

MEMORIA

DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA



2017



MUTUA DE PROPIETARIOS
SEGUROS INMOBILIARIOS DESDE 1835



ÍNDICE

1 Mutua y la Responsabilidad Social Corporativa.....	1
2 La visión de Mutua	2
3 Nuestras raíces	2
4 Naturaleza y estructura.....	3
5 Mutua en cifras (31/12/17)	5
6 Nuestros valores	8
7 Nuestro compromiso con la ética	9
8 Grupo Mutua Indoor (31/12/17)	10
9 Donde estamos	15
10 Nuestros productos y servicios.....	16
11 Canales de distribución y de relación con los mutualistas.....	18
12 Grupos de interés	21
13 Gestión de quejas y reclamaciones	21
14 Empresas del Grupo Mutua de Propietarios y asociadas.....	23
15 Asociaciones	26
Acciones medioambientales	28
Acciones sociales.....	29
Acciones relacionadas con los empleados	33
Acciones relacionadas con los mutualistas	36
Acciones relacionadas con los proveedores	38
Acciones relacionadas con los mediadores	39
Perfil de la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa	41



MUTUA Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Un año más les presentamos nuestra Memoria de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), y esta vez con algunas novedades importantes tanto para Mutua de Propietarios como para sus mutualistas y colaboradores.

Queremos con esta Memoria compartir con nuestros mutualistas y colaboradores internos y externos, así como con la sociedad en general, la visión del Consejo de Administración y del Equipo Directivo del Grupo Mutua de Propietarios sobre la sostenibilidad a medio y largo plazo de la organización, así como la aportación de Mutua a la sostenibilidad de nuestra sociedad y nuestro mundo, como legado para las generaciones presentes y futuras.

Entendemos que, en el caso de Mutua de Propietarios, como aseguradora más antigua de España, fundada en 1835 y por tanto una entidad casi bicentenaria, nuestra responsabilidad moral incluye intentar asegurar la solidez y solvencia de la compañía más allá del corto y medio plazo como legado a las siguientes generaciones de gestores y administradores de la misma.

En este sentido el Consejo de Administración aprobó en el 2017 un nuevo Plan Estratégico que marca los objetivos y ejes de actuación para el periodo 2017-2020 del Grupo Mutua de Propietarios.

El Plan Estratégico 2020 del Grupo Mutua de Propietarios se estructura en 8 Ejes Estratégicos:

- **1.- Rentabilidad**, a través de la mejora del ratio de gastos sobre primas, para asegurar la solvencia a medio y largo plazo.
- **2.- Volumen de Negocio**, como palanca de dilución de costes fijos e inversiones realizadas.
- **3.- Diversificación de cartera**, en el ámbito de nuestra especialización de seguros inmobiliarios como palanca de crecimiento y de optimización de la gestión de riesgos.
- **4.- Diversificación geográfica**, en el mercado español y a nivel internacional, priorizando zonas geográficas con mayor potencial y, asimismo, para ayudar a una mejor gestión de los riesgos.

- **5.- Innovación y digitalización**, como elementos imprescindibles para mejorar la eficiencia interna y nuestra diferenciación en el mercado.
- **6.- Conocimiento de Marca**, como herramienta para mejorar nuestra notoriedad tanto entre la mediación como ante los clientes y el mercado en general, tangibilizando las propuestas de valor del Grupo Mutua de Propietarios.
- **7.- Satisfacción y empleabilidad de los colaboradores** del Grupo Mutua de Propietarios, que implica proveer un buen clima de trabajo que genere compromiso con el desarrollo del Plan y eficientar al máximo el uso de los recursos disponibles.
- **8.- Mejora global de la Experiencia de los Clientes y de los Mediadores** en su relación con la Mutua, como palanca de diferenciación en el mercado.

A través del desarrollo de estos 8 Ejes Estratégicos, y las distintas iniciativas que los desarrollan, el Grupo Mutua de Propietarios se ha marcado el reto de alcanzar una cifra de facturación de 100 Millones de Euros, incluyendo tanto el mercado español como a través del desarrollo internacional del Grupo.

Para lograr estos objetivos es imprescindible el talento, la actitud positiva y el compromiso de nuestros colaboradores, tanto internos como externos. Durante este último año la plantilla del Grupo Mutua de Propietarios se ha incrementado en un 4,8%, alcanzando la cifra de 175 profesionales. Estas 175 personas se reparten exactamente al 50% entre hombres y mujeres, el 60% tienen estudios superiores y el 91% tienen contrato indefinido. De promedio cada persona ha recibido 22,1 horas de formación en el 2017, en línea con nuestro compromiso de desarrollo del talento y de la empleabilidad futura de nuestro equipo.

En el Equipo Directivo del Grupo Mutua de Propietarios, formado por 12 personas, un 33% son mujeres, un ratio entendemos que significativamente superior al promedio del

mercado, y es el resultado de aplicar criterios de meritocracia, equidad interna y externa así como de diversidad. A nivel de Consejo de Administración, compuesto por 10 personas, el 30% son mujeres, sin cambios en el último año.

Otra novedad muy relevante para el Grupo Mutua de Propietarios ha sido la constitución de la Fundación Mutua de Propietarios, aprobada en la Asamblea General Extraordinaria celebrada en junio de 2017, cuya misión es mejorar la accesibilidad a su vivienda de las personas con movilidad reducida. En septiembre del 2017 se reunió por primera vez el Patronato de la Fundación, compuesto por 7 personas y presidido por D. Miquel Perdiguier Andrés. En octubre del 2017 se incorporó la Directora de la Fundación, D^a Laura López Demarbre, y en 2018 se están iniciando las operaciones de la misma. El Consejo de Mutua de Propietarios ha adquirido el compromiso de aportar 500.000 €/año a la Fundación.

A través de la Fundación Mutua de Propietarios reforzamos nuestro compromiso con la sociedad, con nuestros mutualistas y con nuestro ecosistema en general, como una palanca adicional relacionada con nuestra Responsabilidad Social Corporativa. Tanto el Patronato de la Fundación como su Directora han asumido el reto de convertir a la Fundación Mutua de Propietarios en un actor relevante y con un impacto determinante en el ámbito de su misión, muy vinculado a las necesidades actuales y futuras de nuestros mutualistas, así como de nuestros colaboradores internos y externos.

Espero que estas líneas hayan ayudado, como decía al inicio, a entender mejor algunos aspectos relevantes sobre la visión del Consejo de Administración de Mutua de Propietarios, que tengo el honor y la responsabilidad de presidir, en relación a la sostenibilidad futura de la organización.

Un cordial saludo.

Jordi Xiol Quingles
Presidente de Mutua de Propietarios



LA VISIÓN DE MUTUA

Como mutua nos diferenciamos no sólo jurídicamente de las sociedades mercantiles, sino también en nuestros objetivos y, parcialmente, en algunos de nuestros valores. El Consejo y el Equipo Directivo de Mutua de Propietarios nos debemos a nuestros mutualistas, y a nuestros colaboradores internos y externos, es decir, a

lo que podemos llamar nuestro “ecosistema”, pero al no tener acciones ni participaciones las mutuas no repartimos dividendos.

Por ello nuestro día a día, el corto plazo, se tiene que guiar permanentemente por una visión a medio y largo plazo. En esta visión a medio y largo plazo los ejes principales son la sostenibilidad y solvencia futura de la compañía, y para lograrla debemos tomar

decisiones de innovación, de desarrollo del talento y de inversión en tecnología en el corto plazo.

En esta situación de contexto Mutua de Propietarios finalizará en el 2018 el Programa Innov@, de transformación operativa y tecnológica, y ya está trabajando en un nuevo Plan de Sistemas del Grupo Mutua de Propietarios que abarcará hasta el 2020, y que incluye entre sus objetivos cubrir las necesidades del Plan Estratégico aprobado en el 2017 por el Consejo de Administración.

En el sector asegurador somos gestores del riesgo. Y estamos acostumbrados a trabajar y convivir con la incertidumbre y el cambio permanente. Sin embargo, lo que más puede marcar nuestro futuro, más allá de cambios regulatorios como MIFID II, IDD o IFRS17, será lo que los economistas denominan la 4ª Revolución Industrial. Esta 4ª Revolución Industrial estará construida sobre la infraestructura de la revolución digital que aún está en proceso de desarrollo. Y combina la infraestructura física (vehículos, edificios, personas, maquinaria,...) con el software, sensores, nanotecnología y comunicaciones.

Tanto Insurtechs como aseguradoras estamos avanzando en esta dirección, pero será más allá del 2018 en el que empezamos a ver impactos significativos. Pero quien no esté invirtiendo ya en este ámbito probablemente no seguirá en el mercado a medio plazo.

Las Insurtechs forman parte, al menos parcialmente, de la mencionada 4ª Revolución Industrial, y están transformando parcialmente la mayoría de los procesos tradicionales del negocio asegurador. Al igual que en la revolución de las “punto.com” de finales de los años 90 del siglo pasado, las Insurtechs tendrán una mortalidad muy elevada, pero habrán cambiado completamente la manera de trabajar de aseguradoras, reaseguradoras y corredurías. Sin embargo también es muy importante tener en consideración que están modificando las expectativas y los hábitos de los clientes.

Desde la perspectiva de aseguradora la complejidad estriba en tener una visión sobre cuáles de las tendencias e innovaciones pueden ayudar a fortalecer nuestro negocio a medio plazo, cuales harán que una parte de nuestro negocio tienda a desaparecer a medio plazo, y como gestionar la convivencia entre lo actual y lo nuevo. Como la mayoría de las decisiones en la vida, el timing es crítico.

El sector asegurador es un actor privilegiado y a la vez con una gran responsabilidad en el bienestar de nuestra sociedad. En este contexto desde la Dirección de Mutua de Propietarios hemos sido y seguiremos siendo actores principales en iniciativas como la Fundación Mutua de Propietarios, destinada probablemente a ser un referente del tercer sector.

Quiero, un año más, dar las gracias a todas las personas que, desde múltiples ámbitos, han hecho posible la Mutua de Propietarios actual, y que siguen trabajando intensamente para construir nuestro presente, como esta Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de Mutua, y también nuestro futuro.

Un cordial saludo.

[Christopher Bunzl](#)

Director General de Mutua de Propietarios

NUESTRAS RAÍCES

La Sociedad de Seguros Mutuos Contra Incendios de Barcelona, posteriormente Mutua de Propietarios, fue fundada el 30 de Abril de 1835 por un numeroso grupo de propietarios de edificios que contaron con el apoyo del Excelentísimo Ayuntamiento de Barcelona, de la Real Junta de Comercio y de la Sociedad Económica de Amigos del País. Por ello, Mutua de Propietarios, fue y es fruto de la sociedad civil catalana.

El motivo de su constitución fue asegurar los edificios contra el riesgo de incendio, una de las catástrofes fortuitas o intencionadas más habituales de aquella época. El primer reglamento de la Mutua hablaba de “contribuir a prevenir, disminuir y cortar los progresos de los incendios”.

Por este motivo, Mutua de Propietarios creó en 1845 un cuerpo de Bomberos propio, dotado con las primeras bombas extintoras de Barcelona y personal voluntario, que daría origen al actual Cuerpo de Bomberos del Ayuntamiento tras la cesión de Mutua de Propietarios al consistorio en 1865.

Durante la Guerra Civil Mutua de Propietarios realizó una gran labor al indemnizar los daños que se produjeron en los edificios asegurados debido a bombardeos u otros actos bélicos. El 14 de Mayo de 1982 y en virtud del acuerdo del Consejo de Ministros le fue concedida la Medalla de



Oro al Mérito en el Seguro, el máximo reconocimiento con que puede ser distinguida una entidad de este sector.

Durante los años transcurridos desde aquellos primeros tiempos, nuestra Mutua ha adquirido una dilatada experiencia que le permite ofrecer a sus mutualistas un alto grado de especialización en aquellos riesgos que pueden amenazar su patrimonio. De este modo se han ido adecuando las coberturas de seguros a las necesidades que el transcurso del tiempo ha ido imponiendo.

A la tradicional póliza contra incendios que practica la Mutua, desde su fundación, se han venido a sumar nuevos Ramos y modalidades de Seguros. Mutua de Propietarios dispone hoy en día, de una amplia gama de Seguros, con los que dar cumplida satisfacción a las necesidades de seguro actuales, en el ámbito de la Propiedad Inmobiliaria.

NATURALEZA Y ESTRUCTURA

Mutua de Propietarios está constituida al amparo de la autorización de la Dirección General de Seguros con el número de registro MO199.

Tiene por objeto el resarcimiento mutuo y recíproco entre sus mutualistas de las prestaciones que se tengan que satisfacer como consecuencia de los contratos de seguro establecidos en el modo y forma que se especifica en los Estatutos de la entidad y en las mismas Condiciones Generales, Especiales y Particulares de las pólizas suscritas.

Puede asimismo ejercer su actividad mediante participación en sociedades con igual o similar objeto. Desarrolla su actividad en las operaciones de seguros y reaseguros, en los ramos autorizados por el órgano competente y que en la actualidad son: Accidentes, Responsabilidad Civil, Defensa Jurídica, Incendios y elementos naturales, Pérdidas Pecuniarias diversas y otros daños a los bienes. Puede celebrar contratos de colaboración con otras entidades de seguros para la distribución de sus pólizas y asimismo con no aseguradoras para la distribución de bienes o servicios de éstas, así como cualquier otra actividad debidamente autorizada relacionada

directamente con el objeto social. Asimismo puede, en el marco de la Política de Inversiones aprobado por el Consejo de Administración, invertir su patrimonio libre, entendido como aquel que resta una vez cubiertas las provisiones técnicas, en otro tipo de inversiones incluidas la participación en empresas cuyo objeto sea ajeno a la actividad aseguradora.

