

 **Mutualidad**
El poder del nosotros

Memoria de
Información
No Financiera
e Impacto

2025



Un año más contigo	3
La visión del presidente	4
Entrevista al director general	6
Hablemos de impacto: nuestras cifras 2025	10

3. Medioambiente	34
3.1. Gestión ambiental responsable	35
3.2. Acción frente al cambio climático	41

1. Somos Mutualidad	12
1.1. Modelo de negocio	15
1.2. Productos y servicios	17
1.3. Entorno y estrategia	18
1.4. Diálogo con los grupos de interés	20

4. Social	45
4.1. Empleados	46
4.2. Mutualistas	63
4.3. Proveedores y colaboradores	75
4.4. Compromiso con la comunidad	77
4.5. Participación pública	92

2. Gestión de la sostenibilidad	22
2.1. Principales magnitudes ESG	23
2.2. Análisis de materialidad	25
2.3. Estrategia ESG	28
2.4. Gobernanza ESG	33

5. Gobernanza	93
5.1. Gobierno corporativo	94
5.2. Cumplimiento normativo y ética	101
5.3. Gestión de riesgos	109
5.4. Auditoría Interna	113

Acerca de esta memoria	114
Anexos	117
ANEXO I. Glosario	117
ANEXO II. Información adicional	119
ANEXO III. Índice de contenidos GRI 2025	125
ANEXO IV. Tabla de referencia Ley 11/2018, contenidos GRI y Principios del Pacto Mundial	129

● **Un año más contigo**

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta
memoria

Anexos

Un año más contigo

Bienvenidos a nuestra Memoria de Información No Financiera e Impacto 2025. En estas páginas compartimos contigo los principales avances, compromisos y resultados que reflejan cómo integramos criterios **económicos, ambientales, sociales y de buen gobierno en nuestra gestión**, y cómo trabajamos cada día para **crear valor real y duradero para todas las personas que forman parte de este proyecto**.

Esta memoria es mucho más que un ejercicio de transparencia. Es una oportunidad no solo para comparar resultados con ejercicios anteriores, sino para mostrarte cómo progresa nuestro impacto positivo más allá de lo financiero. Aquí podrás ver en qué hemos avanzado y dónde tenemos aún margen de mejora, porque nuestro compromiso es claro: crear cada vez más valor compartido para nuestros grupos de interés exige disciplina y visión a largo plazo. **No somos perfectos, pero sí constantes**: tenemos una dirección clara y trabajamos cada día para mejorar.

Hemos elaborado este informe en referencia con los **Estándares GRI (Global Reporting Initiative)**, con foco en los impactos económicos, ambientales y sociales más relevantes para Mutualidad. Además, incorporamos requisitos de la Ley 11/2018 sobre Divulgación de Información No Financiera y Diversidad.

Aunque actualmente no tenemos obligación legal de presentar un Estado de Información No Financiera (EINF), lo hacemos de manera voluntaria en coherencia con nuestra vocación de **transparencia y rendición de cuentas**. A través de este documento comunicamos también nuestro progreso en relación con los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

A lo largo de la memoria abordamos cuestiones **relacionadas con el bienestar de los empleados, la diversidad, el respeto de los derechos humanos, la protección de los y las mutualistas, y otras acciones sociales. También, cuestiones en materia de prevención de la corrupción y el soborno, la importancia de los criterios de sostenibilidad en las inversiones, la gestión de riesgos no financieros y la gestión del impacto ambiental**. Describimos nuestro modelo de negocio y las principales políticas ESG (Environment, Social and Governance, por sus siglas en inglés).

Hemos estructurado todo el contenido bajo criterios de equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad para garantizar información útil y de calidad.

Completamos este documento con nuestro Informe Anual de Gobierno Corporativo y las Cuentas Anuales, disponibles en nuestra [web corporativa](#).

¡Gracias por acompañarnos de nuevo!

● Un año más contigo

Somos Mutualidad

Gestión de la Sostenibilidad

Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta memoria

Anexos

La visión del presidente

Enrique Sanz Fernández-Lomana
Presidente de Mutualidad



Queridos/as mutualistas, colaboradores y amigos:

2025 ha sido un año de decisiones valientes y avances reales para Mutualidad, en un entorno marcado por tensiones geopolíticas, desaceleración económica y creciente complejidad regulatoria y social. Ante este contexto exigente, hemos reforzado aquello que nos define: **el mutualismo como modelo empresarial sólido, prudente y orientado al largo plazo**. No lo entendemos solo como una forma jurídica, sino como una manera de comprender la economía, donde el impacto económico y social no es incompatible, sino inseparable cuando se gestiona con visión estratégica.

Hemos cerrado el mejor año de nuestra historia. El volumen de primas alcanzó los 766 millones de euros, casi un 29 % más que en 2024, muy por encima de la media del sector, con un volumen de 11.181 millones de euros en ahorro gestionado. Estos resultados reflejan la confianza de los y las mutualistas y una forma de crecer propia de la economía social, **donde los beneficios revierten en ellos y ellas y fortalecen el proyecto común**. Este retorno no se limita a la rentabilidad distribuida. Se traduce también en productos y servicios gratuitos de alto valor y otros beneficios sociales: asesoramiento en situaciones de dependencia, programas de atención psicológica o una red de ayudas y becas impulsada por nuestra Fundación, que acompaña a las personas en momentos clave de su vida profesional y personal.

“Hemos reforzado aquello que nos define: el mutualismo como modelo empresarial sólido, prudente y orientado al largo plazo.”

● Un año más contigo

Somos Mutualidad

Gestión de la Sostenibilidad

Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta memoria

Anexos

Al mismo tiempo, **nuestro desempeño económico no es ajeno a cómo gestionamos la organización**: es consecuencia directa de un modelo de gobierno sólido, una gestión prudente del riesgo, una apuesta decidida por el talento diverso y **la integración de la sostenibilidad en nuestras decisiones**. En 2025, por ejemplo, alcanzamos un 57 % de mujeres en el Comité Ejecutivo y nos adherimos a los Principios de Conducta para las Empresas en materia LGTBI de Naciones Unidas, fortaleciendo un modelo de **liderazgo diverso e inclusivo** que impulsa la calidad de la toma de decisiones y la capacidad de atraer el mejor talento.

En el ámbito inversor, el **100 % de las compras de fondos se hicieron bajo criterios sostenibles** (artículos 8 y 9 de SFDR) y mejoramos 14 puntos en la evaluación de **UN-PRI** (Principios para la Inversión Responsable de Naciones Unidas), reforzando una gestión alineada con estándares internacionales y orientada al largo plazo. Además, el 40 % de las adjudicaciones a proveedores fueron **evaluadas con criterios ESG**, reduciendo riesgos reputacionales y operativos en nuestra cadena de valor.

Asimismo, la digitalización sigue siendo un pilar clave de nuestra transformación. La tecnología solo aporta valor si contribuye a reforzar la confianza; por eso, la ponemos al servicio de un modelo omnicanal que combina eficiencia y acompañamiento personalizado, garantizando así una atención cercana al mutualista.

“**Nuestro desempeño económico no es ajeno a cómo gestionamos la organización. Es consecuencia directa de un modelo de gobierno sólido, una gestión prudente del riesgo, una apuesta decidida por el talento diverso y la integración de la sostenibilidad en nuestra gestión.**”

Estos avances no son independientes de los resultados financieros: fortalecen la confianza de los y las mutualistas, reducen riesgos, mejoran la resiliencia del modelo y consolidan nuestra capacidad de generar rentabilidad sostenible en el tiempo.

Este año hemos presentado también el nuevo **Plan Estratégico 2025–2028**, que consolida nuestra trayectoria y proyecta a Mutualidad como uno de los principales grupos aseguradores de Vida-Ahorro en España. Reforzamos el ahorro voluntario, impulsaremos el negocio de inversión y seguros personales y ampliaremos los servicios de prevención y cuidados, con especial foco en la etapa sénior y en un **acompañamiento integral a lo largo del ciclo de vida**. En paralelo, hemos revisado nuestra estrategia de sostenibilidad con el **III Plan ESG 2025–2028**, orientado a generar un mayor impacto positivo y medible.

Nada de esto sería posible sin la confianza de nuestros grupos de interés y el compromiso diario de las personas que forman Mutualidad. Seguiremos fieles a nuestro propósito, demostrando que **la fortaleza financiera y el impacto positivo no solo pueden convivir, sino que se refuerzan mutuamente**.

Un fuerte abrazo,
Enrique Sanz Fernández-Lomana
Presidente de Mutualidad



● Un año más contigo

Somos Mutualidad

Gestión de la Sostenibilidad

Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta memoria

Anexos

Entrevista al director general

Fernando Ariza Rodríguez
Director general de Mutualidad



En 2025 has asumido la Dirección General de Mutualidad en un momento de transformación, tras la aprobación del Plan Estratégico 2025–2028. ¿Qué legado te gustaría dejar en esta nueva etapa?

Asumir la Dirección General en este momento es, ante todo, **una responsabilidad hacia las personas que forman parte de Mutualidad:** nuestros mutualistas, nuestros profesionales y la comunidad que nos rodea.

Soy plenamente consciente del gran legado que he recibido. Por eso, quiero reconocer a todas las personas que nos han traído hasta aquí y que han hecho que Mutualidad sea hoy lo que es: una de las principales compañías españolas en materia de previsión y protección. Pero entiendo que la mejor forma de honrar ese legado que recibo es **crear futuro para las próximas generaciones.**

Mi compromiso con esta nueva responsabilidad que asumo es **ayudar a construir una institución**

que siga siendo referente en previsión, protección y ahorro, pero que también destaque en el sector y en la sociedad por ir más lejos en el diseño de seguros mucho más inclusivos; una compañía que no solo pague prestaciones, sino que sea reconocida como una institución que cuida, protege y previene los riesgos antes de que sucedan y que, en definitiva, **mejore de verdad la vida de las personas.**

Esa esencia queremos construirla desde nuestra fortaleza financiera, pero también desde lo que nos diferencia: **somos una mutualidad.** Por tanto, la pertenencia a esta comunidad debe ser aspiracional e inspiradora, de modo que todos los mutualistas nos sintamos orgullosos de formar parte de nuestra Mutualidad, una institución sin ánimo de lucro en la que todo lo que se genera revierte en el mutualista y en la sociedad en forma de rentabilidad, primas de seguro más reducidas, seguros más inclusivos, mejores servicios, cercanía, inmediatez y acción social, entre otras.

Mi aspiración es reforzar esa utilidad tangible del **seguro de proximidad que ofrece el mutualismo como herramienta de estabilidad económica, reducción de brechas y protección** frente a la incertidumbre, adaptándonos con agilidad a los cambios demográficos y tecnológicos sin perder nuestra esencia mutualista.

¿Qué pretende aportar el Plan Estratégico 2025–2028 al posicionamiento y a la propuesta de valor de Mutualidad en el medio plazo?

Cuando una empresa, con independencia de su sector, aborda un plan estratégico, lo que revisa es su modelo de negocio en su conjunto. Por eso, en este Plan hemos revisado qué hacemos, para quién lo hacemos y cómo lo hacemos. A continuación, voy a compartiros algunos titulares de cada uno de estos ámbitos.

● **Un año más contigo**

Somos Mutualidad

Gestión de la Sostenibilidad

Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta memoria

Anexos

En cuanto a la propuesta de valor, **queremos desarrollar seguros mucho más inclusivos**, es decir, más asequibles, accesibles y disponibles, especialmente para los colectivos más vulnerables. Para ello, tomamos como referencia aquello en lo que realmente somos especialistas y referentes: **el ahorro individual voluntario, que ya representa el 70 % de nuestra actividad** y que también podrá canalizarse a través del ámbito empresarial, de asociaciones profesionales y de otros colectivos. Asimismo, trabajaremos para ampliar nuestra propuesta más allá del ahorro líquido y garantizado más tradicional, incorporando otros productos que permitan al mutualista diversificar ese ahorro, asumiendo también cierto riesgo en la inversión, pero accediendo a potenciales rentabilidades más elevadas.

Por otro lado, queremos **consolidar nuestra estrategia de protección con coberturas tradicionales, como las de fallecimiento o invalidez, e incorporar otras, como la dependencia**. Queremos ofrecer soluciones aseguradoras al reto de la dependencia, un reto que aún no está resuelto ni por el Estado ni por el sector privado, y en el que aspiramos a convertirnos en un referente, algo que, de hecho, ya somos en el ámbito de la investigación actuarial aplicada a la dependencia.

Por último, y en línea con nuestra vocación de cuidar y mejorar la vida de los mutualistas, queremos **convertirnos en un orquestador de cuidados que contribuya a mejorar la calidad de vida de las personas mayores**.

En cuanto al **para quién**, también **queremos ampliar nuestra estrategia tradicional, centrada en la abogacía**, que, aunque seguirá siendo siempre nuestro núcleo de actividad, se extenderá **al conjunto del ámbito jurídico**, incluyendo a funcionarios de la Administración de Justicia, despachos grandes y pequeños, y profesionales por cuenta ajena que trabajan en asesorías jurídicas, entre otros. Adicionalmente, queremos ampliar

nuestro colectivo de mutualistas poniendo el foco en otros profesionales titulados, con independencia de su origen o especialidad, si bien nuestra mayor prioridad será aquellos que presenten características socioeconómicas más cercanas a las nuestras.

Respecto al cómo, contaremos con dos grandes habilitadores: la tecnología y las personas. El uso intensivo de la tecnología nos permitirá mejorar la vida de nuestros mutualistas, dando respuesta a sus necesidades de personalización e inmediatez. En paralelo, a través de nuestra estrategia de personas, buscaremos que el propósito individual de todos los profesionales que trabajamos en Mutualidad conecte de forma real con el propósito de la entidad. Esa será la mejor manera de alcanzar los ambiciosos objetivos que nos hemos marcado para este periodo del Plan Estratégico 2025-2028.

¿Es posible crecer sin perder la esencia relacional y humana?

Nosotros creemos de verdad que el beneficio social no está reñido con el beneficio económico. Por tanto, **apostamos por un liderazgo y una gestión empresarial profundamente humanistas, centrados en las personas**, como también expresa nuestro propósito. En consecuencia, crecer

pensando en las personas no solo es posible, sino imprescindible. **Nuestra esencia relacional y humana no es un elemento accesorio, sino nuestra principal ventaja competitiva**. Si el crecimiento diluyera la cercanía y la confianza, estaríamos debilitando precisamente aquello que nos hace diferentes: la esencia del mutualismo.

La clave está en cómo se crece. El crecimiento orgánico refuerza la relación construida durante años; el inorgánico debe integrarse bajo nuestra cultura y nuestros estándares de servicio. Por eso **priorizamos la coherencia cultural** en cualquier alianza o adquisición **y mantenemos un modelo basado en gestores territoriales**, atención personalizada y una omnicanalidad que amplía opciones sin sustituir la relación humana.

Queremos cambiar el paradigma del seguro, tradicionalmente orientado a que la industria cree productos rentables para que los ciudadanos cubran, en su caso, sus necesidades, por otro que invierta ese ciclo: preguntar primero a nuestros mutualistas qué necesitan y, a partir de sus respuestas, diseñar productos y servicios que den cobertura a esas necesidades. Por otro lado, la tecnología, la digitalización y la eficiencia operativa no están concebidas para sustituir la cercanía, sino para reforzarla.

“**Queremos ofrecer soluciones aseguradoras al reto de la dependencia, un reto que aún no está resuelto ni por el Estado ni por el sector privado, y en el que aspiramos a convertirnos en un referente.**”

● **Un año más contigo**

Somos Mutualidad

Gestión de la Sostenibilidad

Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta memoria

Anexos

Crecer significa llegar a más personas con el mismo nivel de cuidado y coherencia. Si mantenemos el propósito como faro y medimos la experiencia real del mutualista, el crecimiento no solo es compatible con nuestra esencia, sino que puede fortalecerla.

Respeto al ecosistema de cuidados, ¿qué análisis o tendencias os han llevado a concluir que esta evolución responde a una necesidad estructural de vuestros mutualistas?

La apuesta por el ecosistema de cuidados nace de **un proceso estructurado de análisis y escucha**. Hemos estudiado tanto las necesidades de protección de nuestros mutualistas como las tendencias demográficas y sociales que están transformando el concepto de seguridad a lo largo del ciclo vital.

España es uno de los países más longevos del mundo y el envejecimiento avanza con rapidez. Esto incrementa las situaciones de dependencia, cronicidad y vulnerabilidad, al tiempo que los sistemas públicos afrontan tensiones estructurales. La sostenibilidad del modelo exige, por tanto, complementariedad y colaboración público-privada.

Nuestros mutualistas nos han señalado brechas concretas en las que nos piden ayuda para contribuir a reducir las. Estas son, por orden de prioridad, la salud y la dependencia, los cuidados, las finanzas y la autonomía personal. El seguro puede evolucionar para responder a estas necesidades combinando protección financiera, prevención y servicios de acompañamiento. Convertirnos en un orquestador de cuidados responde a una realidad estructural de necesidad y vulnerabilidad de nuestros mutualistas y de la sociedad, y entendemos que **es nuestra obligación tratar de darle respuesta**. De esta manera, Mutualidad refuerza también su función social.

Vuestro propósito es ambicioso: mejorar la calidad de vida de los mutualistas y contribuir a una sociedad más justa, colaborativa e inclusiva. ¿Cómo aseguráis que se traduce en resultados medibles y no se queda en una declaración aspiracional?

Para que el propósito sirva realmente para transformar las organizaciones, tiene que ser una máxima compartida por todas las personas que formamos Mutualidad. Debe ser nuestro faro, nuestra guía, nuestra razón de ser; aquello que nos marca el camino. **La única forma de que esto ocurra es situarlo por encima de la propia estrategia**, de modo que, una vez compartido e interiorizado, se definan a partir de él la visión, los objetivos y las estrategias, por este orden y, por supuesto, guiados y acompañados por nuestros valores.

Lo medimos a través de métricas concretas y verificables. **En 2025, el retorno total generado para el mutualista ascendió a casi 501 millones de euros**, de los cuales 430 millones correspondieron a retornos implícitos –principalmente rentabilidad distribuida y beneficios asociados– y 71 millones a retornos explícitos en forma de menor prima de seguros de riesgo, beneficios sociales y servicios complementarios. Esta cifra constituye la primera expresión objetiva de nuestro propósito.

En nuestra contribución a una sociedad más resiliente, destaca también nuestro papel como inversor institucional, con más de 11.200 millones de euros gestionados. Esta dimensión nos otorga una responsabilidad que va más allá de la rentabilidad financiera. Somos un inversor relevante en deuda pública española, contribuyendo a la financiación del Estado y, con ello, al sostenimiento de servicios e infraestructuras esenciales. Además, integramos criterios ESG en nuestras decisiones de inversión, priorizando compañías con sólidos desempeños en sostenibilidad. Entendemos que canalizar capital



hacia empresas responsables es también una forma concreta de generar impacto positivo en las personas y en el entorno.

Además, contamos con un conjunto de métricas de impacto social y ambiental alineadas con nuestro propósito que nos permiten evaluar nuestra evolución de forma integral. Entre ellas destacan la satisfacción y la confianza del mutualista, el nivel

● **Un año más contigo**

Somos Mutualidad

Gestión de la Sostenibilidad

Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta memoria

Anexos

de compromiso de nuestros profesionales, los indicadores de diversidad e inclusión y el porcentaje de proveedores homologados conforme a criterios sociales y ambientales, entre otros. Estas métricas nos permiten monitorizar no solo el desempeño financiero, sino también la calidad de nuestra contribución al entorno y la coherencia entre lo que declaramos y lo que hacemos.

En 2025 habéis revisado vuestro enfoque en sostenibilidad, culminando en el nuevo Plan ESG 2025–2028. ¿Qué os llevó a esta reflexión y qué cambios introduce respecto a la etapa anterior?

La revisión del Plan ESG 2025–2028 responde, en primer lugar, a la evolución constante del entorno regulatorio en sostenibilidad. En un contexto normativo que no se estabiliza, no es posible mantener un enfoque durante periodos prolongados; es necesario ajustar la estrategia con mayor frecuencia.

Pero la razón principal es estratégica. El nuevo Plan ESG nace para acompañar y complementar el Plan Estratégico 2025–2028. Mientras el Plan Estratégico define las grandes palancas de crecimiento, diversificación y posicionamiento, el Plan ESG profundiza en aquellas dimensiones sociales, ambientales y de gobernanza que requieren mayor concreción o presentan un menor grado de madurez. Es una herramienta adicional que garantiza que el crecimiento se produzca en plena coherencia con nuestro propósito.

Además, el Plan Estratégico contempla avanzar hacia la incorporación a una comunidad internacional de empresas que combinan rentabilidad e impacto positivo, como el movimiento B Corp. Este objetivo exige una alineación transversal de la organización, sin dejar de atender los asuntos materiales y las prioridades de nuestros grupos de interés.

“El Plan Estratégico contempla avanzar hacia la incorporación a una comunidad internacional de empresas que combinan rentabilidad e impacto positivo, como el movimiento B Corp.

En esta nueva etapa fortaleceremos la gobernanza ética de la inteligencia artificial y lanzaremos una nueva [web corporativa](#) con altos estándares de accesibilidad, incorporando la opinión de personas con discapacidad. **También avanzaremos en procesos de selección más inclusivos y en una mayor diligencia en derechos humanos y medioambiente en nuestras decisiones de inversión y compras.** Asimismo, desarrollaremos un plan de descarbonización con foco en las emisiones financiadas. Son iniciativas concretas que traducen nuestra ambición estratégica en prácticas medibles y verificables.

En el marco del Plan Estratégico 2025–2028, ¿cómo combináis digitalización, sostenibilidad y cercanía para que la tecnología genere valor real y responsable para el mutualista?

La digitalización es una palanca para mejorar nuestra eficiencia y nuestra capacidad de servicio, pero siempre bajo un principio claro: **la tecnología debe estar al servicio de las personas.**

Automatizamos procesos para reducir tiempos, simplificar gestiones y ofrecer mayor autonomía al mutualista, pero mantenemos siempre la posibilidad de una atención personalizada cuando el acompañamiento humano resulta necesario.

Desde la perspectiva de la sostenibilidad, **la digitalización también contribuye a un modelo más eficiente y responsable: optimiza recursos, reduce consumos innecesarios y refuerza nuestra solvencia a largo plazo.** Además, estamos reforzando los criterios de gobernanza ética en el uso de la inteligencia artificial para garantizar supervisión y protección frente a sesgos, tanto conscientes como inconscientes.

El equilibrio es claro: **la tecnología debe generar valor tangible, mejorar la experiencia y reforzar la confianza.** Si no cumple esas tres condiciones, no forma parte de nuestra manera de hacer las cosas.

¿Qué cambios culturales requiere esta nueva etapa dentro de la organización?

Esta nueva etapa exige evolucionar hacia una **organización más ágil, más transversal y claramente orientada a resultados.** El entorno es más dinámico, la regulación más exigente y las expectativas de los mutualistas y de la sociedad son cada vez más altas. Esto nos obliga a simplificar procesos, reducir los tiempos de decisión y reforzar tanto la responsabilidad individual como la colaboración entre áreas. La agilidad no es solo rapidez; es capacidad de adaptación con criterio.

Para lograrlo, necesitamos un faro claro. Ese faro es nuestro propósito y el impacto real que generamos en el mutualista y en la sociedad en su conjunto. Cada proyecto y cada inversión deben responder a una pregunta sencilla: qué valor tangible aportan y cómo refuerzan nuestra solvencia y nuestra función social. Sin esa coherencia, el crecimiento pierde sentido.

● **Un año más contigo**

Somos Mutualidad

Gestión de la Sostenibilidad

Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta memoria

Anexos

Hablemos de impacto: nuestras cifras 2025

11.181

millones de euros en volumen de ahorro gestionado.

766

millones de euros en ingresos por primas.

501

millones de euros de retorno para los y las mutualistas.

100 %

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

67 sobre 100

score ESG de la cartera financiera (Clarity).

34

sellos ESG (BREEAM, LEED y AIS) en la cartera de inmuebles.

13.278

beneficiarios/as de los programas de Fundación Mutualidad.

Más de

205.000

personas ahorrando juntas.

● **Un año más contigo**

Somos Mutualidad

Gestión de la Sostenibilidad

Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta memoria

Anexos



E

0

emisiones de alcance 1 y 2 (market-based).

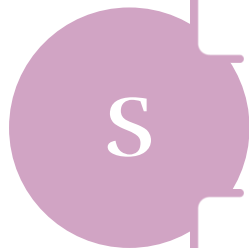
100 %

de la huella de carbono corporativa compensada (la calculada en 2024).

ISO 20121 para la gestión de eventos sostenibles.

100 %

de la electricidad consumida en nuestras oficinas es de origen renovable.



S

47 %

de mujeres en puestos de responsabilidad.

+ 3

millones de euros en ayudas y becas otorgadas por Fundación Mutualidad.

35 %

de mujeres en la Junta de Gobierno.

38 %

de empleados mayores de 50 años.

I Plan LGTBI

G

95 %

del Plan ESG de 2025 cumplido.



I. Somos Mutualidad

1.1. Modelo de negocio	15
1.2. Productos y servicios	17
1.3. Entorno y estrategia	18
1.4. Diálogo con los grupos de interés	20

5^a

entidad de Vida por volumen de ahorro gestionado

78 años

ofreciendo soluciones de previsión, ahorro, inversión y protección

Un año más contigo

Somos Mutualidad

Gestión de la Sostenibilidad

Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta memoria

Anexos

Nuestra historia comienza en 1948, año en el que nacimos como una entidad **aseguradora sin ánimo de lucro**. Desde entonces, mantenemos un compromiso que sigue plenamente vigente: **mejorar la calidad de vida de los y las mutualistas y contribuir a una sociedad más justa, inclusiva y colaborativa**.

Este propósito se sustenta en valores que forman parte de nuestra forma de ser: el mutualismo como base de nuestro modelo, la inclusión como principio irrenunciable, la confianza como eje de nuestra relación con los mutualistas, la sostenibilidad como visión de largo plazo y la transparencia como forma de actuar.

Llevamos más de 75 años ofreciendo **soluciones de previsión, ahorro, inversión y protección** a los profesionales, lo que nos ha llevado a situarnos entre las cinco mayores aseguradoras de Vida en España por volumen de ahorro gestionado, según el *ranking* de ICEA, sin vínculos con grandes grupos financieros ni capital extranjero.

Además, contamos con 205.118 personas que ahorran juntas y gestionamos 11.181 millones de euros en ahorro a cierre de 2025.

“Acompañamos a más de 200.000 mutualistas a lo largo de las distintas etapas de su vida, gestionando más de 11.000 millones de euros de ahorro.

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

Desarrollamos nuestra actividad bajo la supervisión de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) y colaboramos activamente con organizaciones sectoriales como UNESPA y la Confederación Española de Mutualidades (CEM), contribuyendo al fortalecimiento del sector desde una perspectiva de economía social.

Formamos parte de Grupo Mutualidad y **contamos con Fundación Mutualidad** como vehículo para amplificar nuestro impacto social. Constituida en 2003, la Fundación amplía el alcance de nuestro compromiso social, impulsando iniciativas orientadas a reforzar la protección de los mutualistas y sus familias y apoyar a otros colectivos vulnerables.

El **Sello para la Economía Social** es un distintivo oficial impulsado en 2025 por el Ministerio de Trabajo y Economía Social de España para identificar y dar visibilidad a aquellas entidades que sitúan a las personas y el bienestar colectivo en el centro de su modelo empresarial, por encima de la maximización del beneficio económico. **Mutualidad forma parte de este ecosistema** y cumple con los principios que fundamentan este reconocimiento.



205.118
mutualistas.

5^a
entidad de Vida por volumen de ahorro gestionado.

11.181
millones de euros en volumen de ahorro gestionado.

propósito valores

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

mutualismo



Un año más
contigo

• **Somos
Mutualidad**

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta
memoria

Anexos

I.I. Modelo de negocio

Mutualidad, marca comercial de –Mutualidad General de la Abogacía, Mutualidad de Previsión Social a Prima Fija– es una entidad aseguradora de economía social con personalidad jurídica propia, integrada en el ámbito de las mutualidades de **previsión social, entidades sin ánimo de lucro basados en los principios de colaboración y solidaridad.**

Ofrecemos una **modalidad aseguradora voluntaria, complementaria y alternativa** al sistema público de la Seguridad Social, basada en aportaciones a prima fija por parte de los y las mutualistas (personas físicas o jurídicas), así como de otras entidades y personas protectoras.

Nuestra estructura responde al modelo de sociedad de personas y no de capital, lo que favorece la participación de los mutualistas en la actividad de la entidad. Gracias a ello y que no tenemos ánimo de lucro, **podemos destinar los beneficios de nuestra actividad a su bienestar y el de la sociedad.**

Al ser una mutualidad de previsión social a prima fija, nuestros fondos propios no están formados por un capital social representado por acciones, sino por un fondo mutual integrado por las aportaciones mínimas establecidas por ley, excedentes de ejercicios anteriores y contribuciones de nuestros socios protectores cuando se fundó Mutualidad.

En coherencia con este modelo, el ejercicio de los derechos de voto no depende del capital aportado, sino del número de mutualistas que se encuentran al corriente de pago de sus obligaciones sociales con la entidad. Además, 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 de cualquier otro criterio.**

Comercializamos nuestros productos principalmente a través de un **modelo de venta directa y multicanal**, que integra nuestro *contact center*, los gestores territoriales –con cobertura en todo el país–, así como nuestros canales digitales.

Desarrollamos nuestra **actividad en España, con sede social en Madrid y presencia en todo el territorio nacional.**

Marco regulatorio

La actividad aseguradora en España 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.

Nos regimos por la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras, por su reglamento de desarrollo y por la normativa europea de aplicación directa. Asimismo, aplicamos el Reglamento de Mutualidades de Previsión Social, las disposiciones generales que resultan de aplicación a este tipo de entidades, nuestros estatutos, los acuerdos de los órganos sociales y las demás normas internas que se desarrollen. Con carácter supletorio, aplicamos la Ley de Sociedades de Capital.

Mutualidad figura inscrita en el registro administrativo de la DGSFP (Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones), nuestro supervisor, con la clave P-2131. La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones depende de la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa, que es parte del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa.

Organización societaria de Grupo Mutualidad a 31/12/2025

En 2020 se constituyó
Grupo Mutualidad

● **MUTUALIDAD GENERAL DE LA ABOGACÍA, MUTUALIDAD DE PREVISIÓN SOCIAL A PRIMA FIJA**

Mutualidad de previsión social a prima fija. **Sociedad matriz.**

● **AVANZA PREVISIÓN, COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A.**

Entidad aseguradora que opera en los ramos de Vida, Accidentes y Salud. Mutualidad ostenta un 76 % de participación.

● **VALUE PLUS PROPERTIES, S.A.U.**

Sociedad cuyo objeto es el alquiler y la transmisión de bienes inmuebles. Mutualidad ostenta una participación del 100 %.

● **PRIVILEGIA, SOCIEDAD DE AGENCIA DE SEGUROS EXCLUSIVA DE LA MUTUALIDAD GENERAL DE LA ABOGACÍA, S.R.L.U.**

Agencia de seguros exclusiva. 100 % participada por Mutualidad.

● **INGENIERÍA MEDIACIÓN AGENCIA DE SEGUROS EXCLUSIVA, S.L.U.**

Agencia de seguros exclusiva. 100 % participada por Avanza Previsión.

● **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.

● **SERVICIOS TECNOLÓGICOS Y CONSULTORÍA DE LA MUTUALIDAD ABOGACÍA S.L.U.**

Se constituyó en 2025 como compañía tecnológica de Grupo Mutualidad. 100 % participada por Mutualidad.

Un año más contigo

Somos Mutualidad

Gestión de la Sostenibilidad

Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta memoria

Anexos

1.2. Productos y servicios

En Mutualidad operamos **principalmente en el ramo de Vida**, a través de seguros de vida, ahorro e inversión, y también en el ramo de No Vida, con seguros de salud y accidentes.

Una de las líneas clave de nuestro Plan Estratégico 2025-2028 es la **ampliación y diversificación de la oferta de productos y servicios**. Desde esta perspectiva, avanzamos hacia un modelo **orquestador de cuidados**, un compromiso que implica acompañar al mutualista a lo largo de toda su vida, anticipar sus necesidades y coordinar soluciones, especialmente en ámbitos tradicionalmente menos cubiertos por el sector asegurador.

Reforzaremos también nuestra oferta en ahorro voluntario, con soluciones que abarcan desde el ahorro precautorio y para la jubilación hasta productos colectivos adaptados a empresas y profesionales. En paralelo, ampliaremos la oferta en inversión y en seguros personales.

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: orientado a quienes deseen invertir un capital y recibir una renta mensual.

