Notas/Omisión
2-15 Conflictos de interés	Pág. 105	
2-16 Comunicación de inquietudes críticas	Pág. 110	
2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Pág. 104	
2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Pág. 105	
2-19 Políticas de remuneración	Pág. 105; 58-59	
2-20 Proceso para determinar la remuneración	Pág. 105; 58-59	
2-21 Ratio de compensación total anual	Pág. 132	Se reportan cifras absolutas y no ratios.
2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Pág. 4-6	
2-23 Compromisos y políticas	Pág. 19-26; 108-123; 43-60; 98-100; 28-39 Web corporativa - Políticas	
2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	Pág. 19-26; 108-123; 43-60; 98-100; 28-39 Las políticas corporativas de Mutualidad asignan responsabilidades.	
2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Pág.110; 116; 41-42; 67-68; 35-37	
2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Pág. 110; 116; 41-42	
2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	En 2024, no ha habido sanciones por incumplimientos de la legislación y las normativas aplicables a Mutualidad.	
2-28 Afiliación a asociaciones	Pág. 26	
2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 23-24; 41-42	
2-30 Convenios de negociación colectiva	Pág. 56	
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	Pág. 23-24; 126	
3-2 Lista de temas materiales	Pág. 23-24; 126	

Estándar GRI	Localización/Respuesta directa	Notas/Omisión
Desempeño económico		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 16-18; 118-123; 38-39	
GRI 201: Desempeño económico 2016		
201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Pág. 18; 77; 98-100; 132 Cuentas Anuales 2024.	
201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Pág. 118-123; 38-39	
201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Pág. 132	
Presencia en el mercado		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 43-60	
GRI 202: Presencia en el mercado 2016		
202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	El 100 % proceden a la comunidad local.	
Impactos económicos indirectos		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 26; 61-64; 75; 77-100; 33	
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016		
203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Pág. 26; 61-64; 75; 77-100; 33	
203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Pág. 26; 61-64; 75; 77-100; 33	
Prácticas de abastecimiento		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 75	
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016		
204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Pág. 75	
Anticorrupción		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 112	

Estándar GRI	Localización/Respuesta directa	Notas/Omisión
GRI 205: Anticorrupción 2016		
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pág. 112	
205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Pág. 112	
Competencia desleal		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales	Código Ético y de Conducta (Competidores).	
GRI 206: Competencia desleal 2016		
206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	No se han producido acciones jurídicas por prácticas monopolísticas y contra la libre competencia en 2024.	
Materiales		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 29-30	
GRI 301: Materiales 2016		
301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Pág. 29-30	
Energía		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 29-30	
GRI 302: Energía 2016		
302-1 Consumo energético dentro de la organización	Pág. 29	
302-4 Reducción del consumo energético	Pág. 29	
Agua y Efluentes		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 29-30	

Estándar GRI	Localización/Respuesta directa	Notas/Omisión
GRI 303: Agua y Efluentes 2018		
303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	Mutualidad tiene sus sedes en terrenos urbanos. El agua captada como vertida se hace a través de la red urbana.	
303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	Mutualidad tiene sus sedes en terrenos urbanos. El agua captada como vertida se hace a través de la red urbana.	
303-3 Extracción de agua	Pág. 30	
303-4 Vertido de agua	Mutualidad tiene sus centros de trabajo en terrenos urbanos. El agua captada como vertida se hace a través de la red urbana	
303-5 Consumo de agua	Pág. 30	
Biodiversidad		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 33	
GRI 304: Biodiversidad 2016		
304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	Pág. 33	
Emisiones		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 35-37	
GRI 305: Emisiones 2016		
305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Pág. 35-37	
305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Pág. 35-37	
305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Pág. 35-37	
305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Pág. 35-37	
Residuos		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 34	
GRI 306: Residuos 2020		
306-3 Residuos generados	Pág. 34	

Estándar GRI	Localización/Respuesta directa	Notas/Omisión
Empleo		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 43-60	
GRI 401: Empleo 2016		
401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Pág. 44; 127- 128	
401-3 Permiso parental	Pág. 60	
Salud y seguridad en el trabajo		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 47-48	
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018		
403-3 Servicios de salud en el trabajo	Pág. 47-48	
403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 47-48	
403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 47-48	
403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	Pág. 47-48	
403-9 Lesiones por accidente laboral	Pág. 130	
403-10 Dolencias y enfermedades laborales	Pág. 130	
Formación y educación		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 45-46	
GRI 404: Formación y educación 2016		
404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Pág. 45-46	
404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Pág. 45-46	
404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Pág. 45-46	