Mutua de Propietarios está basada en los principios de asociación mutua a prima fija, sin responsabilidad de los mutualistas por sus deudas sociales.

4.1. GOBIERNO

Mutua de Propietarios está regida y administrada por la Asamblea General de mutualistas, por el Consejo de Administración y, en su caso, por las Comisiones Delegadas.

La Asamblea General de mutualistas se convoca una vez al año dentro de los seis primeros meses de cada ejercicio.

El Consejo de Administración está compuesto por 10 miembros, que son elegidos por la Asamblea General por un plazo de cuatro años.

Las Comisiones Delegadas que existen actualmente son, por orden de creación: Comisión del

Plan de Sistemas, Comisión de Inversiones Financieras e Inmobiliarias, Comisión de Auditoría y Control Interno, Comisión del Plan Estratégico, Comisión de Gestión de Riesgos, Comisión de Estatutos, Comisión de Nombramientos y Retribuciones y por último Comisión de RSC y Fundación.

Toda la información correspondiente a la Asamblea General, el Consejo de Administración y las Comisiones Delegadas de Mutua de Propietarios está disponible para todos los mutualistas en el apartado "Información Corporativa" de la web de la compañía www.mutuadepropietarios.es.

De izquierda a derecha: Santiago Molins Amat, Lluís Bou Salazar (Secretario), Antonio de Padua Batlle de Balle Fornells (Vicepresidente), Jordi Xiol Quingles (Presidente), Joan M^a Xiol Quingles, Enrique Vendrell Santiveri, Elena Rico Vilar, Beatriz Soler Bigas, Mercè Tell Garcia y Miquel Perdiguier Andrés.



4.2. PERFIL DE LOS CONSEJEROS



JORDI XIOL QUINGLES

Es miembro del Consejo de Administración desde 1987 y ocupa el cargo de Presidente desde 1998. Es Ingeniero de Caminos, Canales y Puertos y, actualmente también Presidente de PERÓXFARMA, S.A.



ANTONIO BATLLE DE BALLE I FORNELLS

Consejero desde 1991 y ocupando el cargo de Vice-Presidente desde 1998 es Ingeniero de Caminos Canales y Puertos y, actualmente Director Ejecutivo del Proyecto "Residencia Augusta".



LLUÍS BOU SALAZAR

Miembro y Secretario del Consejo de Mutua desde 2012. Es Abogado, Administrador de Fincas y Agente de la Propiedad Inmobiliaria y actualmente Director de BOU ADVOCATS I ADMINISTRADORS DE FINQUES SCP.



SANTIAGO MOLINS AMAT

Consejero de Mutua desde 2001, es Ingeniero Industrial. Actualmente es Presidente del Consejo de Administración de MOLIMAT CAPITOLI S.L. y de MOLMATRES TECNOGESTIÓ S.L.



MIQUEL PERDIGUER ANDRÉS

Fue elegido miembro del Consejo de Administración durante la Asamblea General de 2016. Es Doctor en Ciencias Económicas y Empresariales. Actualmente compagina su labor como CEO de la empresa PENSIUM con la docencia en la UPF.



ELENA RICO VILAR

Miembro del Consejo de Administración de Mutua desde 2012, es Ingeniera Superior de Telecomunicaciones y MBA. Ha sido Directora de Operaciones en Caixa Capital Risc, hasta octubre de 2017 y actualmente está vinculada a la Fundación Ship2B - investment area.



BEATRIZ SOLER BIGAS

Consejera de Mutua desde 2007. Licenciada en Psicología y Doctora por la Universidad de Barcelona. Actualmente es Directora del programa Executive MBA de ESADE Business School y Profesora del Departamento de Dirección de Marketing de ESADE.



MERCÈ TELL GARCÍA

Entró a formar parte del Consejo de Mutua en 2012. Es Licenciada en Economía y Administración y Dirección de Empresas. Actualmente es socia-fundadora y Co-Directora General de NEKKO CAPITAL.



ENRIQUE VENDRELL SANTIVERI

Es miembro del Consejo desde 2012. Licenciado en Derecho, AA.FF. y API. Es socio fundador del Bufete VENDRELL & ASSOCIATS Advocats SCP. Actualmente es Presidente del Col.legi d'Administradors de Finques de Barcelona i Lleida, Profesor de la UAO-CEU y de la Universidad de Burgos.



JOAN M° XIOL QUINGLES

Es miembro del Consejo de Administración de Mutua desde 2001. Licenciado en Derecho por la Universidad de Barcelona y actualmente ejerce en XIOL ASSOCIATS ADVOCATS S.L.

4.3. EQUIPO DIRECTIVO

El equipo directivo del Grupo Mutua de Propietarios está formado por:

Christopher Bunzl
Director General.

José Luis Marín
Director de Back Office.

Marta Abadías
Directora de Gestión de Riesgos.

Laura Mulà
Directora del Centro de Servicios al Cliente.

César Crespo
Subdirector General de Negocio & Clientes.

José Antonio Ogazón
Director de Personas & Talento.

Francesc Gómez
Director Administrativo-Financiero.

Pedro Maqueda
CEO de Sensedi.

David Grau
Director de Desarrollo Corporativo.

Federico Vidal
Director General de MutuaRisk Correduría de Seguros.

Sandra Hernández
Directora de Sistemas de Información & Transformación.

Laura López
Directora de la Fundación Mutua de Propietarios.



De izquierda a derecha: Pedro Maqueda, David Grau, Federico Vidal, Laura López, Laura Mulà, Marta Abadías, César Crespo, Sandra Hernández, José Luis Marín, Christopher Bunzl, José Antonio Ogazón y Francesc Gómez.

5

MUTUA EN CIFRAS (31/12/2017)



5 M €
FONDO
MUTUAL



270%
% COBERTURA CAPITAL
DE SOLVENCIA



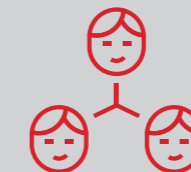
129,8 M €
VOLUMEN DE
INVERSIONES



8,3 M €
BENEFICIOS
NETOS



101.969
PÓLIZAS



92.000
MUTUALISTAS



51,01%
SINIESTRALIDAD



7 M €
ABONADO
EN IMPUESTOS



5
EDIFICIOS
PROPIEDAD



8
DELEGACIONES



4.388
AGENTES
Y CORREDORES

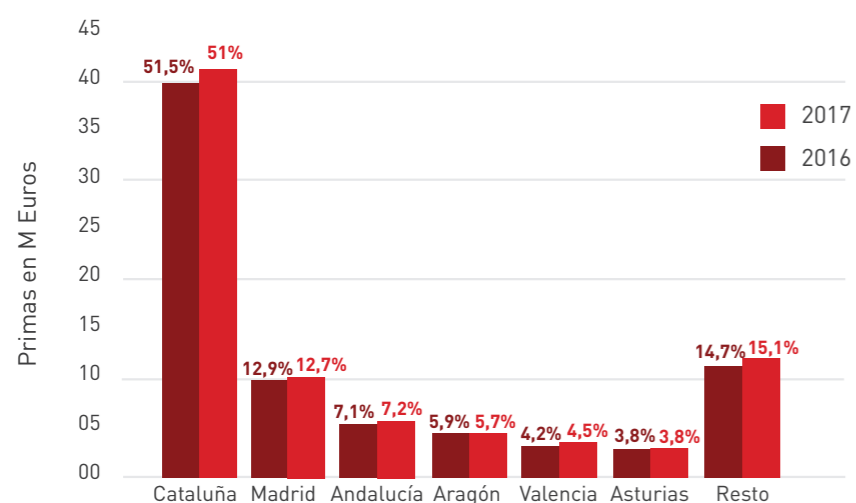


173
EMPLEADOS GRUPO

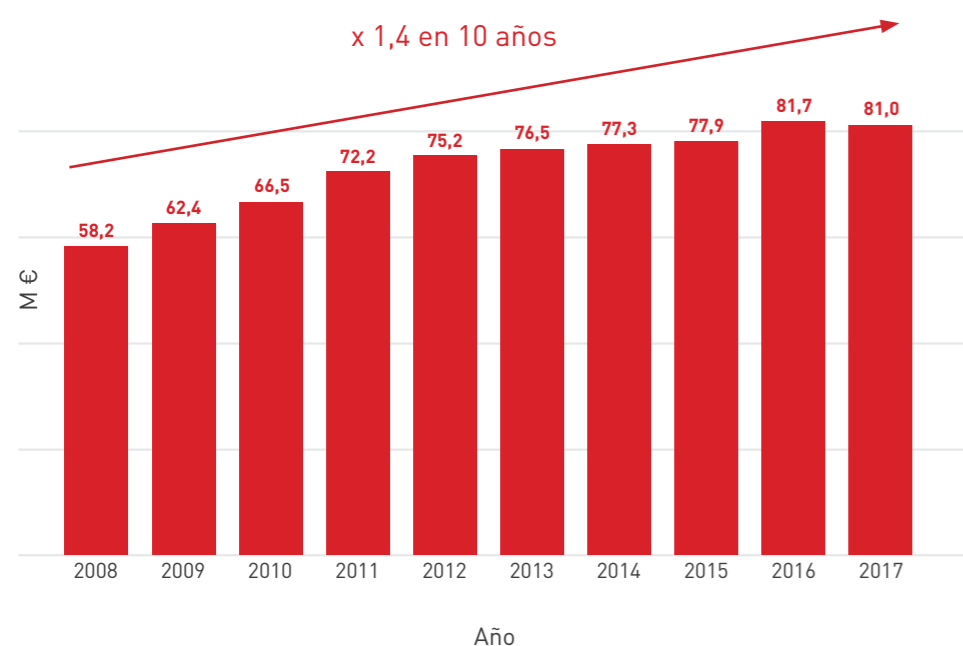
El volumen de negocio de Mutua de Propietarios al cierre del ejercicio alcanzó los 81,0 millones de euros, lo que supone un decremento del 0,8% respecto al año anterior, destacando un incremento del 36,7% en primas de seguro de Impago de Alquileres (frente al 5,8% del sector). Asimismo, el incremento en el número de pólizas fue del 5,1% como consecuencia de la progresiva diversificación del negocio.

La implantación del negocio de Mutua de Propietarios por Comunidades Autónomas se distribuye como se muestra a continuación:

Implantación Geográfica



Las primas de Mutua de Propietarios han mantenido su tendencia creciente tal y como se aprecia en el gráfico adjunto con su evolución desde el año 2008 hasta el ejercicio actual.



El siguiente cuadro muestra (en miles de Euros), el desglose de primas para los diferentes Ramos de Seguro que constituyen la cartera de seguro directo de Mutua de Propietarios a 31 de diciembre de 2017 y su comparación con el ejercicio anterior:

Ramo	2017		2016		Var 17/16
	Primas	Composición Cartera	Primas	Composición Cartera	
Edificios	71.779	89,0%	69.407	89,9%	3%
Hogar	3.663	4,5%	3.620	4,7%	1%
Pérd. Pecun.	3.921	5,0%	2.867	3,7%	37%
R. Civil	547	0,6%	554	0,7%	(1%)
Incendios	346	0,4%	370	0,5%	(7%)
Comercios	377	0,5%	368	0,5%	2%
Accidentes	19	0,0%	28	0,0%	(32%)
Total	80.652	100%	77.214	100%	4%

La Mutua focaliza su estrategia en ser una Entidad especialista y referente en el mercado en la salud y protección de la propiedad inmobiliaria. Con más de 100.000 pólizas y casi 60.000 edificios asegurados, en la composición de la cartera de Mutua de Propietarios ocupa el primer lugar el ramo de Multirriesgo de Comunidades, en el que Mutua de Propietarios mantiene una cuota de mercado del 8,23% situándose en el quinto puesto en España. En este ramo, obtuvo un crecimiento en 2017 del 3,4%, un 67% más que la media del sector (que creció un 2,3%).

Asimismo, las primas de Reaseguro aceptado ascendieron a 0,3 millones de Euros que unidas al negocio de Seguro directo, suponen un volumen total de primas emitidas de 80,6 millones de Euros.

SINIESTRALIDAD

SEGURO DIRECTO

La siniestralidad del seguro directo, incluidos los gastos imputables a prestaciones, ha aumentado en 1,9 puntos porcentuales respecto al ejercicio 2016, manteniéndose en un excelente nivel. A estos buenos resultados han contribuido un entorno meteorológico benigno durante el año, así como las innovaciones tecnológicas y operativas introducidas.

El cuadro siguiente muestra el porcentaje de siniestralidad por ramos en los ejercicios 2017 y 2016.

Ramo	2017	2016
Edificios	53,2%	51,6%
Hogar	60,0%	58,1%
Pérd. Pecun.	19,4%	9,1%
R. Civil	(13,5%)	(50,8%)
Resto Ramos	8,5%	12,7%
Total	51,2%	49,3%

Los pagos derivados de siniestros y las provisiones pendientes se detallan en el cuadro adjunto:

Millones de Euros	2017	2016
Pagos por Siniestros	38,3	36,3
Prov Siniestros ptes liquidación y pago	28,9	29,7
Prov Siniestros ptes de declaración	1,6	1,9
Prov Gastos Liquidación Siniestros	1,5	1,2
Provisiones para Prestaciones	32,0	32,9

Conforme a los contratos de Reaseguro suscritos por la Mutua, la participación de nuestros Reaseguradores en la siniestralidad ha sido de 0,9 millones de Euros para el conjunto de Ramos.

REASEGURO ACEPTADO

Al cierre del Ejercicio 2017, el importe de nuestra participación en las indemnizaciones y los gastos de siniestros por este concepto, ascendió a 0,6 millones de Euros.