Plan Junior: solución de ahorro y protección dirigida a los más jóvenes para ayudarles a 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: dirigido a cualquier mutualista que trabaje por cuenta propia y quiera ahorrar para la jubilación.

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

Unit Linked Explora: dirigido a 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

Un año más
contigo

● **Somos
Mutualidad**

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta
memoria

Anexos

1.3. Entorno y estrategia

El año 2025 ha estado marcado por la nueva presidencia de Donald Trump en Estados Unidos, un episodio que ha tenido un impacto global, tanto desde el punto de vista macroeconómico como de los mercados financieros.

En ese sentido, el ejercicio se ha visto fuertemente condicionado por un contexto geopolítico inestable, asociado a una gran importancia del conflicto arancelario. Esta incertidumbre ha provocado picos significativos de volatilidad, especialmente durante el mes de abril, coincidiendo con el llamado "Día de la Liberación".

Desde el punto de vista macroeconómico, el año se ha caracterizado por una relajación muy relevante de la inflación, especialmente pronunciada en Europa. Por el contrario, el crecimiento fue más importante en Norteamérica, si bien en el último trimestre, comenzó a dar síntomas de cierta debilidad. Tanto el BCE como la Reserva Federal redujeron 75 puntos básicos sus tipos de referencia: en el caso europeo en la primera mitad del año — ante los progresos en la lucha contra la inflación— y en el estadounidense, en la segunda mitad del año para apuntalar el crecimiento.

En este contexto, los países emergentes en general recuperaron algo de dinamismo, lo que se reflejó en un buen desempeño bursátil, especialmente en la región asiática.

En cuanto a los **mercados europeos**, ofrecieron un comportamiento muy favorable en renta variable, especialmente en el caso de los periféricos, con claro protagonismos de la bolsa española. La deuda, mostró un movimiento más estable, dominado por una creciente normalización de las curvas (bajadas de pendiente más relevantes en los tramos cortos que en los largos). De hecho, los tramos muy largos de la curva registraron tensiones, derivadas del mayor gasto esperable en infraestructuras y defensa. En Estados Unidos, la renta variable tuvo un comportamiento positivo — aunque más débil que en Europa— y la deuda mostró un movimiento más volátil y con menor grado de normalización.

Finalmente, cabe destacar que, a pesar del contexto global menos favorable, los **activos sostenibles** han seguido ganando protagonismo en volumen de inversión, especialmente en el ámbito europeo. Al mismo tiempo, se apreció una evolución del enfoque regulatorio hacia la simplificación y racionalización de las exigencias, especialmente en materia de *reporting* de sostenibilidad, con el objetivo de preservar la utilidad de la información sin generar cargas desproporcionadas.

En cuanto al sector asegurador, según datos de ICEA, el volumen de primas estimado para el conjunto del sector asegurador español alcanzó los 85.879 millones de euros a cierre de 2025, lo que supuso un aumento del 13,7 % respecto a 2024. De este volumen, 49.963 millones correspondieron al ramo de No Vida y 35.916 millones al ramo de Vida. El ahorro gestionado por las aseguradoras aumentó un 5,35% y se sitúa en 221.655 millones de euros.

En el ámbito regulatorio de las mutualidades, en el ejercicio anterior, el Grupo Parlamentario Socialista presentó una Proposición de Ley que permitía a un grupo de mutualistas alternativos transferir el ahorro acumulado en Mutualidad al Régimen Especial de Trabajadores Autónomos (RETA). El 2025 estuvo marcado por el bloqueo parlamentario del Gobierno y, tras una ampliación del plazo de enmiendas continuo, una vez constituida la Ponencia, el proceso volvió a paralizarse por la pausa navideña en el Congreso de los Diputados.

Mutualidad, desde el principio, ha defendido una solución temprana pero rigurosa para todos los mutualistas, tanto los que pasarían al régimen público como los que preferían quedarse. Por ello aboga por el mantenimiento de la alternatividad, entendido como libertad de elección de cada persona del sistema de previsión que mejor se adaptara a sus necesidades.

En este contexto económico, sectorial y regulatorio, Mutualidad registró unos ingresos por primas de **766 millones de euros, mientras que el ahorro gestionado alcanzó los 11.181 millones de euros al cierre del ejercicio. La cifra de mutualistas se situó en 205.118.**

Un año más contigo

Somos Mutualidad

Gestión de la Sostenibilidad

Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta memoria

Anexos

En 2025, hemos destinado inversiones específicas al Plan Universal, Plan Ahorro 5 y Plan Junior, que alcanzaron una rentabilidad del 4,47 % sobre los activos medios invertidos. Esta evolución nos ha permitido retribuir a los y las mutualistas del Plan Universal con una rentabilidad del 4,47 %, y del 4,02 % a los del Plan Ahorro 5 y Plan Junior.

Además, durante el año presentamos nuestro **Plan Estratégico 2025–2028**, que nos prepara para anticiparnos a los retos económicos, normativos y sociales del futuro. Esta nueva hoja de ruta expande el modelo a todos los profesionales y refuerza nuestro carácter social.

El plan se articula en torno a cuatro pilares: creación de valor económico y social, crecimiento, excelencia operativa y personas.

Respecto a la **inversión, seguimos manteniendo una estrategia basada en los principios de independencia, prudencia y seguridad**, con un enfoque de largo plazo orientado a la obtención de rendimientos sólidos y sostenibles.

Al cierre del ejercicio, las inversiones reflejadas en el balance contable ascendían a 11.253 millones de euros.

En materia de sostenibilidad, hemos revisado nuestro Plan ESG para adaptarlo a los rápidos cambios en el entorno normativo y social y alinearlos con la estrategia global de la compañía. A partir de este proceso, desarrollamos el **III Plan ESG 2025-2028, que complementa el Plan Estratégico en las dimensiones ambientales, sociales y de buen gobierno.**

Este nuevo marco pone el foco en cuestiones como el cambio climático, la diversidad, la equidad y la inclusión, así como en la gestión responsable de la cadena de suministro, entre otras cuestiones.

Nuestra apuesta por la sostenibilidad se refuerza a través de la actividad de Fundación Mutualidad, que impulsa iniciativas en torno a la educación financiera, el fomento del talento joven, la nueva longevidad y el compromiso social. Al mismo tiempo, seguimos trabajando en **la promoción de la cultura del ahorro entre los y las mutualistas**, facilitando información clara y precisa para apoyar la toma de decisiones fundamentadas sobre la jubilación y bienestar económico.

A lo largo de este informe detallamos los esfuerzos realizados para integrar los aspectos ESG en nuestra gestión diaria y avanzar hacia un modelo de negocio más comprometido con los mutualistas y con la sociedad.



Un año más
contigo

• **Somos
Mutualidad**

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta
memoria

Anexos

1.4. Diálogo con los grupos de interés

El **diálogo constructivo y constante con nuestros grupos de interés** es una pieza clave de nuestra forma de entender la sostenibilidad. A lo largo de nuestra actividad, hemos identificado, analizado y clasificado a los diferentes colectivos con los que nos relacionamos, considerando factores como el grado de responsabilidad de la organización, el nivel de influencia de cada grupo y el impacto que nuestra actividad genera sobre ellos. Esta clasificación por tipologías nos permite realizar una gestión más estratégica y eficaz.

Disponemos de diversos canales de comunicación y diálogo que nos facilitan el contacto directo con ellos, lo que nos permite comprender mejor sus necesidades y expectativas, fomentando un enfoque más cercano y adaptado a sus demandas.

En el marco de la **elaboración de la estrategia ESG de la entidad**, desarrollamos un estudio de materialidad que recoge su voz. Este ejercicio pone de manifiesto la relevancia que cada uno otorga a diversos aspectos económicos, sociales, medioambientales y de gobernanza, reforzando la coherencia entre nuestras líneas de acción y sus expectativas.

De forma complementaria, en 2025 hemos vuelto a consultarles sobre la percepción que tienen de la gestión de la compañía en ocho aspectos clave — ética y buen gobierno, transparencia, responsabilidad con el empleado, solidez y solvencia, excelencia operativa, experiencia del mutualista, liderazgo social y contribución al desarrollo sostenible— con el objetivo de **identificar posibles brechas entre expectativas y percepción**.

“**Contamos con diversos canales de comunicación y diálogo que facilitan el contacto directo con nuestros grupos de interés, con el fin de conocer mejor sus necesidades y expectativas.**”

Un año más contigo

Somos Mutualidad

Gestión de la Sostenibilidad

Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta memoria

Anexos

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.	<ul style="list-style-type: none"> → Subdirección General de Negocio. → Subdirección General de Cumplimiento y Desarrollo Inorgánico. → 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.	<ul style="list-style-type: none"> → Dirección de Personas y Cultura.
Proveedores y colaboradores	Reuniones periódicas. Web corporativa. Informes y memorias. Encuestas. Coordinación de compras.	<ul style="list-style-type: none"> → Subdirección General de Inversiones y Técnica.
Organismo regulador (DGSFP)	Circulares. Informes y memorias. Web corporativa. Encuentros sectoriales. Sede electrónica.	<ul style="list-style-type: none"> → Dirección General. → Subdirección General de Cumplimiento y Desarrollo Inorgánico. → Subdirección General de Inversiones y Técnica. → Dirección de Área Corporativa y Legal.
Instituciones	Coordinación institucional. Foros y jornadas. Encuestas. Portal Colegios de Abogados. Web corporativa y redes sociales. Web Fundación Mutualidad.	<ul style="list-style-type: none"> → Dirección General. → Subdirección General de Negocio. → Dirección de Comunicación y Sostenibilidad. → Fundación Mutualidad.
Líderes de opinión y medios de comunicación	Ruedas de prensa. Comunicados de prensa. Jornadas y encuentros. Sala de prensa y redes sociales.	<ul style="list-style-type: none"> → Dirección de Comunicación y Sostenibilidad.
Tercer sector	Jornadas y encuentros. Web corporativa y web Fundación. Encuestas.	<ul style="list-style-type: none"> → Dirección de Comunicación y Sostenibilidad. → Fundación Mutualidad.
Sociedad	Encuestas. Web corporativa y redes sociales. Informes y memorias.	<ul style="list-style-type: none"> → Dirección de Comunicación y Sostenibilidad.



2. Gestión de la sostenibilidad

2.1. Principales magnitudes ESG	23
2.2. Análisis de materialidad	25
2.3. Estrategia ESG	28
2.4. Gobernanza ESG	33

8

ODS prioritarios a los que contribuimos

12

líneas de acción ESG

Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

● **Gestión de la
Sostenibilidad**

Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta
memoria

Anexos

2.1. Principales magnitudes ESG

Dimensión	Aspecto material	2025	2024	Variación
Ambiental	Emisiones de CO ₂ (Huella de Carbono) (Tn) ⁽¹⁾	6.103.407,86		
	Neutralidad de carbono voluntaria (%) ⁽²⁾	100,00 %	100,00 %	-%
	Consumo de energía (MWh)	553,49	647,20	-14,48%
	Consumo de electricidad verde (%)	100,00 %	100,00 %	-%
	Consumo de papel (Tn)	4,05	10,50	-61,45%
Social	Índice de recomendación de clientes: NPS	25,60	7,80	228,21%
	Mujeres en el Comité Ejecutivo (%) ⁽³⁾	57,14 %	43,00 %	14,14
	Mujeres en puestos directivos (Comité de Dirección) (%) ⁽⁴⁾	45,45 %	37,00 %	8,45
	Empleados con discapacidad (n.º)	3,00	2,00	50%
	Índice de compromiso empleados/as: engagement (sobre 10)	7,20	7,00	2,86%
	eNPS	22,00	41,00	-46,34%
	Horas de formación / empleado (n.º) ⁽⁵⁾	31,16	74,74	-58,31%
	Participaciones de empleados en acciones de voluntariado corporativo (n.º) ⁽⁶⁾	19,00	73,00	-73,97%
	Certificaciones de Accesibilidad Universal en la cartera de inmuebles (n.º) ⁽⁷⁾	14,00	7,00	100%
	Beneficiarios en ayudas y becas – Fundación Mutualidad	3.764,00	3.518,00	6,99%
	Beneficiarios programas Fundación Mutualidad (cultura del ahorro, talento joven, envejecimiento y acción social)	13.278,00	12.291,00	8,03%
Empleados sensibilizados/as y formados/as en realidad psicosocial y financiera del colectivo senior (%)	100,00 %	100,00 %	-%	

Un año más contigo

Somos Mutualidad

Gestión de la Sostenibilidad

Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta memoria

Anexos

	Índice de Reputación Corporativa (sobre 1.000) ⁽⁸⁾	754,00	751,00	0,4%
	Calificación ESG de la cartera de inversiones financieras (sobre 100) ⁽⁹⁾	67,00	65,00	3,08%
	Compras de fondos de inversión art.8/9 sobre el total de nuevas compras (%)	100,00 %	100,00%	-%
	Inmuebles de la cartera con certificación de sostenibilidad (n.º) ⁽¹⁰⁾	20,00	20,00	-%
	Mujeres en la Junta de Gobierno (%) ⁽¹¹⁾	35,29 %	41,00%	-5,71
Gobernanza	Incidentes de corrupción y soborno confirmados (n.º)	0,00	0,00	-%
	Incidentes relativos a violaciones de la privacidad y pérdida de datos del cliente (n.º)	0,00	0,00	-%
	Cumplimiento del Plan de Sostenibilidad (%) ⁽¹²⁾	95,00 %	92,00 %	3,00
	Plantilla firmante del Código Ético y de Conducta (%)	100,00 %	100,00 %	-%
	Empleados sensibilizados/as y formados/as en seguridad de la información y ciberseguridad (%) ⁽¹³⁾	87,00 %	92,40 %	-5,4

(1) En 2025 se ha realizado un cambio de metodología en el cálculo de huella de carbono, no realizando el recálculo de años previos puesto que se partirá de 2025 como nuevo año base. Para más información, ver en capítulo de Medioambiente.

(2) Las emisiones de CO₂ compensadas en el año indicado corresponden a la huella de carbono del ejercicio anterior. En 2025, se compensó el 100% de las emisiones correspondientes a 2024, tal y como se explica en el capítulo de esta memoria sobre medioambiente.

(3) (4) (11) (12) (13) La variación se expresa en puntos porcentuales en lugar de tanto por ciento.

(5) La diferencia en el número de horas de formación entre 2024 y 2025 se debe a la finalización de las capacitaciones del equipo Comercial, alcanzando en su mayoría el nivel más alto en formación de distribuidores de seguros y reaseguros.

(6) La variación en la participación en voluntariado corporativo se explica principalmente por una menor programación de actividades en este ámbito durante el ejercicio.

(7) Certificados AIS en la cartera de inmuebles. Este sello reconoce un alto grado de compromiso en materia de accesibilidad física, sensorial y cognitiva.

(8) El Índice Reputacional se establece a través de un modelo propio, desarrollado por Mutualidad y un tercero experto en reputación corporativa.

(9) Calificación obtenida a través de la herramienta Clarity.

(10) Sellos BREEAM® y LEED en la cartera de inmuebles. Certificaciones internacionalmente reconocidas en materia de sostenibilidad en edificación.

Un año más contigo

Somos Mutualidad

Gestión de la Sostenibilidad

Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta memoria

Anexos

2.2. Análisis de materialidad

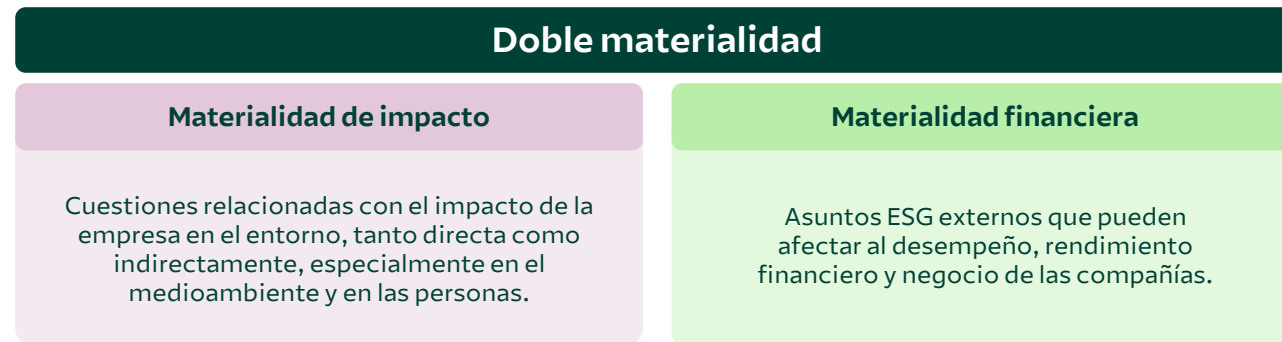
Entender las expectativas de la sociedad y de nuestros grupos de interés resulta fundamental para anticiparnos a sus necesidades y responder de manera efectiva.

Con este objetivo, nuestro **Plan ESG surge de un proceso estructurado de escucha activa** que involucra tanto a grupos de interés internos – equipo directivo, responsables con visión estratégica y otros colaboradores– como externos –mutualistas, instituciones, proveedores, organizaciones del tercer sector, periodistas y otros actores clave–.

Este ejercicio nos permite identificar las **prioridades ESG de la compañía**, evaluar las expectativas y necesidades y recoger propuestas de mejora. Además, hemos reforzado este análisis con **aportaciones externas independientes**, la normativa ESG aplicable, las buenas prácticas del sector y las principales tendencias y estándares nacionales e internacionales, como las de B Corp.

Durante 2025, hemos culminado un proceso de doble materialidad, alineado con los requisitos de *reporting* establecidos por la CSRD, incorporando la perspectiva de impacto financiero a la materialidad que ya veníamos aplicando. Si bien el paquete ómnibus I de la UE simplificó las obligaciones de *reporting* y nos excluyó del ámbito de aplicación de esta directiva, reafirmamos nuestro compromiso con la transparencia y la sostenibilidad, continuando con un reporte voluntario y aplicando el enfoque de doble materialidad en la gestión ESG.

La matriz de materialidad resultante identifica los aspectos de sostenibilidad más relevantes para la compañía y para nuestros grupos de interés, tanto desde la perspectiva de impacto como desde la financiera.



Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Matriz de doble materialidad de Mutualidad

Gestión de la Sostenibilidad

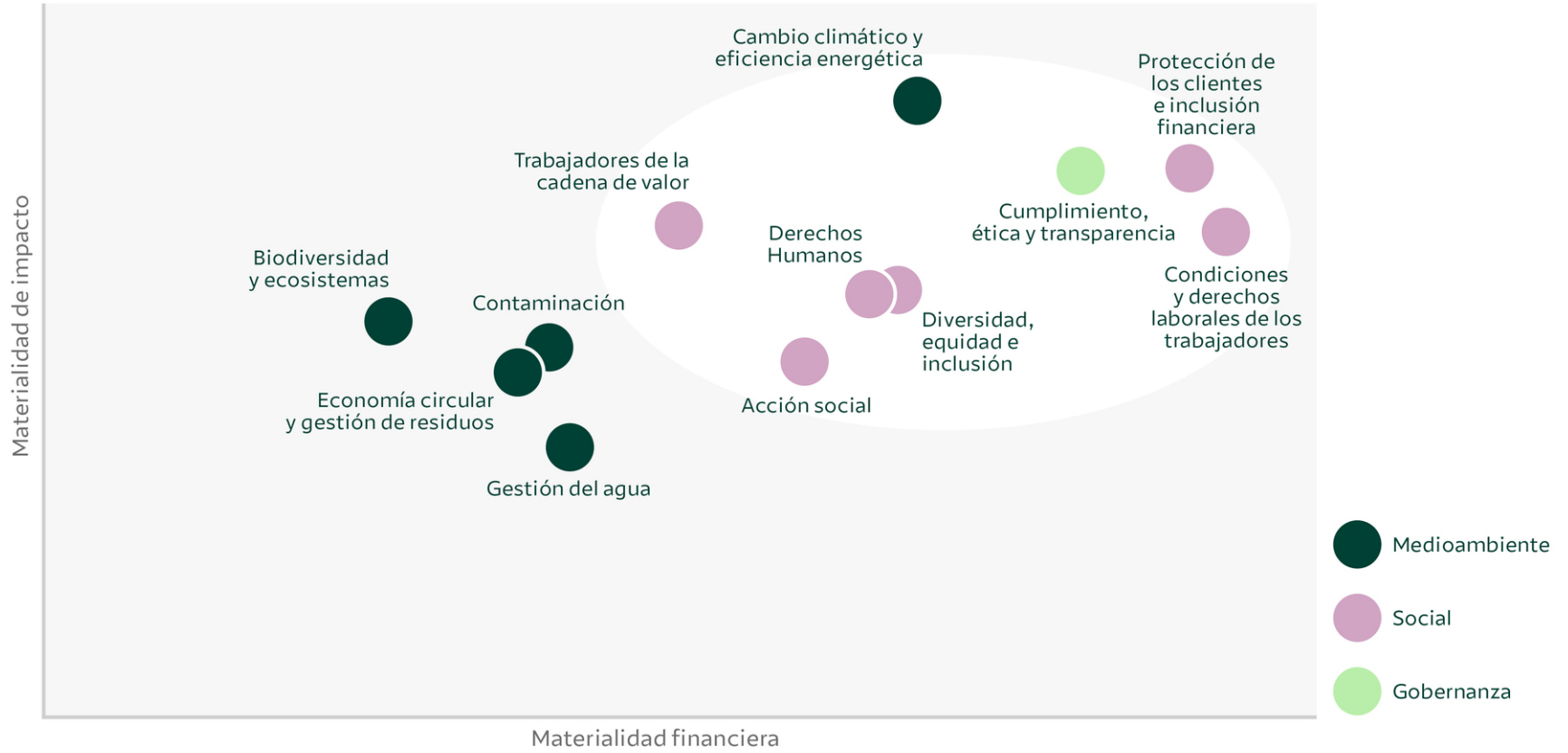
Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta
memoria

Anexos



Un año más contigo

Somos Mutualidad

Gestión de la Sostenibilidad

Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta memoria

Anexos

A partir del análisis de materialidad, hemos **identificado los asuntos ESG con mayor impacto, oportunidad y riesgo** tanto en nuestra actividad como en la sociedad, así como aquellos más relevantes para nuestros grupos de interés. Este

ejercicio nos ha permitido **priorizar los ámbitos clave** sobre los que orientar la definición de iniciativas en materia de sostenibilidad. Para facilitar su aplicación práctica, algunos asuntos materiales se han desagregado a nivel operativo.

Esta adaptación permite una gestión más eficaz, con responsables claramente definidos dentro de la organización.

→ **Cambio climático y eficiencia energética**

Impactos relacionados con la mitigación del cambio climático, con riesgos sobre inversiones y suscripción, y oportunidades de mejora derivadas de la eficiencia energética.

→ **Cadena de suministro responsable**

Impacto en las prácticas de la cadena de suministro, con riesgos derivados de proveedores no alineados con nuestros estándares éticos, y oportunidades de reforzar la resiliencia y la reputación mediante una gestión responsable.

→ **Calidad y bienestar del empleado**

Impactos sobre el bienestar, la motivación y el compromiso de los empleados, con riesgos asociados a la atracción y retención del talento, y oportunidades de mejora del desempeño organizativo y la reputación.

→ **Acción social**

Impactos sociales positivos derivados de la actividad de la Fundación Mutualidad, con riesgos de desalineación respecto al propósito, y oportunidades de reforzar la legitimidad y posicionamiento mediante una acción social estratégica.

→ **Diversidad, equidad e inclusión**

Impactos en la igualdad de oportunidades y en la creación de entornos de trabajo inclusivos, con riesgos derivados de posibles prácticas discriminatorias, y oportunidades de mejora del compromiso, la innovación y la reputación.

→ **Cumplimiento, ética y transparencia**

Impactos en la integridad y la transparencia, con riesgos legales y reputacionales por fallos de gobierno, y oportunidades de reforzar la confianza y la resiliencia organizativa.

→ **Protección de los mutualistas e inclusión financiera**

Impactos en la accesibilidad, la protección y la confianza de los mutualistas, con riesgos de exclusión financiera o pérdida de reputación, y oportunidades de diferenciación mediante una oferta responsable y adaptada a las distintas etapas de la vida.

→ **Finanzas sostenibles**

Impactos derivados de la canalización de capital hacia inversiones sostenibles, con riesgos asociados a una integración ESG insuficiente y oportunidades de mejora de la resiliencia financiera, y del posicionamiento como inversor responsable.

→ **Derechos humanos**

Impacto en el respeto de los derechos humanos, con riesgos legales y reputacionales por posibles vulneraciones, y oportunidades de fortalecer la confianza mediante una gestión responsable.

→ **Gestión de riesgos no financieros**

Impactos en la sostenibilidad del negocio a través de la identificación y gestión de riesgos no financieros, con riesgos por falta de integración en la toma de decisiones, y oportunidades de reforzar la resiliencia a través del marco GRC.

Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

● Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta
memoria

Anexos

2.3. Estrategia ESG

Nuestra **Política de Sostenibilidad** establece los **principios y compromisos que guían la integración de criterios ambientales, sociales y de buen gobierno en el conjunto de nuestra actividad**. A través de esta política –aprobada por Junta de Gobierno en 2022– impulsamos el cumplimiento de estándares de responsabilidad social, reducimos el impacto ambiental de nuestra actividad y maximizamos los impactos positivos sobre las personas y el planeta. El documento está disponible en nuestra [página web](#) para todos nuestros grupos de interés, así como en la intranet corporativa por la plantilla.

Este marco se complementa con **otras políticas y directrices internas** que refuerzan y desarrollan estos compromisos, 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.

Para su despliegue operativo, los **planes de acción de cada área**, junto con el III Plan ESG 2025-2028, recogen las medidas específicas que nos permiten avanzar de forma estructurada en el cumplimiento de estos compromisos. Este plan, alineado con el nuevo **Plan Estratégico 2025-2028**, ayuda a reforzar nuestro propósito: **mejorar la calidad de vida de los y las mutualistas, contribuyendo a una sociedad más colaborativa, justa e inclusiva**.



Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

● **Gestión de la
Sostenibilidad**

Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta
memoria

Anexos

Activistas de lo Mutuo

Durante 2025 actualizamos el Plan ESG 2023 -2027 para adaptarlo a los rápidos cambios en el entorno, al nuevo Plan Estratégico 2025-2028 de la compañía y a los resultados del último análisis de materialidad. El contexto actual nos exige revisar de forma continua la hoja de ruta ESG, para asegurar que siga siendo una herramienta viva de avance y creación de valor, y no un ejercicio estático de planificación.

El III Plan ESG 2025-2028, denominado Activistas de lo Mutuo, constituye el marco que recoge las acciones, objetivos e indicadores necesarios para integrar los criterios de sostenibilidad en Mutualidad, definiendo también los responsables para su implementación y seguimiento.

Este año, además, hemos incorporado los principios de B Corp —una certificación que reconoce a las empresas que cumplen con los más altos estándares de impacto económico, ambiental, social y de buen gobierno de las organizaciones—, y que aspiramos a obtener dentro de este plan. Esta certificación encaja plenamente con nuestra identidad y refleja nuestro compromiso con un modelo de crecimiento que pone a las personas en el centro, demostrando que es posible conciliar rentabilidad y sostenibilidad.

El documento se estructura en tres ejes: ambiental, social y gobernanza que se concretan en 12 líneas de acción, que marcan la hoja de ruta para el despliegue de iniciativas concretas.

La dimensión social de nuestra estrategia de sostenibilidad se refuerza con la labor de Fundación Mutualidad, cuyas iniciativas desarrolladas durante el año se describen en el capítulo Sociedad de esta memoria, así como en la memoria de actividades de la propia Fundación.

Asimismo, se identifican los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a los que contribuyen las distintas líneas estratégicas.

En 2025, hemos cumplido en un **95 % los objetivos del Plan de Sostenibilidad para el ejercicio**.



III Plan ESG 2025-2028 Activistas de lo Mutuo

Propósito

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



Medioambiente

Queremos contribuir a la lucha contra el cambio climático mediante la gestión responsable de nuestros impactos ambientales directos e indirectos y a través de nuestras inversiones, apoyando la transición hacia una economía más resiliente.

- Acción climática y mitigación de emisiones.
- Eficiencia energética y uso responsable de recursos.



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.

- Protección del mutualista e inclusión financiera.
- Diversidad, equidad e inclusión.
- Gestión responsable del talento y bienestar del empleado.
- Cadena de suministro ética y sostenible.
- Acción social alineada con el propósito.



Gobernanza

Promovemos una cultura de integridad, cumplimiento y buen gobierno corporativo, desarrollando nuestra actividad de forma ética, fiable y transparente con nuestros grupos de interés.

- Cultura ética y del cumplimiento en todos los niveles.
- IA responsable.
- Transparencia y acceso a la información para todos los grupos de interés.
- Integración ESG en las decisiones de inversión.
- Gestión de riesgos no financieros (ESG, reputacionales, etc.).

Un año más contigo

Somos Mutualidad

Gestión de la Sostenibilidad

Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta memoria

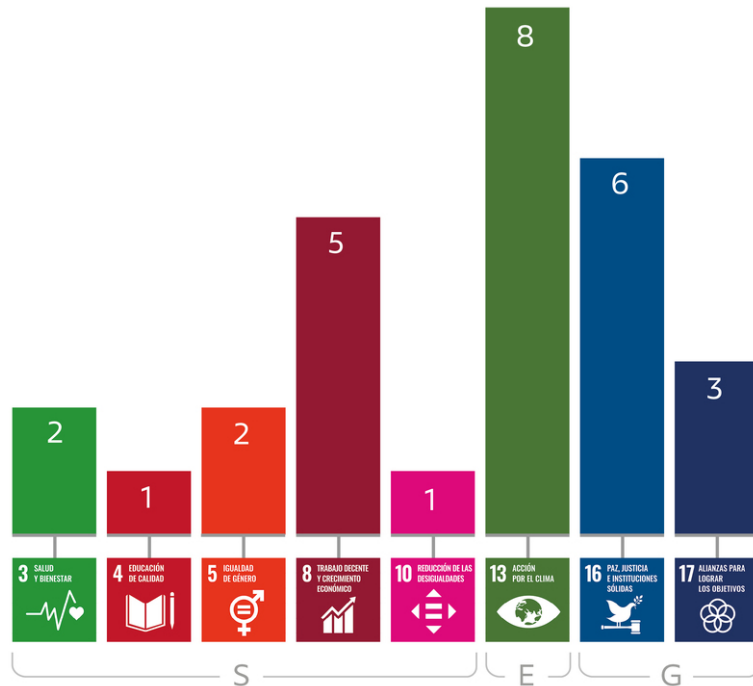
Anexos

2.3.1. Contribución a los ODS

A lo largo de 2025, realizamos un análisis de la contribución de las iniciativas del Plan ESG a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) prioritarios para la compañía. Este análisis parte de cada una de las actuaciones impulsadas por las distintas áreas responsables de las cuestiones de sostenibilidad clave y determina el ODS principal y los ODS secundarios a los que contribuye cada una de ellas.

Como parte de este trabajo, llevamos a cabo una desagregación de los ODS prioritarios y del número de iniciativas a que contribuyen de manera directa a su consecución, identificando aquellos principales y secundarios a los que aportan las áreas involucradas en el Plan ESG de la compañía.

Número de iniciativas del Plan ESG 2025



Un año más contigo

Somos Mutualidad

● **Gestión de la Sostenibilidad**

Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta memoria

Anexos

2.3.2. Alianzas y compromisos ESG

Tenemos claro que la construcción de un **futuro más próspero y de una sociedad más justa** requiere la colaboración de diversos agentes. Con este objetivo, impulsamos alianzas estratégicas con organizaciones clave, tanto nacionales como internacionales, para intercambiar conocimientos, fomentar la participación y fortalecer nuestro compromiso con la sostenibilidad.

En el marco de nuestra pertenencia a la Red Española del Pacto Mundial, asumimos 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. Como parte de este compromiso, en 2025 publicamos el nuevo Informe del Progreso (COP), requerido desde 2023 por el Pacto Mundial de la ONU.

De igual modo, nuestra adhesión a los Principios para la Inversión Responsable de Naciones Unidas (UN-PRI) nos compromete a promover criterios ambientales, sociales y de buen gobierno en las prácticas de inversión. En este sentido, este año hemos publicado de nuevo nuestro informe sobre los **avances logrados en materia de inversión sostenible**, cuya información ampliamos en el capítulo de esta **memoria dedicado a inversiones**.

Nuestra implicación en iniciativas empresariales de referencia se materializa también en nuestra participación en el Consejo Empresarial Español para el Desarrollo Sostenible, principal representación en España del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) bajo el liderazgo de Forética. Hasta la fecha, Mutualidad ha obtenido siempre una evaluación favorable en las cinco áreas clave dentro del marco de la alianza: **clima, naturaleza, diversidad e inclusión, derechos humanos y transparencia**.