Estándar GRI	Localización/Respuesta directa	Notas/Omisión
Diversidad e igualdad de oportunidades		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 49-55	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016		
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Pág. 106; 44; 55; 127-129	
No discriminación		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 109; 114-116; 49-55	
GRI 406: No discriminación 2016		
406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Pág. 116; 49	
Libertad de asociación y negociación colectiva		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 114-116 Política de Derechos Humanos	
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016		
407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Mutualidad opera en España (país de la UE), no habiéndose identificado riesgos significativos en esta materia.	
Trabajo infantil		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 114-116. Política de Derechos Humanos	
GRI 408: Trabajo infantil 2016		
408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Mutualidad opera en España (país de la UE), no habiéndose identificado riesgos significativos en esta materia.	
Trabajo forzoso u obligatorio		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 114-116. Política de Derechos Humanos	
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016		
409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Mutualidad opera en España (país de la UE), no habiéndose identificado riesgos significativos en esta materia.	

Estándar GRI	Localización/Respuesta directa	Notas/Omisión
Prácticas en materia de seguridad		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 114-116	
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016		
410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	Pág. 115	
Comunidades locales		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 19-26; 43-60; 77-100; 33	
GRI 413: Comunidades locales 2016		
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Pág. 19-26; 43-60; 77-100; 33	
Política pública		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales	La prohibición de aportaciones a partidos políticos está recogida en la Política de Antisoborno.	
GRI 415: Política pública 2016		
415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	La prohibición de aportaciones a partidos políticos está recogida en la Política de Antisoborno.	
Salud y Seguridad de los clientes		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 72	
GRI 416: Salud y Seguridad de los clientes 2016		
416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Pág. 72	
416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Pág. 72	
Marketing y etiquetado		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 72	
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016		
417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Pág. 72	

Estándar GRI	Localización/Respuesta directa	Notas/Omisión
417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	En 2024, la compañía no ha tenido ningún incidente significativo en esta materia.	
417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	En 2024, la compañía no ha tenido ningún incidente significativo en esta materia.	
Privacidad del cliente		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 70-71	
GRI 418: Privacidad del cliente 2016		
418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Pág. 70	
Gestión de Riesgos ESG		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 118-123	
GRI 2: Contenidos Generales 2021		
2-23 Compromisos y políticas	Pág. 118-123	
2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	Pág. 118-123	
Divulgación de información no financiera		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 125 -126	
GRI 2: Contenidos Generales 2021		
2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Pág. 125	
2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Pág. 125 - 126	
2-4 Actualización de la información	Pág. 125	
2-5 Verificación externa	Pág. 125	
Gobernanza de la sostenibilidad		
GRI 3: Temas Materiales 2021		
3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 22; 104; 105;117	
GRI 2: Contenidos Generales 2021		
2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Pág. 22; 104	
2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Pág. 22; 105	
2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Pág. 22; 117	

ANEXO III. TABLA DE REFERENCIA LEY 11/2018, CONTENIDOS GRI Y PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL.

LEY 11/2018	Divulgaciones GRI	Otras referencias: Principios Pacto Mundial	Capítulo
INFORMACIÓN GENERAL			
Descripción del modelo de negocio. Entorno y contexto empresarial. Presencia geográfica y mercados en los que opera. Organización y estructura.	2-1; 2-6; 2-7; 2-9	-	Mutualidad. Gobernanza. Social.
Objetivos y estrategias. Factores y tendencias que pueden afectar a la evolución.	2-22	-	La visión del presidente. Mutualidad.
Descripción de las políticas de la compañía y los resultados de esas políticas en materia ESG.	2-23; 2-24; 3-3	-	Mutualidad. Gobernanza. Social. Medioambiente.
Indicadores clave de resultados no financieros pertinentes respecto a la actividad empresarial concreta, que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores.	2-7 ; 203-1; 204-1 ; 205-3 ; 206-1 ; 301-1 ; 302-1; 302-4; 303-5 ; 305-1 ; 305-2; 305-3: 305-5; 401-1 ; 401-3; 403-9; 403-10; 404-1; 405-1; 406-1; 416-2; 417-2; 417-3; 418-1	-	Mutualidad. Gobernanza. Social. Medioambiente. Anexos.
Principales riesgos vinculados a la actividad de la compañía.	3-3	-	Gobernanza.
DERECHOS HUMANOS			
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos. Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos.	3-3; 2-23; 2-24; 2-25 2-26;	1; 2	Gobernanza. Social (Inversión sostenible).
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.	406-1	1; 2	Gobernanza.
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.	3-3; 406-1; 407-1	1; 2; 3	Gobernanza. Social (empleados).
La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación. La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio. La abolición efectiva del trabajo infantil.	3-3; 406-1; 408-1; 409-1	1; 2; 4; 5; 6	Gobernanza. Social (empleados e inversión sostenible).