INGRESOS DE INVERSIONES

El siguiente cuadro muestra el detalle de los ingresos netos de inversiones:

Millones de Euros	2017	2016
Ingresos Inmov. e Inversiones Inmobiliarias	1.409	996
Ingresos Inversiones Financieras	4.687	3.464
Total Ingresos inversiones	6.096	4.460
Provisión por Deterioro		
Empresas del Grupo y Asociadas	207	(929)
Total	6.303	3.531

Los ingresos de las inversiones se incrementaron en un 36,7%. A pesar de la caída de los tipos de interés, la positiva evolución de las inversiones en renta variable y el mayor dinamismo en el mercado inmobiliario han permitido compensar la progresiva reducción de los rendimientos derivada del actual entorno de tipos.

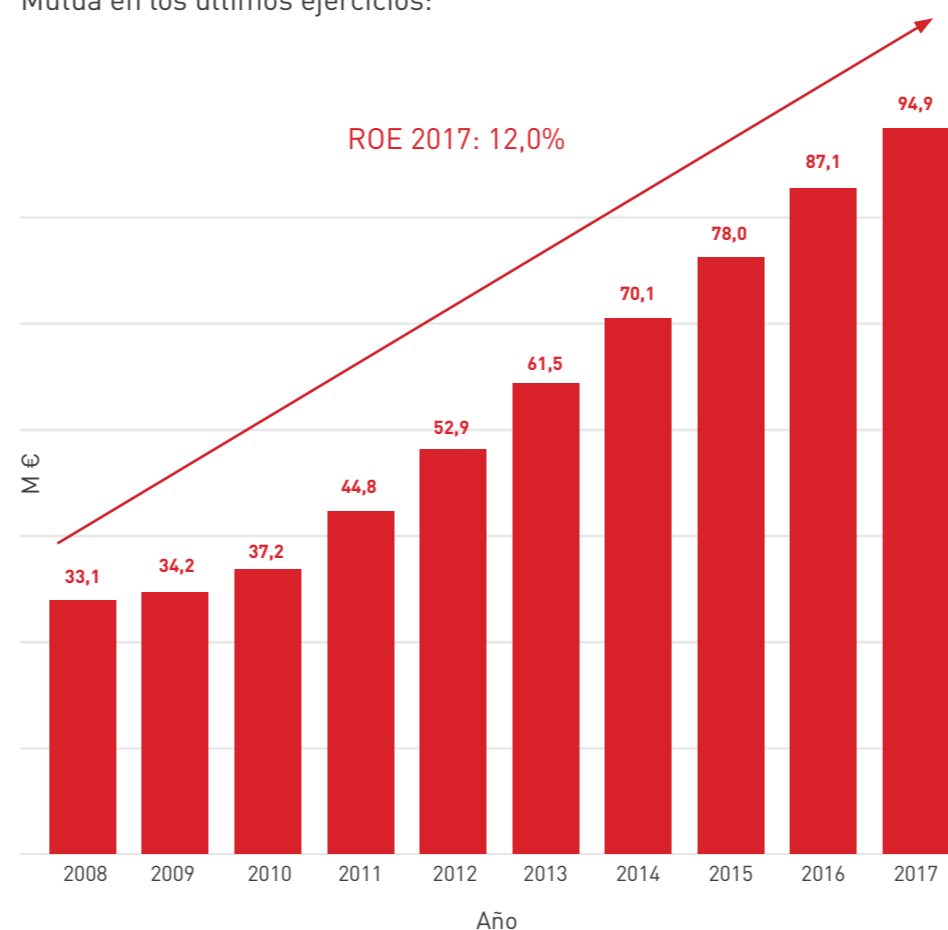
Por otra parte, el deterioro en Empresas de Grupo y Asociadas obedece, en gran medida, a la amortización del fondo de comercio constituido en una de las Sociedades filiales.

SITUACIÓN PATRIMONIAL Y RESULTADOS

El beneficio del ejercicio, antes de impuestos, ascendió a 10,4 millones de Euros, lo que supone un decremento del 8,1% respecto a 2016. Un excelente cierre que refuerza la estrategia de la Mutua, centrada en ofrecer nuevos productos y servicios y en apostar por su transformación digital con nuevas herramientas y servicios para mediadores y asegurados.

Este resultado representa un 12,0% sobre los Fondos Propios al inicio del ejercicio y un 13,0% de las primas emitidas de seguro directo. El resultado positivo de la cuenta técnica se situó en 6,9 millones de Euros, lo que representa una disminución del 22,0% respecto al resultado alcanzado en el ejercicio anterior como consecuencia del esfuerzo inversor realizado en la transformación digital y operativa de la compañía y por la potenciación de la actividad comercial.

El siguiente cuadro muestra la evolución de los recursos propios de la Mutua en los últimos ejercicios:



El ratio de Solvencia de la Mutua, obtenido conforme a la normativa de Solvencia II, se elevó al 285% según el último cálculo realizado, es decir, 2,85 veces el capital requerido legalmente.

El siguiente cuadro muestra la composición de la cartera de inversiones y su comparativo con el año anterior:

Miles de Euros	2017	%	2016	%
Tesorería	12.852	10%	9.306	8%
Inversiones Financieras	112.589	87%	109.393	89%
Valores Representativos de Deuda	67.521	53%	70.973	58%
Renta Variable	2.908	2%	2.852	2%
Inst. Inversión colectiva	42.161	32%	35.319	29%
Inst. Híbridos	0	0%	0	0%
Depósitos	0	0%	250	0%
Inst. Inversión colectiva	4.234	3%	4.288	3%
Total	129.765	100%	122.988	100%

Las plusvalías no realizadas correspondientes al patrimonio inmobiliario de la Mutua ascienden a 25,3 millones, conforme al valor asignado por tasaciones independientes.

NUESTROS VALORES

Mutua de Propietarios se enorgullece de sus valores y de cómo se aplican, lo que debe reflejarse en el día a día y en todas las acciones que realizamos con nuestro ecosistema (empleados, mutualistas, mediadores, peritos, abogados, reparadores y otros profesionales).

¿PORQUÉ SON ESTOS NUESTROS VALORES?

actitud
Positiva

Porque la **actitud positiva** genera buen ambiente laboral que permite a las personas entablar mejores relaciones en su trabajo y con todos sus colaboradores externos y mutualistas, desarrollando al mismo tiempo su autonomía y creatividad.

compromiso

Porque el **compromiso** tanto del equipo interno como del externo con su labor diaria y con los mutualistas es importante para alcanzar metas y objetivos.

ética

Porque la **ética** genera cohesión cultural que se construye a partir de las actuaciones y actitudes de las personas que forman la organización, sustentadas en unos valores y criterios compartidos y que marcan nuestras relaciones con los mutualistas y colaboradores externos.

respeto

Porque el **respeto**, tanto en el ámbito interno de Mutua como con nuestros colaboradores externos y mutualistas, exige un trato amable y educado. Es la esencia de las relaciones humanas, de la vida en comunidad, del trabajo en equipo y de cualquier relación interpersonal.

transparencia

Porque la **transparencia** no implica sólo ver las cosas que suceden en nuestro entorno, sino que también nos muestra lo que hay que corregir y lo que hay que mejorar para el bien común de nuestros mutualistas y colaboradores externos.



NUESTRO COMPROMISO CON LA ÉTICA

Asociado a nuestros valores en Mutua hemos elaborado nuestro CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA como una herramienta más para asegurar que las personas que formamos el Grupo Mutua actuemos en nuestro día a día de acuerdo a los valores de la compañía, y que cada uno de nosotros podamos sentirnos orgullosos tanto de formar parte de esta organización como de nuestra aportación a la sociedad.

La imagen de Mutua de Propietarios en la sociedad depende del trabajo de todos nosotros y en cada acción que realizamos con nuestros colaboradores, clientes y proveedores han de percibirse los valores del Grupo.

¿DÓNDE Y CÓMO APLICAMOS LA ÉTICA?

1

ÓRGANOS DE DECISIÓN:

Mutua dispone del CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO aprobado por el Consejo de Administración de Mutua de Propietarios en fecha 28 de julio de 2015 y que se puede consultar en la web de la entidad.

Por otro lado, el COMITÉ DE ÉTICA formado por los Consejeros Joan M^a Xiol Quingles y Lluís Bou Salazar, el Director General de Mutua Christopher Bunzl, el Director del Departamento de Personas & Talento José Antonio Ogazón y la asesora jurídica Marta Cros, ha elaborado el CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA de Mutua de Propietarios, que también se puede consultar en la web corporativa.

2

GESTIÓN DIARIA:

En la toma de decisiones y en la aplicación del ya mencionado CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA redactado en 2008 y revisado recientemente en marzo de 2016.

3

COMUNICACIÓN INTERNA:

En cuanto al Departamento de Comunicación Interna de Mutua se preocupa de que la información de los temas que se trasladan a la organización sea clara y veraz.

4

GUÍAS DE BUENAS PRÁCTICAS DE UNESPA:

Mutua se ha adherido al Código de Buenas Prácticas de Publicidad, al Código de Buenas Prácticas de Transparencia en el Seguro y a la Guía de Buenas Prácticas de Resolución Interna de Reclamaciones propuestas por UNESPA.

5

FIRMANDO EL PACTO ÉTICO DEL SEGURO:

Mutua de Propietarios firmó junto con otras doce compañías del sector, en 2013, el PACTO ÉTICO DEL SEGURO. Dicho pacto, promovido por el Consejo General de los Colegios de Mediadores de Seguros, reafirma el compromiso de Mutua de Propietarios en la aplicación de buenas prácticas en cuanto a ética y transparencia.

6

COMPORTAMIENTOS INDIVIDUALES:

Las relaciones y comportamientos individuales dentro de la organización también se valoran y se vigilan. Prueba de ello son el CÓDIGO DE CONDUCTA DE LOS EMPLEADOS y el PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO PSICOLÓGICO O SEXUAL recientemente publicado por el Departamento de Personas & Talento.

7

POLÍTICA DE COMPRAS:

Nuestra nueva política de compras garantiza, todavía más, la transparencia y la ecuanimidad en nuestras licitaciones con los proveedores. Desde Mutua de Propietarios apostamos por fomentar y generar una cultura con nuestros proveedores de apoyo y colaboración en todas las acciones que se realizan conjuntamente.

8

GESTIÓN DEL DPTO. DE PERSONAS & TALENTO:

Desde Personas & Talento se fomenta la igualdad de oportunidades y se evita la discriminación y los favoritismos basados en intereses personales. La confidencialidad y la privacidad de la información y los datos privados por supuesto también es una máxima del departamento.

GRUPO MUTUA INDOOR (31/12/17)



173

EMPLEADOS GRUPO

84 HOMBRES
89 MUJERES42,7 AÑOS
MEDIA DE EDAD8,52 AÑOS
ÍNDICE ANTIGÜEDAD22,07 HORAS
FORMACIÓN EMPLEADO125.000.- €
FORMACIÓN94%
de CONTRATOS
INDEFINIDOS4.038 HORAS
DE FORMACIÓN13,31%
ROTACIÓN
DE PLANTILLA

8.1. COMPROMISO CON NOSOTROS MISMOS (LOS EMPLEADOS)

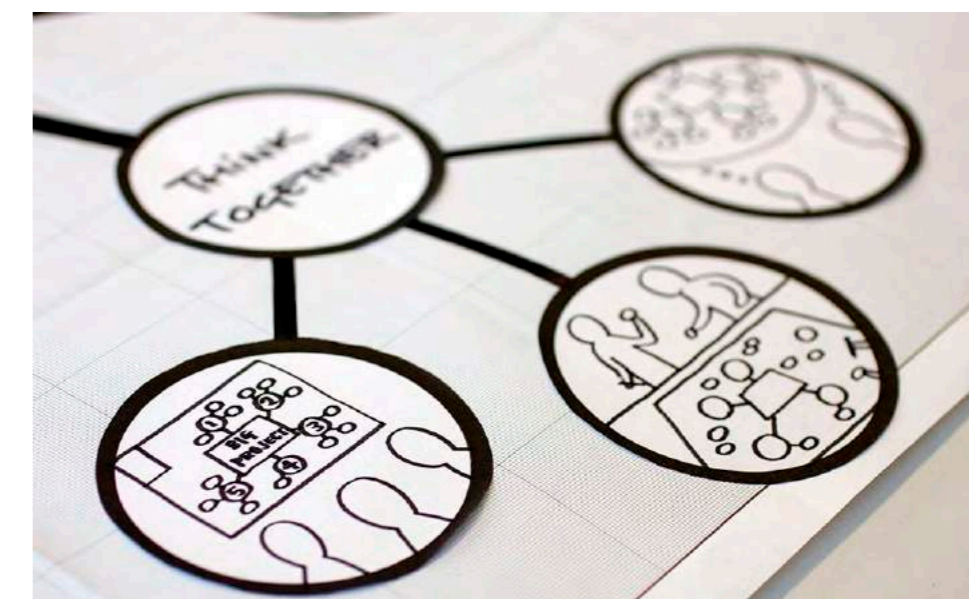
En el anterior Plan Estratégico 2014-2016 se definió como estratégico el bienestar y el desarrollo de todos los empleados/as de del Grupo Mutua. El nuevo Plan Estratégico del Grupo Mutua hereda la filosofía del anterior Plan Estratégico y define como uno de los 8 ejes estratégicos la satisfacción y empleabilidad de los empleados del Grupo Mutua.



Asociado a este eje estratégico desde el Departamento de Personas & Talento se ha diseñado un Plan Estratégico propio para alcanzar los objetivos previstos en el Plan Estratégico del Grupo Mutua.

Los ejes estratégicos de este Plan se basan en fomentar:

- Crear una cultura Innovadora
- Adoptar nuevas metodologías de Innovación y Relación
- Evolución de los empleados y sus hábitos
- Creación de espacios con Propósito
- Que los empleados sean felices desarrollando su carrera en el Grupo Mutua



8.2. CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y FAMILIAR

Entre las medidas que Mutua de Propietarios ofrece a su equipo para facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar se encuentran las siguientes:

REDUCCIÓN DE JORNADA para personas que tengan a su cuidado directo menores de 14 años.