El **enfoque social** representa un pilar esencial de nuestro modelo de negocio y de nuestra forma de entender la sostenibilidad. Desde esta visión, colaboramos con la Fundación SERES para promover iniciativas alineadas con nuestra actividad que contribuyan a mejorar la sociedad.

Durante el ejercicio, este compromiso se reflejó, entre otras iniciativas, en la participación de nuestro director general, Fernando Ariza, en el foro Radar SERES, impulsado por Fundación SERES, un espacio de referencia que visibiliza los principales desafíos sociales y el papel de las empresas en la generación de soluciones. En este marco, mantuvo un diálogo sobre liderazgo humanista con la atleta paralímpica Alba García Falagán, reforzando nuestra apuesta por un modelo de liderazgo centrado en las personas y orientado al impacto social.

Por último, en el **ámbito asegurador y de mutualidades**, mantenemos vínculos con entidades como ICEA, UNESPA, CEPES y la Confederación Española de Mutualidades. En este ejercicio hemos suscrito también un acuerdo con la Asociación de Profesionales de las Relaciones Institucionales (APRI), que busca la regulación de la actividad de los grupos de interés, la transparencia y el gobierno abierto.

En 2025, abonamos un total de **290.135 euros** en concepto de cuotas a asociaciones.



Consejo Empresarial **Español**
para el Desarrollo Sostenible

forética



Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

● Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta
memoria

Anexos

2.4. Gobernanza ESG

El proceso interno para la toma de decisiones y supervisión de las cuestiones ESG, aprobado por la Junta de Gobierno en diciembre de 2025, define **cómo se organiza la supervisión interna de las cuestiones ESG en Mutualidad** y cómo se distribuyen los roles y responsabilidades entre los órganos de gobierno, la dirección y las áreas implicadas.

Junta de Gobierno

Es el órgano máximo responsable de la estrategia ESG de la entidad y de la supervisión de su desempeño, asegurando su alineación con el propósito corporativo. Asume la responsabilidad última de los impactos y riesgos ESG.

Comisión de Ética y Sostenibilidad

Es el órgano especializado de la Junta de Gobierno encargado de supervisar y dar soporte en materia de sostenibilidad, velando por el adecuado desarrollo, seguimiento y alineamiento de la estrategia ESG. Igualmente, revisa la correcta aplicación de los principios establecidos en el Código Ético y de Conducta, conforme a las responsabilidades establecidas en su reglamento.

Comisión de Auditoría

La Comisión de Auditoría supervisa, entre otras cuestiones, la eficacia del sistema de control interno y de gestión de riesgos –incluidos los riesgos ESG– así como la calidad, fiabilidad e integridad de la información financiera y no financiera reportada por la organización, de acuerdo con las responsabilidades definidas en su reglamento.

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. 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.

A mediados de 2025, y con el objetivo de avanzar en la integración efectiva de la sostenibilidad en la gestión ordinaria de la entidad, decidimos que el Comité Ejecutivo asumiera sus funciones, procediendo a la extinción de dicho comité.

Esta decisión responde a la voluntad de reforzar la gobernanza ESG, evitando la existencia de foros paralelos de decisión y asegurando que los aspectos de sostenibilidad se integren de forma transversal en los procesos estratégicos, operativos y de toma de decisiones del máximo órgano ejecutivo.

Área de Sostenibilidad

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

Entre sus responsabilidades se incluyen la definición del marco estratégico de sostenibilidad, el *reporting* no financiero, la gestión de alianzas y compromisos y el impulso de la reputación y el diálogo con los grupos de interés, entre otras responsabilidades.

Colabora de forma transversal con las distintas áreas para definir acciones, objetivos e indicadores y realiza el seguimiento del Plan de Sostenibilidad, verificando el grado de cumplimiento de los objetivos asignados a sus diferentes responsables.

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

E

3. Medioambiente

- 3.1. Gestión ambiental responsable 35
- 3.2. Acción frente al cambio climático 41

0

consumo de gas natural en los inmuebles de uso propio

-61%

de consumo de papel respecto a 2024



Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

● Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta
memoria

Anexos

3.1. Gestión ambiental responsable

Desarrollamos nuestras actividades con respeto al medioambiente, implementando medidas orientadas a minimizar nuestro impacto directo e indirecto, atendiendo siempre a los principios de precaución y prevención.

Este planteamiento da respuesta a las **expectativas de nuestros grupos de interés**, recogidas en el análisis de materialidad que se detalla en el capítulo de Gestión de la sostenibilidad de esta memoria.

Nuestro **compromiso ambiental queda reflejado en el Código Ético y de Conducta y en la Política de Sostenibilidad**, ambos aprobados por la Junta de Gobierno. Estos marcos establecen las directrices para potenciar los impactos positivos y reducir los negativos que se derivan de nuestra actividad.

El medioambiente constituye uno de los tres ejes vertebradores del III Plan ESG 2025-2028 Activistas de lo Mutuo, enfocado en la acción climática y la eficiencia energética, priorizando la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

En este contexto, establecemos los siguientes compromisos medioambientales:



Un año más contigo

Somos Mutualidad

Gestión de la Sostenibilidad

● Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta memoria

Anexos

3.1.1. Consumo de recursos

Con el fin de analizar el consumo de recursos, su evolución a lo largo del tiempo e identificar oportunidades de mejora, disponemos de indicadores específicos vinculados a nuestra operativa.

En 2025, la única fuente de energía primaria que hemos utilizado ha sido la eléctrica, representando la totalidad de nuestro **consumo**. Asimismo, el 100% de la electricidad que utilizamos en los inmuebles de uso propio tiene su **origen en fuentes renovables**.

El edificio en el que actualmente se encuentra nuestra sede corporativa cuenta con un **certificado energético de calificación B y una certificación de sostenibilidad LEED Gold, otorgada por el US Green Building Council (USGBC)**, que avala el desempeño ambiental y la eficiencia del inmueble.

No se ha registrado consumo de gas natural desde el cambio de sede realizado en el segundo trimestre del ejercicio anterior. En este sentido, el consumo de electricidad aumentó ligeramente en 2025. Sin embargo, en términos relativos al número de empleados en plantilla, se aprecia una disminución del 6 %.

Además, nuestra sede cuenta con diversas soluciones que nos permiten optimizar el uso de recursos. Entre ellas encontramos iluminaciones LED de bajo consumo, sensores de movimiento que regulan el uso eléctrico, tecnología avanzada que favorece un modelo híbrido de trabajo y que contribuye a reducir las emisiones de CO₂ asociadas a los desplazamientos laborales.

También hemos implementado medidas para la eficiencia en el consumo de agua, utilizando sistemas de ahorro de agua, como aireadores y aparatos sanitarios de bajo caudal, contadores

inteligentes para monitorizar consumos con lectura y gestión remotas, y la elaboración de informes de riesgos de inundación. Estos análisis nos permiten valorar la vulnerabilidad del edificio frente a este tipo de eventos y definir protocolos de actuación en situaciones de riesgo elevado.

Como resultado de esta apuesta por la eficiencia y la conectividad, contamos con la **certificación WiredScore**, un reconocimiento internacional que distingue aquellos inmuebles que alcanzan los máximos estándares en telecomunicaciones y preparación digital. Esta certificación valida la calidad de la conectividad digital del edificio y la robustez de su infraestructura tecnológica, garantizando una **conexión a Internet segura y resiliente**.

De igual manera, se ha logrado la obtención del **sello SmartScore**, que reconoce la inteligencia de los edificios tecnológicamente más avanzados.

Consumo de energía (MWh)	2025	2024
Gas natural	0,00	118,81
Electricidad	553,49	528,39
Total	553,49	647,20

Los datos corresponden a los centros de trabajo de Mutualidad durante 2025 (Francisco Silvela 106 y "Espacio Mutualidad" en Serrano 5).

Fuentes de procedencia de la energía consumida (%)	2025	2024
Fuentes fósiles	0,00 %	18,36 %
Fuentes nucleares	0,00 %	0,00 %
Fuentes renovables	100,00 %	81,64 %

Los datos corresponden a los centros de trabajo de Mutualidad durante 2025 (Francisco Silvela 106 y "Espacio Mutualidad" en Serrano 5).

Un año más contigo

Somos Mutualidad

Gestión de la Sostenibilidad

● Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta memoria

Anexos

Respecto al **consumo de agua** en nuestras oficinas, este procede principalmente de los usos sanitarios, ya que no contamos con zonas ajardinadas que requieran riego.

En nuestras instalaciones disponemos de sensores de movimiento en los grifos que activan el flujo únicamente durante su uso, lo que nos permite mejorar nuestra eficiencia hídrica. Gracias a ello, en 2025 hemos logrado reducir el consumo de agua en un 21 %.

En el caso del **papel**, utilizamos productos certificados con sellos ecológicos (FSC y PEFC). Todos nuestros folletos, material gráfico y papelería se imprimen con este tipo de papel. Además, las impresoras están preconfiguradas para impresión a doble cara y con consumo reducido de tóner, lo que contribuye a minimizar el impacto ambiental.

Para nosotros, la transformación digital desempeña un papel clave en la reducción del consumo de papel, como se recoge en el capítulo Transformación digital.

Durante 2025, hemos reducido nuestro consumo de papel en un 61 % respecto a 2024. Esta evolución responde a la consolidación de la iniciativa de papel cero y a un seguimiento continuo del consumo, que permite prevenir y corregir posibles incrementos significativos a lo largo del año. En este marco, durante el ejercicio se impulsó además una campaña de sensibilización dirigida a la plantilla para fomentar la reducción del consumo innecesario de papel.

Con el fin de promover un uso responsable de los recursos, toda nuestra plantilla dispone en la intranet corporativa del *Manual de Buenas Prácticas Ambientales en el Entorno Laboral*, que recoge pautas concretas para reducir impactos en nuestro día a día. En este ejercicio **actualizamos este manual** incluyendo un capítulo de responsabilidad ambiental en entornos de teletrabajo.

Nuestra oficina de atención presencial al mutualista, **Espacio Mutualidad**, refleja también **nuestro compromiso con la eficiencia** en el uso de recursos y la sostenibilidad ambiental. Dispone de 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 cuenta con la certificación LEED.

Consumo de agua (m³)

	2025	2024
Agua	1.453	1.844
M3/empleada	7	11

Los datos corresponden a los centros de trabajo de Mutualidad durante 2025 (Francisco Silvela 106, Serrano 9 y "Espacio Mutualidad" en Serrano 5). El agua utilizada por Mutualidad proviene del suministro municipal.

Consumo de papel (Tn)

	2025	2024
Papel	4,05	10,50
Tn/empleada	0,02	0,06

La sostenibilidad ambiental se integra también en la organización de nuestros **eventos corporativos**. Para ello, contamos con un sistema de gestión de eventos sostenibles basado en la Norma UNE-ISO 20121:2013.

En 2025, AENOR renovó y amplió esta certificación, que ahora incluye los siguientes eventos clave: Encuentro Económico y Asegurador, la Asamblea General y las jornadas de Formación a los Colegios de Abogados.

En el marco de esta gestión, aplicamos medidas específicas para reducir impactos, como la minimización del uso de plásticos, la colaboración con *caterings* comprometidos con la lucha contra el desperdicio alimentario y la adecuada gestión de residuos.

Durante el ejercicio 2025, Mutualidad no ha recibido ninguna sanción ni multa en materia ambiental.



Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

● **Medioambiente**

Social

Gobernanza

Acerca de esta
memoria

Anexos

En Mutualidad, contribuimos al futuro del planeta

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 calculada en 2024 y de la Asamblea General 2025 a través de proyectos de reforestación y energías renovables.



Movilidad sostenible

- Vehículos híbridos para nuestros gestores territoriales.
- Servicio de desplazamientos cortos para los empleados con compensación del 100% de sus emisiones.
- Puntos de recarga para coches eléctricos en nuestra sede e inmuebles de la cartera.



Eficiencia energética y ahorro de recursos

- Iluminación LED de bajo consumo.
- Sensores de movimiento para optimizar el uso de energía.
- Sistemas BMS para controlar climatización e iluminación.
- Grifería y sanitarios de bajo consumo.



Inversión responsable

- *Rating* medioambiental mínimo para la toma de decisiones de inversión financiera.
- 20 certificaciones BREEAM® y LEED 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.
- Incorporación de la cartera de inversiones financieras al cálculo de nuestra huella de carbono corporativa.



Digitalización y eficiencia

- Implementación de la firma digital en la atención al mutualista.



Consumo responsable y concienciación

- Reducción del uso de plásticos y papel en los eventos corporativos.
- Actualización del manual de buenas prácticas ambientales para el empleado.
- Apoyo a iniciativas nacionales e internacionales de concienciación climática.



3.1.2. Biodiversidad y ecosistemas

El impacto del sector asegurador en términos de biodiversidad no se considera elevado. Tanto nuestra sede como nuestras oficinas de atención al mutualista se encuentran en áreas urbanas, por lo que nuestra actividad no incide directamente sobre espacios naturales protegidos ni sobre la biodiversidad.

En lo que respecta a nuestra cartera inmobiliaria, esta se localiza íntegramente en zonas urbanas, sin presencia de activos situados en ecosistemas protegidos.

Aunque nuestra contribución es limitada, somos conscientes de que las variaciones climáticas alteran los ecosistemas y aceleran la pérdida de biodiversidad a escala global. Por esta razón, **nos comprometemos a través de nuestra Política de Sostenibilidad a fomentar la biodiversidad y la conservación de ecosistemas saludables** como parte de nuestra estrategia ante el cambio climático.

En 2025 volvimos a mostrar nuestro 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.

Además, hemos vuelto a compensar nuestra huella de carbono, respaldando proyectos que ayudan a reducir la deforestación, restaurar la biodiversidad y dinamizar la economía de las comunidades locales. Concretamente, hemos apoyado dos iniciativas: una situada en **Ponteareas** (Pontevedra), certificado por el Ministerio para la Transición Ecológica (MITERD) e inscrito en la OECC bajo el código "2022-b092", y otra en **India**, **Bundled Solar Photovoltaic Project by ACME**, verificada bajo estándares del Mercado Voluntario de Carbono con ID de Verra 1753.

“Durante 2025, hemos vuelto a compensar nuestra huella de carbono, respaldando proyectos que contribuyen a reducir la deforestación, restaurar la biodiversidad y dinamizar la economía de las comunidades locales.



Un año más contigo

Somos Mutualidad

Gestión de la Sostenibilidad

● Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta memoria

Anexos

3.1.3. Gestión de residuos

En Mutualidad, la **generación de residuos tiene un impacto limitado**, ya que la mayor parte de nuestra actividad se desarrolla en entornos de oficina. No obstante, conocemos la importancia de contribuir a una gestión responsable de los residuos que generamos, cumpliendo la normativa vigente e implementando medidas para su reducción y reciclaje.

En este sentido, la gestión de residuos de la compañía se centra en las tres tipologías consideradas como las más importantes: **papel confidencial, tóner y pilas alcalinas**.

El **papel confidencial** es retirado y gestionado por entidades autorizadas. Este proceso garantiza su traslado y procesamiento en instalaciones de reciclaje adecuadas, emitiéndose un certificado acreditativo según la normativa aplicable para su reciclaje.

De igual manera, 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 nuestra empresa de mantenimiento y gestionados también a través de puntos limpios autorizados.

En relación con los **envases de plástico, el papel y cartón no confidencial** y los **residuos orgánicos**, su recogida se realiza mediante contenedores específicos, bajo la gestión del proveedor de limpieza.

“Nuestras instalaciones disponen de puntos específicos para depositar los residuos más comunes: orgánicos, papel y cartón, papel confidencial, plástico, tóner, pilas o equipos electrónicos.

Nuestras instalaciones disponen de puntos específicos para depositar los residuos más comunes: orgánicos, papel y cartón, papel confidencial, plástico, vidrio, tóner, pilas o equipos electrónicos.

También promovemos el reciclaje utilizando vasos de cartón en los dispensadores de agua y vasos compostables en las máquinas de café, y proporcionamos tazas y botellas reutilizables a los empleados para reducir el consumo de plásticos.

Las medidas adoptadas en materia de **economía circular están alineadas con nuestro sector y modelo de negocio**. Fomentamos el uso de materiales reciclados, como, por ejemplo, en los artículos de *merchandising* adquiridos por el área de Marketing.

Del mismo modo, incorporamos medidas que minimizan la generación de residuos durante los eventos corporativos, garantizando un correcto reciclaje.

Además, en nuestra guía de buenas prácticas ambientales en el entorno de trabajo, hacemos referencia a la importancia de una correcta gestión y separación de los residuos, tanto en la oficina como en los entornos de teletrabajo.

Residuos (Tn)	2025	2024
Papel confidencial ⁽¹⁾	1,215	0,885
Tóner	0,025	0,019
Pilas alcalinas ⁽²⁾	0,006	

(1) Los datos de residuos de papel corresponden únicamente al papel que se destruye por contenido confidencial.

(2) En 2024 no se consideraron las pilas alcalinas como residuo generado, por ello no hay dato en el histórico.

Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

● Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta
memoria

Anexos

3.2. Acción frente al cambio climático

El **cambio climático es un reto global** y afrontarlo depende de la contribución de todos los sectores. Por ello, aunque la industria aseguradora no genera un volumen elevado de emisiones de carbono, su papel resulta clave para impulsar la transición hacia una economía más sostenible y de bajas emisiones.

La responsabilidad de una aseguradora frente a este fenómeno **implica gestionar tanto los impactos directos de su actividad** –cuestión en la que trabajamos desde 2017– como los **indirectos, que se derivan de sus decisiones de aseguramiento e inversión**. En nuestro sector, las entidades pueden fomentar prácticas sostenibles mediante la selección de riesgos o el diseño de productos que promuevan la sostenibilidad. En el ámbito de la inversión, resulta fundamental combinar los criterios económicos con criterios ESG en la toma de decisiones.

En 2025, Mutualidad ha puesto el foco en **incorporar la cartera de inversiones financieras al perímetro de cálculo de su huella de carbono organizacional**, con el objetivo de avanzar hacia una medición más completa de su impacto climático y reforzar la integración de los criterios ambientales en la gestión de sus activos. En este sentido, las emisiones indirectas financiadas constituyen una de las principales fuentes de emisiones del sector asegurador y financiero.

3.2.1. Huella de carbono

La medición de nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) nos permite identificar, cuantificar y hacer seguimiento de los impactos ambientales directos, indirectos e inducidos. Esta medición abarca tanto nuestra operativa como las inversiones inmobiliarias en las que gestionamos suministros.

Durante 2025, revisamos la metodología de cálculo de nuestra huella de carbono con el fin de reforzar su alineamiento con las mejores prácticas del sector. Para ello, llevamos a cabo un **análisis de materialidad** de las distintas **categorías de alcance 3 del GHG Protocol** e incorporamos al cálculo aquellas que resultaban aplicables y relevantes. **Este cálculo ha sido verificado por una entidad independiente.**

El **alcance 1** incluye las emisiones asociadas al consumo directo de energía primaria, como las derivadas de sistemas de calefacción o fugas de gases refrigerantes. En 2025, estas emisiones fueron nulas, ya que en nuestras instalaciones no se consumen combustibles y únicamente disponemos de suministro eléctrico.

El **alcance 2** comprende las emisiones indirectas asociadas al consumo de electricidad en nuestras instalaciones. Para su cálculo, este alcance puede abordarse desde dos enfoques:

- En el enfoque de mercado, las emisiones son nulas, ya que la electricidad contratada cuenta con garantías de origen 100 % renovable.
- En el enfoque de ubicación, las emisiones asociadas a este consumo eléctrico ascienden a 60,33 toneladas, debido al uso del *mix* eléctrico nacional como factor de emisión.

El **alcance 3** incluye el resto de las emisiones indirectas asociadas a las actividades de nuestra cadena de valor. A efectos de análisis, distinguimos entre las categorías operativas y la correspondiente a la huella financiada (3.15). **Esta última representa el 99,95 % de nuestra huella de carbono total y su incorporación, en línea con las buenas prácticas en materia de reporte, explica el aumento tan significativo registrado en las emisiones.**



Un año más contigo

Somos Mutualidad

Gestión de la Sostenibilidad

● Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta memoria

Anexos

Categoría	Emisiones (tCO ₂ e)	% del total
Alcance 1	0,00	– %
Alcance 2 (Basado en mercado)	0,00	– %
Alcance 2 (Basado en localización)	60,33	– %
Alcance 3	6.103.407,86	100,00 %
3.1 Bienes y servicios adquiridos	2.479,46	0,04 %
3.2 Bienes de capital	36,01	– %
3.3 Actividades relacionadas con el consumo de combustibles y energía	0,00	– %
3.4 Transporte, distribución y almacenaje de los insumos <i>upstream</i>	0,20	– %
3.5 Residuos generados	0,01	– %
3.6 Viajes de trabajo	23,13	– %
3.7 Desplazamiento de los trabajadores	93,81	– %
3.13 Activos arrendados	327,96	0,01 %
3.15 Emisiones financiadas	6.100.447,30	99,95 %
3.15 Emisiones financiadas - Alcance 1 y 2	960.298,74	15,73 %
3.15 Emisiones financiadas - Alcance 3	5.140.148,55	84,22 %
EMISIONES TOTALES	6.103.407,86	100,00 %

No obstante, conviene poner en valor el esfuerzo sostenido de la compañía, que **calcula su huella de carbono operativa desde 2017** y ha venido reduciendo sus emisiones de forma progresiva.

Desde entonces, Mutualidad ha conseguido alcanzar una reducción en sus emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) correspondientes al **alcance 1 y 2 (enfoque de mercado) del 100%**.

13 tCO₂eq
Huella de carbono de la Asamblea General 2025.

1,66 tCO₂eq
Huella de carbono del Encuentro Económico Asegurador 2025.

Entre las iniciativas orientadas a reducir nuestras emisiones de CO₂, cabe destacar el uso de vehículos híbridos de bajo impacto ambiental por parte de algunos gestores territoriales, así como la disponibilidad para la plantilla de un servicio de desplazamientos laborales cortos prestado por un proveedor que compensa la totalidad de las emisiones generadas. Además, el 100% de la energía eléctrica consumida en nuestras instalaciones procede de fuentes renovables y disponemos de puntos de recarga para vehículos eléctricos.

En el ámbito de la digitalización, somos conscientes del papel clave de la tecnología en la reducción de la huella de carbono. Las compañías que orienten su transformación digital al cumplimiento de los objetivos ESG estarán mejor preparadas para afrontar los desafíos regulatorios, sociales y ambientales del presente y del futuro.

En 2025, hemos compensado el 100 % de la huella de carbono generada en el ejercicio anterior. Además, calculamos y compensamos la huella asociada a nuestros principales eventos.

Por otro lado, a lo largo de este ejercicio hemos seguido impulsando iniciativas internas y externas para concienciar y sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre el cambio climático.

Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

● Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta
memoria

Anexos

3.2.2. Riesgos y oportunidades del cambio climático

Los compromisos de reducción de la huella de carbono establecidos por el Acuerdo de París requieren realizar inversiones de gran envergadura. Este acuerdo pone de relieve la necesidad de movilizar los recursos financieros imprescindibles para avanzar hacia una economía más sostenible. En este contexto, el sector asegurador desempeña un papel fundamental en la transición hacia una economía verde, tanto mediante sus políticas de inversión como a través de sus estrategias de aseguramiento.

La gestión de 11.253 millones de euros en inversiones, implica que en **Mutualidad asumamos nuestra responsabilidad como inversor institucional, promoviendo el desarrollo de una economía más baja en carbono y resiliente al cambio climático.** Somos conscientes de que invertir en activos sostenibles contribuye a **minimizar los riesgos de depreciación a largo plazo**, ya que estas empresas están mejor preparadas para mantener su viabilidad y capacidad de adaptación en el tiempo.

Las **finanzas sostenibles** constituyen uno de los ejes centrales de nuestra estrategia de sostenibilidad y forman parte del III Plan ESG 2025-2028, cuyo desarrollo se detalla en el capítulo dedicado a la Gestión de la sostenibilidad de esta memoria.

En este marco, 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, contamos con una Política de Integración de Riesgos de Sostenibilidad en las decisiones de inversión, que define las directrices y procesos para incorporar los riesgos ESG en la gestión de activos junto con los riesgos financieros tradicionales.

“**En Mutualidad asumimos nuestra responsabilidad como inversor, contribuyendo al desarrollo de una economía más baja en carbono y resiliente al cambio climático.**”

A lo largo de 2025, tal y como se detalla en el capítulo Compromiso con la sociedad de esta memoria, Mutualidad ha seguido teniendo en cuenta la **integración del enfoque de sostenibilidad en su estrategia de inversión.**

Nuestra **cartera financiera ha obtenido una calificación de 67 sobre 100 en sostenibilidad ambiental**, según la herramienta Clarity, que evalúa los criterios ESG aplicables a la cartera de inversiones. Esta calificación refleja una mejora de cuatro puntos respecto al ejercicio anterior y se basa en el análisis de indicadores cuantitativos, políticas y compromisos públicos, así como en la valoración de posibles controversias en materia medioambiental.



Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

● **Medioambiente**

Social

Gobernanza

Acerca de esta
memoria

Anexos

El cambio climático actúa como un factor de riesgo transversal al incidir sobre riesgos que las entidades aseguradoras ya gestionan de forma ordinaria, como los riesgos técnicos, financieros, estratégicos o reputacionales. En consecuencia, Mutualidad lo incorpora a su sistema de gestión de riesgos, con el fin de identificar, evaluar y supervisar sus posibles impactos.

La identificación de los riesgos climáticos a los que nos enfrentamos se detalla en el capítulo Gestión de riesgos de esta memoria. En particular, los principales riesgos ambientales —tanto físicos como de transición—, se vinculan con la eventual pérdida de valor de los activos de inversión y con un incremento de la siniestralidad, originado por un aumento de la mortalidad de determinados grupos de población.

En **2025 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. Dada la naturaleza de nuestra actividad, no se aprecian impactos ambientales significativos en nuestro pasivo contable.

Del mismo modo, mantenemos una gestión adecuada de los **posibles riesgos medioambientales asociados a nuestra actividad**.

Esta valoración de riesgo medioambiental contempla la naturaleza del ramo de Vida, nuestra cartera de inversiones financieras —constituida sobre todo por deuda soberana— y nuestra cartera inmobiliaria, situada principalmente en grandes ciudades y debidamente asegurada.

Además, la presencia en España del Consorcio de Compensación de Seguros (CCS), entidad pública estatal que cubre daños derivados de acontecimientos extraordinarios, incluidos fenómenos naturales, refuerza la gestión de estos riesgos.





S

4. Social

4.1. Empleados	46
4.2. Mutualistas	63
4.3. Proveedores y colaboradores	75
4.4. Compromiso con la comunidad	77
4.5. Participación pública	92

57 %

de mujeres en el
Comité Ejecutivo

5

nacionalidades
en plantilla

Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

● Social

Gobernanza

Acerca de esta
memoria

Anexos

4.1. Empleados

El área de **Personas y Cultura de Mutualidad** desempeña un papel estratégico como motor de transformación y desarrollo organizativo. A través de las personas, activamos nuestro propósito y lo conectamos con los objetivos de negocio, asegurando que la cultura, el talento y el desempeño contribuyan de forma directa al crecimiento de la entidad.

En coherencia con ello, el nuevo **Plan Estratégico 2025–2028 sitúa a las personas como pilar esencial** del modelo de crecimiento. Parte de la convicción de que la transformación, la innovación y la sostenibilidad solo son posibles con equipos comprometidos, diversos y alineados con el propósito. Por ello, la estrategia de Personas y Cultura actúa como palanca transversal para desarrollar capacidades, fortalecer el liderazgo e impulsar una cultura ágil que garantice la correcta ejecución del Plan y la creación de valor a largo plazo.

Durante el ejercicio, hemos continuado trabajando en la **implantación progresiva de un modelo propio de liderazgo**, diseñado de manera colaborativa con los equipos, así como en el modelo de evaluación de desempeño, que incorpora tanto el logro de objetivos estratégicos como la forma en que estos se alcanzan.

En un contexto de transformación, la comunicación interna es una palanca crítica de gestión del cambio. Permite alinear a la organización en torno a las prioridades del Plan Estratégico 2025–2028, trasladar de forma clara los avances e hitos alcanzados y contextualizar los principales acontecimientos del entorno. De este modo, no solo garantiza transparencia y acceso a información relevante, sino que refuerza el compromiso, reduce la incertidumbre y facilita una ejecución coherente y compartida de la estrategia.

El conjunto de estas actuaciones contribuye a consolidar nuestra transformación cultural e impulsa un modelo de trabajo más orientado a objetivos, que promueve la diversidad y el bienestar, manteniendo siempre la **cercanía y la confianza como señas de identidad**.

Como reconocimiento a este esfuerzo, en 2025 hemos sido distinguidos, por sexto año consecutivo, como una de las 100 mejores empresas para trabajar en España, alcanzando el puesto 63 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.



Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

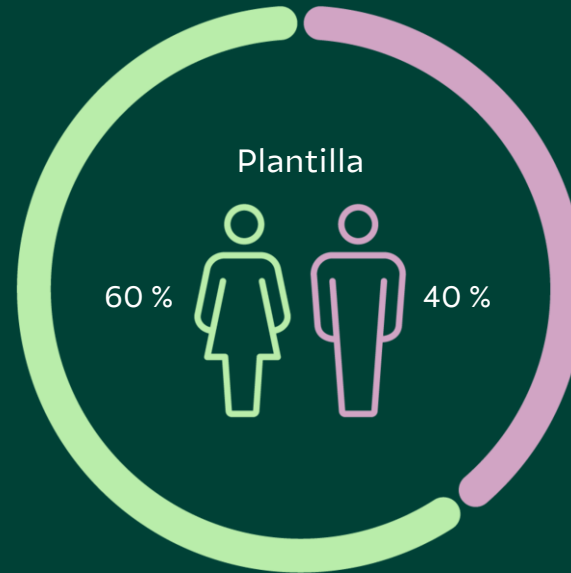
● **Social**

Gobernanza

Acerca de esta
memoria

Anexos

Datos globales de la plantilla 2025



194
empleados
(174 en 2024)

99 %
contratos indefinidos

45
años de edad media

7
años de antigüedad
media

Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

● Social

Gobernanza

Acerca de esta
memoria

Anexos

4.1.1. Formación y desarrollo

El crecimiento de las personas es el motor de nuestra organización. **Creamos un entorno donde la autonomía, la responsabilidad y el desarrollo continuo no son solo valores, sino realidades** que respaldamos con programas, herramientas y oportunidades concretas para que cada persona alcance sus metas profesionales.

A través del ecosistema de formación **Campus Grupo Mutualidad**, ofrecemos distintas opciones de aprendizaje adaptadas a las necesidades individuales. Dentro de este marco, **Escuela Comercial** es el entorno específico para acompañar al equipo comercial en su desarrollo, combinando formación técnica y regulatoria con programas centrados en competencias clave para un enfoque de atención al mutualista basado en la excelencia.

Por otra parte, **Sumas Talento** —un entorno formativo híbrido que combina formación en centros de referencia, tanto sectoriales como generales, con el acceso a la plataforma digital ODILO— permite que cada persona defina su propio camino de aprendizaje promoviendo la responsabilidad individual sobre su desarrollo (*accountability*) y consolidando el aprendizaje continuo (*lifelong learning*) como parte esencial de nuestra cultura.

En esta plataforma, los empleados y las empleadas pueden encontrar contenidos de desarrollo muy diversos en multiformato (*ebook*, audiolibros, *pódcast*...) con un diseño *responsive* que permite consumirlos en cualquier momento y desde cualquier dispositivo.

Durante 2025, hemos realizado 6.045 horas de formación dirigidas a nuestros profesionales. La reducción del número de horas respecto al ejercicio anterior se debe a la finalización de una



capacitación específica del área Comercial, donde la mayoría de empleados ya ha alcanzado el nivel máximo de formación.

Hemos seguido avanzando con el foro del **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. En 2025 se realizó una sesión centrada en la comunicación efectiva sobre los temas de transformación y desafío dirigida a nuestros equipos.

“A través del ecosistema de formación Campus Grupo Mutualidad, ofrecemos distintas modalidades de aprendizaje adaptadas a las necesidades individuales.

Un año más contigo

Somos Mutualidad

Gestión de la Sostenibilidad

Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta memoria

Anexos

Además, como parte fundamental de nuestra estrategia de gestión de talento, seguimos apostando por la **movilidad interna y el desarrollo profesional** de nuestros equipos.

A través del programa **CRECES Mutualidad** impulsamos el desarrollo de talento interno y facilitamos el acceso a las vacantes disponibles dentro de la organización, equilibrando la promoción interna y la incorporación de talento externo. Publicamos todas las **posiciones y requisitos de forma transparente**, antes de abrirlas al mercado. En 2025, el 20 % de las vacantes se cubrieron mediante promociones internas.