LEY 11/2018	Divulgaciones GRI	Otras referencias: Principios Pacto Mundial	Capítulo
CORRUPCIÓN Y SOBORNO			
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.	3-3; 2-23; 2-24; 2-26; 205-2; 205-3	10	Gobernanza.
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.	3-3; 2-23; 2-24	10	Gobernanza.
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	201-1; 413-1	10	Social.
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL			
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y categoría profesional.	2-7; 2-8; 405-1	6	Social (empleados). Anexos.
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.	2-7	6	Social (empleados). Anexos.
Promedio anual por modalidad de contrato (indefinidos, temporales y parcial) por sexo, edad y clasificación profesional.	2-7; 405-1	6	Social (empleados). Anexos.
Número de despidos por sexo, edad y categorías profesional.	401-1	6	Anexos.
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional. Brecha salarial.	3-3; 2-21	6	Social (empleados). Anexos.
Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo.	3-3; 2-19; 2-20	6	Gobernanza. Social (empleados). Anexos.
Implantación de políticas de desconexión laboral.	3-3	4; 6	Social (empleados).
Empleados con discapacidad.	3-3; 405-1	6	Social (empleados). Anexos.
Organización del tiempo de trabajo.	3-3	4; 6	Social (empleados).
Número de horas de absentismo.	403-9	1; 2	Anexos.
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	3-3; 401-3	4;6.	Social (empleados).
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	3-3; 403-3; 403-4; 403-5; 403-6	1; 2	Social (empleados).
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, desagregado por sexo. Enfermedades profesionales desagregadas por sexo.	403-9; 403-10	1; 2	Social (empleados). Anexos.
Diálogo social. Procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos.	3-3	3.	Social (empleados).

LEY 11/2018	Divulgaciones GRI	Otras referencias: Principios Pacto Mundial	Capítulo
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país. Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	2-30; 3-3; 403-4	3	Social (empleados).
Políticas implementadas en el campo de la formación.	3-3; 404-2	1; 2	Social (empleados).
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1	1; 2	Social (empleados). Anexos.
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	3-3	6	Social (empleados).
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	3-3; 2-23; 2-24; 405-1	1; 2; 6	Gobernanza. Social (empleados).
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres. Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres).	3-3; 405-1	1; 2; 6	Social (empleados).
Medidas adoptadas para promover el empleo. Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo. La integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	3-3	1; 2; 6	Social (empleados).
SOCIEDAD			
Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos.	2-29; 413-1	1; 2	Social.
Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local. Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio.	3-3; 203-1; 203-2; 204-1; 413-1	1; 2	Social. Medioambiente.
Acciones de asociación o patrocinio.	2-28	10	Mutualidad (alianzas y compromisos).
MEDIOAMBIENTE			
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medioambiente y en su caso, la salud y la seguridad.	3-3	7; 8; 9	Medioambiente.
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales. Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.	3-3; 201-2	7; 8; 9	Medioambiente.
Aplicación del principio de precaución.	3-3; 2-23	7; 8; 9	Medioambiente.
Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero, generados como resultado de las actividades de la empresa.	3-3; 305-1; 305-2; 305-3	7; 8; 9	Medioambiente.
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático. Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	3-3; 201-2; 305-5	7; 8; 9	Medioambiente.

LEY 11/2018	Divulgaciones GRI	Otras referencias: Principios Pacto Mundial	Capítulo
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono.	3-3; 305-5	7; 8; 9	Medioambiente.
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad. Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	3-3; 304-2	7; 8; 9	Medioambiente.
Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.	303-3; 303-5	7; 8; 9	Medioambiente.
Consumo, directo e indirecto, de energía. Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética. Uso de energías renovables.	3-3; 302-1; 302-4	7; 8; 9	Medioambiente.
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	3-3; 301-1	7; 8; 9	Medioambiente.
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos. Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	3-3; 306-1; 306-2; 306-3	7; 8; 9	Medioambiente.
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental.	3-3	7;8;9.	Medioambiente.
OTRA INFORMACIÓN			
Sistemas de reclamación a disposición de los clientes. Quejas recibidas y resolución de las mismas.	3-3; 2-25	-	Social (mutualistas).
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.	3-3; 416-1; 416-2; 417-1; 417-2	1; 2	Social (mutualistas).
Subcontratación y proveedores: la inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales. Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental. Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de éstas.	3-3; 2-6; 2-23; 2-24	1; 2	Social (proveedores y colaboradores).
Beneficios obtenidos país por país. Impuestos sobre beneficios pagados. Subvenciones públicas recibidas.	201-1; 201-4	10	Anexos.

Mutualidad

C/ Francisco Silvela 106, Madrid.

www.mutualidad.com