JORNADA INTENSIVA del 15 de junio al 15 de septiembre ambos inclusive.

JORNADA REDUCIDA de 8:00h. a 14:00h. en vísperas de festivo.

FLEXIBILIDAD HORARIA:

- En la entrada entre las 07:30 y las 09:00h.
- Al mediodía entre las 13:00 y las 16:00h.
- En la salida los viernes a partir de las 14:00h.
- En la salida en Semana Santa y Navidad a partir de las 14:00h.

FLEXIBILIDAD ESPECIAL de entrada hasta las 9:30 h para personas que tenga a su cuidado directo menores de 14 años, o familiares de primer grado de consanguinidad con discapacidad física, psíquica o sensorial.

TELETRABAJO en el domicilio particular, tanto de manera esporádica por temas familiares o de manera regulada.

VACACIONES: 24 días laborales de vacaciones anuales más el día de la Patrona del Seguro y **DÍAS ADICIONALES DE VACACIONES** para personal mayor de 60 años.

OBSEQUIO de tarjeta regalo en Navidad y Pack de Bienvenida para las nuevas mamás y papás compuesto por una cesta para el bebé y una tarjeta regalo de 150€.

BENEFICIOS SOCIALES:

- Compensación diaria por comida mediante cheques restaurante por encima del convenio.
- Seguro de vida que cubre los riesgos de muerte y anticipo de capital en casos de incapacidad permanente total, absoluta o gran invalidez.
- Plan de Pensiones para empleados con una antigüedad de 2 años.
- Seguro de Accidentes para Cargos Directivos y Comerciales.
- Complemento por enfermedad y maternidad hasta un periodo máximo de 18 meses.
- Concesión de anticipos para hacer frente a gastos extraordinarios.
- Préstamos para el personal con contrato indefinido y una antigüedad mínima de 2 años.
- Descuento en pólizas para empleados.
- Paga extraordinaria a los 25 y 40 años de antigüedad.
- Ayuda escolar de 100€ brutos en septiembre para hijos en etapa escolar de 3 a 16 años.

8.3. RETRIBUCIÓN

El Departamento de Personas & Talento de Mutua de Propietarios vela porque la retribución de sus empleados se realice bajo los mismos baremos independientemente de su género.

Dicha retribución se sitúa en línea al convenio colectivo del sector.



8.4. ENTORNO DE TRABAJO MÁS SEGURO Y SALUDABLE

Asociado al compromiso con las personas del Grupo Mutua de Propietarios, anualmente se vienen desarrollando acciones para la prevención y mejora del entorno laboral.

En este sentido Mutua de Propietarios asume los siguientes compromisos:

- Cumplir con la legislación aplicable en materia de prevención de riesgos laborales.
- Promover la mejora continua de los comportamientos y niveles de prevención de riesgos laborales.
- Involucrar a todo el personal de la organización en la responsabilidad de la gestión de la prevención de riesgos laborales, incluyendo a contratistas y colaboradores en el compromiso activo de las mejoras de trabajo de sus empleados.
- Fomentar la participación, información, formación y consulta de todo el personal, incluidos los trabajadores temporales y externos que desarrollen trabajos en las instalaciones, para mantener un adecuado nivel de prevención en la empresa.

Durante el año 2016 se realizaron las acciones necesarias para la consecución de los objetivos siguientes:

- Implantar las medidas preventivas propuestas a partir de la última revisión de la evaluación de riesgos y según planificación de las mismas, así como de nuevos riesgos para la salud que puedan detectarse.
- Seguimiento de la mejora de la calidad del aire de la sede central mediante las mediciones correspondientes.
- Mantener el contrato de Vigilancia Médica de la Salud con FREMAP, así como ofrecer reconocimientos médicos con periodicidad anual a los trabajadores.
- Proporcionar formación continua en materia preventiva, planes de emergencia y primeros auxilios.
- Planificar la actividad preventiva de las Delegaciones y aplicar las medidas preventivas que se establezcan a corto plazo

8.5. PLAN DE FORMACIÓN

Para Mutua de Propietarios es fundamental que todos los empleados se desarrollen profesionalmente de manera continua, por este motivo nuevamente este año nos hemos vuelto a centrar en el Diseño y desarrollo de nuestro Plan de Formación como uno de los ejes más importantes. .

FOCO DE LA FORMACIÓN

El diseño de nuestros Planes de Formación tiene el compromiso de fomentar y trabajar nuestras competencias así como desarrollar a nuestros empleados a los nuevos retos que Mutua de Propietarios se enfrenta y que se reflejan en nuestros Planes Estratégicos.

El diseño de este Plan y sobre todo la focalización de éste tienen dos grandes fuentes de inspiración:

- Plan de Evaluación del desempeño anual.
- Objetivos asociados al Plan Estratégico.

COMPETENCIAL

Continuando la planificación de años anteriores, este año hemos trabajado las competencias de ORIENTACIÓN A RESULTADOS, a conocernos con el método INSIGHT DISCOVERY y a seguir profundizando en nuestro SERVICIO AL CLIENTE.

99%

TALENTO

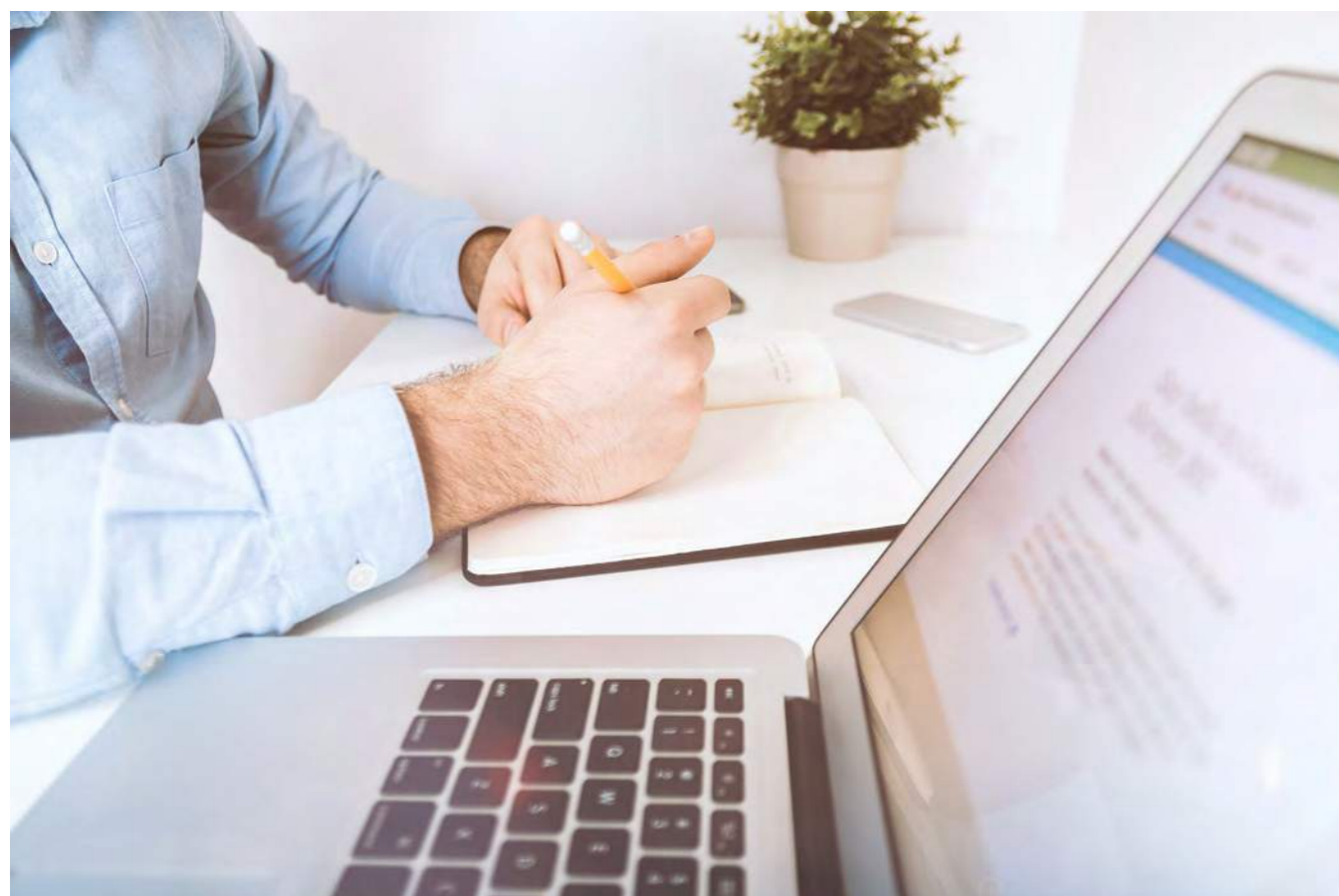
Dentro del programa de desarrollo del Talento, se han desarrollado acciones formativas asociadas a grupos competenciales específicos (Managers y Grupo Talento), enfocado en potenciar las habilidades competenciales a nivel de:

- Neuromanagement.
- Metodología Manual Thinking.
- Master en Entidades Aseguradoras en la Universidad de Barcelona.

PROGRAMAS DE FORMACIÓN INTERNA

Como estrategia de potenciación y desarrollo del conocimiento interno y competencial una de las acciones más importantes que hemos llevado a cabo ha sido el potenciar que nuestros empleados ejerzan de formadores a sus propios compañeros. En este sentido se han realizado entre otros:

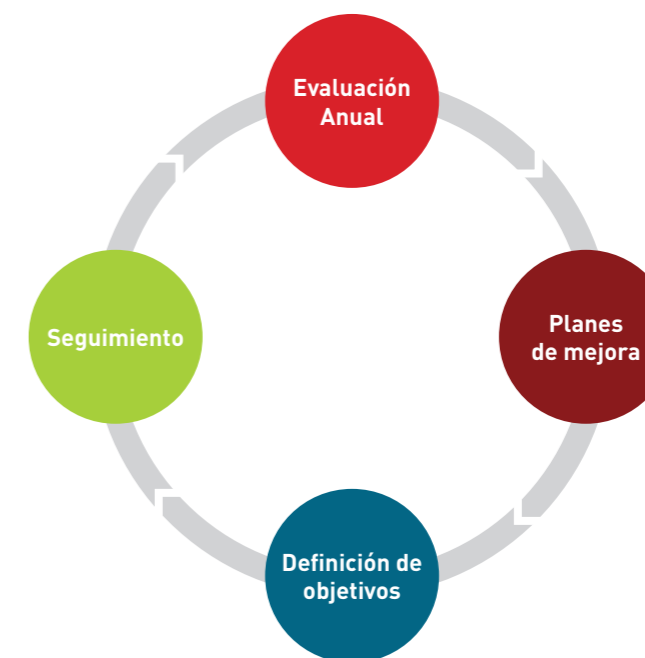
- Formaciones en Office.
- Profundización de nuestros productos.
- Metodologías de gestión de proyectos.



8.6. CICLO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La evaluación del desempeño se ha consolidado como un proceso anual de evaluación de cada empleado, en el que valoramos tanto nuestros puntos fuertes como los puntos a desarrollar y en el que también se da información del modo en que se ha llevado a cabo (Competencias). Todo este proceso se formaliza en la definición de los nuevos objetivos para el siguiente periodo.

Esta evaluación está asociada a ciertas partidas retributivas, así como en la definición del Plan de Formación. Interviene en la definición del Mapa de Talento, así como en el sistema de clasificación competencial.



8.7. ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

De manera anual desde Mutua de Propietarios se realiza una consulta a los empleados para conocer su opinión sobre una diversidad de temas que nos afectan a todos. A partir del análisis de

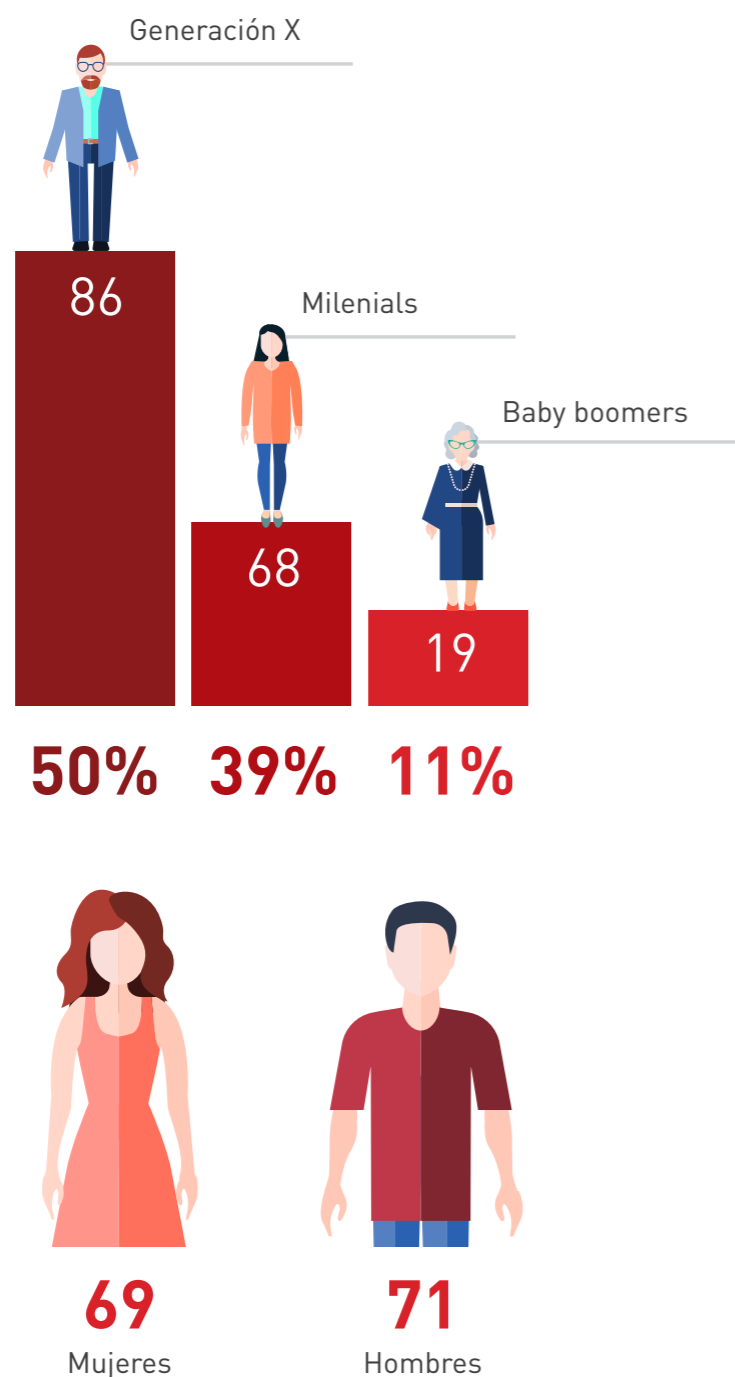
los resultados arrancamos las líneas de mejora para continuar mejorando todos los aspectos que los empleados consideramos importantes.