Continuamos avanzando en nuestro **modelo de liderazgo** lanzado en 2023. En 2025 la plantilla ha participado en los talleres en los que se aborda el tercero de los ámbitos de liderazgo de nuestro modelo: el liderazgo de resultados.

Del mismo modo, cuidamos el *onboarding* de las personas que se incorporan a la compañía a través del programa **Sumas Mutualidad**, diseñado para facilitar su integración. Esta iniciativa combina el conocimiento sobre el negocio y la vivencia de nuestros valores, con la participación de profesionales expertos y líderes en sus áreas que trasladan su experiencia y conocimiento a los empleados recién incorporados. Las personas que se incorporan a la entidad reciben, en el marco del programa de *onboarding*, **formación sobre sostenibilidad y su vínculo con el propósito y la estrategia de la compañía**.

La **evaluación de desempeño** se articula mediante conversaciones periódicas entre cada profesional y su responsable a lo largo del año, que permiten reflexionar conjuntamente sobre la contribución individual al proyecto de Mutualidad, tanto en la consecución de resultados como en la forma de alcanzarlos. En 2025, el 100 % de la plantilla fue evaluada.

	2025	2024
% de personas que han recibido formación.	85	98
Nº de horas de formación.	6.045	13.005
Nº de horas de formación/ empleado.	31	75

La diferencia en el número de horas de formación entre 2024 y 2025 se debe a la finalización de las capacitaciones del equipo Comercial, alcanzando en su mayoría el nivel más alto en formación de distribuidores de seguros y reaseguros.



Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

● Social

Gobernanza

Acerca de esta
memoria

Anexos

4.1.2. Salud y bienestar

Durante 2025, desde el área de Personas y Cultura hemos seguido promoviendo la **creación de entornos de trabajo seguros** y el fomento de hábitos de vida saludable, considerando el bienestar de las personas como un aspecto estratégico para impulsar el desarrollo, tanto organizacional como personal.

Contamos 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.

Ponemos a disposición de los empleados y sus familiares un **servicio telefónico gratuito de apoyo y atención psicológica y social** en colaboración con la Fundación Salud y Persona y Fundación Mutualidad.

Nuestra sede está **diseñada para garantizar el confort y bienestar de las personas**. En este contexto, hemos habilitado una sala de *wellness*, donde se imparten **clases de pilates, yoga, meditación y fitness**, así como un servicio de fisioterapia, cofinanciado entre Mutualidad y los empleados.

En esta línea, ofrecemos un **servicio de catering saludable**, con entrega directa en las oficinas, y también hemos mejorado las salas de lactancia para facilitar la conciliación.

El **programa de deshabituación tabáquica** ofrece a la plantilla las tres primeras sesiones de forma gratuita y cuenta con una valoración muy positiva por parte de las personas participantes.

Como parte de nuestras acciones en este ámbito, damos continuidad a los **clubes de empleados y empleadas** vinculados al bienestar emocional y social, promoviendo **espacios de encuentro en torno a intereses comunes**. Estas iniciativas fortalecen la convivencia, refuerzan el sentido de pertenencia y contribuyen a consolidar una cultura organizativa basada en la conexión y la confianza.

Mantenemos también nuestro **compromiso con el programa de voluntariado corporativo**, ofreciendo a las personas empleadas la posibilidad de participar en actividades organizadas por la compañía, tanto dentro como fuera del horario laboral. A lo largo de 2025, hemos contado con 19 participaciones.

De igual forma, ponemos a disposición de toda la plantilla **recursos formativos sobre salud y bienestar a través de la intranet corporativa**. Estos contenidos abordan temas como el pensamiento positivo, la gestión corporal, el manejo del estrés y la importancia del descanso, entre otros. En 2025, impartimos formaciones específicas en esta materia, dentro del programa de *onboarding* de empleados.

Actualmente, estamos en proceso de obtención de la certificación WELL para nuestra sede, un reconocimiento que acredita aquellos espacios que promueven la salud, el bienestar y la calidad de vida de las personas que los utilizan.



Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

● **Social**

Gobernanza

Acerca de esta
memoria

Anexos

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, que asegura una respuesta ágil y coordinada.

Ofrecemos anualmente reconocimientos médicos a todas las personas empleadas que deseen realizarlos. En el caso de los mayores de 45 años, incluyen marcadores PSA, un indicador tumoral de cáncer de próstata para cubrir un mayor alcance.

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

Contamos también con un **Comité de Seguridad y Salud**, un órgano consultivo que facilita la participación de la plantilla 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.

“**En 2025 nuestro índice de siniestralidad por accidente laboral ha sido menor del 1%, con 2 accidentes sin baja médica.**”



Un año más contigo

Somos Mutualidad

Gestión de la Sostenibilidad

Medioambiente

● Social

Gobernanza

Acerca de esta memoria

Anexos

4.1.3. Diversidad, equidad e inclusión

Nuestra meta es promover un **entorno inclusivo, diverso y equitativo**, en el que todas las personas puedan desarrollarse plenamente y sentirse valoradas.

Para ello contamos con la **Política de Diversidad, Equidad e Inclusión Tal Como Soy**, aprobada por la Junta de Gobierno en 2022, que establece nuestras directrices y compromisos en esta materia. Este marco pone el foco en la igualdad de género, la diversidad generacional, la inclusión de personas con discapacidad y el respeto a la diversidad LGTBI.

Nuestro Código Ético y de Conducta, junto con la Política de Derechos Humanos, también reflejan nuestro **compromiso con la equidad, la no discriminación y la igualdad de oportunidades** para todas las personas de la organización. La diversidad, la equidad y la inclusión constituyen un ámbito clave de actuación dentro del III Plan ESG 2025-2028.

“**La Política de Diversidad, Equidad e Inclusión Tal Como Soy establece nuestras directrices y compromisos en diversidad, equidad e inclusión.**”

En 2025, hemos dado continuidad a las **Entrevistas Tal Como Soy, una iniciativa que visibiliza la diversidad de nuestro equipo**, a través de historias personales que ponen en valor tanto la contribución profesional como la dimensión humana de quienes formamos Mutualidad.

Con el objetivo de identificar y reducir sesgos inconscientes, ponemos a disposición de la plantilla formación **sobre estas materias, de carácter obligatorio para todas las nuevas incorporaciones.**

Durante 2025, no se ha producido ningún incidente significativo relacionado con la discriminación.



● **Social**

Principales compromisos de Mutualidad en diversidad, equidad e inclusión

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



Entender que la diferencia, la identidad y la 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, la equidad y la inclusión.



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



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

Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

● **Social**

Gobernanza

Acerca de esta
memoria

Anexos

Compromiso con la discapacidad y la accesibilidad

Trabajamos para promover un entorno inclusivo que garantice la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad. Colaboramos con entidades sociales para facilitar la incorporación laboral de personas con discapacidad.

Más allá de la inserción laboral, impulsamos también iniciativas de sensibilización y visibilización. Por ejemplo, con motivo del **Mes Europeo de la Diversidad**, celebramos nuestra primera exposición artística de personas con discapacidad: Mundos Mutuos, donde la inclusión se convirtió en protagonista a través del trabajo de La Casa de Carlota –agencia reconocida por la ONU por su modelo de inclusión y diversidad-.

En el ámbito de la educación y la autonomía, desarrollamos junto a Fundación Mutualidad **acciones de voluntariado corporativo sobre educación financiera dirigidas a jóvenes con discapacidad intelectual**.

De forma complementaria, la Fundación 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. Además, en 2025 Fundación Mutualidad y Fundación ONCE firmaron una alianza estratégica para promover **los derechos de las personas con discapacidad**. El acuerdo impulsa

formación específica en discapacidad y su marco jurídico, así como acciones de sensibilización y comunicación para fortalecer una sociedad más inclusiva.

En materia de accesibilidad universal, a cierre de 2025, contamos con **14 certificaciones AIS en distintos inmuebles de nuestra cartera**, que acreditan nuestro trabajo en favor de la accesibilidad física, sensorial y cognitiva.

En este sentido, las **dos oficinas de atención presencial a mutualistas** incorporan medidas específicas de accesibilidad como bucles magnéticos para mejorar la atención a personas con audífonos e implantes auditivos, mostradores a distintas alturas para personas usuarias de sillas de ruedas, señalética de gran tamaño para personas con baja visión y elementos adaptados que garantizar un tránsito accesible en las instalaciones.

Del mismo modo, **nuestra web está diseñada siguiendo criterios de accesibilidad**, cumpliendo los niveles A y AA establecidos en la norma WCAG 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines 2.1). Con el fin de ir un paso más allá, en 2025, hemos iniciado un proceso de mejora para incorporar no solo la reciente normativa en materia de accesibilidad para clientes en España y la Unión Europea, sino los niveles AA o AAA de WCAG 2.1, así como pruebas manuales con personas con diferentes discapacidades.



Un año más contigo

Somos Mutualidad

Gestión de la Sostenibilidad

Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta memoria

Anexos

Compromiso con la igualdad de género

La igualdad de género constituye un eje prioritario que materializamos mediante **iniciativas y medidas que promueven la equidad y la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.**

Un ejemplo de ello es la **implementación de nuestro II Plan de Igualdad 2025-2028**, que hemos iniciado este año después de haber sido aprobado a finales de 2024 y elaborado a través de una Comisión de Igualdad constituida por tres miembros de la representación de los trabajadores y tres miembros representantes de la compañía. Durante el ejercicio se constituyó también, la Comisión de Seguimiento del II Plan de Igualdad, de la cual forman parte tres representantes por parte de la empresa y tres por la parte social.

Como parte de este compromiso, contamos con un **protocolo específico para la prevención y actuación ante situaciones de acoso**, que refuerza nuestra apuesta por un entorno laboral seguro, respetuoso e inclusivo. Este protocolo se comunica de forma recurrente a la plantilla a través de distintos canales internos, incluyendo la intranet corporativa y las acciones formativas vinculadas al Canal Interno de Información de Infracciones.

La importancia otorgada a la igualdad de género también se refleja en el capítulo tres de nuestro Diálogo Activista de lo Mutuo, que dedicamos a la celebración del Día Internacional de la Mujer. En él, destacadas invitadas compartieron sus experiencias tras alcanzar puestos de liderazgo en sectores como la Guardia Civil, profesiones STEM y altos cargos directivos, ámbitos en los que la presencia femenina ha sido históricamente escasa.

En esta línea, el 25 de noviembre nos sumamos a la conmemoración del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, con el fin de visibilizar esta realidad, promover políticas e



impulsar la participación ciudadana para construir sociedades más seguras e igualitarias.

Para reforzar el papel de la mujer en el ámbito profesional, estamos adheridos a iniciativas como Women in a Legal World, plataforma de referencia en la promoción de la igualdad en el entorno empresarial.

En el marco de esta colaboración, Fundación Mutualidad ha respaldado durante 2025 el Legal Leadership Development Executive Program de Harvard, una formación ejecutiva de cinco días dirigida a potenciar el liderazgo de mujeres en puestos de alta responsabilidad en el sector jurídico, acogiendo en sus instalaciones a medio centenar de profesionales de primer nivel.

Con este mismo fin, mantenemos alianzas con otras redes como **Red EWI** y **EJE&CON**, que promueven activamente la igualdad de género en el mundo laboral.

Somos conscientes de que los sesgos de género, asociados a estereotipos socioculturales siguen representando una barrera para alcanzar una igualdad efectiva, especialmente en el ámbito profesional. Por ello, desarrollamos un plan de visibilidad externa que pone en valor el liderazgo femenino dentro de Mutualidad, mediante la participación de profesionales de la compañía en ponencias, tribunas de opinión y eventos sectoriales de referencia.

Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

● Social

Gobernanza

Acerca de esta
memoria

Anexos

Compromiso con las diferentes generaciones

La diversidad generacional presente en la organización es reconocida y valorada como una **fuentes de aprendizaje mutuo**. La convivencia 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 las personas jóvenes al mercado laboral**, hemos participado por tercer año consecutivo en el programa de **FP Dual especializado en seguros, impulsado por entidades como UNESPA**. En este contexto, en 2025 hemos acogido a tres estudiantes que han compaginado su formación académica con el desarrollo de prácticas laborales en la compañía.

Contamos con el **programa Junior Talent Program**, una iniciativa de desarrollo dirigida a perfiles con experiencia profesional emergente. A través de este programa, durante 2025 colaboraron con Mutualidad cuatro personas, todas ellas con remuneración y alta en la Seguridad Social, avanzando en sus primeros pasos en el entorno laboral.

Fomentamos también la contratación de profesionales de diferentes generaciones y la creación de equipos multigeneracionales. Como resultado, el **38 % del total de contrataciones de este ejercicio ha correspondido a personas de más de 50 años**.



“**Todo el equipo realiza la formación Experto Mundo Sénior, orientada a sensibilizar en aspectos como la planificación financiera en etapas de madurez, la superación de estereotipos y las mejores prácticas de relación y comunicación con el colectivo sénior.**”

Todas las nuevas incorporaciones de Mutualidad realizan la **formación Experto Mundo Sénior**, orientada a capacitar y sensibilizar en aspectos clave como la planificación financiera en etapas de madurez, la superación de estereotipos asociados a la edad y las mejores prácticas de relación y comunicación con el colectivo sénior.

Durante el año también hemos promovido entre la plantilla **campañas informativas y de sensibilización** sobre el Alzheimer y la detección y prevención de situaciones de abuso o maltrato en la vejez.

Esta visión se extiende a nuestra colaboración con Fundación Mutualidad en iniciativas de investigación y desarrollo de soluciones vinculadas al reto de la nueva longevidad, el envejecimiento y la construcción de **sociedades intergeneracionales**.

Un ejemplo de este compromiso es el II Tratado de Derecho y Envejecimiento realizado y presentado en 2025, cuya información se puede ver ampliada en el capítulo de Fundación Mutualidad.

Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

● Social

Gobernanza

Acerca de esta
memoria

Anexos

Compromiso con las personas LGTBI

Nuestro objetivo es construir 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 2025, hemos firmado nuestro **I Plan de Igualdad LGTBI con la representación legal de las personas trabajadoras**, convirtiéndonos en la primera entidad del sector asegurador en inscribir un plan de estas características en el Registro y Depósito de Convenios y Acuerdos Colectivos de Trabajo (REGCON). Este hito reafirma nuestra apuesta por la promoción de la igualdad real y efectiva dentro de la organización.

El plan LGTBI 2025-2029 responde a uno de los compromisos adquiridos en el marco de nuestra estrategia de sostenibilidad y marca la hoja de ruta para garantizar un entorno laboral libre de todo tipo de discriminación por razón de orientación sexual, identidad o expresión de género.

Recoge un conjunto planificado de medidas y recursos, entre las que destacan la implementación de acciones para garantizar la ausencia de sesgos en los procesos de selección y promoción; la revisión de nuestras comunicaciones corporativas; y la aprobación de un **protocolo específico para la prevención y actuación ante situaciones de acoso o violencia.**

Durante el ejercicio, hemos seguido desarrollando **campañas de sensibilización dirigidas a nuestros grupos de interés**, con el fin de reforzar nuestros compromisos con el colectivo LGTBI y visibilizar las situaciones de discriminación que aún persisten en el ámbito laboral.

Dentro de la iniciativa Tal como soy, este año lanzamos una edición titulada #ConOrgullo, subrayando la adhesión de la organización a la creación de entornos laborales seguros y auténticos, donde la diversidad –cultural, profesional, de género, generacional y de experiencias– sea plenamente reconocida y respetada.

En 2025, también nos hemos unimos a la **Red Empresarial por la Diversidad e Inclusión LGTBI (REDI)**, un ecosistema de empresas y profesionales que se dedica a crear entornos laborales inclusivos, seguros y respetuosos con todas las personas, y a los **Principios de Conducta para las Empresas en materia LGTBI+ de Naciones Unidas**, una apuesta por convertir las palabras en acciones concretas y sostenidas en el tiempo.

“En 2025, hemos firmado nuestro I Plan de Igualdad LGTBI con la representación legal de las personas trabajadoras.



Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

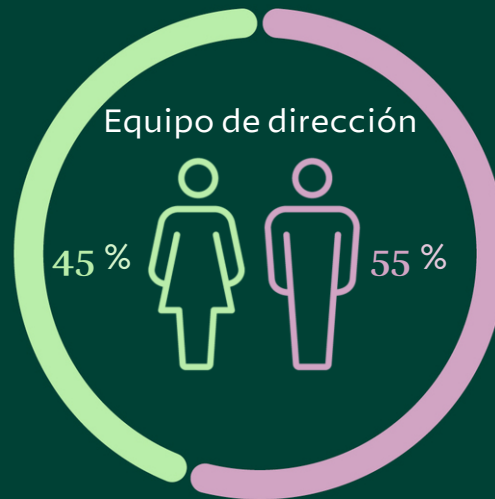
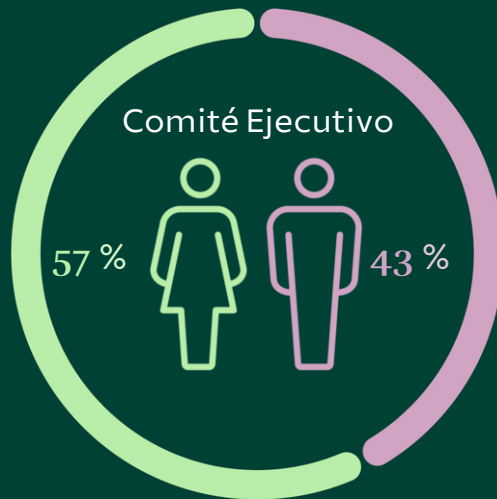
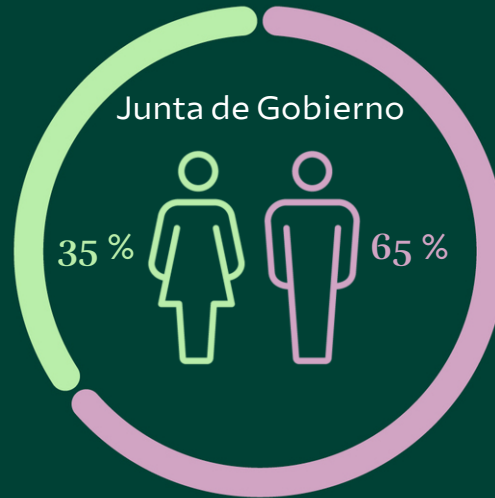
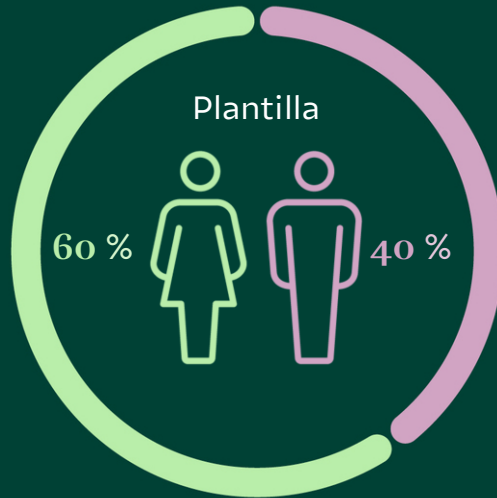
● Social

Gobernanza

Acerca de esta
memoria

Anexos

La diversidad de Mutualidad en cifras



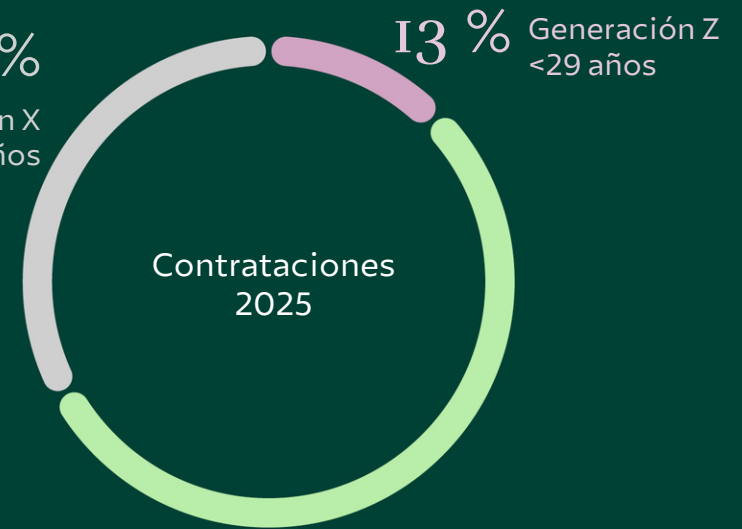
47 %
de mujeres en puestos
de responsabilidad*

* Dirección, responsables y coordinadoras.

3
personas con
discapacidad

5
nacionalidades
en la plantilla

33 %
Generación X
45-60 años



55 % Millenials
29-44 años

Un año más contigo

Somos Mutualidad

Gestión de la Sostenibilidad

Medioambiente

● Social

Gobernanza

Acerca de esta memoria

Anexos

4.1.4. Diálogo y experiencia del empleado

La experiencia del empleado es una prioridad para el área de Personas y Cultura de Mutualidad. Desde esta convicción, nuestra estrategia se basa en la **escucha activa de nuestros equipos y la cocreación de soluciones** que respondan tanto a las necesidades de los y las profesionales como a los objetivos de negocio.

En 2022, llevamos a cabo la primera **encuesta de experiencia de empleado**. En 2025, hemos repetido esta medición, alcanzando un **eNPS de 22** (frente a una puntuación de 41 en 2024). Aunque el nivel global de experiencia del empleado se mantiene en valores positivos, somos conscientes del descenso respecto a mediciones previas y, como en años anteriores, hemos analizado estos resultados en profundidad para definir e impulsar acciones en los diferentes niveles de la organización. El Company Effort Score ha sido 7,2 y la participación de la plantilla en la encuesta ha sido del 84 %.

Además, contamos con una **herramienta interna que nos 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 identificar tendencias y definir acciones de mejora adaptadas a las necesidades detectadas. En 2025, el **índice de compromiso (engagement) de la plantilla se ha situado en 7,2 sobre 10** (frente al 7 de 2024).



Un año más contigo

Somos Mutualidad

Gestión de la Sostenibilidad

Medioambiente

● **Social**

Gobernanza

Acerca de esta memoria

Anexos

Relaciones laborales y diálogo social

Nuestro modelo de relaciones laborales se basa en el diálogo social, el cumplimiento de la normativa vigente y el respeto a los acuerdos alcanzados con la representación legal de las personas trabajadoras.

En el **ámbito sindical y de negociación colectiva, garantizamos el respeto de los derechos laborales, la libertad de asociación y la representación colectiva.** Contamos con un Comité de Empresa, con el que mantenemos una relación fluida y un diálogo constante, orientado a la mejora de las condiciones laborales.

Asimismo, disponemos de un convenio colectivo vigente, que incorpora mejoras respecto a lo establecido en el Estatuto de los Trabajadores, especialmente en materia de salud y seguridad laboral.

En esta misma línea, ofrecemos beneficios sociales y medidas de flexibilidad que superan las condiciones recogidas tanto en el Estatuto de los Trabajadores como en el convenio sectorial de referencia.

% de empleados/as cubiertos por convenio colectivo

2025	2024
100 %	100 %

Comunicación interna

En Mutualidad entendemos la comunicación interna como una palanca que conecta y moviliza a los miembros del equipo humano. No solo se trata de transmitir información, sino de crear un espacio donde cada miembro del equipo se sienta valorado, escuchado y conectado con nuestro propósito, valores y misión. Por ello, hemos establecido un modelo de comunicación transparente y cercano, que invita a participar en nuestra trayectoria colectiva.

En 2025, hemos seguido reforzando nuestra **estrategia de comunicación interna sobre dos pilares fundamentales, alineados con el proceso de transformación que vivimos:** la comunicación como apoyo a la gestión del cambio y como elemento de refuerzo de nuestro compromiso.

Este modelo se materializa en iniciativas que, además de informar, inspiran y conectan. A través de encuentros con la dirección y con todo el comité ejecutivo, *focus groups* y encuestas temáticas, escuchamos activamente a nuestros equipos y damos respuesta a sus necesidades y expectativas, construyendo una estrategia coherente con el momento organizativo.

En paralelo, bajo el segundo pilar creamos espacios de conversación positiva que generan seguridad psicológica e inspiración y fomentan el aprendizaje y el apoyo mutuo.

“**Ofrecemos beneficios sociales y medidas de flexibilidad que superan las condiciones recogidas tanto en el Estatuto de los Trabajadores como en el convenio sectorial de referencia.**”

Un año más contigo

Somos Mutualidad

Gestión de la Sostenibilidad

Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta memoria

Anexos

4.1.5. Compensación y beneficios

Nuestra política de compensación se articula a través de un **paquete de beneficios y ventajas corporativas, alineado con nuestra apuesta por el empleo estable y de calidad.**

La política retributiva está diseñada para reconocer el talento y los resultados del equipo humano, contribuyendo al cumplimiento de nuestra estrategia y objetivos, y garantizando, al mismo tiempo, una **remuneración justa**, la equidad interna y la competitividad externa.

Nuestro **modelo de trabajo se basa en la dirección por objetivos.** Cada año definimos objetivos estratégicos, departamentales e individuales, alineados con el plan estratégico en vigor, que se reflejan en un esquema retributivo que combina remuneración fija y 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 se vincula al grado de cumplimiento de objetivos y la percibe el 100 % de la plantilla.

De forma complementaria, ofrecemos a nuestros 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.

Entre los principales **beneficios y ventajas corporativas ofrecidos a la plantilla** destacan:

- Ayudas de formación.
- Compensación diaria por comida.
- Seguro de previsión para la jubilación.
- Seguro de vida.
- Acceso a los productos y servicios de la compañía, dándose de alta como mutualista.

En 2025, hemos aplicado un incremento salarial del 2,8 %, en línea con el IPC interanual y conforme a lo previsto en nuestro convenio colectivo, contribuyendo así a preservar el poder adquisitivo de toda la plantilla.

Compromiso con la equidad salarial

La igualdad retributiva forma parte de nuestro compromiso con la no discriminación salarial por razón de género, asegurando la equiparación de salarios dentro de cada grupo profesional. Las tablas salariales recogidas en el convenio colectivo se basan en criterios objetivos como la cualificación profesional, la experiencia o el nivel de responsabilidad, sin ningún trato diferencial por razón de sexo en la retribución asociada a la jornada ordinaria.

Para el cálculo de las medias salariales se considera el salario bruto anual, ajustando todos los casos a un escenario de jornada y anualidad completas. Este enfoque elimina posibles desviaciones derivadas de jornadas reducidas, contratos a tiempo parcial o incorporaciones a lo largo del año. En todos estos casos, las retribuciones se normalizan y anualizan para garantizar un cálculo preciso de la brecha ajustada.

Brecha salarial

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

Categorías de convenio	Brecha salarial por género
0	-4,84 %
1.1	7,78 %
1.2	0,78 %
1.3	4,77 %
2.1	0,06 %
2.2	-0,88 %
2.3	5,87 %
2.4	-0,22 %
2.5	1,86 %
2.6	0,19 %
3.1	0,00 %
3.2	0,00 %

Fórmula de cálculo utilizada:
(Media salarial de los varones - Media salarial de las mujeres) / media salarial de los varones * 100.

Los datos constatan 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.

Un año más contigo

Somos Mutualidad

Gestión de la Sostenibilidad

Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta memoria

Anexos

4.1.6. Flexibilidad y conciliación

Mantenemos un **compromiso con la flexibilidad laboral, facilitando la conciliación personal y profesional.**

Conscientes de que las nuevas tecnologías han transformado la manera de trabajar, apostamos 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, en Mutualidad hemos desarrollado un modelo propio de trabajo flexible, **Plan Flex**, diseñado a partir de un proceso de escucha y cocreación con los equipos, y sustentado en principios clave como la confianza, la autogestión, la corresponsabilidad y el bienestar.

El Plan Flex incluye medidas 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. También contempla la posibilidad de ausentarse por motivos personales con la opción de recuperar esas horas a lo largo del año y promueve los **Encuentros Flex**, reuniones presenciales de carácter corporativo que refuerzan la cohesión y el compañerismo.

Para afianzar este plan, impulsamos además un **programa de desarrollo continuo centrado 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.**

		2025	2024
% de empleados/as acogidos a medidas de conciliación.	Hombres	0 %	0 %
	Mujeres	5 %	5 %
	Total	2 %	3 %
N.º de personas que han disfrutado de permiso parental.	Hombres	5	1
	Mujeres	4	5
	Total	9	6
% de retorno al trabajo tras un permiso parental.	Hombres	100 %	100 %
	Mujeres	100 %	100 %
	Total	100 %	100 %

Medidas adicionales de conciliación

Complementamos el Plan Flex con otras iniciativas de conciliación, entre las que destaca el permiso retribuido para que ambos progenitores puedan asistir a visitas médicas durante el embarazo.

STOP a la REUNIONITIS

En 2025, lanzamos la campaña interna Stop a la *reunionitis* para promover una cultura de reuniones más eficientes, con objetivos claros, duración acotada y decisiones concretas.



Disminuir el número de reuniones nos permite liberar tiempo de calidad, mejorar la concentración y favorecer un trabajo más orientado a resultados. Al mismo tiempo, contribuimos al bienestar de las personas, evitando la sobrecarga y fomentando una gestión del tiempo más saludable.

Organización del tiempo de trabajo

La jornada laboral y el horario se regulan por el convenio colectivo. En 2025, el calendario laboral contempló un total de 1.692 horas anuales, con 25 días de vacaciones, 1 día adicional de jornada de libre disposición y 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 empleadas gestionar de forma flexible su jornada y solicitar permisos y vacaciones de forma ágil.

Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

● Social

Gobernanza

Acerca de esta
memoria

Anexos

4.2. Mutualistas

Los mutualistas son nuestra razón de ser y el eje central de nuestra toma de decisiones.

Mantenemos con ellos una escucha activa y permanente, con el objetivo de desarrollar productos y servicios con impacto positivo en las personas y en el entorno.

Con este mismo propósito, **trabajamos de forma continua en la mejora de la experiencia de cliente y en la promoción de la cultura financiera**. La ciberseguridad y la protección son aspectos esenciales de este compromiso, junto con la transparencia y la claridad en nuestras comunicaciones.

Gracias a nuestro modelo de negocio, en 2025 Mutualidad generó 501 millones de euros de valor económico y social para los y las mutualistas. Este retorno no se limita a la rentabilidad distribuida, sino que se concreta también en productos y servicios gratuitos de alto valor añadido y en beneficios sociales.

4.2.1. Oferta con impacto social

Nuestra oferta busca **responder a necesidades reales de las personas en distintas etapas de su vida**, combinando previsión, protección, acompañamiento y formación para contribuir a su **bienestar financiero, personal y social**.

Esta responsabilidad fortalece nuestra **capacidad de adaptación y competitividad**, y nos permite dar respuesta a algunos de los principales retos sociales actuales.

Soluciones para cada etapa de la vida

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.

A través de **Soy Sénior**, ofrecemos soluciones para la planificación de la jubilación, la gestión de los recursos tras el retiro y el 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.

De forma complementaria, junto a Fundación Mutualidad impulsamos el programa Ayudas 65+ dirigido a mutualistas alternativos que reciben la prestación de jubilación y se encuentran en situación desfavorable.

Por su parte, la Escuela de Pensamiento de Fundación Mutualidad impulsa actividades de investigación centradas en la longevidad y el envejecimiento. En este marco, actualmente se encuentra en desarrollo **un proyecto de investigación para la elaboración de tablas actuariales de dependencia**, que nos permitirá adaptar con mayor precisión nuestra oferta aseguradora a las necesidades derivadas del aumento de la esperanza de vida y las situaciones de dependencia.



Un año más contigo

Somos Mutualidad

Gestión de la Sostenibilidad

Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta memoria

Anexos

Cuidados

En el **marco del nuevo Plan Estratégico 2025-2028**, el diseño de productos no se limita a la creación de soluciones financieras, sino que define nuestra ambición de convertirnos en el referente del **ciclo de vida del mutualista y sus cuidados**. Esta visión, desarrollada en 2025, se estructura en una hoja de ruta con tres pilares fundamentales para el despliegue de un ecosistema de servicios futuros:

1. Propuesta de valor centrada en la autonomía.

Nuestra ambición es trascender el modelo tradicional de ahorro y evolucionar hacia un modelo de protección integral de la longevidad. El diseño actual se enfoca en que el mutualista no solo disponga de capital, sino también de una estructura de servicios y asesoramiento que garantice su autonomía en el hogar, acompañando una vida sostenible en esta etapa.

2. Previsibilidad económica para garantizar los cuidados.

Integramos la salud física y el bienestar financiero como un todo, con el objetivo de ofrecer certidumbre y estabilidad a lo largo de las distintas etapas de la vida.

