

Compromisos

#SoySenior

En Mutualidad acompañamos a las personas sénior y contribuimos a mejorar su calidad de vida ofreciéndoles protección, previsión, prevención y acompañamiento mediante las mejores soluciones aseguradoras.

¿Quiénes son los mutualistas seniors?



Hombres y mujeres mayores que, con carácter general, se han jubilado o están próximos a la jubilación y que, por tanto, precisan de una serie de soluciones dirigidas a sus necesidades.

Los mutualistas sénior:

- Tienen sueños, circunstancias y objetivos, tanto vitales como financieros, diversos.
- Quieren participar activamente en las decisiones que les afectan.
- La mayoría se encuentra en el momento de disfrutar del ahorro que han acumulado a lo largo de los años, por lo que precisan de un conjunto de servicios, productos y formas de relacionarse con la entidad enfocadas a esta circunstancia.

Desde Mutualidad queremos ofrecer una respuesta integral a la realidad de las personas sénior desde el conocimiento profundo de sus intereses, respetando sus intereses y expectativas. Por ello, **nos comprometemos a:**



1 Dialogar y empoderar

Escuchar a los mutualistas sénior: hacerles partícipes del diseño y desarrollo de las propuestas de valor que creemos para dar respuesta a sus necesidades.

2 Empatizar y acompañar

Garantizar que los profesionales que interactúan con los mutualistas sénior están debidamente capacitados para atender a este colectivo y entienden su realidad financiera y psicosocial.



3 Formar

Dotar a los mutualistas del conocimiento necesario para comprender los productos y servicios que les ofrecemos, así como las formas de interactuar con los mismos y con Mutualidad.

4 Promover un mutualismo inclusivo y accesible

Impulsar la búsqueda de soluciones que promuevan la accesibilidad y la adaptación de las personas sénior, mitigando posibles barreras y situaciones de vulnerabilidad

Facilitar el acceso a la Mutualidad y sus profesionales a través de los diferentes canales y que su uso no provoque vulnerabilidad ni exclusión, certificando la usabilidad ética y responsable de nuestros canales digitales por las personas de edad avanzada.





5 Prevenir el edadismo

Contribuir a romper estereotipos y creencias limitantes, eliminando el edadismo o cualquier otra conducta discriminatoria. Promover un uso ético y responsable de la tecnología.

6 Sensibilizar y promover la dignidad sénior

Alinear nuestra estrategia de tal forma que garanticemos o al menos contribuyamos a mejorar la calidad de vida y la dignidad de los mutualistas sénior, así como comprometernos a promover acciones de sensibilización y cambio social que pongan en valor a este colectivo en nuestra sociedad.



7 Garantizar la transparencia de productos y servicios

Garantizar que la información y términos pre y contractuales sobre los productos de seguros y servicios que proporcionemos a los mutualistas sénior sea clara, transparente y que no induzca a confusión sobre sus ventajas, características, coberturas, exclusiones, causas e importes de rescisión, fiscalidad aplicable en la fecha de contrato o cancelación.

8 Impulsar un modelo de relación dinámico y participativo

Evaluar de forma continuada que la propuesta de valor para los mutualistas sénior satisface las necesidades para las que fue concebida, así como si se está haciendo una buena detección y gestión de los conflictos de interés que puedan surgir entre un mutualista y Mutualidad.



Por todo lo dispuesto, se encomendará a un órgano de Dirección el seguimiento de estos 8 compromisos y del ciclo de vida de los productos de Mutualidad con relación a los mutualistas sénior para garantizar su cumplimiento.