8.8. LA DIVERSIDAD EN MUTUA

Desde Mutua de Propietarios consideramos que la diversidad es una de las palancas para crecer como organización además de configurarse como una clara ventaja competitiva favoreciendo el crecimiento del Grupo.

Por este motivo colaboramos con diferentes asociaciones para el fomento del trabajo inclusivo tanto a nivel interno como externo.



8.9. COMITÉ DE PERSONAS

En 2014, desde el Área de Personas y Talento se creó el Comité de Personas, integrado por un miembro de cada Área de Mutua de Propietarios elegido por votación entre sus compañeros.

Este Comité nace con las siguientes finalidades:

- Como medio participativo mediante el cual se lleven a cabo los diferentes proyectos e iniciativas del Área de Personas y Talento.
- Como canal de comunicación bidireccional en la empresa adicional a los ya existentes.
- Para trabajar en diferentes proyectos propuestos tanto por el Departamento de Personas y Talento como por los miembros del Comité de Personas, una vez priorizados y bajo principios de bien común y objetividad.

8.10. CONVENIO

En Mutua de Propietarios creemos firmemente que la libertad de asociación, es un derecho humano reconocido en diversas declaraciones y convenciones internacionales, en particular en los convenios 87 — sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación— y 98 — sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva— de la Organización Internacional del Trabajo.

La negociación colectiva constituye un compromiso importante con las partes interesadas y tiene especial relevancia para las directrices de redacción de las memorias. Este compromiso ayuda a construir estructuras institucionales y muchos consideran que contribuye a una sociedad estable.

Junto al gobierno corporativo, la negociación colectiva forma parte del marco general que favorece una gestión responsable. Las partes se sirven de este instrumento para facilitar los esfuerzos de colaboración que acentúan el impacto social positivo de las organizaciones.

El porcentaje de empleados amparados por los convenios colectivos es la forma más directa de demostrar las prácticas de una organización relativas a la libertad de asociación sindical.

En Mutua de Propietarios el 100% de nuestros empleados están amparados por el convenio colectivo del Sector Seguros.

DONDE ESTAMOS

El radio de acción de nuestra Mutua se ha extendido más allá de los límites del área metropolitana de la ciudad de Barcelona gracias a la política de expansión geográfica iniciada a finales de 1995, y que actualmente abarca todo el país.

Dicha política nos llevó a establecer Delegaciones en Girona, Madrid, Sevilla, Oviedo, Valencia y Zaragoza, atendiendo personalmente en toda la geografía española y con Asesores de Negocio en todas las provincias.



SEDE CENTRAL MUTUA DE PROPIETARIOS

Dirección: C/ Londres 29,
08029 Barcelona
Tel 902 702 999 - 93 487 30 20 - 93 216 41 16
Fax 93 272 03 35
e-mail: csc@mutuadepropietarios.es

DELEGACIÓN BARCELONÉS Y BALEARES

Dirección: Balmes 182 pral. 2ª
08006 Barcelona
Tel 93 272 03 35
Fax 93 272 01 23

DELEGACIÓN CATALUÑA NORTE

Dirección: Rambla Llibertat 6 entlo.
17004 Girona
Tel 972 48 60 88
Fax 972 22 84 34

DELEGACIÓN CATALUÑA SUR

Dirección: Balmes 182 pral. 2ª
08006 Barcelona
Tel 93 272 03 35
Fax 93 745 07 08

DELEGACIÓN CENTRO

Dirección: Alcalá 79, bajos, B
28009 Madrid
Tel 91 782 07 90
Fax 91 782 07 91

DELEGACIÓN LEVANTE

Dirección: Guillem de Castro, 5, 1º 1ª
46007 Valencia
Tel 96 353 39 44
Fax 96 394 26 72

DELEGACIÓN NORTE

Dirección: Avda. César Augusto, 4 Of 4
50004 Zaragoza
Tel 976 46 84 24
Fax 976 46 84 25

DELEGACIÓN NOROESTE

Dirección: c/Marqués de Teverga, 20 bajos dcha.
33005 Oviedo
Tel 98 410 50 13
Fax 98 410 50 31

DELEGACIÓN SUR

Dirección: Av. San Francisco Javier, 24 Edificio Sevilla
local 4-5 - 41018 Sevilla
Tel 955 11 37 89
Fax 955 11 37 91C

NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Mutua de Propietarios es una compañía especialista en la Protección y la Salud de la propiedad inmobiliaria, con una amplia gama de productos y de Servicios Técnicos relacionados con los inmuebles. Apostamos por la Innovación constante de nuestros productos y servicios y por una tecnología avanzada que agilice nuestra capacidad de gestión.

10.1. MUTUA EDIFICIO CONFORT

Nuestro producto de Comunidades incorpora un concepto innovador en el mercado que nos diferencia de nuestros competidores: somos la única compañía aseguradora capaz de ofrecer primas personalizadas de los activos inmobiliarios en función del estado real del riesgo, además de incluir una gestión técnica de 360° del patrimonio, que nos permite prevenir y actuar frente a posibles siniestros. Situamos al cliente en el centro de nuestra actividad, interactuando con él en los momentos clave, incrementando su bienestar y tranquilidad, en colaboración con los mediadores, Administradores de Fincas, peritos, reparadores y otros profesionales.

Mutua Edificio Confort, cuenta con 3 modalidades de producto: Basic, Complet y Plus, adaptadas a las necesidades y peculiaridades de cada comunidad. Incluso cuenta con garantías adaptadas a las necesidades del propietario único de un edificio.

No aplicamos franquicia obligatoria en edificios de menos de 45 años, ofrecemos altas bonificaciones y premiamos la buena conservación de los edificios con programas de mantenimiento personalizados. La mejor manera de ofrecer una experiencia única e innovadora a nuestros clientes.



Mutua Edificio Confort

10.2. MUTUA ALQUILER CONFORT

Nuestro producto de Impago de Alquiler, es un tipo de seguro que Mutua introdujo de forma pionera en España, y en el que seguimos siendo líderes del mercado. Este tipo de seguros se han convertido en una alternativa real a los avales bancarios, reduciendo así el tiempo en que la vivienda se encuentra deshabitada y, por tanto, ampliando los ingresos del arrendador. Con el Seguro de Impago de Alquileres, ampliamos el mercado de inquilinos potencialmente solventes ya que evitamos que tengan que asumir los costes, intereses y comisiones de un aval bancario.

Con Mutua Alquiler Confort hemos ampliado coberturas y servicios, tales como el abono de los suministros impagados por el inquilino o la limpieza de la vivienda al finalizar el contrato de alquiler, entre otras novedades.

Reforzamos con este producto nuestro compromiso de facilitar la vida a los propietarios de viviendas con novedosos servicios que la posicionan por delante de otras pólizas similares. La realización gratuita del Certificado de Eficiencia Energética en la renovación de la póliza o el análisis del consumo eléctrico de la vivienda para ahorrar en la factura de suministro eléctrico son otros de los servicios de valor de este seguro.

También aseguramos hasta 18 meses el cobro de las rentas impagadas. Contemplamos expresamente el supuesto de que el inquilino devuelva las llaves y se recupere la vivienda, adelantamos el importe reclamado, ayudamos a seleccionar al mejor inquilino para la vivienda, y cubrimos los actos vandálicos que pueda ocasionar el inquilino, ayudando a recuperar el piso lo antes posible.



Mutua Alquiler Confort

10.3. MUTUA HOGAR GLOBAL

Nuestro seguro de hogar cuenta con diferentes modalidades de producto a escoger, en función de las necesidades de cada hogar. Además no solo tiene en cuenta si quien va a contratar es propietario, arrendador o inquilino para garantizar que pague sólo por lo que realmente necesita, sino que además incorpora servicios digitales y garantías para mantener el hogar a asegurar en forma, como por ejemplo:

- Servicio de análisis de la factura eléctrica. Recomendamos sobre posibles medidas de mejora y ahorro.
- Servicio de video peritación online.
- Servicio de ciberprotección. El hogar a asegurar también protegido digitalmente.
- Asesoría técnica sobre mantenimientos, mejoras y reparaciones.



10.4. MUTUA NEGOCIO

Mutua Negocio es un seguro muy flexible que permite contratar solo las coberturas que más interesen al propietario de un negocio.

Ofrecemos solo las prestaciones que vayan mejor para cada negocio, por eso, diferenciamos entre oficinas y pequeño y mediano comercio, para poder garantizar un precio competitivo con la mejor cobertura.

Proporcionamos asistencia 24 horas con reparaciones de emergencia, asistencia jurídica telefónica e indemnización en el caso de paralización de actividad. Todo lo necesario para que en caso de un siniestro se pueda continuar con el negocio.



10.5. SERVICIOS TÉCNICOS PREMIUM

Mutua de Propietarios ofrece los servicios inmobiliarios, Servicios Técnicos Premium para edificios de viviendas, únicos en el mercado asegurador que aportan un mejor mantenimiento y grandes ahorros para el edificio, sus propietarios y sus inquilinos.

Entre los Servicios Técnicos Premium que ofrecemos en nuestras pólizas, destacan el Dossier de la Vida del Edificio. Un servicio pionero e innovador, que incluye diagnóstico, recomendaciones y estimación de ahorro económico por implementación de mejoras en el edificio, y que valora un edificio de forma más ajustada a la realidad, lo que puede repercutir en una mejora del precio del seguro. Realización de la Inspección Técnica del Edificio (ITE); tramitación y gestión de Ayudas y Subvenciones, análisis del consumo energético para ayudar en el ahorro de la factura eléctrica y una tarifa eléctrica exclusiva Mutua de Propietarios con una media de ahorro del 7% con puntas de hasta el 21% respecto a las comercializadoras eléctricas habituales, son otros de los Servicios Técnicos Premium de la Mutua.

Además, a través de su filial Sensedi, Mutua de Propietarios ofrece al mercado, y en especial a sus clientes y colaboradores, una cobertura integral a través de un potente potfolio de servicios técnicos de ingeniería, arquitectura y eficiencia energética para el mantenimiento, la conservación y la rehabilitación de los edificios, que aportan a sus clientes soluciones objetivas, cercanas y de calidad.



CANALES DE DISTRIBUCIÓN Y DE RELACIÓN CON LOS MUTUALISTAS

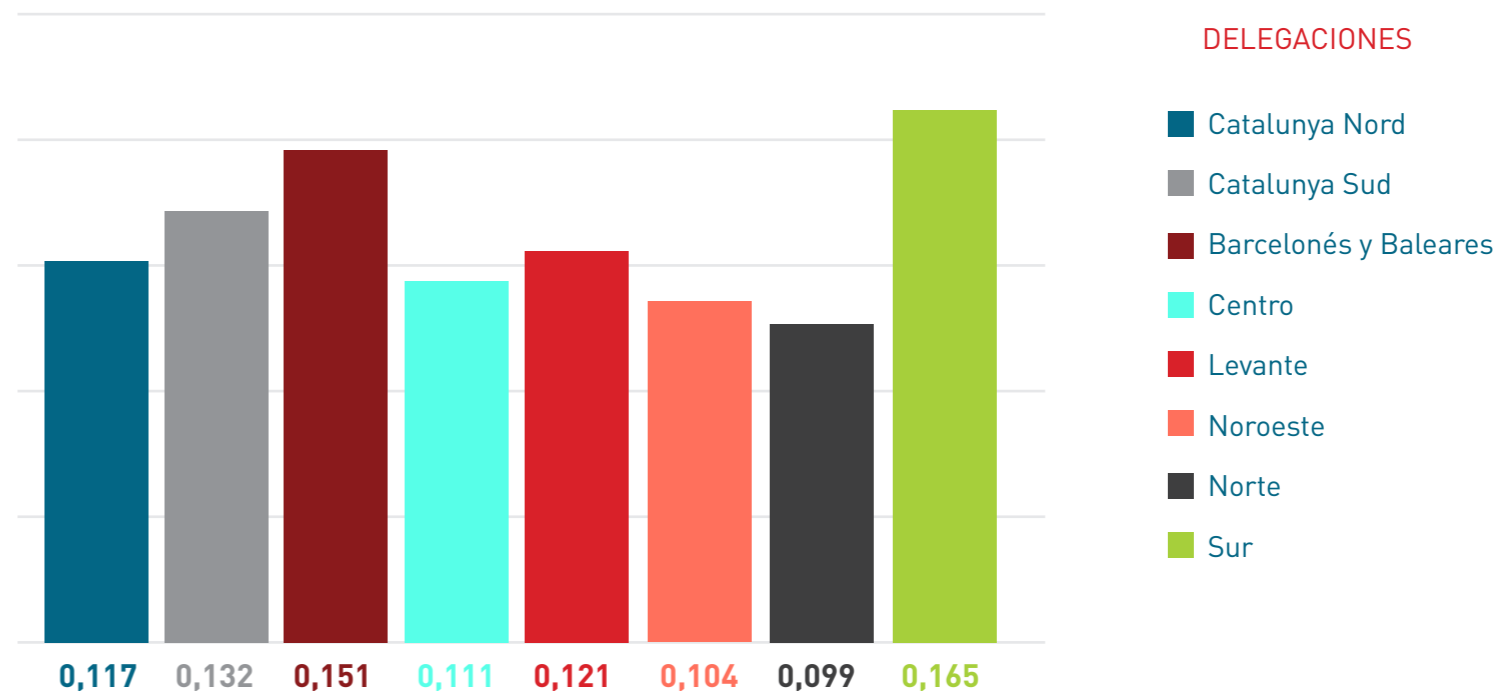
11.1. CANALES DE DISTRIBUCIÓN

Los principales canales de distribución de Mutua de Propietarios son los mediadores de seguros que están formados por corredores de seguros y agentes, tanto vinculados como exclusivos.