3. Ecosistema integrado como parte del núcleo del negocio.

Actuamos como orquestadores de soluciones y servicios, coordinando una red de socios especializados. Esto nos permite asegurar la calidad y la coordinación del ecosistema, activando desde ayudas públicas hasta servicios de alta especialización.

En este contexto, en 2025 Fundación Mutualidad ha puesto en marcha el **Programa de Formación para el Cuidado y la Autonomía para mutualistas y otros colectivos**, con el fin de transformar la acción de cuidar en una experiencia enriquecedora que refuerce el autoestima y la autonomía tanto de las personas con pérdida de autonomía como de quienes las cuidan.



Emprendedores y autónomos

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

En este mismo ámbito, disponemos también de **Finanzas para Autónomos**, centrado en aspectos clave de la gestión y la planificación económica de emprendedores y profesionales por cuenta propia.

Además, a través de la Fundación impulsamos el programa Lab Emprendimiento Jurídico para promover la formación, incubación y aceleración de proyectos innovadores en el ámbito legal.

Un año más contigo

Somos Mutualidad

Gestión de la Sostenibilidad

Medioambiente

● Social

Gobernanza

Acerca de esta memoria

Anexos

Jóvenes

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

Impulsamos diferentes iniciativas para promover las competencias financieras y la cultura del ahorro entre los jóvenes españoles, como vía para favorecer una toma de decisiones más informada y responsable sobre su futuro económico.

En paralelo, 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.

Soluciones aseguradoras

Ahorro colaborativo

El propósito es el motor de nuestra forma de trabajar y da sentido y coherencia a la estrategia en cada una de nuestras áreas de producto. En este marco, a lo largo de 2025 hemos trabajado en uno de los pilares clave de nuestra propuesta de valor: **la comunidad y la colaboración**.

Fruto de esta línea de actuación, hemos diseñado un **nuevo producto de vida ahorro orientado a impulsar una generación de rentabilidad** más colaborativa, basada en un interés base y en el comportamiento tanto individual como colectivo.

El producto saldrá al mercado en el primer trimestre de 2026 para colectivos y, además de reforzar la vinculación a largo plazo con el mutualista, mejorará su rentabilidad.

Salud psicológica

La salud mental es un elemento clave para el bienestar social. Disponemos de un 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 siete días de la semana.

Este **servicio, gratuito, confidencial y accesible en varios idiomas**, se dirige a mutualistas alternativos y sus familiares (padres, cónyuge o pareja e hijos) y lo prestan profesionales de la Psicología y el Trabajo Social.

De forma complementaria, seguimos impulsando el bienestar financiero como elemento esencial para la estabilidad de las familias y el desarrollo social.

Con el fin de fomentar la cultura financiera y promover una planificación responsable, ponemos a disposición de los mutualistas distintas herramientas y servicios. **Desde 2025, acompañamos a despachos, empresas y otros colectivos** asociados a través del mercado exclusivo de *affinities*, **mediante talleres y webinars dirigidos a sus empleados y miembros**.

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

La iniciativa pretende promover el bienestar emocional –considerado tan relevante como el bienestar físico–, y para ello ofrece herramientas para gestionar el estrés y las preocupaciones.

Del mismo modo, organizamos sesiones periódicas para todos los y las 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.

Unit Linked sostenible

Dentro de nuestra oferta de productos, el Unit Linked Explora se alinea **con una estrategia orientada a inversiones responsables**.

Este seguro de Vida-Ahorro, con criterios ESG (medioambientales, sociales y de gobernanza), de acuerdo con el artículo 8 del Reglamento (UE) 2019/2088, impulsa el desarrollo sostenible mientras genera **oportunidades de inversión rentables**.

Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

● Social

Gobernanza

Acerca de esta
memoria

Anexos

4.2.2. Atención al mutualista

En Mutualidad trabajamos para ofrecer a los y las mutualistas un modelo de atención personalizada que integra canales físicos y digitales, para adaptarnos a las necesidades de cada perfil. De esta forma, los mutualistas pueden contactar con nosotros de la forma que les sea más sencilla y en el momento que mejor les venga, a través de distintas vías: atención presencial, página web, aplicación móvil y atención telefónica.

Para resolver consultas y gestionar cualquier cuestión relacionada con sus productos y servicios, **ponemos a su disposición 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, contamos 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 nuestras operaciones y servicios.

Atención comercial

Nuestra área comercial, formada por **dos equipos principales: el SAM y el equipo de Gestores Territoriales**, está ubicada en Madrid y dispone de dos oficinas de atención presencial en las calles Serrano 5 y Francisco Silvela 106. Cuenta con gestores especializados en atención presencial, escrita, telefónica (tanto *inbound* como *outbound*) y un equipo de *back office*.

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

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

En los últimos años hemos reforzado nuestra presencia nacional con la ampliación del equipo de gestión territorial y la apertura de una nueva oficina comercial en Francisco Silvela 106 (Madrid). En 2025 seguimos consolidando la atención presencial, como complemento a los canales digitales y telefónicos.

Nuestro compromiso con la calidad de la atención comercial se refuerza mediante un **sistema de medición basado en indicadores individuales y grupales** y en la supervisión de escuchas, lo que nos permite definir planes de acción personalizados. En 2025 hemos revisado nuevamente el ciclo de Atención al Mutualista, optimizando canales, comunicaciones y el dimensionamiento de los equipos, además de incorporar nuevas herramientas.

Por otro lado, contamos con diversas iniciativas dirigidas al colectivo sénior, entre las que se incluyen un **servicio de atención telefónica prioritario para mayores de 65 años** y una línea específica de información sobre el programa Ayudas 65+.

En 2025 hemos seguido reforzando el desarrollo del personal del área Comercial mediante formación continua y certificada conforme a la normativa de distribución de seguros. El equipo cuenta con la certificación de Nivel I, ha completado formación en sostenibilidad impartida por ICEA y colabora de forma recurrente en acciones formativas en colegios de abogados y másteres de acceso a la abogacía. Además, en cumplimiento de la normativa IDD, cada año certificamos al equipo con 30 horas adicionales de formación.

3.141

atenciones presenciales del
equipo territorial en 2025.

90.555

llamadas gestionadas en 2025.

Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

● **Social**

Gobernanza

Acerca de esta
memoria

Anexos

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 sentido, **mutualistas, asegurados y demás usuarios disponen del Departamento de Reclamaciones y Atención al Mutualista y Asegurado**, al que pueden dirigirse para presentar quejas o reclamaciones relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, siempre que estén vinculadas a acuerdos sobre prestaciones, salvo en casos de patologías preexistentes o conflictos sucesorios. Este departamento, que actúa con autonomía respecto de las áreas operativas e Mutualidad, cuenta con los recursos necesarios para garantizar una atención adecuada y la resolución de las cuestiones planteadas.

Además, contamos con 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 de Mutualidad, 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 coherencia con nuestro compromiso con la transparencia, publicamos 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.

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

Tras la integración realizada en 2024 del departamento de Reclamaciones y el SIM bajo una misma coordinación, en 2025 hemos consolidado los beneficios derivados de esta unificación. Durante este año hemos trabajado con criterios alineados, lo que ha permitido agilizar significativamente la gestión de consultas, incidencias, quejas y reclamaciones. Esta consolidación ha generado sinergias sólidas entre ambas áreas y ha optimizado los procesos internos, reforzando así nuestra apuesta por la excelencia en la atención al mutualista.



Un año más contigo

Somos Mutualidad

Gestión de la Sostenibilidad

Medioambiente

Social

Gobernanza

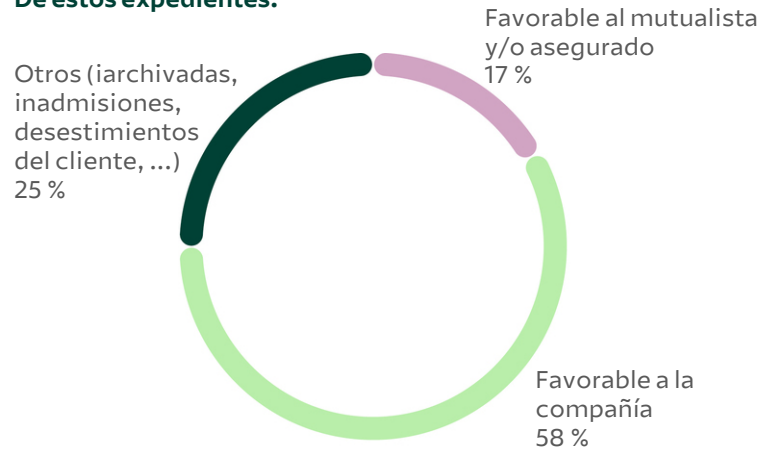
Acerca de esta memoria

Anexos

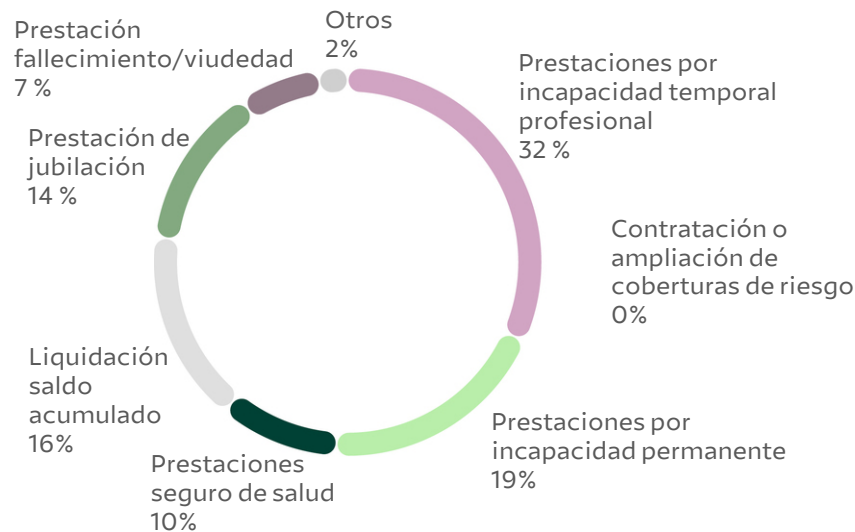
Departamento de Reclamaciones y Atención al Mutualista y Asegurado

En 2025, el departamento de Reclamaciones y Atención al Mutualista y Asegurado ha resuelto 104 expedientes (119 en 2024). El plazo medio de resolución ha sido de 21,28 días (21,48 en 2024), por debajo del plazo legal establecido de 30 días.

De estos expedientes:



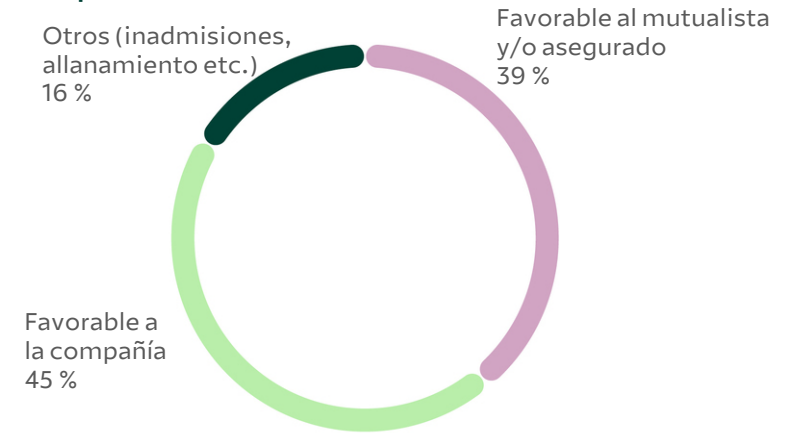
Por tipología:



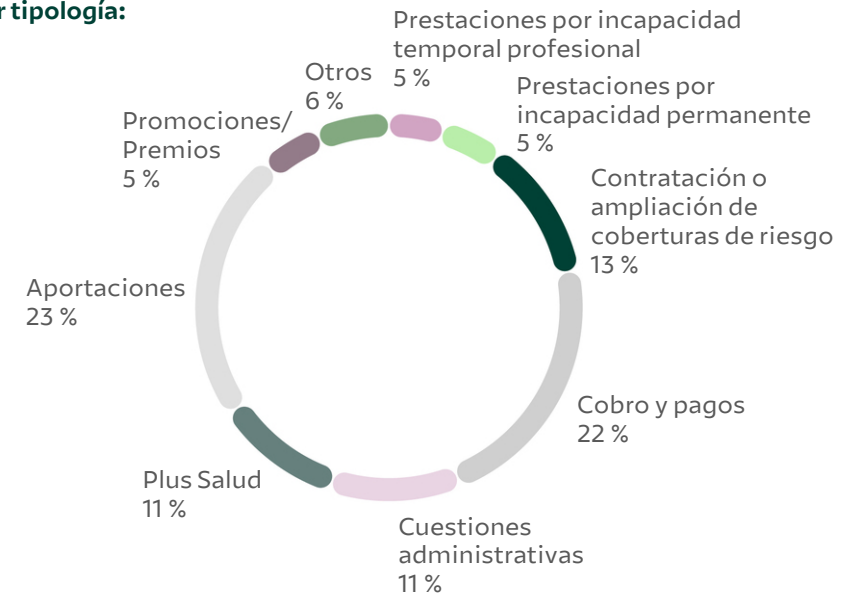
Defensor del Mutualista y Asegurado

Durante el ejercicio 2025, el Defensor del Mutualista y Asegurado ha resuelto 65 expedientes (63 en 2024), en un tiempo medio de 21,07 días (21,51 en 2024), por debajo del plazo legal establecido de 30 días.

De estos expedientes:



Por tipología:



Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

● Social

Gobernanza

Acerca de esta
memoria

Anexos

4.2.3. Calidad y experiencia del mutualista

Calidad

Contamos con la certificación ISO 9001, que avala la calidad de los procesos en la atención al mutualista y refleja nuestro esfuerzo sostenido con la excelencia y la mejora continua. Este compromiso se materializa en el seguimiento y evaluación sistemática de los indicadores de servicio, cuyos resultados en 2025 han sido sólidos y consistentes, lo que demuestra la eficacia de las acciones orientadas a la satisfacción de los y las mutualistas.

Nuestra **Política de Calidad**, disponible en la [web corporativa](#), reafirma nuestro trabajo con la satisfacción de las expectativas de los mutualistas y con la eficiencia en la gestión, promoviendo una cultura basada en la optimización de los procesos.

La **calidad del servicio y la experiencia del mutualista** constituyen un **eje estratégico** prioritario y un elemento clave de nuestra propuesta de valor, al reforzar la excelencia operativa, la homogeneidad en la prestación de servicios, así como la agilidad y la seguridad en cada interacción.

Integrado plenamente en la operativa diaria, el Sistema de Gestión de Calidad actúa como palanca para la optimización de los procesos y la alineación con nuestro plan estratégico. Todo ello se apoya en el principio de mutualismo, que guía la colaboración interna para ofrecer un servicio eficiente y confiable.



Experiencia del mutualista

La digitalización desempeña un papel clave en la simplificación de las gestiones y en la construcción de una **experiencia más ágil, accesible y cercana para los y las mutualistas**. A lo largo del ejercicio, hemos implantado diversas medidas orientadas a ofrecer un servicio eficaz y transparente, alineado con sus necesidades, reforzando así la relación de confianza con Mutualidad.

El avance continuo en la experiencia digital se ha materializado en la optimización de la usabilidad del entorno web, la simplificación de los procesos y la incorporación de nuevas funcionalidades que amplían las capacidades de autoservicio.

Entre las mejoras implantadas destaca la ampliación del autoservicio mutualista, que permite realizar nuevas gestiones sobre las pólizas contratadas, entre las que se encuentran:

- Solicitud de prestaciones de ahorro y jubilación.
- Baja e interrupción de aportaciones.
- Modificación de beneficiarios.
- Inicio de traspasos de planes entre entidades.
- Cancelación de solicitudes en curso.
- Solicitud de cita directa con el gestor.

De forma complementaria, hemos mejorado los procesos de contratación y de modificación de cuentas bancarias, y reforzado la seguridad en el inicio de sesión.

Además, con el fin de conocer mejor a los y las mutualistas y avanzar en la personalización de su experiencia, hemos desarrollado un proyecto de segmentación basado en entrevistas, encuestas y *focus groups*, orientado a identificar las necesidades y expectativas de los distintos segmentos de clientes.

En paralelo, seguimos midiendo sistemáticamente su percepción a través de encuestas relacionales y transaccionales. En 2025, el grado global de recomendación (**NPS®**) se ha situado en 25,6 puntos, lo que supone un incremento de 17,8 puntos respecto a los 7,8 obtenidos en 2024. Esta evolución positiva en la percepción se ve respaldada por una mejora tangible en la capacidad de respuesta: la tasa de atención ha aumentado significativamente, pasando del 74,6 % en 2024 al 86,1 % en 2025. En conjunto, estos indicadores reflejan el inicio de una recuperación progresiva de la confianza y la recomendación que nos vincula con los mutualistas.

Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

● Social

Gobernanza

Acerca de esta
memoria

Anexos

4.2.4. Protección del mutualista

La protección de la confidencialidad de la información, la privacidad de los grupos de interés, la ciberseguridad, el respeto a los derechos de los consumidores y la transparencia en la comercialización de productos y servicios constituyen áreas prioritarias tanto para nosotros como para los y las mutualistas.

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, garantizamos la confidencialidad en nuestras relaciones con nuestros grupos de interés —incluidos mutualistas, equipo humano y proveedores—, cumpliendo nuestras obligaciones como responsable del tratamiento de datos.

Contamos con un **Delegado de Protección de Datos externo, debidamente comunicado a la Agencia Española de Protección de Datos**, que se encarga 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 Mutualidad, con independencia de sus funciones, realiza periódicamente **formación específica en materia de privacidad y protección de datos**.

A lo largo del ejercicio, hemos impartido formación en protección de datos a las nuevas incorporaciones y organizado una formación específica de actualización dirigida a las áreas de **Comunicación y Sostenibilidad, Relaciones Externas, Personas y Cultura, SIM-Reclamaciones, Oferta, Experiencia del Mutualista y Oficina de Transformación**.

En 2025, Mutualidad **no ha recibido ninguna sanción por infracciones relacionadas con la protección y privacidad de datos**.



Un año más contigo

Somos Mutualidad

Gestión de la Sostenibilidad

Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta memoria

Anexos

Seguridad de la información

La ciberseguridad se ha convertido en un pilar estructural de nuestra actividad. En un entorno cada vez más digital e interconectado, 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 2025, **hemos continuado con nuestro proceso de digitalización** con el objetivo de optimizar los procesos internos y mejorar los servicios que ofrecemos. Además, para garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, hemos reforzado especialmente la protección de los datos y el control de los accesos a la red interna.

Conscientes de la creciente relevancia de la ciberseguridad, hemos seguido avanzando en las distintas iniciativas del **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.

El 87 % de las personas que forman parte de **Mutualidad ha participado en la concienciación de riesgos de ciberseguridad** en 2025. Esta labor de protección no se limita únicamente a los activos internos, sino que se extiende a toda la **cadena de suministro**. Por este motivo, evaluamos los riesgos relacionados con la seguridad de la información en cada proyecto, tanto en su desarrollo interno como en la colaboración con proveedores externos.

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, 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.

3 Vigilancia

Detección y mitigación proactiva de vulnerabilidades mediante pruebas de penetración y monitorización continua de sistemas y redes, lo que permite 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.

Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

● Social

Gobernanza

Acerca de esta
memoria

Anexos

Derechos del consumidor y transparencia

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

La **Política de Gobernanza de Productos** define las directrices para el diseño, control, revisión y distribución de nuestros productos, incorporando 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 y las mutualistas**. Para garantizarla, implantamos procesos internos que regulan la información previa a la contratación y proporcionan indicadores y alertas que refuerzan la protección de los clientes.

Además, publicamos en nuestra [web corporativa](#) 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 y a la información facilitada a los mutualistas en el proceso de comercialización.

Mutualidad también está adherida a las **guías de buenas prácticas de UNESPA** en materia de seguros individuales de vida ahorro, seguros de salud y sobre el uso terminológico utilizado en el documento de información de productos de seguros de no vida (PID).

Desde 2018, facilitamos a los mutualistas un **informe trimestral con la estimación bajo varios escenarios de la pensión individual 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 y las mutualistas una herramienta útil para evaluar si su ahorro privado es suficiente para complementar sus ingresos tras la jubilación. Toda esta información les permite tomar decisiones más informadas.

En 2025, Mutualidad **no ha registrado ningún incidente significativo en materia de derechos de los consumidores**.

Decálogo ¡Alerta Greenwashing!

La sostenibilidad es una prioridad global. Pero junto a los avances reales, también han surgido **prácticas que pueden confundir o desinformar a los consumidores**. Una de ellas es el *greenwashing*, es decir, aparentar compromiso con la sostenibilidad sin respaldo en acciones concretas.

Para reforzar nuestro compromiso con una transparencia auténtica y robusta, en 2025 hemos creado un *Decálogo contra el Greenwashing*. Este documento recoge diez principios clave que ayudan a comunicar con honestidad nuestras acciones ESG (ambientales, sociales y de buen gobierno), a evitar exageraciones o promesas vacías y a promover una cultura de responsabilidad y coherencia.

“**La Función de Cumplimiento supervisa la transparencia y la conformidad normativa, con especial foco en la elaboración, revisión y actualización de contratos y en la información que se facilita de todo ello a los y las mutualistas.**”

Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

● Social

Gobernanza

Acerca de esta
memoria

Anexos

4.2.5. Transformación digital

Líneas de acción del Plan de Tecnología y Digitalización 2025-2028

- 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.

En el contexto del nuevo Plan Estratégico 2025-2028, hemos llevado a cabo una revisión y actualización del **Plan de Tecnología y Digitalización**, ampliando su marco temporal a 2025-2028 y reforzando su alineación con los objetivos estratégicos de la organización.

Durante el ejercicio hemos seguido impulsado los canales digitales con especial esfuerzo en la mejora operativa y el servicio al mutualista. Las actuaciones se han orientado a optimizar la contratación de nuevos productos, mejorar los procesos y experiencia de usuario —especialmente en términos de navegabilidad y usabilidad—, así como a reforzar el rendimiento y la seguridad de las plataformas. En total, se han desplegado casi una treintena de iniciativas, lo que evidencia nuestra apuesta por el fortalecimiento de los canales digitales.

Entre los principales avances, destacan la puesta en marcha de notificaciones *push* y alertas en el área privada de los mutualistas; el rediseño de la gestión integral de aportaciones; la mejora del proceso de contratación de todos los productos; la solicitud de interrupciones, bajas o anulaciones; el acceso optimizado a documentación, duplicados y certificados digitales; la solicitud de cambio de beneficiario y la incorporación de un gestor de citas que permite agendar visitas o reuniones entre la fuerza comercial y los mutualistas, de forma bidireccional.

Además, se ha dotado a todos los gestores territoriales un portátil táctil que incluye la firma digital en presencial.



Un año más contigo

Somos Mutualidad

Gestión de la Sostenibilidad

Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta memoria

Anexos

El conjunto de estas actuaciones genera un impacto positivo en materia de sostenibilidad, al **reducir el uso del papel y documentación física**, mejorar la eficiencia operativa mediante procesos automatizados que requieren **menos recursos y energía y disminuir la necesidad de desplazamientos**. A lo largo de este año, además hemos implantado un nuevo CRM de un proveedor externo (*marketing cloud, sales y service*), que refuerza el modelo tecnológico de la compañía y nos permite avanzar en:

1	Reducción del consumo energético y de emisiones gracias al modelo <i>cloud</i> . La herramienta de CRM seleccionada opera con energía 100 % renovable en todas sus operaciones desde 2021, lo que contribuye a un modelo tecnológico más limpio al utilizar su plataforma.
2	Infraestructura tecnológica Net Zero. La herramienta de CRM seleccionada alcanzó cero emisiones netas en toda su cadena de valor desde septiembre de 2021. Esto significa que trabajar sobre su <i>cloud</i> implica hacerlo sobre una infraestructura con impacto climático neutral.
3	Optimización operativa y reducción de ineficiencias.
4	Contribución indirecta a acciones globales de sostenibilidad. La herramienta de CRM seleccionada impulsa acciones como restauración de ecosistemas (programa One Trillion Trees) o protección oceánica y reducción de plásticos a través de iniciativas tecnológicas.

Esta transformación digital nos permite alinearnos con un ecosistema digital más amplio y orientado a generar impacto positivo.

En este contexto, **Radar Digital Mutualidad** ha contribuido de forma relevante a la toma de decisiones estratégicas, mediante la elaboración de cerca de 40 informes a lo largo del año. Estos análisis han abordado, entre otros aspectos, el diseño de nuevos productos y servicios –como microahorro, desacumulación, asesoramiento financiero o seguros precotizados–, así como la construcción de indicadores de madurez digital en ramos como Salud, Vida y Riesgo. Asimismo, se ha analizado también el impacto de la inteligencia artificial en el negocio, tanto interno como externo.

Durante el último trimestre de 2025, hemos establecido un marco estratégico de la **adopción de la inteligencia artificial en Mutualidad**, orientada al **gobierno y al uso ético y responsable** de la misma, revisando el marco estratégico, como su misión y propósito, principios rectores, buenas prácticas y objetivos, el marco operativo, tecnológico y de seguridad y el marco y el modelo de gobierno. El despliegue del programa está previsto para 2026 y permitirá, por ejemplo:

1	Mejorar la evaluación y gestión del riesgo, tarificación más precisa, mejor selección de riesgos y desarrollo de modelos predictivos para anticipar mortalidad, morbilidad o siniestros.
2	Detectar el fraude de forma más eficiente: detección temprana de reclamaciones fraudulentas, reducción de pagos indebidos, aprendizaje continuo conforme aparecen nuevos esquemas de fraude.
3	Optimizar la experiencia del cliente, procesos más rápidos, atención 24/7 con chatbots inteligentes, personalización de productos según perfil y etapa de vida.
4	Automatizar y reducir costes operativos, menos tareas repetitivas para el personal, mejora de la productividad del equipo actuarial y comercial.
5	Generar un marco de cumplimiento normativo y control más robusto.
6	Uso estratégico de datos de vida y salud.

Respecto de la gestión del dato en Mutualidad, en 2025 se ha implantado una nueva infraestructura de datos para garantizar la integridad, exactitud y usabilidad de los datos por toda la organización, de forma segura y eficiente. Así mismo se han desarrollado proyectos de gobierno y calidad del dato enfocados a tener datos estructurados y gobernados para la aplicación de la analítica avanzada de negocio y aplicación de la IA generativa.

Por último y en la línea de la renovación tecnológica de Mutualidad, en 2025 se ha implantado una herramienta de mercado de gestión financiera (ERP: Enterprise Resource Planning), que asegura la información confiable y en tiempo real, automatiza procesos y está preparada para escalar el crecimiento de mutualidad de manera segura y asegurando el control y cumplimiento normativo.

Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

● Social

Gobernanza

Acerca de esta
memoria

Anexos

4.3. Proveedores y colaboradores

En el **III Plan ESG 2025-2028**, reconocemos la gestión responsable de proveedores y colaboradores como un aspecto material para la organización. Impulsamos este enfoque mediante iniciativas orientadas a reforzar una cadena de suministro alineada con nuestros valores, como el uso de herramientas de escucha, sistemas de evaluación ESG, la incorporación de cláusulas contractuales en materia de derechos humanos y la creación de espacios informativos y de reconocimiento de buenas prácticas.

Nuestra apuesta por los proveedores locales genera, además, un impacto en el tejido económico español. Su **contratación** contribuye a la generación de empleo indirecto y el fortalecimiento de la economía en España. **En 2025, el 98 % de los pagos a colaboradores se ha destinado a proveedores locales o nacionales**, con un período medio de pago de 35,34 días (42,79 en 2024).

Articulamos este compromiso a través de un marco normativo claro. La Política de Relación con Proveedores fue revisada en 2025, dando lugar a la nueva **Política de Compras**, que refuerza los procedimientos de análisis de riesgos y contratación. Este documento establece el marco de referencia para los procesos de selección y contratación.

“**Todos los proveedores y colaboradores suscriben una cláusula de adhesión a nuestro Código Ético y de Conducta, comprometiéndose a actuar según los principios y valores que rigen en Mutualidad.**”

Este marco normativo contempla, además, la creación de un área de Compras, responsable de centralizar la gestión integral del ciclo de compras. Desde esta función abordamos tanto el análisis de riesgos previo como la evaluación continua del desempeño de los proveedores, no solo desde una perspectiva financiera, sino también atendiendo a criterios ambientales, sociales y de buen gobierno (ESG).

De forma complementaria, cualquier externalización de funciones o actividades operativas críticas o importantes debe ajustarse a lo dispuesto en la Política de Externalización para adaptarse a los requisitos normativos del Reglamento DORA. Esta política incorpora la participación del área de Compras y del Comité de Compras en el proceso de gobernanza, reforzando así los controles y la supervisión.

En línea con este enfoque, en 2025 hemos mejorado el **procedimiento de homologación de proveedores mediante la implantación de la herramienta Achilles**, una solución integral para la **gestión de riesgos en la cadena de suministro**, que permite hacer un análisis tanto a nivel corporativo como de los servicios prestados. Este proceso facilita la recopilación de la información necesaria para evaluar el grado de cumplimiento de los criterios ESG definidos por la entidad.

Todos los proveedores y colaboradores suscriben **una cláusula de adhesión a nuestro Código Ético y de Conducta**, comprometiéndose a actuar conforme a los valores y principios que rigen la organización. De forma adicional, hemos promovido 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.

Un año más contigo

Somos Mutualidad

Gestión de la Sostenibilidad

Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta memoria

Anexos

Este compromiso se refuerza mediante **cláusulas específicas en materia de derechos humanos, seguridad y salud, que obligan a los proveedores a notificar cualquier vulneración** detectada en el marco de la relación contractual.

Además, comprobamos que los proveedores cuentan con las garantías necesarias para cumplir con la normativa. Incluimos en el contrato una cláusula que les obliga a contar con sistemas de gestión de riesgos penales, protección de datos personales, seguridad de la información y continuidad de negocio, analizando posibles riesgos en estas materias mediante un cuestionario de evaluación para terceros. De igual manera, los contratos incorporan cláusulas específicas que protegen 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, hemos 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, **no se realizaron auditorías específicas a proveedores en materia de aspectos no financieros.**

I Encuentro Anual de Colaboradores Grupo Mutualidad

En 2025, celebramos, junto a Fundación Mutualidad y Avanza Previsión, el I Encuentro Anual de Colaboradores bajo el lema "El poder del nosotros: compartiendo valores". Concebimos este encuentro como un espacio para reforzar la colaboración, compartir experiencias y reconocer el papel fundamental de los equipos que contribuyen al desarrollo del grupo, reafirmando así nuestra apuesta por una cadena de valor sólida y responsable alineada con nuestros principios.

En esta primera edición también otorgamos los IV Premios Colaboradores, destinados a reconocer la excelencia, la innovación y el compromiso social de los colaboradores del grupo. Contamos con un total de 15 candidaturas, todas ellas presentadas por personas de la plantilla, en distintas categorías. Entre las iniciativas premiadas se encuentran: Morgan Gold Consulting, por la creación de la Escuela Comercial; People Matters, por su papel clave en la definición de la Propuesta de Valor al Empleado; y Roman, reconocida por su gestión del evento de presentación de nuestro nuevo Plan Estratégico.



Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

● Social

Gobernanza

Acerca de esta
memoria

Anexos

4.4. Compromiso con la comunidad

En Mutualidad generamos oportunidades e invertimos en nuestro entorno, contribuyendo a lograr un impacto positivo y duradero en su desarrollo económico y social.

Nuestra actividad contribuye a la **creación de empleo y al dinamismo económico en España**. Este impacto se manifiesta directamente en nuestra actividad e indirectamente mediante la contratación de bienes y servicios a proveedores nacionales y regionales. Además, nuestras decisiones de inversión apoyan el crecimiento de sectores estratégicos y favorecen el desarrollo socioeconómico del país, entre otros factores, a través de **nuestra posición como inversor clave en deuda pública**.

En nuestra relación con las comunidades y las organizaciones sociales, **evaluamos los proyectos sociales y ambientales que se alinean con nuestra estrategia**, ofreciendo ayuda a través de alianzas, programas de voluntariado y otras iniciativas.

Durante 2025, **hemos destinado 3,18 millones de euros a fundaciones y organizaciones sin ánimo de lucro, principalmente a Fundación Mutualidad**. Juntas, colaboramos en distintas iniciativas orientadas a mejorar las competencias financieras, impulsar soluciones ante el reto de sociedades cada vez más longevas o promover ayudas y becas dirigidas a mutualistas y otros colectivos vulnerables, entre otras cuestiones.

Contamos también con el respaldo de una comunidad de cerca de 60.000 seguidores en nuestros canales sociales, así como con prescriptores de referencia que ayudan a promover la cultura del ahorro y otras cuestiones relevantes para nuestros grupos de interés.



Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

● **Social**

Gobernanza

Acerca de esta
memoria

Anexos

Educación financiera y cultura del ahorro

En 2025 hemos seguido impulsando iniciativas para promover la **educación financiera entre nuestros grupos de interés**, una palanca clave para mejorar el bienestar económico y favorecer decisiones financieras informadas a lo largo de la vida.

Un ejemplo de ello es la celebración del **VI Encuentro Económico-Asegurador**, una cita de referencia en el sector para debatir y reflexionar sobre la educación de la ciudadanía en materia financiera y de prevención de riesgo, y sobre la importancia fundamental del seguro en este ámbito.

Por otro lado, hemos impartido una formación dirigida a periodistas, en colaboración con la **Asociación de Periodistas de Información Económica (APIE)**, con el objetivo de analizar, desde distintas perspectivas, los retos del ahorro y la inversión sostenible.

De forma complementaria, Fundación Mutualidad ha desarrollado a lo largo del año una intensa actividad vinculada a la promoción de la cultura financiera, a través de proyectos consolidados que se explican con más detalle en el capítulo dedicado a su actividad en esta memoria.

Formación en sostenibilidad para una economía responsable

El conocimiento en sostenibilidad es esencial para impulsar una economía más responsable. Por ello, promovemos formaciones y otras iniciativas de divulgación en criterios ESG dirigidas a distintos grupos de interés, con el fin de fomentar decisiones más informadas y sostenibles.

Escuela de Impacto Mutualidad

Este año hemos puesto en marcha la **Escuela de Impacto Mutualidad**, una iniciativa cuyo propósito es mejorar el nivel de comprensión en materia de sostenibilidad para facilitar la toma de decisiones con impacto positivo, tanto a nivel personal como profesional.

Con un enfoque práctico, la Escuela enseña los criterios ESG a todos los grupos de interés gracias a contenidos aplicables al día a día. Su propuesta formativa conecta de forma directa impacto, negocio y personas, a través de casos reales, ejemplos concretos y herramientas fáciles de usar.

En este contexto, hemos presentado la **Guía ASG para PYMES Jurídicas**, elaborada en colaboración con un tercero externo especializado en transformación sostenible. Este manual práctico facilita la integración de criterios ambientales, sociales y de gobernanza en despachos legales

pequeños y medianos, ofreciendo herramientas, ejemplos y referencias normativas específicas del sector.

Integrar los criterios ESG en nuestra gestión requiere un enfoque transversal y una cultura corporativa que valore su impacto en las personas, el medioambiente y el negocio. En este sentido, y a través de la Escuela de Impacto, seguimos fomentando acciones de formación en todos los niveles de la organización.

En esta línea, hemos lanzado una serie de **micropildoras digitales** destinadas a los empleados y empleadas y también a las nuevas incorporaciones, para explicar la relación entre los criterios ESG y el propósito, el plan estratégico y la actividad cotidiana de Mutualidad.



Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

● Social

Gobernanza

Acerca de esta
memoria

Anexos



Escuela de Liderazgo y Buen Gobierno

En 2025, la Escuela de Liderazgo y Buen Gobierno de Mutualidad –dirigida a miembros de juntas de gobierno, gerentes y directivos de los Colegios de Abogados– ha seguido avanzando en su **objetivo de promover las mejores prácticas en materia de gobierno corporativo, gestión empresarial y liderazgo.**

Lanzamos dos nuevas convocatorias en **colaboración con Schiller International University y el Instituto de Gobernanza Empresarial**, con participación gratuita para los seleccionados: la **III Edición**, dirigida a miembros de juntas de gobierno de los Colegios, que contó con **25 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 **25 profesionales en seis sesiones presenciales.**

“**En Mutualidad impulsamos la investigación propia y aplicada que nos permite comprender mejor el envejecimiento y anticipar su impacto en las personas y en la sociedad.**”

Investigación aplicada en longevidad: conocimiento para anticipar riesgos y oportunidades

El aumento de la esperanza de vida plantea nuevos riesgos y necesidades sociales. En Mutualidad abordamos este reto desde una posición diferencial, **impulsando investigación propia y aplicada que nos permite comprender mejor el envejecimiento y anticipar su impacto en las personas y en la sociedad.**

En este ámbito, destacan iniciativas desarrolladas junto con Fundación Mutualidad y distintos socios académicos e institucionales, como las tablas de supervivencia de personas dependientes, elaboradas por la Cátedra de Economía del Envejecimiento en colaboración con el IMSERSO.

Este enfoque se completa con proyectos como los estudios sobre el riesgo del envejecimiento en las plantillas, entre otros, reforzando el posicionamiento de Mutualidad como referente en investigación sobre nueva longevidad.

Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

● **Social**

Gobernanza

Acerca de esta
memoria

Anexos

Acción social

La acción social es un pilar de nuestro compromiso con una sociedad más colaborativa, que desarrollamos gracias a iniciativas propias y alianzas con organizaciones sociales y medioambientales. **Fundación Mutualidad desempeña un papel clave en este ámbito.**

Prestamos **apoyo a diversas ONG y entidades del tercer sector propuestas por nuestros empleados y empleadas**. En este marco, y dentro de los Premios Solidarios del Seguro 2025, reconocimos el proyecto de acción social en la región de Yamusukro (Costa de Marfil) de Cooperación Internacional.

Nuestra estrategia de voluntariado corporativo se centra en la educación financiera con especial atención a colectivos vulnerables. Durante el ejercicio, los empleados y empleadas de Mutualidad impartieron sesiones de educación financiera a personas con discapacidad cognitiva y participaron en el programa **El Riesgo y Yo**, impulsado por UNESPA y Fundación Junior Achievement para estudiantes de secundaria.

Asimismo, apoyamos causas sociales mediante la compra de *merchandising* solidario integrada en nuestro modelo de gestión sostenible de eventos.



Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

● **Social**

Gobernanza

Acerca de esta
memoria

Anexos

Diálogo y transparencia con la sociedad

Creemos en el valor del diálogo y la transparencia para fortalecer nuestra relación con la comunidad. Por ello impulsamos espacios de conversación y rendición de cuentas que acercan nuestra actividad a la sociedad.

Diálogos Activistas de lo Mutuo

En 2025 hemos seguido avanzando con nuestro compromiso a través de **Diálogos Activistas de lo Mutuo, un espacio de encuentro y reflexión diseñado para que personas de perfiles diversos, pero todas ellas inspiradoras y comprometidas con la transformación positiva del entorno, intercambien ideas y experiencias.**

En este contexto, a lo largo del año hemos celebrado dos encuentros en los que abordamos cuestiones como la igualdad, el liderazgo femenino y el impacto de las finanzas sostenibles en el desarrollo social y medioambiental, con el apoyo de referentes en estas materias.

Mutualidad Transparente

Mutualidad Transparente es un espacio de diálogo en formato *online* en el que nuestros directivos responden a preguntas enviadas por mutualistas y otros grupos de interés sobre **cuestiones que les preocupan y afectan**. Iniciado este año, hemos empezado abordado temas como el proyecto legislativo de pasarela al RETA y la estrategia de inversiones de Mutualidad. Las sesiones se han compartido a través de nuestro canal de YouTube para facilitar su acceso y consulta.



Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

● Social

Gobernanza

Acerca de esta
memoria

Anexos

4.4.1. Fundación Mutualidad

Fundación Mutualidad nació en 2003 con la motivación de **extender el compromiso social de Mutualidad**, prestando asistencia y mejorando el bienestar de los profesionales del derecho a través del fomento de la solidaridad entre ellos. Tras más de veinte años de trayectoria, su propósito sigue plenamente vigente: **desarrollar un ecosistema colaborativo y solidario** para el colectivo de mutualistas y para las personas e instituciones vinculadas, generando un impacto positivo en la sociedad, especialmente en los colectivos más vulnerables.

Guiada por valores como la solidaridad, la innovación o el rigor, Fundación Mutualidad parte de un principio fundamental: la generación de impacto social requiere la **colaboración entre diferentes actores** y la puesta en marcha de iniciativas que contribuyan de forma tangible al bienestar de los y las mutualistas y de la sociedad en su conjunto.

Su actividad se articula en torno a cuatro pilares fundamentales que responden a retos económicos y sociales relevantes: **la cultura del ahorro, el envejecimiento, el talento jurídico y el compromiso social**.

La Fundación aborda la **cultura financiera y del ahorro** como una herramienta para detectar las necesidades de los diferentes colectivos con los que trabaja a través de la investigación, impulsando el empoderamiento personal a través de la toma de decisiones informadas y conscientes, y fomentando la planificación financiera, el ahorro y la inversión como instrumentos clave.

Además, responde al **reto del envejecimiento** desde una mirada integral, poniendo en valor la experiencia, promoviendo el bienestar y contribuyendo a una longevidad económicamente independiente, saludable, activa y digna.

Fundación Mutualidad apuesta también por el **talento jurídico**, impulsando la excelencia profesional y la generación de oportunidades, y fomentando capacidades y competencias a lo largo de todas las etapas del desarrollo profesional, atendiendo a las necesidades de las personas.

Su **compromiso social** se materializa a través de acciones que generan oportunidades tanto entre los mutualistas como en la sociedad en general, con especial atención a **situaciones de vulnerabilidad**.

Por otro lado, sus actividades se apoyan en el establecimiento de alianzas estratégicas y en la suma de las contribuciones solidarias de empresas, mutualistas, profesionales y otras entidades que conforman el ecosistema de la organización. Esta hoja de ruta se recoge en el Plan Estratégico 2024-2027 de Fundación Mutualidad con una clara vocación de devolución a la propia comunidad y desde ella a la sociedad.

La comunidad de amigos y amigas de la Fundación alcanza ya los 16.916 miembros. A lo largo de 2025, la **Fundación ha beneficiado a 13.278 personas** a través de sus programas, de las cuales casi 3.800 han accedido a su red de ayudas y becas.

“El compromiso social de la Fundación se materializa a través de acciones que generan oportunidades tanto entre los y las mutualistas como en la sociedad en general.”

Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

● **Social**

Gobernanza

Acerca de esta
memoria

Anexos

1. Cultura financiera y del ahorro

Fundación Mutualidad impulsa proyectos destinados a promover la cultura financiera como un **elemento clave para el bienestar de las personas**. Promueve la formación, la información, la reflexión y la planificación como herramientas clave en la toma de decisiones financieras conscientes e informadas, favoreciendo la consecución de objetivos personales y profesionales y dotando a las personas de una mayor libertad y control de sus vidas.

El **Laboratorio del Ahorro y Consumo Responsable** se desarrolla desde 2020 con población infantojuvenil y desde 2022 con colectivos con discapacidad, esencialmente inteligencia límite. Desde entonces, se han establecido convenios de colaboración con otras organizaciones de referencia en la materia, amplificando el impacto de estas acciones. Durante 2025, 65 personas con discapacidad y 1.400 niños, niñas y adolescentes se han beneficiado de estas iniciativas.

También durante este ejercicio, la Fundación ha renovado el convenio con el Comité Autonómico de Entidades de Representantes de Personas con Discapacidad de Castilla y León (Cermi y Castilla y León) para seguir desarrollando el Laboratorio e impulsar la cultura financiera en este colectivo. A través de esta iniciativa, 137 personas con discapacidad de la región se beneficiaron, mejorando su educación y cultura financiera.

Por otro lado, la entidad estudia y analiza la actitud de la población sobre el ahorro en el medio y largo plazo a través de su **Observatorio del Ahorro Familiar**. En 2025 ha publicado, en colaboración con ESADE, el informe ***Radiografía de la evolución del patrimonio de los hogares españoles: la dificultad del ahorro para las nuevas generaciones***, que ofrece un diagnóstico del ahorro y del patrimonio de las familias en las diferentes cohortes de edad en los últimos 20 años.

Otro proyecto relevante lanzado este año ha sido **Finanzas con Impacto**, un programa de formación en pequeñas dosis donde ayudar a los profesionales más jóvenes a gestionar sus ingresos y gastos, y reflexionen sobre el impacto que la planificación financiera tiene en la consecución de sus objetivos vitales. De forma complementaria, **Finanzas para Autónomos** centra su acción en aspectos clave de la gestión y previsión económica de emprendedores y profesionales por cuenta propia. Ambas acciones han llegado a más de 600 personas en 2025.

Entre sus iniciativas destacadas figura también el **Premio Observatorio Ahorro**, que cada año reconoce la labor de los profesionales de la comunicación que fomentan la planificación financiera como herramienta esencial para mejorar tanto la calidad de vida individual y colectiva.

Para transmitir conocimiento, difundir buenas prácticas y apoyar los objetivos estratégicos de la Fundación en este ámbito, la entidad cuenta con el **Ágora Financiera**: un espacio de reflexión, innovación y cocreación en educación financiera que reúne a profesionales de reconocido prestigio para promover la cultura del ahorro y el empoderamiento ciudadano. En 2025, sus miembros han impartido cuatro **píldoras formativas** para acercar estos contenidos a distintos públicos, de las que se han beneficiado 62 personas.

Además, la Fundación se integra en el **Plan de Educación Financiera**, una iniciativa auspiciada por el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores, y ha participado en la Global Money Week 2025 mediante una campaña de comunicación en redes sociales.



Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

● **Social**

Gobernanza

Acerca de esta
memoria

Anexos

2. Envejecimiento

Fundación Mutualidad creó en 2019 la **Escuela de Pensamiento**, un foro de opinión y reflexión que, a través de su Consejo Científico —órgano asesor formado por referentes en sus ámbitos de conocimiento—, aspira a aportar valor a la sociedad a través de acciones que impulsen una cultura del envejecimiento más justa e inclusiva.

En este marco, la entidad desarrolla programas enfocados a entender y dar respuesta a las necesidades sociales en materia de envejecimiento desde distintas perspectivas. Destaca la **III edición del curso de Derechos de Personas Mayores** celebrada nuevamente este año, cuyo objetivo ha

sido mejorar el conocimiento de los profesionales de la abogacía en esta materia, reforzar sus competencias teórico-prácticas, sensibilizar sobre las prácticas edadistas y ofrecer herramientas para su erradicación. En este ejercicio, un total de 193 personas han recibido la formación teórica y 156 las prácticas.

Con el fin de ofrecer propuestas y recomendaciones para la **protección jurídica integral de las personas mayores**, Fundación Mutualidad ha publicado el segundo volumen del **Tratado de Derecho y Envejecimiento**. Esta obra colectiva completa el trabajo iniciado en 2021, incorporando nuevas

perspectivas, como la situación de las personas mayores en conflictos bélicos, la conducción vial, la inteligencia artificial y la discriminación por edad o por decisiones de ámbito biomédico.

La Fundación considera que comprender cómo envejecemos como sociedad es una cuestión de responsabilidad colectiva y que resulta esencial dotar tanto a las personas mayores como a sus cuidadores de un marco digno de acompañamiento en este proceso. En este contexto, y en colaboración con la Fundación Pilares, desarrolla la **Formación para el Cuidado y la Autonomía**, que en 2025 ha beneficiado a 504 participantes mediante sesiones relacionadas con el autocuidado y el cuidado de personas del entorno familiar con pérdida de autonomía.

Para abordar el edadismo desde distintos ángulos, la entidad fomenta la **gestión del talento sénior en el ámbito empresarial**. En 2025, junto a AGERS (Asociación Española de Gerencia de Riesgos y Seguros), ha organizado el **webinar sobre la gestión inteligente de plantillas sin sesgos de edad**, en el que se analizó el impacto estratégico de la discriminación por edad y la necesidad de retener el talento en las organizaciones.

Al mismo tiempo, mantiene y refuerza su apoyo y compromiso a otras entidades que trabajan con y para las personas mayores. En este sentido, destaca la **V Edición de Premios Escuela de Pensamiento**, que reconocen a organizaciones que lleven a cabo programas innovadores orientados a mejorar la calidad de vida de las personas mayores y a generar valor en las sociedades longevas.



Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

● **Social**

Gobernanza

Acerca de esta
memoria

Anexos

3. Talento jurídico

La entidad trabaja para consolidarse como un espacio de apoyo y compromiso en el que personas e instituciones se unan 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, Fundación Mutualidad colabora con otras organizaciones y promueve una red de ayudas que, gracias a la solidaridad de los mutualistas, se reinvierte en el propio colectivo. Este modelo representa un ejercicio de solidaridad y responsabilidad social, basado en la convicción de que el desarrollo personal y profesional requiere apoyos adecuados y una conexión efectiva entre talento y oportunidad.

Para lograrlo, fomenta programas en los que la comunidad actúa como promotora y beneficiaria al mismo tiempo. Buena muestra de ello es el programa **Cátedra**, que consolida su vínculo con el tejido universitario del país, colaborando con el alumnado de Grado en Derecho y Máster de Acceso a la Abogacía en una red activa de 51 centros. Del mismo modo, refuerza la formación del alumnado de máster con su módulo y libro de la **Organización Profesional Básica de la Abogacía**, que este año ha llegado a más de 2.400 estudiantes.

Con el objetivo de aliviar las cargas económicas asociadas a la capacitación profesional, impulsa las **Becas Cátedra**, que concede ayudas anuales de 2.000 euros brutos a 150 estudiantes del Máster de Acceso, atendiendo a criterios de excelencia académica y socioeconómicos.

La apuesta por la excelencia se refleja también en los **Premios Excelencia**, que este año han celebrado su duodécima edición. Estos premios reconocen el esfuerzo del alumnado del Máster Universitario de Acceso a la Abogacía y Procura que hayan destacado por su rendimiento académico a través

de la presentación de un trabajo. En 2025, el primer premio ha sido para el trabajo *La problemática de la propiedad intelectual sobre los escritos e informes elaborados por los abogados*, de la estudiante de la Universidad de Santiago de Compostela, Paula Refojo.

Fundación Mutualidad colabora con otras organizaciones y promueve una red de ayudas que se reinvierte en el propio colectivo.

En paralelo, a lo largo del ejercicio la Fundación organiza **Campus Legales**, una iniciativa que, en colaboración con profesionales, empresas, colegios de la abogacía y universidades, promueve la reflexión, el debate, la formación y el conocimiento en materias clave. Ejemplo de ello son las sesiones celebradas sobre tecnología celebradas en la Universidad de Barcelona o sobre Liderazgo, junto a Deusto y la EPJ de Bizkaia, sin olvidar sus alianzas con Google o Linklaters para sus programas de prácticas para jóvenes. En 2025, un total de 536 personas se han beneficiado de estas iniciativas.

Desde este pilar, afianza las **alianzas estratégicas** con asociaciones e instituciones de talento joven, como CONEDE, SIPAB o la Liga de Debate San Ignacio, así como con organizaciones como ESIC University para impulsar la digitalización de

pequeños despachos y profesionales. La entidad comprende el valor de generar una red de oportunidad a través de propuestas formativas y generacionales.

En esta línea, el programa **Conectad@s por Derecho**, en colaboración con el Banco Santander, ofrece desde 2022 una experiencia basada en cuatro pilares: la orientación académica, el liderazgo, los conocimientos jurídicos y el *networking* a través de la creación de un espacio de crecimiento y oportunidad para jóvenes estudiantes con iniciativa, buen expediente y espíritu de transformación social.

Como propuesta complementaria, Fundación Mutualidad ofrece un programa de *mentoring* que permite a jóvenes con talento contar con el acompañamiento de profesionales experimentados, favoreciendo su desarrollo personal y profesional y fortaleciendo la colaboración intergeneracional.

Además, por sexto año consecutivo, la Fundación ha reafirmado su compromiso con la innovación y el emprendimiento a través de su programa **Lab de Emprendimiento Jurídico**, que en 2025 ha contado con más de 175 participantes. Este programa persigue, por un lado, ofrecer formación en materias clave para autónomos, emprendedores o cualquier otro profesional o estudiante interesado en la materia, y por otro, apoyar proyectos consolidados y emergentes, que pretenden resolver retos del sector y de la ciudadanía desde una perspectiva jurídica y social.

El equipo ganador del Lab 2025 ha sido Younomad, una plataforma digital que automatiza y simplifica los trámites migratorios para nómadas digitales, estudiantes y profesionales, ofreciendo seguimiento del estado del visado y soporte legal en el proceso.

Un año más contigo

Somos Mutualidad

Gestión de la Sostenibilidad

Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta memoria

Anexos

4. Compromiso social

Fundación Mutualidad dedica gran parte de su actividad al **compromiso solidario** con el colectivo de las personas mutualistas y al desarrollo de programas que, desde la colaboración, revierten en el propio sector jurídico y en la sociedad, como expresión del humanismo mutualista y del valor del ecosistema.

La Fundación cuenta con una amplia red de ayudas:

- **Ayudas al estudio para hijos e hijas de mutualistas en todas las etapas educativas**, desde Educación Infantil a estudios superiores.
- **Ayudas 65+** dirigidas a mutualistas jubilados con ingresos anuales inferiores a los 14.001 euros y los límites patrimoniales que establecen las bases.
- **Ayudas extraordinarias**, que persiguen apoyar a las personas mutualistas que estén atravesando una coyuntura concreta de vulnerabilidad y precisen de apoyo.
- **Ayudas para mutualistas con hijos e hijas con diversidad funcional**, procurando la cobertura de estos al fallecimiento de sus progenitores.
- **Complemento pensiones mínimas** para ayudar a mutualistas con una prestación de jubilación mediante el complemento de sus ingresos si estos se sitúan por debajo de la renta mínima mensual.
- **Ayudas Autonomía Personal y Bienestar** para fomentar el envejecimiento activo y el descanso de los mutualistas jubilados.

Una de estas acciones es la participación de los empleados y empleadas de Grupo Mutualidad en el IV Torneo de Pádel Solidario para Empresas organizado por **Fundación Capacis**.

Además, por cuarto año consecutivo, ha organizado una actividad de voluntariado corporativo que permite que la plantilla imparta los talleres del Laboratorio del Ahorro y Consumo Responsable a la población más joven de esta misma fundación con inteligencia límite.

En esta misma línea, desde 2020 mantiene una alianza estratégica con **Cruz Roja Española** centrada en la promoción de la cultura del ahorro y el consumo responsable con población infanto-juvenil y familias vulnerables—a través de la implantación del Laboratorio—, y en la defensa de los derechos de las personas mayores, incluyendo la participación en acciones de sensibilización, como la **Campaña Día Mundial de Toma de Conciencia del Abuso y Maltrato en la Vejez**, y la realización de prácticas en Cruz Roja del alumnado del curso de Derechos de las Personas Mayores.



Un año más contigo

Somos Mutualidad

Gestión de la Sostenibilidad

Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta memoria

Anexos

5. Premios Fundación Mutualidad

Con el objetivo de poner en valor la importancia de la colaboración para nutrir su ecosistema, la Fundación reconoce en la **V Edición de estos premios** a personas, entidades y proyectos que contribuyen a una mejora de la sociedad y del colectivo jurídico, y lo hace a través de sus convocatorias:

→ Premio Compromiso Agenda 2030

La ganadora de 2025 ha sido la Escuela de Fortalecimiento de la Fundación Integra, un proyecto que mejora la calidad de vida de personas en exclusión social y personas con discapacidad mediante la integración laboral como vía de inclusión y empoderamiento.

→ Premio Observatorio Ahorro

Este premio reconoce el mejor trabajo periodístico en fomento del ahorro y la planificación financiera. En la quinta edición el ganador ha sido Agustín Monzón, periodista de *El Confidencial* por su artículo *Revolución del capital privado: una inversión 'solo para ricos' que llama a la puerta de los particulares*.

→ Premio Escuela de Pensamiento

En esta edición se han entregado dos categorías: el premio a la entidad consolidada de la Escuela de Pensamiento para Cáritas Cuenca, por su proyecto Comida sobre ruedas; y el premio a la entidad en crecimiento para *En bici sense edat*, por su proyecto Bienestar y Transformación en Cada Pedalada.

Además, en un evento organizado en colaboración con **Aranzadi La Ley**, la Fundación también ha entregado este año los reconocimientos a los alumnos y alumnas ganadores de los Premios Excelencia Cátedra Fundación Mutualidad 2024 y al equipo de la V Edición del Lab de Emprendimiento Jurídico 2024, Couple Council.

Fruto de todo el trabajo realizado, el ecosistema de la Fundación continúa creciendo, incorporando a instituciones y personas que comparten el propósito de la entidad:

Personas físicas: casi 134.000 donantes privados (mutualistas y no mutualistas) aportan a la comunidad de la Fundación a través de sus donaciones.

El despacho Pérez-Llorca, apoyando a la organización con la financiación de dos Becas Cátedra.

Mutualidad como donante principal de la actividad de la Fundación.

Iberdrola, patrocinando la formación Sumar y Escalar.

Banco Santander en el programa Conectad@s por Derecho.

Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 a través de su subvención 0,7 con el II Tratado de Derecho y Envejecimiento.

Aranzadi, patrocinando La Ley en la V edición de los Premios Fundación Mutualidad.

La red de colaboración de despachos, universidades y EPJ del programa Cátedra de Fundación Mutualidad.



Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

● Social

Gobernanza

Acerca de esta
memoria

Anexos

4.4.2. Prácticas de inversión sostenible

Reconocemos 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, a cierre de 2025 gestionamos un **volumen de inversiones de 11.253 millones de euros**, según el balance contable, y nuestra cartera inmobiliaria asciende a **33 inmuebles**. Ambas líneas de inversión se guían por criterios ESG, contribuyendo así al desarrollo económico y a la sostenibilidad del sistema financiero.

Datos globales de la cartera de inversiones

En cuanto a la **estructura global de la cartera de inversiones**, el 90,27 % corresponde a inversiones financieras, el 4,87 % a inversiones inmobiliarias y el 4,86 % a depósitos y tesorería. Dentro de las inversiones financieras, el 83,16 % se destinó a renta fija y el 7,11 % 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 representa el 54,8 % 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 de la cartera de renta fija corresponde a **emisiones de bonos de empresas diversificadas**, lo que refuerza nuestra solidez y seguridad. Nuestra estrategia de inversión mantiene una exposición limitada a la renta variable, garantizando así un control riguroso del riesgo y la protección de los ahorros de los mutualistas.

Inversión con impacto positivo

Seguimos avanzando en la gestión de nuestra cartera incorporando criterios ESG (ambientales, sociales y de buen gobierno), en coherencia con el III Plan ESG 2025-2028. Durante el ejercicio revisamos la Política de Inversiones Financieras, manteniendo las líneas básicas que reflejan nuestro claro posicionamiento en el ámbito de la inversión sostenible.

Del mismo modo, tomamos como referencia las Políticas de Implicación y Riesgo de Sostenibilidad aprobadas, que complementan el análisis de los riesgos financieros tradicionales. Estas políticas impulsan prácticas de voto y participación con el objetivo de influir en las decisiones de las empresas en las que invertimos y contribuir a la mitigación de riesgos, así como a la protección del valor a largo plazo **desde una perspectiva económica, social y medioambiental**.

Formamos parte también de los **Principios para la Inversión Responsable de Naciones Unidas (UNPRI)**, una red global de inversores comprometidos con el desarrollo de mercados financieros sostenibles. En 2025 logramos una puntuación de 47, superando así la de 2024.



Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

● **Social**

Gobernanza

Acerca de esta
memoria

Anexos

Inversiones financieras

La inversión en bonos verdes, sociales y sostenibles en 2025 ha alcanzado los **367 millones de euros**, lo que representa el 45,27% de las compras netas de renta fija (excluyendo letras, pagarés y muy corto plazo para tesorería) realizadas durante el año.

En este campo, destacamos nuestra **primera inversión en un bono azul**, con una aportación de **30 millones de euros** al bono emitido por el Banco Centroamericano de Integración económica (BCIE) para financiar la recuperación sostenible del Lago de Yojoa, en Honduras. Esta inversión contribuye a la conservación de recursos hídricos y a mejorar la calidad de vida de más de 167.000 personas en los diez municipios de la cuenca del lago.

Asimismo, el **100 % de las adquisiciones** de fondos corresponde a productos clasificados como artículo 8 y artículo 9, conforme a la normativa SFDR. Estos fondos representan ya el 39,61% del total de la cartera de inversión indirecta.

Utilizamos de forma recurrente herramientas específicas para el seguimiento y reporte de la inversión ESG, informando periódicamente al Comité de Inversiones y Riesgos y a los órganos de gobierno, en un contexto marcado por la evolución del marco normativo.

A cierre de 2025, la **cartera financiera de la compañía ha obtenido una calificación de 67 sobre 100 en términos de sostenibilidad**, según la herramienta Clarity, que evalúa el impacto social, medioambiental y de buen gobierno de las inversiones. Esta puntuación refleja un desempeño positivo, acorde con la estructura de la cartera y evidencia que las compañías en las que invertimos muestran buenas prácticas en ámbitos como los derechos humanos, la salud y seguridad laboral, la lucha contra la corrupción o la gestión ambiental.



Durante el ejercicio, continuamos comercializando el **producto asegurador de inversión Unit Linked**, que promueve características medioambientales, sociales y de gobernanza, conforme a lo establecido en el artículo 8 del Reglamento (UE) 2019/2088.

Adicionalmente, nuestra Política de Derechos Humanos establece el compromiso de identificar, en la medida de lo posible, proyectos que impliquen infracciones graves en derechos

humanos, trabajo infantil y trabajo forzoso, con el fin de tomar decisiones coherentes con nuestra estrategia de inversión responsable.

Nuestro objetivo es **seguir perfeccionando el análisis, seguimiento y reporting de la información relativa a la Taxonomía Ambiental y a las Principales Incidencias Adversas**.

Además, seguiremos incorporando paulatinamente las recomendaciones relativas a los Principios para la Inversión Responsable de Naciones Unidas.

Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

● Social

Gobernanza

Acerca de esta
memoria

Anexos

Gestión de activos inmobiliarios

Seguimos apostando por la integración de criterios ESG en la gestión de activos inmobiliarios, poniendo el foco tanto en su contribución a la transición hacia una economía más sostenible como el **mantenimiento de una rentabilidad que sea óptima a largo plazo**.

En Mutualidad, gestionamos una cartera compuesta por **33 activos inmobiliarios**, a través de una estrategia que incorpora de forma progresiva criterios ESG en nuestra gestión y toma de decisiones.

Nuestros contratos de arrendamiento incluyen cláusulas de sostenibilidad orientadas a minimizar riesgos y a facilitar información relevante para el análisis y seguimiento de la cartera inmobiliaria. Asimismo, cada año elaboramos un plan de acción para mejorar la sostenibilidad de los inmuebles de nuestra propiedad, cuya gestión realizamos directamente, junto con la de nuestras propias instalaciones.

La integración de criterios ESG en la gestión de la cartera inmobiliaria nos permite contar con un total de 16 certificaciones BREEAM® (renovadas o en proceso de renovación al cierre de esta memoria) sobre los 33 inmuebles en cartera, frente a las 17 sobre los 42 inmuebles en cartera de 2024.

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 2025 hemos mantenido el nivel **"muy bueno"** en 13 de las 16 certificaciones.

Contamos también con **4 sellos LEED, dos de ellos GOLD y el otro PLATINUM**, sobre los 33 **inmuebles en cartera** (frente a 3 sobre los 42 inmuebles en cartera en 2024) y **14 sellos AIS** sobre los 33 **inmuebles en cartera** (frente a 7 sobre los 42 inmuebles en cartera en 2024).

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.

En materia de infraestructura digital, disponemos de 3 certificaciones **WiredScore** (una SILVER y la otra GOLD) **sobre los 33 inmuebles en cartera**, frente a **2 certificaciones** sobre los 42 inmuebles en cartera de 2024 –reconocimiento internacional que evalúa y acredita la conectividad digital de los edificios.

En 2025, hemos obtenido 1 sello **WELL PLATINUM** en uno de nuestros inmuebles de la cartera.

Nuestra sede en Francisco Silvela cuenta con 4 certificaciones: AIS, LEED, WiredScore SILVER y SmartScored GOLD. Además, estamos en proceso de obtener la certificación WELL.



4.5. Participación pública

Avanzamos de manera decidida en el fortalecimiento de nuestro compromiso con la participación pública, convencidos de que el **diálogo transparente y constructivo con las instituciones y la sociedad es un pilar esencial para el desarrollo sostenible**. En este contexto, damos pasos hacia la creación de una división de **Asuntos Públicos en la dirección de Comunicación y Sostenibilidad** que nos permita estructurar, coordinar y profesionalizar la relación de la compañía con su entorno regulatorio, social y económico, contribuyendo así a la generación de valor compartido a largo plazo.

Este nuevo enfoque se sustenta en la voluntad de ejercer un lobby responsable, basado en la ética, la transparencia y el respeto al interés general. Aspiramos a participar de forma activa y legítima en los procesos de toma de decisiones públicas, aportando conocimiento técnico y experiencia sectorial que favorezcan políticas públicas equilibradas. De este modo reforzamos nuestra apuesta por una gobernanza más responsable, alineada con nuestra materialidad ESG y con una visión de progreso social que integra crecimiento económico, sostenibilidad ambiental y cohesión social.