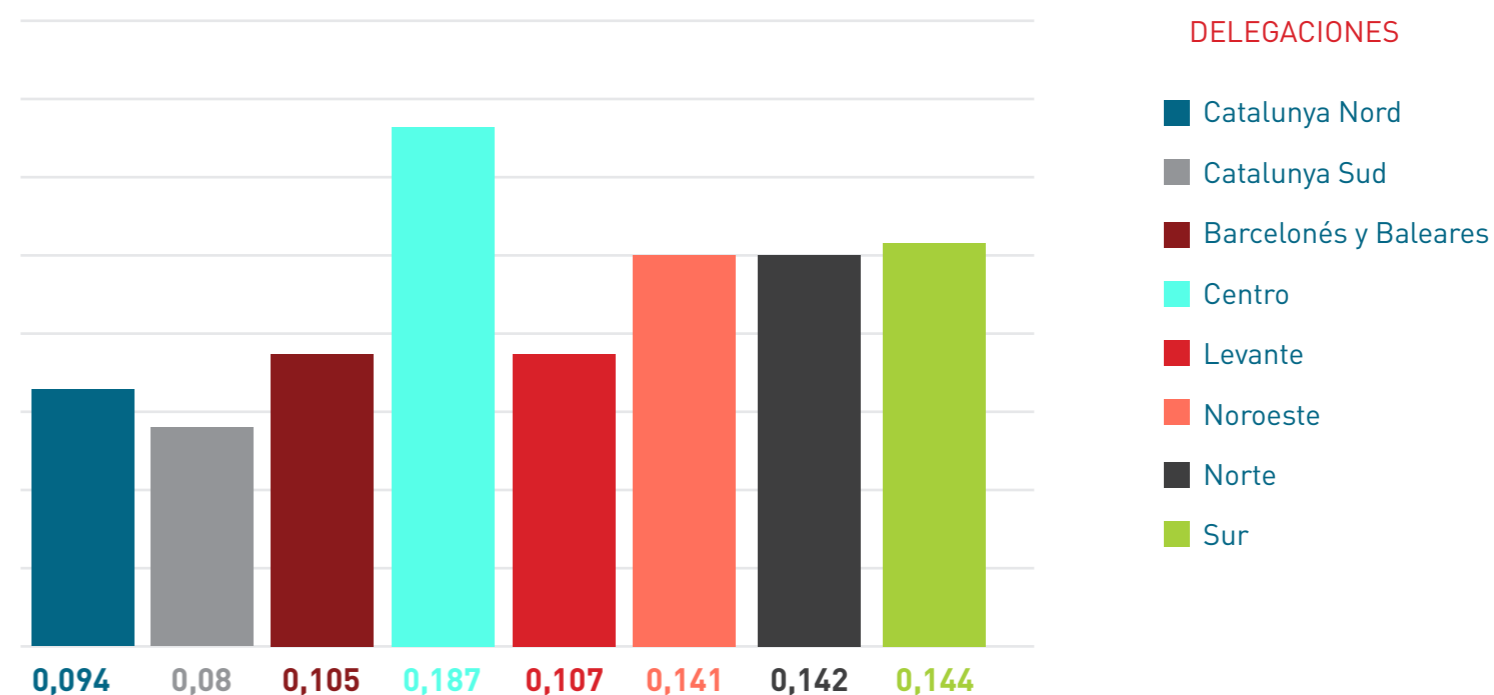
En Mutua de Propietarios disponemos de un total de 2.402 agentes entre vinculados y exclusivos y 1986 corredores lo que representa un 55% y un 45% del total de mediadores respectivamente.



Distribución geográfica Agentes



Distribución geográfica Corredores



11.2. CANALES DE RELACIÓN CON LOS MUTUALISTAS

Los canales de relación con los mutualistas son el Centro de Servicios al Cliente, el Portal del Cliente, el Portal de Mediador y el Portal del Edificio.

11.2.1. CENTRO DE SERVICIOS AL CLIENTE Y MEDIADORES

El Centro de Servicios al Cliente se puso en marcha en 2014. Actualmente está compuesta por 36 personas con un claro espíritu de servicio enfocado principalmente a la consecución de la satisfacción de nuestros mutualistas y mediadores. Su principal cometido es gestionar o redirigir cualquier necesidad, consulta o duda relacionada con productos y servicios con el objetivo de solventar o satisfacer sus expectativas. Para ello disponemos de personal altamente cualificado para asesorar e informar como es debido.

Por lo que respecta a los siniestros, desde el CSC se procede al seguimiento de los mismos, desde la atención telefónica, apertura de partes de siniestros y asignaciones periciales hasta la resolución de incidencias y consultas.

Además, en el área técnico-administrativa del CSC, se encargan de la suscripción, consulta y emisión de pólizas, suplementos y recibos, También se gestionan las anulaciones de pólizas con la finalidad de buscar sinergias con la retención de cartera.

Dentro del Centro Servicios al Cliente disponemos de una delegación comercial enfocada a prestar servicio al cliente final, gestionar los acuerdos de distribución, bancaseguros y mediadores de baja regularidad productiva.



La Defensa de Cartera también se gestiona desde el Centro de Servicios al Cliente, poniendo especial atención en la retención y fidelización de los mutualistas, llevando a cabo acciones tanto proactivas como reactivas en coordinación con nuestros mediadores.

El CSC vela por la calidad del servicio que ofrecemos a nuestros mutualistas, llevando a cabo iniciativas para registrar y enriquecer nuestra base de datos de contacto de clientes interviniendo en proyectos para mejorar la experiencia del Cliente, gestionando el repositorio de Quejas y Reclamaciones y el seguimiento de las encuestas de calidad, auditorías de servicio telefónico realizando evaluaciones y análisis de nivel de calidad por agente y de carácter global, además de mediciones de los niveles del servicio.

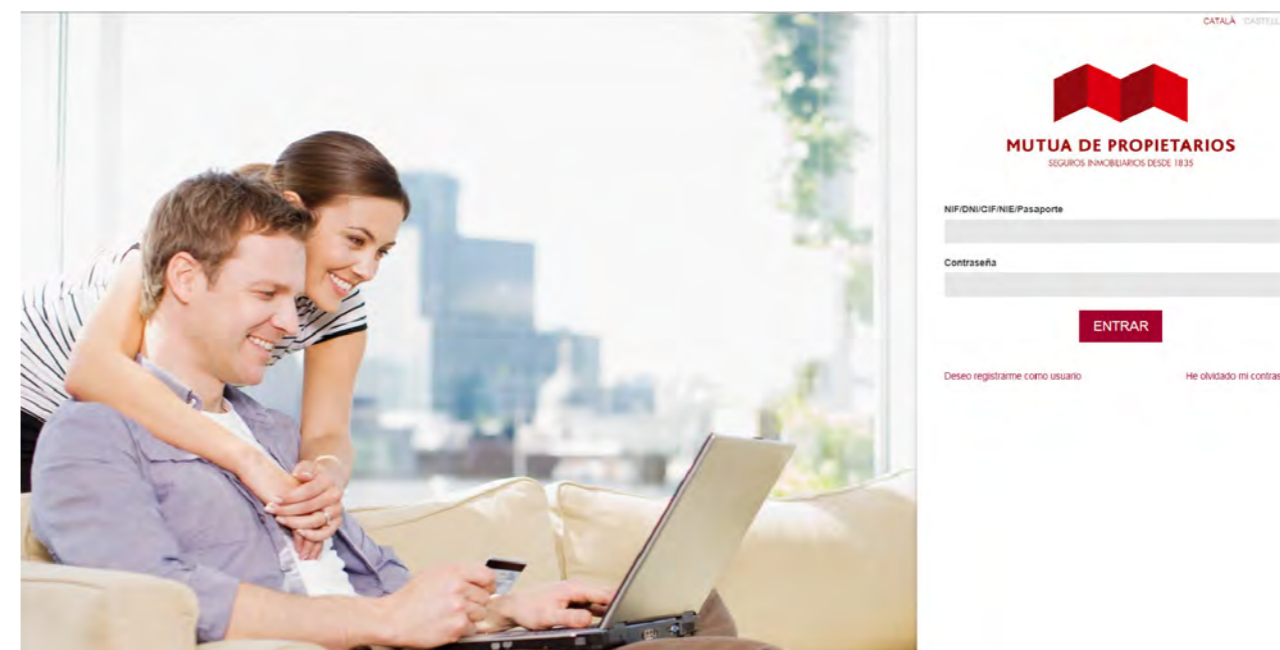
11.2.2. PORTAL DEL CLIENTE

En 2016 pusimos en marcha el Portal del Cliente.

Gracias al mismo nuestros mutualistas disponen de su espacio privado a través del que pueden acceder a todo tipo de información relacionada con sus pólizas, recibos y siniestros de manera rápida y desde cualquier dispositivo.

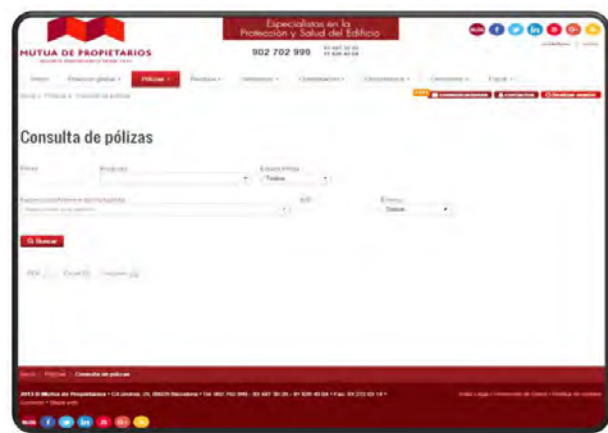
Además también tienen acceso al Club de Descuentos de Mutua de Propietarios para que puedan disfrutar ahorrando con nosotros.

Nuestro portal del cliente pretende dotar de la máxima transparencia y agilizar lo más posible el flujo de información de valor para sus clientes y a través del Club de descuentos devolver a nuestros clientes y mutualistas parte del valor generado conjuntamente.



11.2.3. PORTAL DEL MEDIADOR – GESTION LINE

Nuestros agentes y corredores disponen de una intranet o área privada gracias a la cual pueden acceder a todo tipo de información relacionada con nuestros productos y servicios.



Entre las principales funcionalidades destacan las siguientes:

- Acceso a toda la información relativa a nuestros productos y servicios.
- Contratación de nuestros productos y servicios:
- Realización de presupuestos.
- Consulta, recuperación y modificación de presupuestos.
- Contratación de pólizas.
 - Argumentarios de Ventas de los diferentes productos de Mutua de Propietarios.
 - Acceso a los condicionados de todos los productos de la historia de la compañía.
- Comunicación y seguimiento de Campañas.
- Gestión de Siniestros:
 - Alta de siniestro.
 - Seguimiento del siniestro.
 - Comunicación con el tramitador.
 - Intercambio de documentación.

- Gestión de Recibos:
 - Consultas y liquidación.
 - Descargarse los ficheros de cartera.
- Gestión de Pólizas.
 - Consultas, modificaciones e impresión.
- Acceso al portal de edificio (BIP)
- Contacto con las distintas áreas de la Compañía.
- Repositorio de comunicaciones.

- Comunicación de noticias corporativas y operativas.
- Posición global del negocio del mediador en Mutua de Propietarios.
- Repositorio de Preguntas Frecuentes

Mutua de Propietarios, en el marco de su estrategia de digitalización, está inmersa en un programa de transformación tecnológica que tiene, entre otros, el objetivo de interponer al máximo sus procesos con los de sus mediadores.