En 2025, una parte de nuestra actividad de incidencia pública se centró en trasladar nuestro posicionamiento respecto a la Proposición de Ley orientada a permitir que un grupo de mutualistas alternativos pueda transferir su ahorro acumulado en Mutualidad al Régimen Especial de Trabajadores Autónomos (RETA).

En este contexto, defendemos una propuesta de enmiendas a la iniciativa presentada por el Grupo Parlamentario Socialista en relación con las mutualidades alternativas. En concreto, proponemos: habilitar una pasarela voluntaria al RETA limitada en el tiempo y acompañada de garantías para los mutualistas que decidan acogerse; asegurar que la transferencia de fondos a la Seguridad Social se realice de forma ordenada y

sin perjuicio para quienes opten por permanecer en las mutualidades; garantizar que dicho traspaso esté exento de cargas fiscales; mantener el modelo de alternatividad, preservando la libertad de elección de los profesionales autónomos; y reconocer el derecho al complemento a mínimos para los mutualistas con pensiones inferiores a la mínima, en condiciones equivalentes a las del resto de trabajadores por cuenta propia.





G

5. Gobernanza

5.1. Gobierno corporativo	94
5.2. Cumplimiento normativo y ética	101
5.3. Gestión de riesgos	109
5.4. Auditoría Interna	113

100%
de la plantilla
adherida al Código
Ético y de Conducta

754 sobre 1000
en el índice reputacional

Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

Social

● **Gobernanza**

Acerca de esta
memoria

Anexos

5.1. Gobierno corporativo

Mutualidad desarrolla su actividad bajo un modelo de buen gobierno que prioriza e incorpora en su **gestión las mejores prácticas**, 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. Adicionalmente, como funciones de supervisión (segunda línea) que apoyan la gestión del sistema de control de Mutualidad se encuentra el Área de Control Interno y el Área de Seguridad de la Información.

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.



Un año más contigo

Somos Mutualidad

Gestión de la Sostenibilidad

Medioambiente

Social

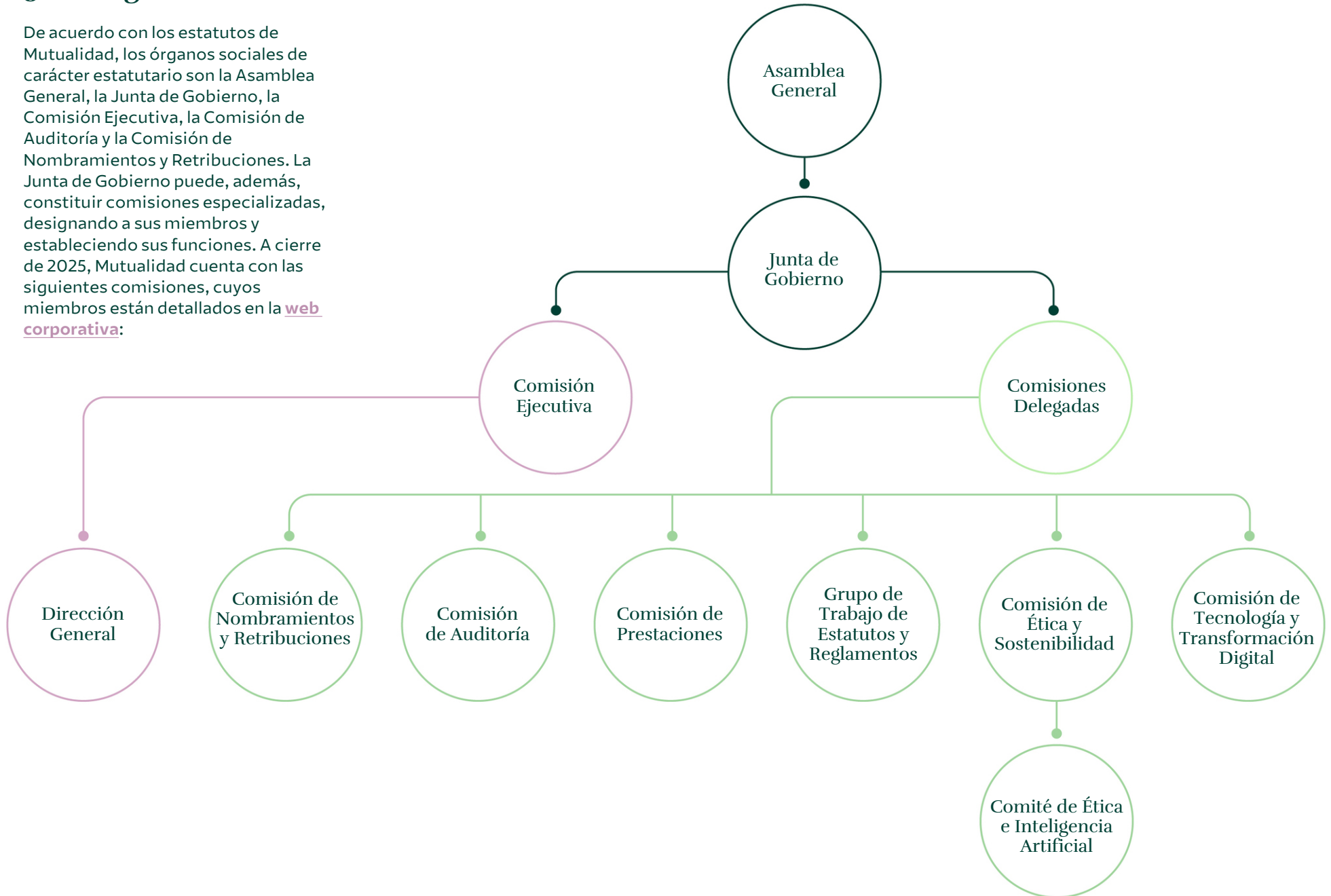
Gobernanza

Acerca de esta memoria

Anexos

5.1.1. 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. A cierre de 2025, Mutualidad cuenta con las siguientes comisiones, cuyos miembros están detallados en la [web corporativa](#):



Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

Social

● **Gobernanza**

Acerca de esta
memoria

Anexos

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.

Junta de Gobierno

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

Durante 2025, estaba integrada por **17 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 debe tener 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 2025, los miembros de la Junta de Gobierno recibieron la formación obligatoria establecida en la norma en materia de defensa penal, prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo y ciberseguridad así como sobre otros temas ESG, aspectos técnicos de seguros de vida y personales y cuestiones de interés en materia de economía y mercado inmobiliario.

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.

“En 2025, los miembros de la Junta de Gobierno recibieron formación sobre defensa penal, prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, así como sobre otras cuestiones ESG.

Un año más contigo

Somos Mutualidad

Gestión de la Sostenibilidad

Medioambiente

Social

● **Gobernanza**

Acerca de esta memoria

Anexos

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 que garantiza 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](#) de Mutualidad.

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 718.911 €, (707.095 € en 2024), 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 2025, 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.

Un año más contigo

Somos Mutualidad

Gestión de la Sostenibilidad

Medioambiente

Social

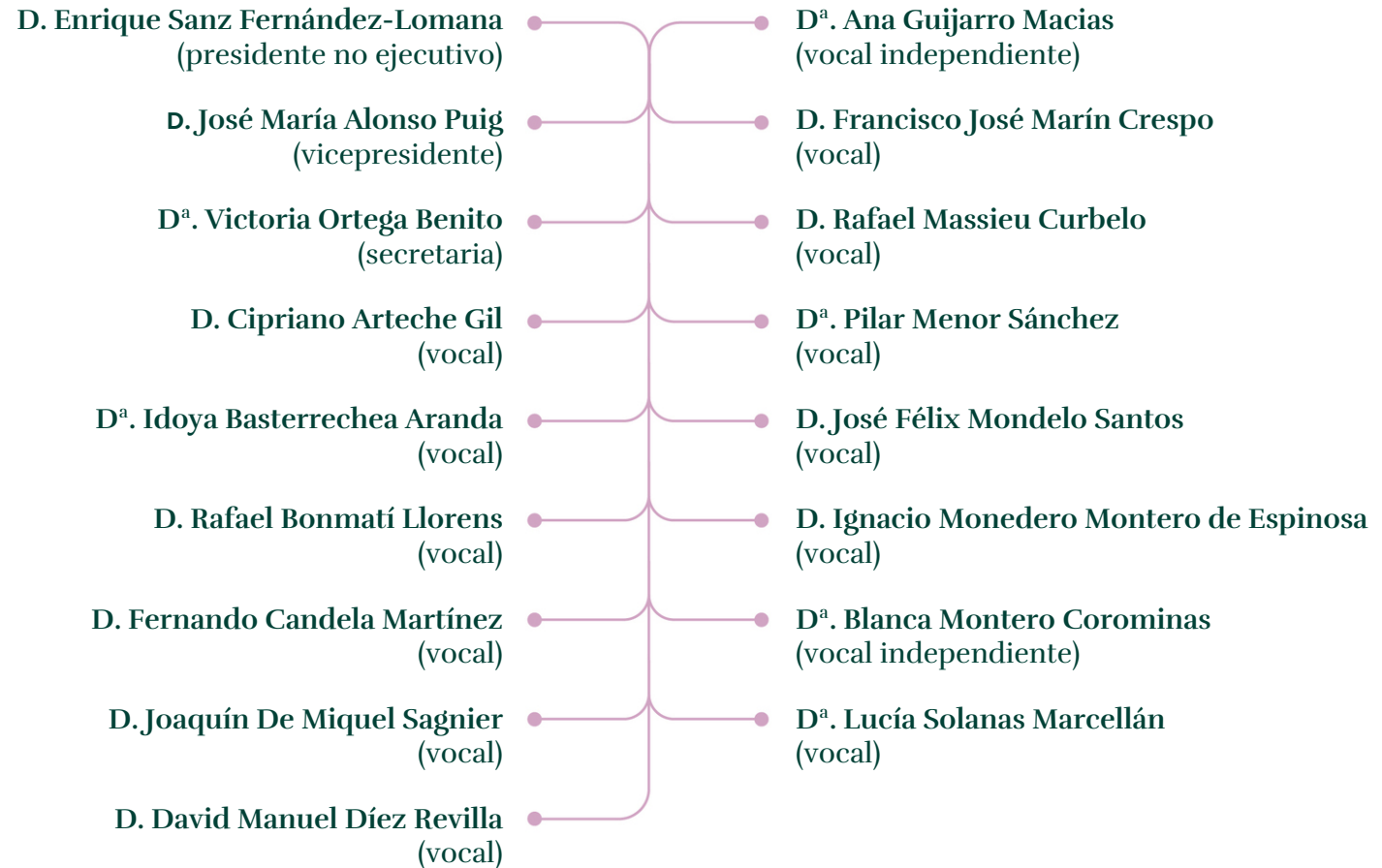
● **Gobernanza**

Acerca de esta memoria

Anexos

5.1.2. Junta de Gobierno

Junta de Gobierno a 31/12/2025



Los currículums de los miembros de la Junta de Gobierno están disponibles en la página [web corporativa](#) de Mutualidad.

Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

Social

● **Gobernanza**

Acerca de esta
memoria

Anexos

5.1.3. Consejo Asesor

Consejo Asesor a 31/12/2025

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 de España. 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 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.

Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

Social

● **Gobernanza**

Acerca de esta
memoria

Anexos

5.1.4. Equipo directivo

Comité Ejecutivo a 31/12/2025



Fernando Ariza
Director general.



Rocío Castedo
Directora de la Oficina
de Transformación.



Laura Duque
Subdirectora general de
Cumplimiento y Desarrollo
Inorgánico.



María Galván
Subdirectora general de
Tecnología, Datos y
Operaciones.



Beatriz Malpartida
Directora de Personas
y Cultura.



Jaime Moreno
Subdirector general de
Inversiones y Técnica.



Miguel Zarzuelo
Subdirector general
de Negocio.

Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

Social

● **Gobernanza**

Acerca de esta
memoria

Anexos

5.2. Cumplimiento normativo y ética

En Mutualidad entendemos que la consecución de nuestros objetivos empresariales debe ir siempre acompañada del estricto respeto al marco legal aplicable y de la adopción de las mejores prácticas nacionales e internacionales. Para nosotros, el cumplimiento normativo no constituye únicamente una exigencia legal, sino un **compromiso ético firme con la sociedad en su conjunto.**

La **Función de Verificación del Cumplimiento** desempeña un papel esencial como socio estratégico del negocio, especialmente en un entorno marcado por un incremento constante de los retos regulatorios. Su principal misión es asesorar a la Junta de Gobierno y a las distintas líneas de negocio, formulando recomendaciones que contribuyen a definir la estrategia de la entidad

y aseguran, en todo momento, el cumplimiento de la normativa vigente que resulta de aplicación y gestionando el riesgo de incumplimiento.

La relevancia de esta Función ha aumentado con la entrada en vigor de marcos regulatorios cada vez más complejos.

De conformidad con la normativa de Solvencia aplicable, la Función de Cumplimiento tiene la consideración de función fundamental dentro de Mutualidad.

Se integra en la Subdirección General de Cumplimiento y Desarrollo Inorgánico e incluye la Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo.



Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

Social

● **Gobernanza**

Acerca de esta
memoria

Anexos

5.2.1. Código Ético y de Conducta

Nuestro **Código Ético y de Conducta**, actualizado por la Junta de Gobierno en 2023, constituye el marco normativo de referencia que sustenta la cultura organizativa y de cumplimiento de la entidad.

Este código define los **principios, modelos y pautas de comportamiento** que deben guiar la actuación de todas las personas que formamos parte de Mutualidad. Su aplicación tiene carácter transversal y se extiende a todas nuestras áreas de actividad, así como a nuestras relaciones con los diferentes grupos de interés, incluidos mutualistas, proveedores, *partners* y profesionales de la organización.

Entre otros aspectos, recoge los **principios fundamentales que nos orientan** en cuestiones como la dignidad y el respeto hacia las personas, la no discriminación –tanto consciente como inconsciente–, la lucha contra la estigmatización y los sesgos cognitivos, así como la prevención, detección y denuncia de delitos y actos de corrupción. Asimismo, integra nuestra responsabilidad con la sostenibilidad ambiental.

El Código aborda, además, la **ética aplicada a la inteligencia artificial**, tomando como referencia las mejores prácticas impulsadas por organismos e instituciones nacionales e internacionales. Los valores que inspiran este marco ético incluyen la solidaridad, la integridad, la dignidad, la excelencia, la transparencia y la equidad.

Como expresión de esta **cultura ética**, todas las personas que se incorporan a Mutualidad deben suscribir una declaración de honorabilidad y formalizar su adhesión al Código Ético y de Conducta. Igualmente, los contratos formalizados con proveedores incorporan una cláusula que les obliga a respetar los principios del Código.

Actualmente, **el 100 % de la plantilla está adherida** al Código Ético y de Conducta, y durante 2025, todas las nuevas incorporaciones recibieron formación específica sobre sus contenidos.

Adicionalmente, a lo largo de 2025, hemos desarrollado diversas **sesiones de formación** dirigidas a toda la plantilla en materia de cumplimiento, tratando contenidos relacionados con el Código Ético, la defensa penal y el canal interno de Información de infracciones.

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, que se encuentra disponible para su consulta en la [página web](#) de Mutualidad.

“El Código aborda, además, la ética aplicada a la inteligencia artificial, tomando como referencia las mejores prácticas impulsadas por organismos e instituciones nacionales e internacionales.”

Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

Social

● **Gobernanza**

Acerca de esta
memoria

Anexos

5.2.2. Canal interno de información de infracciones

En coherencia con el cumplimiento de la regulación vigente y de nuestras normas internas —en particular, el Código Ético y de Conducta—, en el Grupo Mutualidad contamos con un **canal interno de información de infracciones** como vía para comunicar tanto posibles infracciones legales, administrativas o incumplimientos de normativa interna (código ético, políticas y procedimientos) en un contexto laboral o de nuestro objeto social, como denuncias relacionadas con el acoso moral, sexual, o por razón de género, sustituyendo al anterior canal específico de acoso.

Este canal se encuadra dentro de las medidas aprobadas por la Junta de Gobierno para actualizar el sistema de denuncias existente desde 2018, en 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 normativa ha conllevado modificaciones del antiguo canal de denuncias, del Código Ético y de otras normas internas con el objetivo de reforzar la cultura de la información, prevenir y detectar incumplimientos y proteger a las personas que informen sobre infracciones en el ámbito laboral o profesional.

Ha supuesto también la actualización de 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, junto con la aprobación de su reglamento.

El canal interno está disponible para todas las personas que trabajen o hayan trabajado en la aseguradora, independientemente de la modalidad contractual, e incluso en aquellos casos en los que

la relación contractual no se haya iniciado. También pueden utilizarlo mutualistas o clientes, proveedores o contratistas que presten servicios al Grupo Mutualidad, así como accionistas de cualquiera de las filiales o miembros de los órganos de administración de las entidades de Grupo Mutualidad.

El sistema **garantiza la confidencialidad tanto de la persona informante como de las personas mencionadas en la comunicación**. La información puede remitirse por escrito o verbalmente, y de forma anónima si se desea. Los datos se transmiten cifrados a través de un servidor seguro e independiente. Se prohíbe expresamente cualquier represalia contra las personas que presenten una comunicación, incluso en aquellos supuestos en los que, a través de una investigación, se concluya que no existía un incumplimiento. En todo caso, se salvaguardan la intimidad, el honor, la presunción de inocencia y el derecho de defensa de las personas afectadas.

Se aplican igualmente **medidas de protección a las personas** vinculadas a la informante, como representantes legales de los trabajadores, compañeros de trabajo o familiares.

El acceso al canal interno está disponible tanto a través de nuestra **página web como de la intranet corporativa**. Todas las nuevas incorporaciones reciben formación específica sobre este sistema. Además, en 2025 hemos llevado a cabo una campaña formativa dirigida a toda la plantilla en materia de cumplimiento, en la que se ha incluido el Canal Interno de información como contenido relevante.

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 2025, se recibieron tres comunicaciones a través del canal. Tras su análisis, dos de ellas no llegaron a admitirse a trámite, puesto que no presentaban indicios de delito o infracción.



Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

Social

● **Gobernanza**

Acerca de esta
memoria

Anexos

5.2.3. Comité de Ética para la Inteligencia Artificial

Hemos incorporado principios éticos en el uso de la inteligencia artificial (IA) dentro de nuestro Código Ético y de Conducta y tenemos un Comité de Ética para la Inteligencia Artificial, una iniciativa pionera en el sector asegurador en España.

Este Comité, de carácter multidisciplinar, actúa como órgano de referencia en materia de ética de la IA y como observatorio de tendencias en este ámbito.

Durante 2025, y siguiendo los desarrollos normativos y las mejores prácticas en la materia, hemos avanzado en el desarrollo de un nuevo marco de gobernanza de la inteligencia artificial que integra criterios éticos, de responsabilidad y de buen gobierno. Este marco contempla la revisión de los roles, responsabilidades y procesos asociados al diseño, uso y supervisión de la IA en Mutualidad, así como del funcionamiento del propio Comité. Su despliegue está previsto a lo largo de 2026.

Comité de Ética para la Inteligencia Artificial a 31/12/2025

- **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.
- **Ignacio Monedero Montero de Espinosa.** Vocal de la Junta de Gobierno de Mutualidad.

Invitados externos permanentes:

- **Borja Adsuara.** Profesor, abogado y consejero. Experto en ética y derecho digital.
- **Nuria Oliver.** Cofundadora y directora de la Fundación Ellis Alicante.
- **Teresa Rodríguez de las Heras.** Profesora de Derecho Mercantil en la UC3M.
- **José Miguel Rodríguez-Pardo.** Director académico y profesor del Máster de Ciencias Actuariales y Financieras de la UC3M.



Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

Social

● **Gobernanza**

Acerca de esta
memoria

Anexos

5.2.4. Prevención de la corrupción y el soborno

El **cumplimiento de la normativa en materia de prevención y lucha contra la corrupción** es un principio que se refleja tanto en nuestro Código Ético y de Conducta, como en diversas políticas que establecen procedimientos específicos para prevenir la corrupción y el soborno en el desarrollo de nuestra actividad.

Contamos con un sistema de gestión de riesgos penales y asumimos 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.

Articulamos la **gestión y mitigación del riesgo de corrupción** a través de los procedimientos definidos en la Política de *Compliance* Penal, el Manual de Gestión de Riesgos Penales y la Política de Compras. El riesgo de soborno, lo abordamos de manera específica mediante las medidas de diligencia debida recogidas en la Política Antisoborno.

Todas estas políticas se encuentran disponibles tanto en la [web](#) de Mutualidad como en la intranet de la organización.

Con el objetivo de prevenir estos riesgos, **desarrollamos iniciativas de formación y sensibilización dirigidas a nuestros empleados**, que se imparten tanto en el momento de su incorporación como de forma periódica a lo largo de su trayectoria profesional, con independencia del puesto o nivel de responsabilidad que ocupen. Estas acciones formativas se extienden igualmente a la Junta de Gobierno y se adaptan en función del nivel de riesgo inherente a cada actividad.

En 2025, no se han registrado denuncias ni se han identificado riesgos significativos relacionados con la corrupción o el soborno.



Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

Social

● **Gobernanza**

Acerca de esta
memoria

Anexos

5.2.5. Prevención del blanqueo de capitales

La prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (PBCFT) constituye un **objetivo fundamental y un compromiso ético del Grupo 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 nuestras actuaciones, hemos implantado normas y procedimientos orientados a la identificación, gestión y control de estos riesgos.

En este sentido, aplicamos **medidas de diligencia debida ajustadas a la naturaleza de nuestra operativa y a la tipología de nuestros clientes**. Estas medidas incluyen mecanismos de control destinados a analizar tanto a los clientes como sus operaciones, con el fin de identificar posibles riesgos asociados al blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo. Del mismo modo, realizamos un seguimiento continuado de la relación de negocio con los mutualistas para reforzar el control a lo largo del 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 terreno. En 2025, el Órgano de Control Interno (OCI) ha aprobado una **nueva versión de este manual** 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.

La **Política de Admisión de Clientes**, también actualizada este mismo año, 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 de Grupo en su condición de representante ante el SEPBLAC, se reúne con periodicidad bimestral para supervisar la implementación de las políticas y procedimientos en materia de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

En este contexto, durante 2025 hemos impartido **dos sesiones de formación inicial para nuevas incorporaciones, así como de actualización sobre los procedimientos de PBCFT para los equipos de Comercial, Suscripción y Prestaciones**. También organizamos una formación específica para la Junta de Gobierno y el OCI sobre las novedades y mejoras implementadas en los últimos dos años en el sistema de PBCFT. Adicionalmente, llevamos a cabo tres sesiones formativas dirigidas al resto de departamentos de la organización, centradas en el repaso de las obligaciones normativas en esta materia y las novedades del sistema.

A lo largo del año, hemos elaborado un **informe de autoevaluación del riesgo en el que analizamos la exposición de Mutualidad al blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo**. Este informe ha servido de base para definir las medidas de diligencia recogidas en el manual de procedimientos y para implementar acciones destinadas a mitigar dichos 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 ha sido sometido a la revisión de un experto externo.



Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

Social

● **Gobernanza**

Acerca de esta
memoria

Anexos

5.2.6. Derechos humanos

La protección de los derechos humanos constituye un principio esencial de nuestra actividad y de nuestra relación con los grupos de interés.

Como organización adherida a la **Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas**, integramos en nuestro modelo de negocio los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos.

En este sentido, disponemos de una **Política de Derechos Humanos**, actualizada en 2024, **aplicable tanto a empleados, directivos y administradores de la organización**, y que se extiende al conjunto de nuestras actividades.

Con esta política definimos las pautas que orientan la protección de los derechos humanos, mostrando nuestro compromiso con los principales estándares internacionales, entre los que destacan 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.

Asumimos compromisos concretos en el desarrollo de nuestra actividad aseguradora, en la relación con los y las mutualistas, en nuestro papel como empleador, en la gestión de proveedores, en nuestra actividad inversora y en nuestra contribución al progreso social.

De igual modo, este compromiso se refuerza en nuestro Código Ético y de Conducta, que rechaza expresamente cualquier forma de discriminación, falta de respeto, agresión, acoso, abuso o intimidación, así como cualquier otra conducta que vaya en contra de nuestros valores.

En relación con la cadena de suministro, **trabajamos mayoritariamente con proveedores nacionales**, lo que favorece un mayor control de las condiciones laborales y contribuye al desarrollo económico local. En este sentido, los contratos con proveedores incluyen una cláusula que requiere la aceptación de nuestro Código Ético y de Conducta, el respeto de los derechos humanos reconocidos internacionalmente y el cumplimiento de los principios fundamentales en materia laboral, de seguridad y salud. De esta forma, **contribuimos a que nuestros proveedores actúen conforme a los derechos humanos** reconocidos internacionalmente.

Además, les solicitamos que dispongan de mecanismos internos de control que garanticen el cumplimiento de estos compromisos a lo largo de su propia cadena de valor y que nos informen de cualquier vulneración de derechos humanos que pudiera producirse durante la relación contractual.

Con este mismo enfoque, en Mutualidad contamos con 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.

En cuanto a nuestro papel como inversor, **nos comprometemos a usar herramientas que nos ayuden a identificar**, en la medida de lo posible, proyectos o actividades vinculados a infracciones graves en materia de derechos humanos, trabajo infantil y trabajo forzoso, orientando así nuestras decisiones de inversión de forma coherente con nuestra estrategia y nuestros principios éticos.



Por su parte, las **empresas de seguridad** que prestan servicios en nuestros centros de trabajo cuentan con personal debidamente acreditado y formado para el ejercicio de sus funciones. Nuestros proveedores aseguran también que la formación, los requisitos profesionales y las condiciones de contratación estén alineados con la normativa vigente en las áreas de seguridad privada y servicios auxiliares, incorporando contenidos específicos sobre **deontología profesional y derechos fundamentales**.

Un año más contigo

Somos Mutualidad

Gestión de la Sostenibilidad

Medioambiente

Social

● **Gobernanza**

Acerca de esta memoria

Anexos

Sistema corporativo de debida diligencia en derechos humanos

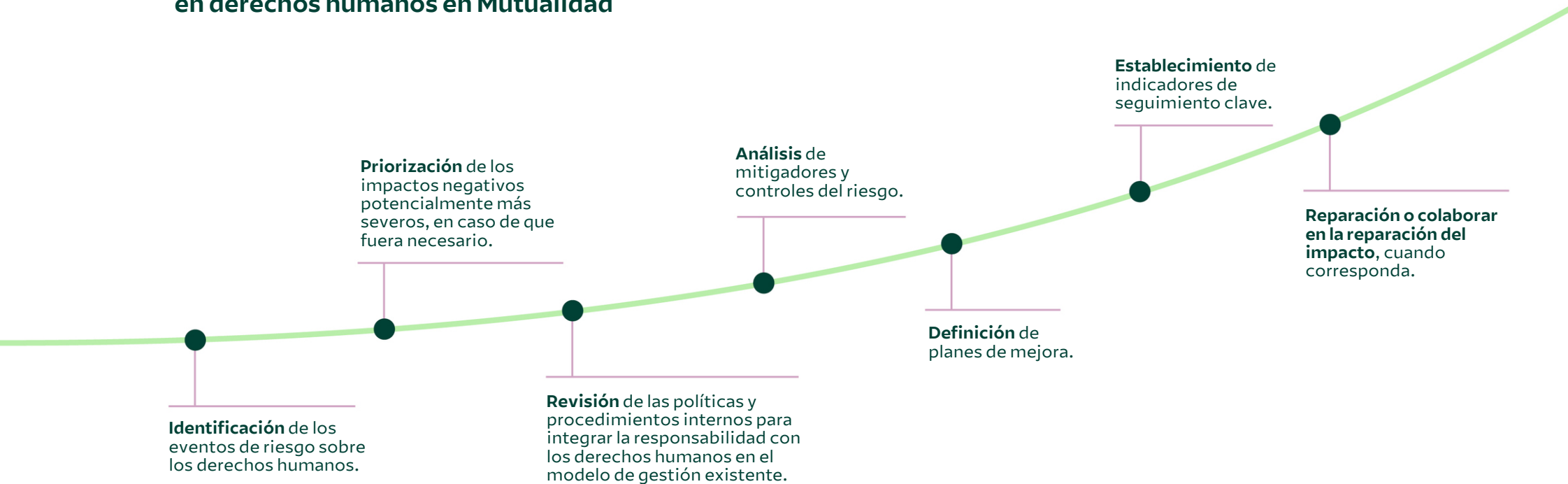
Como refuerzo de la **Política de Derechos Humanos** y de nuestro compromiso de avanzar en este terreno, contamos con un sistema corporativo de debida diligencia en derechos humanos, alineado con los principales marcos internacionales de referencia y con la legislación europea. Este sistema nos permite identificar, prevenir y mitigar los posibles impactos derivados de nuestra actividad.

En este ámbito, hemos llevado a cabo –con la colaboración de un tercero experto– la identificación y evaluación de los principales riesgos relacionados con los derechos humanos, **concluyendo que dichos riesgos están controlados de forma adecuada.**

También hemos puesto a disposición de nuestros grupos de interés un canal interno de información sobre infracciones, implementado en el marco del Código Ético y de Conducta. Este canal **permite comunicar, de forma confidencial o anónima**, cualquier conocimiento o sospecha de incumplimiento de los compromisos asumidos en materia de derechos humanos y conducta ética.

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

Proceso para implementar el sistema corporativo en derechos humanos en Mutualidad



Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

Social

● **Gobernanza**

Acerca de esta
memoria

Anexos

5.3. Gestión de riesgos

Según se recoge en el SFCR (Informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia), que se publica anualmente en nuestra [web](#), y de acuerdo con los artículos 259 y 260 del Reglamento Delegado (UE) 2015/35 y el artículo 44 de la Directiva 2009/138/CE, **Mutualidad dispone de un sistema de gestión de sus principales riesgos, recogido en la Política de Gestión de Riesgos.**

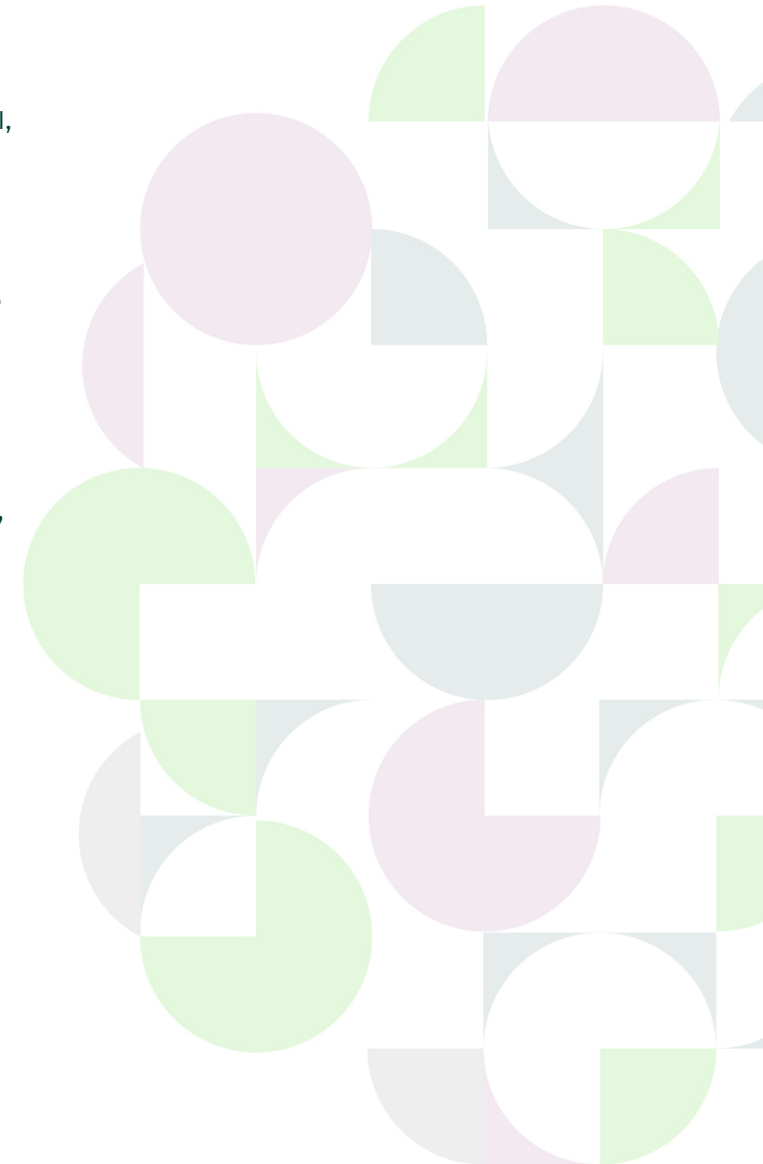
Este sistema se basa en una serie de procesos que permiten identificar, evaluar, controlar y gestionar los riesgos. Su aplicación aporta valor a la toma de decisiones y a la estrategia de negocio e inversión de Mutualidad, así como a la gestión y adecuación de su capital económico y regulatorio.

El Sistema de Gestión de Riesgos está integrado en la estructura organizativa de Mutualidad y constituye el marco de referencia para una toma de decisiones fundada e informada. Abarca todos los riesgos asumidos por la entidad, en especial los evaluados bajo el Pilar 1 de Solvencia II, de conformidad con lo previsto en el artículo 101.4 de la Directiva 2009/138/CE. En particular, comprende la constitución de reservas y la gestión de los riesgos de suscripción, activos y pasivos, inversión, liquidez, concentración y operacional.

A través de este sistema, aplicamos una estrategia de gestión del riesgo coherente con la estrategia general de la entidad. Para garantizar su adecuada implantación, seguimiento y control, las principales tareas y líneas de actuación se recogen en la **Política de Gestión de Riesgos.**

Asimismo, el proceso de gestión del riesgo se integra en la estructura organizativa y en la toma de decisiones, en línea con los artículos 41 y 44 de la Directiva de Solvencia II, que exigen documentar las decisiones adoptadas por los órganos de gobierno y el modo en que se ha considerado la información proporcionada por el Sistema de Gestión de Riesgos.

En lo que respecta a **los riesgos de sostenibilidad, en Mutualidad los abordamos desde una perspectiva transversal.** Se entiende por tales cualquier acontecimiento o circunstancia medioambiental, social o de gobernanza que pueda tener un impacto negativo, real o potencial, sobre el valor de la inversión o del pasivo. Estos riesgos se evalúan de forma implícita en las distintas categorías globales de riesgo de la entidad.



Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

Social

● **Gobernanza**

Acerca de esta
memoria

Anexos

5.3.1. Riesgos de sostenibilidad

Los riesgos ESG (ambientales, sociales y de gobernanza), deben **gestionarse y mitigarse de manera eficaz para evitar impactos negativos** en las operaciones de la empresa, sus resultados económicos o su reputación.

En Mutualidad los hemos incorporado de forma orgánica en nuestra Política de Gestión de Riesgos, integrándolos en todas las categorías de riesgo definidas.

Al mismo tiempo, hemos realizado un análisis exhaustivo de los factores ESG con potencial impacto en el sector asegurador y, específicamente, en nuestro modelo de negocio, organizados de la siguiente forma:

→ Riesgo ambiental.

- Riesgos físicos (crónicos o extremos).
- Riesgos de transición (políticos y regulatorios, tecnológicos, de mercado, legales, reputacionales, etc.).

→ Riesgos sociales.

→ Riesgo de gobernanza.

Estos riesgos se relacionan con las distintas tipologías de riesgo reconocidos en Mutualidad (mercado, suscripción y reservas, incumplimiento o reputacional, entre otras), **así como con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) pertinentes**, mostrando cómo su gestión eficaz contribuye al avance de la Agenda 2030.

Contamos también con una **Política de Integración de Riesgos de Sostenibilidad en las decisiones de inversión**, que define los criterios y mecanismos para incorporar los factores ESG en la gestión de activos y en el proceso de toma de decisiones. De este modo, el análisis de inversión no se limita a las variables financieras tradicionales, sino que incorpora también los riesgos y oportunidades vinculados a la sostenibilidad.

Además, en el ORSA (Own Risk and Solvency Assessment) 2024-2027 hemos incorporado un **análisis cuantitativo de escenarios de cambio climático, con el fin de evaluar su posible impacto sobre nuestra posición de solvencia**. Los resultados obtenidos indican que, en los escenarios analizados, el cambio climático no supone una amenaza significativa para la solvencia de Mutualidad.



Principales riesgos de sostenibilidad para 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.
		<i>Shock</i> 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.

Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

Social

● **Gobernanza**

Acerca de esta
memoria

Anexos

5.3.2. Riesgos reputacionales

El riesgo reputacional emerge cuando las expectativas de los distintos grupos de interés no se ven satisfechas, pudiendo perjudicar a las relaciones de negocio actuales o futuras. Lo que lo distingue es su dependencia de percepciones externas y su capacidad de manifestarse a través de diversas causas, incluso derivadas de otros riesgos o del entorno social, económico o sectorial.

Los riesgos ESG pueden traducirse en riesgos reputacionales cuando una gestión inadecuada de impactos y riesgos ambientales, sociales o de gobernanza genera una desconexión entre las expectativas de los grupos de interés y el desempeño real de la organización. Por tanto, este riesgo no se entiende como un elemento aislado, sino como una posible consecuencia de la materialización de riesgos ESG gestionados de forma inadecuada, con efectos colaterales sobre la confianza, la legitimidad social para operar y, en última instancia, la capacidad estratégica de la organización.

Su gestión requiere un enfoque proactivo de identificación, control y prevención para minimizar su probabilidad de ocurrencia y atenuar su impacto.

A lo largo de 2025, hemos seguido evaluando mensualmente el riesgo asociado al "daño a la imagen por alta negatividad mediática", derivado de la petición de un sector del colectivo de mutualistas alternativos de transferir el fondo acumulado en Mutualidad al Régimen Especial de Trabajadores Autónomos (RETA).

En paralelo, hemos consolidado un modelo propio de gestión *multistakeholder* y multidimensional, denominado índice reputacional, que nos permite conocer con más detalle las expectativas y valoraciones de cada grupo de interés respecto a los temas materiales de Mutualidad. Esta información se reporta periódicamente al Comité Ejecutivo, a la Comisión de Ética y Sostenibilidad, a la Comisión Ejecutiva y a la propia Junta de Gobierno, así como a aquellos responsables de áreas claves para la reputación de la aseguradora. **En 2025, el índice reputacional de Mutualidad se ha situado en 754 sobre 1.000** (751 sobre 1.000 en 2024).

Contamos con herramientas para gestionar nuestra reputación y prevenir riesgos reputacionales, destacando:

- **Medición periódica de la percepción y expectativas** de los 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 12 eventos prioritarios, según su probabilidad de materialización** e impacto potencial para la entidad; cada uno cuenta con indicadores de desempeño y control específicos.
- **Modelo propio de medición y gestión de la reputación** segmentado por grupos de interés.



Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

Social

● **Gobernanza**

Acerca de esta
memoria

Anexos

5.4. Auditoría Interna

De acuerdo con lo establecido en la **Política de la Función de Auditoría Interna**, Auditoría Interna presta servicios independientes y objetivos de aseguramiento, orientados a evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control interno de Mutualidad.

La Función de Auditoría Interna es la tercera línea y reporta a la Comisión de Auditoría.

Contribuye al marco ESG mediante la revisión de la fiabilidad de la información no financiera, la evaluación de los sistemas de control interno y la verificación del cumplimiento normativo y de las políticas internas aplicables.

Asimismo, elabora el Plan de Auditoría con un enfoque basado en riesgos, incorporando progresivamente los riesgos ESG relevantes, en línea con nuestro modelo de gobierno y su estrategia. En particular, Auditoría Interna desempeña un papel clave en el pilar de gobernanza, evaluando el adecuado funcionamiento del sistema de gobierno, la efectividad de los controles, la segregación de funciones y los procesos de información y reporte, contribuyendo a reforzar la transparencia, la fiabilidad de la información y la sostenibilidad del modelo de negocio.





Acerca
de esta
memoria

Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

Social

Gobernanza

● **Acerca de esta
memoria**

Anexos

Acerca de esta memoria

Periodo objeto del informe, frecuencia y entidades incluidas

Elaboramos esta memoria con el objetivo de proporcionar una perspectiva completa sobre nuestro desempeño en materia ESG. Aunque Mutualidad no está obligada a presentar un informe de sostenibilidad, anualmente hacemos este trabajo de manera voluntaria, reafirmando nuestro compromiso con la transparencia.

La información recogida en este documento se refiere a **Mutualidad General de la Abogacía, Mutualidad de Previsión Social a Prima Fija** y abarca el ejercicio del 1 de enero de 2025 al 31 de diciembre del mismo año. El informe se publica en abril de 2026. Asimismo, Grupo Mutualidad elabora, con la misma periodicidad, sus estados financieros consolidados y auditados, que pueden consultarse en nuestra web corporativa. Estos estados incluyen a Mutualidad General de la Abogacía, Mutualidad de Previsión Social a Prima Fija; Avanza Previsión, Compañía de Seguros, S.A.; Value Plus Properties, S.A.U.; Privilegia, Sociedad de Agencia de Seguros Exclusiva de la Mutualidad General de la Abogacía, S.R.L.U.; Ingeniería Mediación Agencia de Seguros Exclusiva, S.L.U.; Servicios Tecnológicos y Consultoría de la Mutualidad Abogacía S.L.U.

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

Los datos económicos que presentamos en esta memoria han sido revisados por un auditor independiente, tal como se detalla en el informe de auditoría de las cuentas anuales, disponibles en la web corporativa de Mutualidad.

Adicionalmente, y por decisión propia, también sometemos a verificación externa la información relativa a nuestra huella de carbono, lo cual nos habilita para inscribirla en el Registro de huella de carbono del Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico. El contenido restante de esta memoria no ha sido objeto de verificación externa por parte de terceros.

Actualización de la información y cambios significativos

En 2025, no hemos experimentado cambios relevantes ni en nuestra estructura organizativa ni en nuestra cadena de suministro. Tampoco hemos registrado modificaciones en el alcance temporal ni en el periodo que abarca este informe. No se han identificado errores ni cambios significativos en la información previamente comunicada ni en las metodologías de cálculo utilizadas, con la excepción de la metodología aplicada al cálculo de la huella de carbono, que se detalla en el capítulo correspondiente. Asimismo, cuando algún dato presenta una variación reseñable respecto al ejercicio anterior, se explica en el apartado correspondiente.

Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

Social

Gobernanza

● **Acerca de esta
memoria**

Anexos

Temas materiales

Hemos seleccionado los contenidos incluidos en el presente informe basándonos, entre otros aspectos, en el análisis de materialidad realizado en el marco de la preparación del III Plan ESG 2025-2028.

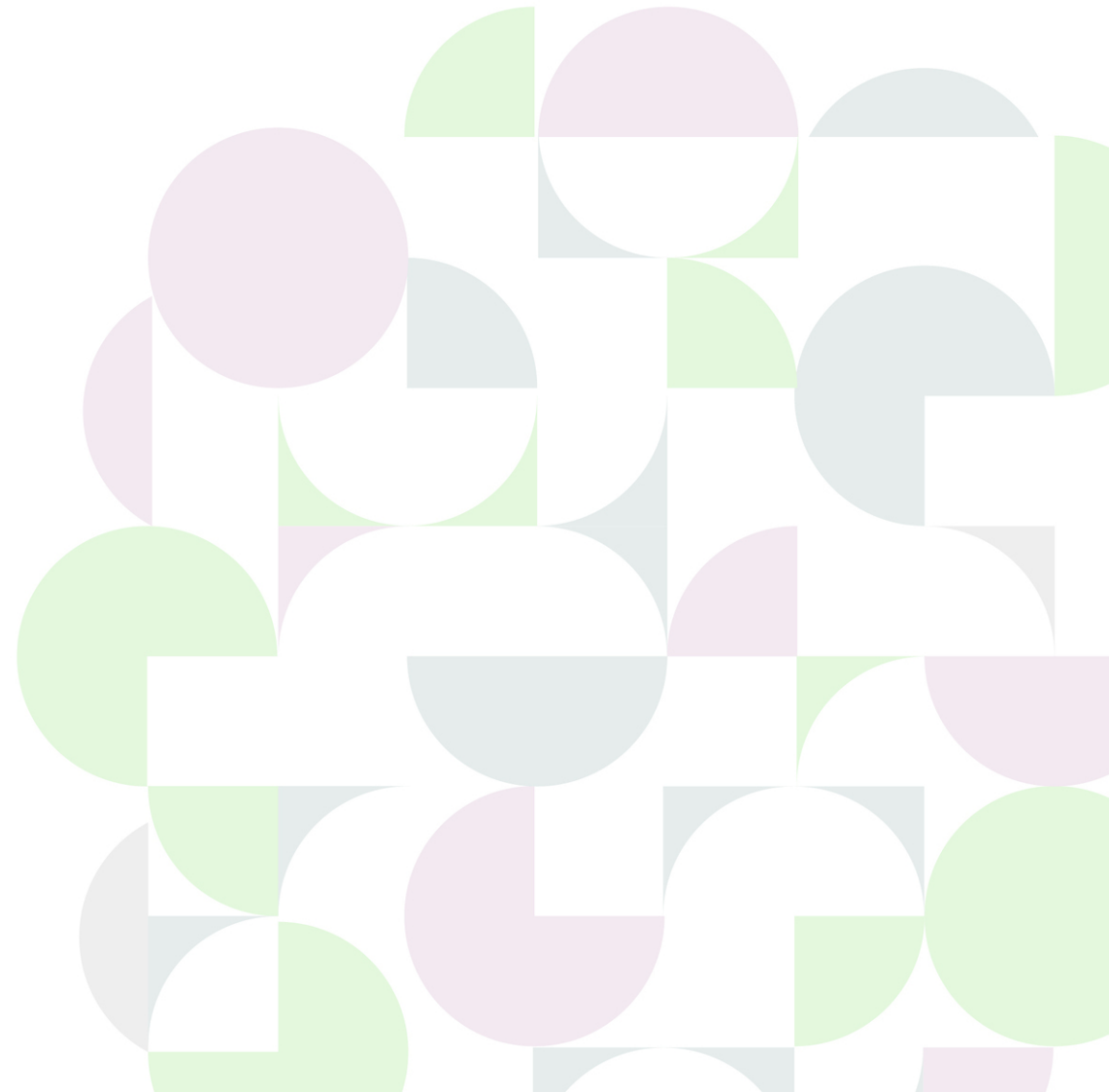
Este análisis se fundamenta en las consultas a nuestros grupos de interés (mutualistas, empleados, instituciones, proveedores, medios de comunicación, tercer sector etc.), así como en la opinión experta de un tercero independiente, la regulación aplicable en materia ESG, las mejores prácticas sectoriales y las tendencias nacionales e internacionales.

Como resultado de este proceso, y de acuerdo a lo solicitado por los Estándares GRI, en esta memoria informamos a nuestro grupos de interés sobre los asuntos ESG más relevantes:

- Cambio climático y eficiencia energética
- Calidad y bienestar del empleado
- Diversidad, equidad e inclusión
- Protección de los mutualistas e inclusión financiera
- Derechos humanos
- Cadena de suministro responsable
- Acción social
- Cumplimiento, ética y transparencia
- Finanzas sostenibles
- Gestión de riesgos no financieros

Contacto

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



Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta
memoria

● Anexos

Anexos

ANEXO I. Glosario

ACME	ACME Cleantech Solutions Pvt Ltd
AENOR	Asociación Española de Normalización y Certificación
AGERS	Asociación Española de Gerencia de Riesgos y Seguros
AIS	Accessibility Indicator System, por sus siglas en inglés
APIE	Asociación de Periodistas de Información Económica
APRI	Asociación de Profesionales de las Relaciones Institucionales
BCE	Banco Central Europeo
BCIE	Banco Centroamericano de Integración Económica
B Corp	Movimiento B Corp que impulsa un cambio sistémico hacia una economía más inclusiva, equitativa y regenerativa para las personas y el planeta, con el foco puesto en las empresas como motor de cambio.
BMS	Building Management System
BREEAM	Building Research Establishment Environmental Assessment Method
CCS	Consorcio de Compensación de Seguros
CE	Comisión de la Unión Europea
CEM	Confederación Española de Mutualidades
CEPES	Confederación Empresarial Española de la Economía Social
CERMI	Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad
COP	Informe de Progreso (CoP) del Pacto Mundial de la ONU
CONEDE	Consejo Nacional de Estudiantes de Derecho
CRM	Customer Relationship Management, por sus siglas en inglés
CSRD	Corporate Sustainability Reporting Directive, por sus siglas en inglés.
DGSFP	Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

EINF	Estado de Información No Financiera
EJE&CON	Asociación Española de Ejecutivas y Consejeras
eNPS	Employee Net Promoter Score, por sus siglas en inglés
EPJ	Escuela de Práctica Jurídica
ERP	Enterprise Resource Planning
ESG	Environment, Social and Governance, por sus siglas en inglés
FSC	Forest Stewardship Council
GDPR	Reglamento General de Protección de Datos
GEI	Gases de Efecto Invernadero
GHG Protocol	Protocolo de Gases de Efecto Invernadero
GRC	Gobierno, Riesgo y Cumplimiento
GRI	Global Reporting Initiative
IA	Inteligencia artificial
IMERSO	Instituto de Mayores y Servicios Sociales
IPC	Índice de Precios al Consumidor
ICEA	Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones
LEED	Leadership in Energy and Environmental Design, por sus siglas en inglés
LGTBI	Lesbianas, Gays, Transexuales, Bisexuales e Intersexuales
LMS	Learning Management System
MITERD	Ministerio para la Transición Ecológica
MWh	Megavatio-hora
Normativa IDD	Directiva de Distribución de Seguros, por sus siglas en inglés

Un año más contigo

Somos Mutualidad

Gestión de la Sostenibilidad

Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta memoria

● Anexos

NPS	Net Promoter Score
OCI	Órgano de Control Interno
OECC	Oficina Española de Cambio Climático
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
ONG	Organización no gubernamental
ONU	Organización de las Naciones Unidas
ORSA	Own Risk and Solvency Assessment
PBCFT	Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo
PEFC	Programme for the Endorsement of Forest Certification, por sus siglas en inglés
PIAS	Sistema Individual de Ahorro Sistemático
PID	Documento de información de productos de seguros de no vida
PPA	Plan de Previsión Asegurado
PSA	Programa Nacional de Pagos Por Servicios Ambientales
PYMES	Pequeñas y Medianas Empresas
REDI	Red Empresarial por la Diversidad e Inclusión LGBTI
Red EWI	Red Empower Women in Insurance, por sus siglas en inglés
REGCON	Registro y Depósito de Convenios y Acuerdos Colectivos de Trabajo
Reglamento DORA	Digital Operational Resilience Act, por sus siglas en inglés
RETA	Régimen Especial de Trabajadores Autónomos
SAM	Servicio de Atención al Mutualista
SEPBLAC	Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias
SIPAB	Simulación Práctica de la Abogacía
SFCR	Informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia
SFDR	Sustainable Finance Disclosure Regulation, por sus siglas en inglés
SIM	Servicio de Información al Mutualista
STEM	Science, Technology, Engineering y Mathematics por su siglas en inglés
SVA	Sistema de ahorro flexible

Taxonomía ambiental	Sistema de clasificación cuyo objetivo es clarificar y clasificar qué inversiones y actividades económicas son sostenibles en el contexto del Pacto Verde Europeo
t CO₂e	Toneladas de dióxido de carbono equivalente
Tn	Tonelada
UE	Unión Europea
UNESPA	Unión Española de Entidades Aseguradoras
UNPRI	Principios para la Inversión Responsable de Naciones Unidas
USGBC	US Green Building Council
WBCSD	World Business Council for Sustainable Development
WCAG	Web Content Accessibility Guidelines
WELL Building Standard	Sistema integral que mide, certifica y supervisa las condiciones de un edificio que afectan a la salud y el bienestar de sus ocupantes.

Un año más contigo

Somos Mutualidad

Gestión de la Sostenibilidad

Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta memoria

● Anexos

ANEXO II. Información adicional

Distribución de empleados/as por edad, categoría profesional y género (nº). 31 diciembre

			2025				2025
Menores 29 años	Dirección (alta dirección + dirección)	Hombres	0	45-60 años	Dirección (alta dirección + dirección)	Hombres	10
		Mujeres	1			Mujeres	9
		Total	1			Total	19
	Mandos Intermedios	Hombres	0		Mandos Intermedios	Hombres	16
		Mujeres	1			Mujeres	7
		Total	1			Total	23
	Técnicos y Administrativos	Hombres	3		Técnicos y Administrativos	Hombres	11
		Mujeres	6			Mujeres	39
		Total	9			Total	50
Total			11	Total			92
29-44 años	Dirección (alta dirección + dirección)	Hombres	1	61 años y más	Dirección (alta dirección + dirección)	Hombres	2
		Mujeres	2			Mujeres	0
		Total	3			Total	2
	Mandos Intermedios	Hombres	9		Mandos Intermedios	Hombres	0
		Mujeres	13			Mujeres	1
		Total	22			Total	1
	Técnicos y Administrativos	Hombres	25		Técnicos y Administrativos	Hombres	1
		Mujeres	33			Mujeres	4
		Total	58			Total	5
Total			83	Total			8
Total global			194				

* El 100% de los empleados de Mutualidad se encuentra en territorio nacional.

* No hay histórico de 2024 puesto que se ha decidido modificar los rangos de edad reportados para una mejor comunicación a los grupos de interés.

* Los datos corresponden a número de empleados a 31 de diciembre.

Distribución de empleados/as por edad, categoría profesional y género (nº). Promedio

			2025
Dirección (alta dirección + dirección)	Hombres		13
	Mujeres		10
	Total		23
Mandos Intermedios	Hombres		21
	Mujeres		22
	Total		43
Técnicos y Administrativos	Hombres		39
	Mujeres		77
	Total		116
Total			182

* El 100% de los empleados de Mutualidad se encuentra en territorio nacional.

* No hay histórico de 2024 puesto que es la primera vez que se reporta en este informe.

* Los datos corresponden a número promedio de empleados en 2025.

Un año más contigo

Somos Mutualidad

Gestión de la Sostenibilidad

Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta memoria

● Anexos

Distribución de empleados/as por edad, categoría profesional y tipo de contrato (nº)

		2025	
Contratos Indefinidos a tiempo completo	Menores 29 años	Dirección (alta dirección + dirección).	0
		Mandos Intermedios.	1
		Técnicos y administrativos.	9
		Total	10
	29-44 años	Dirección (alta dirección + dirección).	3
		Mandos intermedios.	22
		Técnicos y Administrativos.	56
		Total	81
	45-60 años	Dirección (alta dirección + dirección).	19
		Mandos intermedios.	23
		Técnicos y administrativos.	50
		Total	92
	61 años y más	Dirección (alta dirección + dirección).	2
		Mandos intermedios.	1
		Técnicos y administrativos.	5
		Total	8
Total global		191	

		2025	
Contratos Indefinidos a tiempo parcial	Menores 29 años	Dirección (alta dirección + dirección).	0
		Mandos intermedios.	0
		Técnicos y administrativos.	0
		Total	0
	29-44 años	Dirección (alta dirección + dirección).	0
		Mandos intermedios.	0
		Técnicos y administrativos.	2
		Total	2
	45-60 años	Dirección (alta dirección + dirección).	0
		Mandos intermedios.	0
		Técnicos y administrativos.	0
		Total	0
	61 años y más	Dirección (alta dirección + dirección).	0
		Mandos intermedios.	0
		Técnicos y administrativos.	0
		Total	0
Total global		2	

Total global	193
---------------------	------------

* Durante 2025, una persona ha estado contratada con carácter temporal.

* No hay histórico de 2024 puesto que se ha decidido modificar los rangos de edad reportados para una mejor comunicación a los grupos de interés.

Un año más contigo

TIPO DE CONTRATO Y GÉNERO (Nº)		2025	2024
Contratos indefinidos	Hombres	78	70
	Mujeres	115	102
	Total	193	172
Contratos temporales	Hombres	0	2
	Mujeres	1	0
	Total	1	2
Total global		194	174

Somos Mutualidad

Gestión de la Sostenibilidad

Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta memoria

● Anexos

TIPO DE JORNADA LABORAL Y GÉNERO (Nº)		2025	2024
Contratos a tiempo completo	Hombres	77	70
	Mujeres	115	102
	Total	192	172
Contratos a tiempo parcial	Hombres	1	1
	Mujeres	1	1
	Total	2	2
Total global		194	174

Formación por categoría profesional y género (horas)

CATEGORÍA PROFESIONAL Y GÉNERO (Nº).		2025	2024
Dirección (alta dirección + dirección)	Hombres	107	102
	Mujeres	71	210
	Total	178	312
Mandos Intermedios	Hombres	401	135
	Mujeres	160	359
	Total	560	494
Técnicos y Administrativos	Hombres	2.066	3.869
	Mujeres	3.240	8.331
	Total	5.307	12.200
Total global		6.045	13.005

La diferencia en el número de horas de formación entre 2024 y 2025 se debe a la finalización de las capacitaciones del equipo Comercial, alcanzando en su mayoría el nivel más alto en formación de distribuidores de seguros y reaseguros.

Un año más contigo

Somos Mutualidad

Gestión de la Sostenibilidad

Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta memoria

● Anexos

Accidentalidad

	2025	2024
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.

		2025	2024
En jornada laboral			
Nº de accidente de trabajo con baja	Hombres	0	0
	Mujeres	0	0
Nº de accidente de trabajo sin baja	Hombres	0	0
	Mujeres	2	1
In itinere			
Nº de accidente in itere con baja	Hombres	0	0
	Mujeres	0	0
Nº de accidente in itere sin baja	Hombres	0	0
	Mujeres	0	0

Absentismo

	2025	2024
Nº de horas de absentismo	2.064	1.210
Tasa de absentismo*	1	2

*Tasa de absentismo: sin maternidades/paternidades.

Rotación

	2025	2024
Tasa de rotación	8,2	8,9
% de bajas voluntarias	50,0 %	46,6 %

Personas con discapacidad

Durante el ejercicio 2025, ha habido 3 empleados/as con discapacidad mayor o igual al 33 %.

Un año más contigo

Somos Mutualidad

Gestión de la Sostenibilidad

Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta memoria

● Anexos

Despidos por edad, categoría profesional y género (Nº)

			2025
	Dirección (alta dirección + dirección)	Hombres	0
		Mujeres	0
		Total	0
Menores 29 años	Mandos Intermedios	Hombres	0
		Mujeres	0
		Total	0
	Técnicos y Administrativos	Hombres	0
		Mujeres	0
		Total	0
Total			0
	Dirección (alta dirección + dirección)	Hombres	0
		Mujeres	0
		Total	0
29-44 años	Mandos Intermedios	Hombres	0
		Mujeres	0
		Total	0
	Técnicos y Administrativos	Hombres	0
		Mujeres	4
		Total	4
Total			4

			2025
	Dirección (alta dirección + dirección)	Hombres	0
		Mujeres	0
		Total	0
45-60 años	Mandos Intermedios	Hombres	1
		Mujeres	2
		Total	3
	Técnicos y Administrativos	Hombres	1
		Mujeres	0
		Total	1
Total			4
	Dirección (alta dirección + dirección)	Hombres	0
		Mujeres	0
		Total	0
61 años y más	Mandos Intermedios	Hombres	0
		Mujeres	0
		Total	0
	Técnicos y Administrativos	Hombres	0
		Mujeres	0
		Total	0
Total			0

Total global	8
---------------------	----------

* No hay histórico de 2024 puesto que se ha decidido modificar los rangos de edad reportados para una mejor comunicación a los grupos de interés.

Un año más contigo

Somos Mutualidad

Gestión de la Sostenibilidad

Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta memoria

● **Anexos**

Remuneración. Tablas salariales 2025 bruto/año

Tabla Salarial Convenio		Complemento Destino Convenio	
0	88.547	0A	40.976
I.1	80.497	I.1 A	40.775
I.2	67.081	I.1 B	20.387
I.3	55.901	I.2 A	20.387
II.1	55.901	I.2 B	10.194
II.2	46.584	I.3 A	10.194
II.3	38.820	I.3 B	5.097
II.4	33.038	II.1 A	10.194
II.5	28.117	II.1 B	5.097
II.6	23.930	0	-
III.1	20.366		
III.2	17.709		
IV.1	16.099		

Tablas salariales convenio

En 2025, 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 501.000 €.

Información fiscal

	2025	2024
Impuesto sobre sociedades	7 M€	21 M€
Beneficio después de impuestos (BDI)	53 M€	107 M€

Mutualidad no ha recibido subvenciones públicas durante el ejercicio.

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

ANEXO III. Índice de contenidos GRI 2025

Para el Content Index - Advanced Service With Reference option Service, GRI Services revisó que el índice de contenidos GRI se presenta de forma coherente con los requisitos para la elaboración de informes con referencia a los estándares GRI, y que la información del Índice se presenta de forma clara y accesible para los grupos de interés.



**CONTENT INDEX ADVANCED
SERVICE**
WITH REFERENCE OPTION

2026

Declaración de uso	Mutualidad ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2025 y el 31 de diciembre de 2025 utilizando como referencia los Estándares GRI.
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN / RESPUESTA
CONTENIDOS GENERALES		
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles organizacionales	<u>13, 15</u> Ubicación de la sede: C/ Francisco Silvela 106, Madrid (España).
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	<u>115</u>
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	<u>115</u>
	2-4 Actualización de la información	<u>115</u>
	2-5 Verificación externa	<u>115</u>
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	<u>13, 15, 17</u>
	2-7 Empleados	<u>46, 119, 120, 121</u>
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	<u>33, 94, 95, 98, 99, 100</u> Junta de Gobierno y Comisiones (web corporativa) www.mutualidad.com/gobierno/ Informe Anual de Gobierno Corporativo www.mutualidad.com/sobre-nosotros/
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	<u>94</u>
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	<u>98</u> El presidente ejerce una función no ejecutiva.
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	<u>33, 94</u>
	2-15 Conflictos de interés	<u>94</u>
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	<u>94</u>
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	<u>94</u>
	2-19 Políticas de remuneración	<u>94</u>
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	<u>94</u>
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	<u>4, 6</u>

Un año más contigo

Somos Mutualidad

Gestión de la Sostenibilidad

Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta memoria

● Anexos

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN / RESPUESTA
	2-23 Compromisos y políticas	13, 14, 28, 35 Web corporativa - Políticas www.mutualidad.com/etica/
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	20, 66
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	En 2025, no ha habido sanciones por incumplimientos de la legislación y las normativas aplicables a Mutualidad.
	2-28 Afiliación a asociaciones	32
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	20
	2-30 Convenios de negociación colectiva	59
TEMAS MATERIALES		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	25, 115
	3-2 Lista de temas materiales	26, 27, 116
TEMAS MATERIALES MEDIOAMBIENTALES		
Cambio climático y eficiencia energética		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	36, 41, 43
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	43
GRI 103: Energía 2025	103-1 Políticas y compromisos en materia de energía	36
	103-2 Consumo de energía y autogeneración dentro de la organización	36
	103-5 Reducción del consumo de energía	36
GRI 102: Cambio climático 2025	102-4 Objetivos de reducción de emisiones de GEI y progreso	41
	102-5 Emisiones de GEI de Alcance 1	41
	102-6 Emisiones de GEI de Alcance 2	41
	102-7 Emisiones de GEI de Alcance 3	41
	102-8 Intensidad de las emisiones de GEI	41
TEMAS MATERIALES SOCIALES		
Diversidad, equidad e inclusión		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	46, 52, 61
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	46, 52, 119
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	61, 124
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	52

Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta
memoria

● Anexos

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN / RESPUESTA
Calidad y bienestar del empleado		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	46 , 48 , 50 , 59 , 61 , 62
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	122 , 123
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	59 , 61 , 62
	401-3 Permiso parental	62
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-3 Servicios de salud en el trabajo	50
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	50
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	50
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	50
	403-9 Lesiones por accidente laboral	122
	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	122
	GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	48
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	48
Protección de los mutualistas e inclusión financiera		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	66 , 69 , 70 , 72 , 73
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	72
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	72
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	72
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	70
Acción social		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	77 , 82
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	77 , 82

Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta
memoria

● Anexos

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN / RESPUESTA
TEMAS MATERIALES DE GOBIERNO CORPORATIVO		
Cumplimiento, ética y transparencia		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	101 , 102 , 103 , 104 , 105 , 106
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	102
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	103 , 104 , 105
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.
Cadena de suministro responsable		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	75
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	75
Derechos humanos		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	107
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	Mutualidad opera en España (país de la UE), no habiéndose identificado riesgos significativos en esta materia.
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.
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.
Finanzas sostenibles		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	43 , 63 , 89
Gestión de riesgos no financieros		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	43 , 109 , 110 , 112

ANEXO IV. Tabla de referencia Ley 11/2018, contenidos GRI y Principios del Pacto Mundial

LEY 11/2018	Contenidos 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).

Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta
memoria

● Anexos

LEY 11/2018	Contenidos 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).

Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta
memoria

● Anexos

LEY 11/2018	Contenidos 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.

Un año más
contigo

Somos
Mutualidad

Gestión de la
Sostenibilidad

Medioambiente

Social

Gobernanza

Acerca de esta
memoria

● Anexos

LEY 11/2018	Contenidos 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