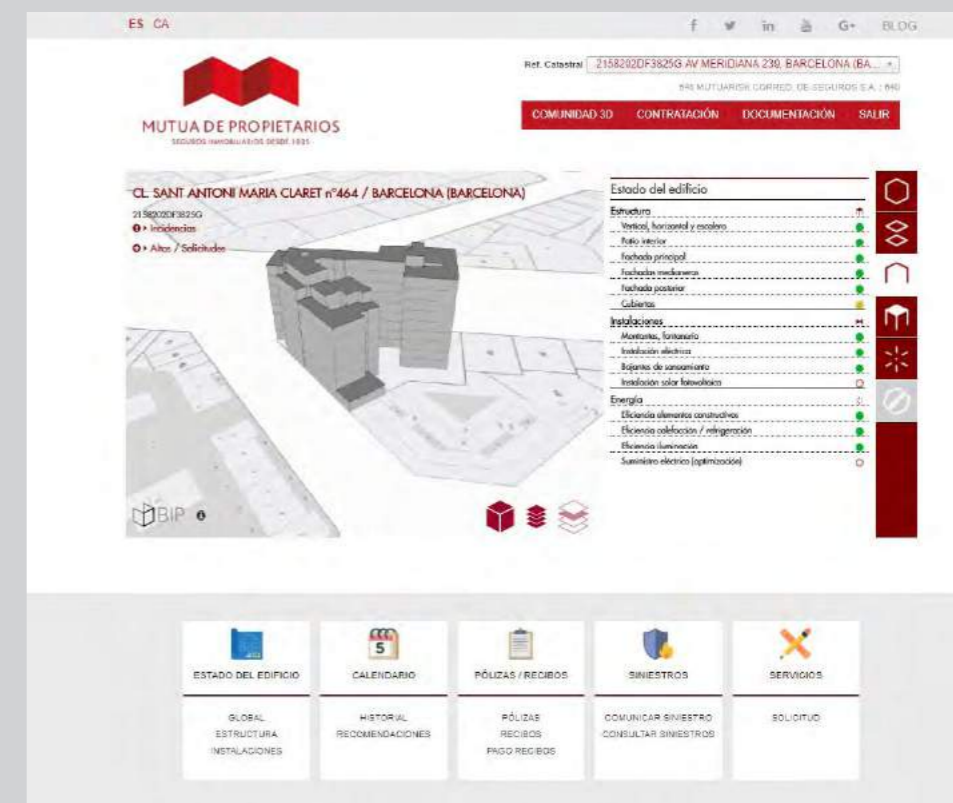
11.2.4. PORTAL DEL EDIFICIO

En 2017 hemos puesto en marcha el Portal del Edificio que pone a disposición de nuestros clientes y mediadores un espacio virtual e interactivo con su edificio en 3D como eje central del portal, donde poder consultar online la información del estado del mismo y las recomendaciones realizadas por técnicos expertos para mejorar su estado y corregir las deficiencias detectadas, todo ello a través de la elaboración de unos planes de mantenimiento personalizados para cada activo inmobiliario que también se podrán consultar online desde el mismo Portal del Edificio.

Además, se podrá hacer seguimiento de los siniestros asociados al edificio, identificando fácilmente donde está localizado el siniestro en el edificio en 3D y consultando todos los datos y fotografías disponibles vinculadas al mismo, permitiendo un seguimiento ágil y totalmente digital e interactivo del siniestro.

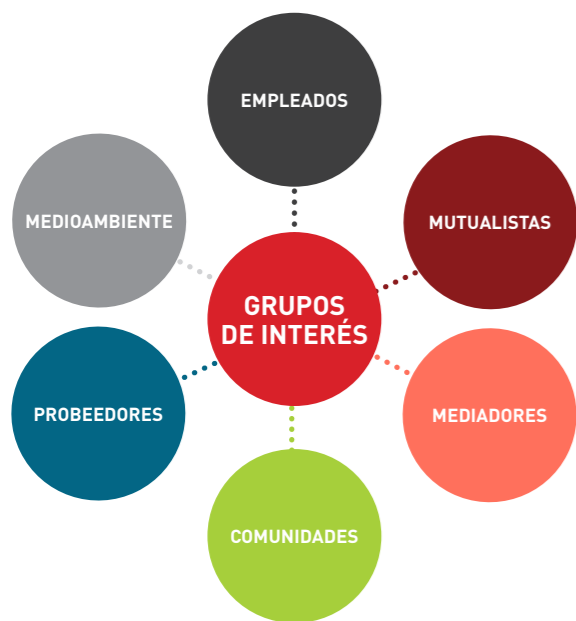
Finalmente, los clientes y mediadores también podrán consultar sus pólizas y la documentación asociada a las mismas, obtener información de sus recibos, comunicar un siniestro, solicitar servicios premium o echar un vistazo a las ofertas disponibles.

El Portal del Edificio permitirá a Mutua de Propietarios dar un gran paso en la mejora de la experiencia cliente y mediador a través de la creación de entornos digitales, virtuales e interactivos que aportan una mayor transparencia y personalización de la atención al cliente/mediador.



GRUPOS DE INTERÉS

La gestión de los grupos de interés de Mutua de Propietarios se sitúa como un elemento absolutamente esencial en el desarrollo de la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa. Para Mutua, la Responsabilidad Social Empresarial permite construir una Empresa más sostenible que responda mejor a las expectativas de todos sus grupos de Interés y contribuya a la mejora global social, económica y ambiental.



Los grupos de interés de Mutua son los siguientes:

EMPLEADOS: Cuidamos aspectos como la igualdad, la conciliación, la salud y la seguridad laboral y la formación, con el objetivo de crear un entorno de trabajo de calidad que favorezca la motivación, la retención de talento y el bienestar de las personas.

MUTUALISTAS: Nuestro objetivo es velar por la honestidad de la relación comercial y garantizar las características del producto para conseguir la satisfacción y fidelización del cliente.

MEDIADORES: Sus necesidades y opiniones son valoradas para incluirlas en el día a día de nuestro trabajo velando al mismo tiempo por la honestidad de la relación comercial.

COMUNIDAD: Es importante conocer y evaluar los impactos, tanto positivos como negativos, que Mutua genera en su entorno social así como la transparencia en las relaciones con el mismo.

PROVEEDORES: Se busca el fomento de las buenas prácticas entre los proveedores de Mutua, definiendo criterios de compras responsables.

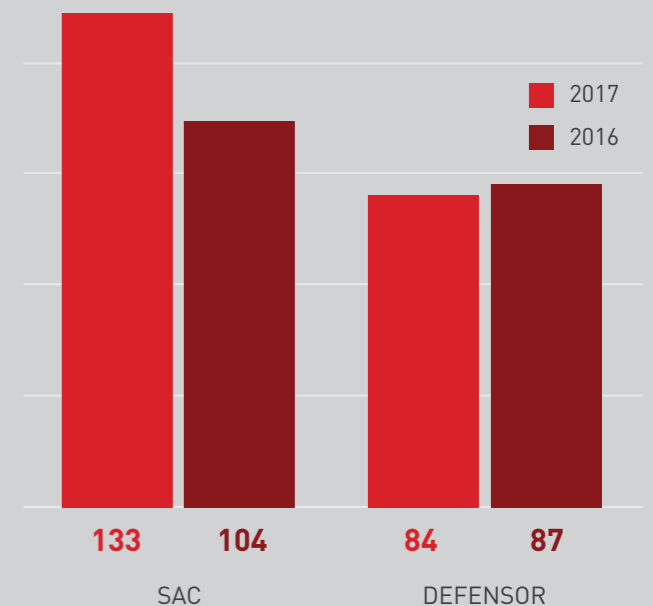
MEDIOAMBIENTE: Con la implementación de acciones de Responsabilidad Social Corporativa se pretende adquirir un compromiso de prevención de los impactos ambientales asociados a la actividad de la Mutua.

GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Mutua de Propietarios puso en marcha el servicio del Defensor del Cliente en marzo de 2001, previamente a la publicación de la Ley 14/2002 de 22 de noviembre de Medidas de Reforma del Sistema Financiero en la que se regulaba, entre otros, el Comisionado para la Defensa de los clientes de las entidades aseguradoras, adscrito a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, obligando a éstas a resolver las quejas y reclamaciones que los clientes puedan presentar.

Posteriormente en junio de 2004 se puso en marcha el Servicio de Atención al Cliente, tras la publicación de la Orden Eco/734/2004 de 11 de marzo y que regula los requisitos y procedimientos que deben cumplir los departamentos y servicios de atención al cliente, así como el defensor del cliente de las entidades aseguradas.

Expedientes abiertos



El Servicio de Atención al Cliente ha registrado en 2017 133 quejas, un 27% más que en 2016, de las que ha rechazado 59 y ha aceptado 74. El plazo de resolución ha sido de menos de 10 días en un 82% de los casos.

Por lo que respecta al Defensor del Cliente durante el 2017 ha abierto 84 expedientes, un 3,5% menos que en 2016. De los mismos 76 han sido rechazados y 8 aceptados. El plazo medio de resolución ha sido de 16 días.



13.1.- SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El Servicio de Atención al Cliente se encarga de resolver todas las quejas y aquellas reclamaciones que no sean competencia del Defensor del Cliente (las superiores a 60.000.- €). Al frente del Departamento está Cristina Pérez Bernal, que se incorporó a Mutua de Propietarios en 1993.

Desde entonces ha pasado por diversas áreas de la compañía incluyendo el Departamento de Siniestros durante 18 años. Actualmente desempeña su trabajo en el Área de Gestión de Riesgos y Reaseguro y en junio de 2014 fue nombrada Responsable del Servicio de Atención al Cliente de Mutua de Propietarios, según acuerdo adoptado por la Asamblea General Ordinaria celebrada el 25 de junio. Su experiencia en el Departamento de Siniestros la postularon como la candidata ideal para ocupar dicho cargo.

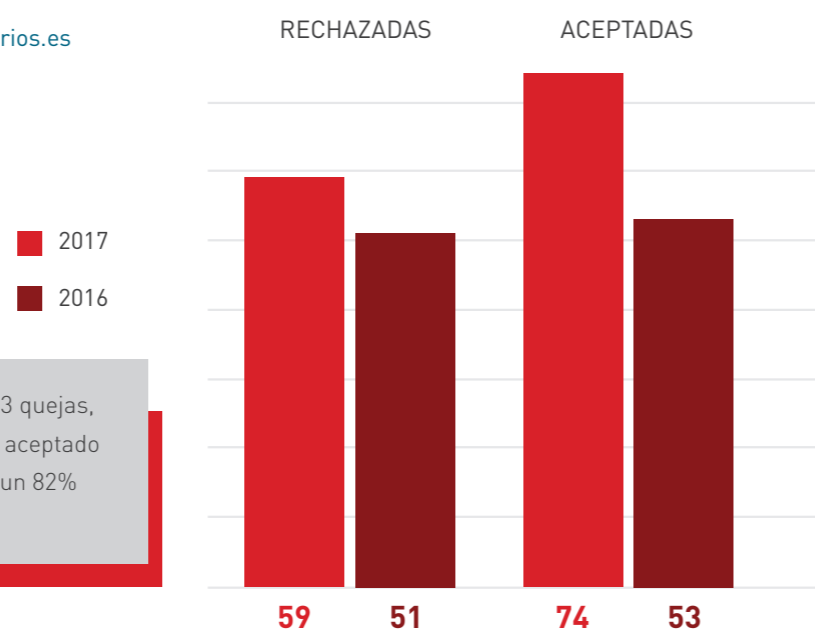
Se entienden por Quejas las referidas al funcionamiento de los servicios prestados a los mutualistas y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en el funcionamiento de la entidad.

La presentación de la queja o reclamación deberá realizarse por escrito, ya sea mediante carta o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos a la siguiente dirección:

Servicio de Atención al Cliente
 C/ Londres, 29
 08029 Barcelona
 e-mail: sac@mutuadepropietarios.es

El Servicio de Atención al Cliente ha registrado en 2017 133 quejas, un 27% más que en 2016, de las que ha rechazado 59 y ha aceptado 74. El plazo de resolución ha sido de menos de 10 días en un 82% de los casos.

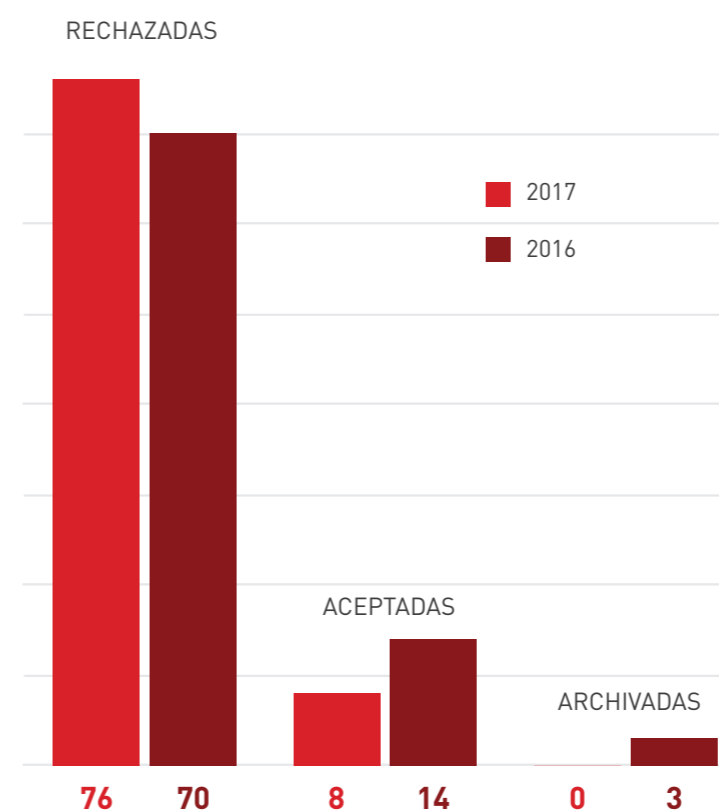
RESOLUCIÓN EXPEDIENTES SAC



13.2.- DEFENSOR DEL CLIENTE

El Defensor del Cliente de Mutua de Propietarios es D. Javier Ferrer Mora. Ingresó por oposición en la Carrera Judicial el 16 de abril de 1952. Desempeñó los Juzgados de 1º instancia e Instrucción de Tamarite de Litera, Fraga, Barbastro y nº 11 de Barcelona. Fue designado Magistrado-Juez Decano de los Juzgados de 1º instancia e Instrucción de Barcelona el 9 de marzo de 1972. Es designado presidente de la Sala Tercera de lo Civil de la Audiencia territorial de Barcelona el 9 de enero de 1987. Una vez integrada la Audiencia Territorial de Barcelona en el Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, preside la Sección 13ª de lo Civil hasta el 9 de octubre de 1992, año en que tiene lugar su jubilación.

RESOLUCIONES EXPEDIENTES DEFENSOR



Se entienden por Reclamaciones las presentadas por los mutualistas que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la entidad que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

La reclamación o queja puede presentarse personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, ante el Defensor del Cliente, en cualquier oficina abierta al público de la entidad o en la siguiente dirección:

Defensor del Cliente de Mutua de Propietarios
 Apartado de Correos nº 35097
 08080 Barcelona
 e-mail: defensor.cliente@mutuadepropietarios.es

EMPRESAS DEL GRUPO MUTUA DE PROPIETARIOS Y ASOCIADAS

Mutua de Propietarios Seguros y Reaseguros a prima fija es la sociedad dominante del Grupo Mutua de Propietarios.

A dicho grupo pertenecen las sociedades dependientes MutuaRisk Correduría de Seguros S.A.U, Edificat Rent, S.L.U y Sensedi S.L.U y la Fundación Mutua de Propietarios, además de la sociedad asociada VISOREN S.L., todas ellas sin cotización en bolsa.



EMPRESAS ASOCIADAS:



14.1. MUTUARISK CORREDURÍA DE SEGUROS S.A.U.

MutuaRisk Correduría de Seguros S.A.U., filial del Grupo Mutua de Propietarios, se constituyó hace ahora 25 años con el objetivo de ofrecer a sus clientes servicios de valor añadido que ayuden a desactivar los riesgos inherentes a su estilo y momento vital.

Su equipo lo conforman profesionales altamente cualificados, expertos en asesoramiento personal sobre todos los riesgos aseguradores de clientes y empresas.



14.2. EDIFICAT RENT, S.L.U.

El Grupo Mutua de Propietarios fomenta activamente la vivienda en alquiler a través de su filial especializada Edificat Rent, S.L.U.

Con este objetivo, Edificat Rent dispone de dos edificios en la provincia de Lleida.

El primero de ellos está situado en la Rambla d'Aragó 33 de la capital y consta de 16 viviendas y 7 locales comerciales.

El segundo se encuentra en el carrer de l'Estació núm. 2 del municipio de Les Borges Blanques y dispone de un total de 50 viviendas con sus trasteros y parkings, todos ellos en régimen de arrendamiento, el 75% de los cuales corresponde a viviendas de protección oficial con alquileres sociales especialmente adecuados para los segmentos de población más vulnerables.

Dirección:

Londres 29
08029 Barcelona
Tel 93 487 30 20



14.3. SENSEDI – BEST TECHNOLOGIES FOR BUILDINGS, S.L.

SENSEDI es una compañía que ofrece tecnología y una visión experta para una gestión más eficiente de los activos inmobiliarios, desarrollando soluciones personalizadas para cada cliente que permiten ahorrar en tiempo y costes.

Creada en 2012, la empresa realizó en 2017 más de 50.000 servicios. SENSEDI desarrolla su oferta tecnológica uniendo a su vocación por la innovación y la digitalización, la experiencia de los más de 350 técnicos cualificados. Con la aplicación de la más avanzada tecnología, SENSEDI ofrece una visión 360º del inmueble, monitorizando la realidad técnica del mismo. SENSEDI facilita la gestión y mantenimiento de los activos inmobiliarios bajo un claro principio: la clave para el ahorro en la gestión del patrimonio inmobiliario está en la transparencia de toda la información disponible sobre el activo inmobiliario.

En un entorno virtual, interactivo y personalizado, SENSEDI desarrolla y ofrece tecnología que analiza y controla los costes asociados a los inmuebles mediante tres plataformas para una gestión eficiente de cada inmueble, lo que repercute en un mayor ahorro en tiempo y costes:

- Building Information Platform (BIP). A través de la visualización en 3D del edificio, esta herramienta visualiza todos los datos de un edificio en una única plataforma digital.
- Building Information Services (BIS). Herramienta de captación de datos sobre el estado del edificio que permite la gestión de incidencias y planificación.
- Communications Platform (CoP) Sensedí Telematic. Esta herramienta de comunicación remota permite realizar, mediante videollamada, la ejecución de servicios de inspección, videoperitación de siniestros y control de reparaciones.

Dirección:

Gran Via de les Corts Catalanes 533 4º 1ª
08011 Barcelona
Tel 93 415 30 10



14.4. FUNDACIÓN MUTUA DE PROPIETARIOS

En 2017 Mutua de Propietarios ha creado la Fundación Mutua de Propietarios. Se trata de una institución no lucrativa creada por la aseguradora Mutua de Propietarios con la misión de mejorar la accesibilidad de las personas con movilidad reducida, a la vivienda y a su entorno.

Los **valores** con los que la Fundación quiere apoyarse para el desempeño de sus actividades, programas y actividades son los siguientes:

- **IMPLICACIÓN** con todas las personas, entidades, su razón de ser y también con las actividades que realiza y promueve.
- **INNOVACIÓN SOCIAL** para realizar sus actividades aplicando soluciones innovadoras en el ámbito de los problemas sociales de las personas con movilidad reducida.
- **TRANSPARENCIA** en su gestión, en la atribución de subvenciones y ayudas económicas, así como, en el desarrollo de su actividad y procesos.
- **TECNOLOGÍA** para el desarrollo de sus actividades, programas y proyectos para avanzar hacia unos servicios diferenciados y digitales.
- **ÉTICA** para asegurar la integridad en cada una de las acciones y actividades desempeñadas.

En los próximos años la **visión** de Fundación Mutua de Propietarios es la de ser una fundación especializada en la asistencia social para mejorar la accesibilidad de las personas con movilidad reducida a la vivienda, a su entorno y a la tecnología.

Establecer la Fundación como referente en la sociedad y disponer de la capacidad de influencia para poder incidir en los actores políticos a nivel local, nacional y europeo.

Desarrollar sus actividades y su función social con la tecnología más innovadora a la que se pueda tener acceso garantizando que su desempeño, proyectos y actividades, sean económicamente sostenibles y asegurando unos principios de transparencia y de buen gobierno de la Fundación.



14.4. VISOREN, S.L. – EMPRESA ASOCIADA

Visoren, S.L. ofrece a la ciudadanía viviendas funcionales a precios asequibles. Nació con el objetivo de construir, promocionar y gestionar viviendas de protección oficial en régimen de alquiler.

Actualmente tienen promociones en diversas comunidades autónomas como Cataluña, Madrid, Asturias y la Comunidad Valenciana.

Dirección:
Palomar 34, 1º
Barcelona
Tel 93 241 58 30



ASOCIACIONES

Mutua de Propietarios colabora con diferentes asociaciones, tanto sectoriales como de promoción de la Responsabilidad Social Corporativa:

15.1. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA:

15.1.1. FUNDACIÓ FACTOR HUMÀ

La Fundació Factor Humà, creada y promovida por Mercè Sala en 1997, es una organización que tiene como objetivo mejorar la gestión de las personas en las organizaciones. Desde el Grupo Mutua de Propietarios llevamos cuatro años colaborando con la Fundación como socios, con una participación activa tanto en las acciones formativas que se realizan, como realizando conferencias sobre temas orientados a las personas. También participamos como patrocinadores de los Premios FH Mercè Sala.



15.2. SECTORIALES NACIONALES:

15.2.1. CONSEJO GENERAL DE COLEGIOS DE ADMINISTRADORES DE FINCAS DE ESPAÑA

El Consejo General de Colegios de Administradores de Fincas tiene como finalidad el proveer de mayor agilidad a la defensa de los derechos e intereses de los profesionales de la Administración de Fincas.

Actualmente el Consejo General de Colegios de Administradores de Fincas de España tiene, a todos los efectos, la condición de Corporación de Derecho Público con personalidad jurídica propia y plena capacidad para ejercer cuantas funciones establece la Ley de Colegios Profesionales para los Consejos Generales de los Colegios.

Mutua de Propietarios ha colaborado en el 2017 con el Consejo General patrocinando el XVI Encuentro Anual de Administradores de Fincas en Albacete y colabora con doce Colegios de Administradores de Fincas.



15.2.2. CONSEJO GENERAL DE COLEGIOS DE MEDIADORES DE SEGUROS DE ESPAÑA

El Consejo General de los Colegios de Mediadores de Seguros tiene como fin promover la defensa y representación de los agentes y corredores de seguros. El Consejo representa la unión de 52 colegios, distribuidos por toda la geografía española, y ofrece una serie de servicios para facilitar su actividad profesional en diferentes ámbitos.

Mutua de Propietarios firmó en 2013, junto con otras doce compañías aseguradoras, el Manifiesto del Pacto Ético del Seguro, promocionado por el Consejo General de Colegios de Mediadores de Seguros de España.

Mutua de Propietarios en el 2017 tiene acuerdos de colaboración con ocho Colegios de Mediadores y ha sido patrocinador del Foro Madrid Seguro celebrado el pasado 29 de Junio.



15.2.3. UNESPA / UCEAC

La Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA) es una asociación empresarial de seguros que representa a más de 200 entidades aseguradoras y reaseguradoras que reúnen el 96% del mercado asegurador en volumen de negocio. UNESPA viene desarrollando su actividad desde 1977 siempre dentro del ámbito de la libertad de empresa.

Sus principales funciones son:

- Representar los intereses de sus entidades asociadas frente a todo tipo de organismos e instituciones nacionales e internacionales.
- Colaborar con las administraciones públicas y con otras instituciones públicas y privadas en las materias relacionadas con la actividad aseguradora.
- Negociar el convenio colectivo de ámbito estatal para las entidades aseguradoras, reaseguradoras y mutuas de accidentes de trabajo.

En el seno de UNESPA, la Unió Catalana d'Entitats Asseguradores i Reaseguradores - UCEAC - integra a las Entidades Aseguradoras que trabajan en Cataluña.

Además del servicio directo a las compañías asociadas, en Cataluña UCEAC mantiene una relación fluida con las administraciones públicas, especialmente con la Generalitat y los Ayuntamientos, así como con las diversas instituciones de la sociedad civil: organizaciones empresariales, universidades, colegios profesionales, asociaciones de consumidores y medios de comunicación. Así mismo, desde UCEAC se desarrolla una línea de colaboración abierta con los órganos rectores representativos del sector asegurador en Cataluña: mediadores, actuarios, peritos y mutualidades de previsión social.

Mutua de Propietarios participa en las reuniones de UNESPA y UCEAC además de adherirse al Código de Buenas Prácticas de Publicidad, al Código de Buenas Prácticas de Transparencia en el Seguro y a la Guía de Buenas Prácticas de Resolución Interna de Reclamaciones propuestas por UNESPA.



15.2.4. ICEA

ICEA (Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones), fue fundada el 1 de febrero de 1963, siendo la primera Asociación de Entidades de Seguros que se constituye en España. ICEA tiene encomendada la función de Servicio de Estudios del Sector Asegurador Español, siendo el organismo encargado de realizar y publicar todas las estadísticas sectoriales.

Asimismo, realiza trabajos de Investigación sobre temas relacionados con la práctica aseguradora, con el objetivo de analizar tendencias y comportamientos de mercado; además de proporcionar servicios de Formación y Asesoría sobre materias que afectan a la actividad aseguradora.

En la actualidad, ICEA cuenta con más de 200 entidades adheridas, que representan el 95% de las primas del sector, entre las que se encuentra Mutua de Propietarios.



15.3. SECTORIALES INTERNACIONALES

15.3.1. AMICE

Mutua de Propietarios es socia de la Asociación de Mutuas de Seguros y Cooperativas de Seguros en Europa cuyo objetivo es garantizar que se escuchen las voces del sector mutualista y cooperativo de seguros en Europa y que se tengan en cuenta los intereses de sus miembros acreditando la igualdad de condiciones para todos los aseguradores en Europa, independientemente de su forma jurídica.



ACCIONES MEDIOAMBIENTALES



1. LA HORA DEL PLANETA

Mutua de Propietarios, consciente de que cada día es más importante cuidar de nuestro entorno, se ha sumado en 2017 por segundo año consecutivo como Empresa Participante a la campaña La Hora del Planeta (LHP/Earth Hour) y por ello, el 25 de marzo, contribuyó con su granito de arena apagando las luces de la sede central y de todas las delegaciones entre las 20:30h y las 21:30h y desenchufando todos los aparatos eléctricos prescindibles.

La Hora del Planeta (LHP/Earth Hour) es la acción voluntaria más importante del mundo, promovida por WWF, la organización mundial de conservación. Se trata de una iniciativa de sensibilización pública que nació hace ocho años en Sidney, Australia, y que buscaba la participación de las corporaciones y principalmente de las personas para que apagaran sus luces no esenciales y los aparatos eléctricos prescindibles durante una hora, La Hora del Planeta, como señal de compromiso y preocupación ante las consecuencias del cambio climático.

Sin embargo, hoy en día La Hora del Planeta ha dejado de ser sólo un evento de una hora de duración, para convertirse en el movimiento de acciones voluntarias por el medio ambiente más grande del mundo.

En 2017, millones de ciudadanos, miles de empresas y entidades de todo el mundo, 187 países y 7.000 ciudades se han sumado a la Hora del Planeta para enviar un claro mensaje: los pequeños gestos pueden generar grandes cambios.

Por ello Mutua de Propietarios se ha sumado a la causa animando a sus empleados y mutualistas a apoyar La Hora del Planeta a través de las redes sociales.

Esta iniciativa se acompañó de una contribución económica a la World Wildlife Foundation.





ACCIONES SOCIALES

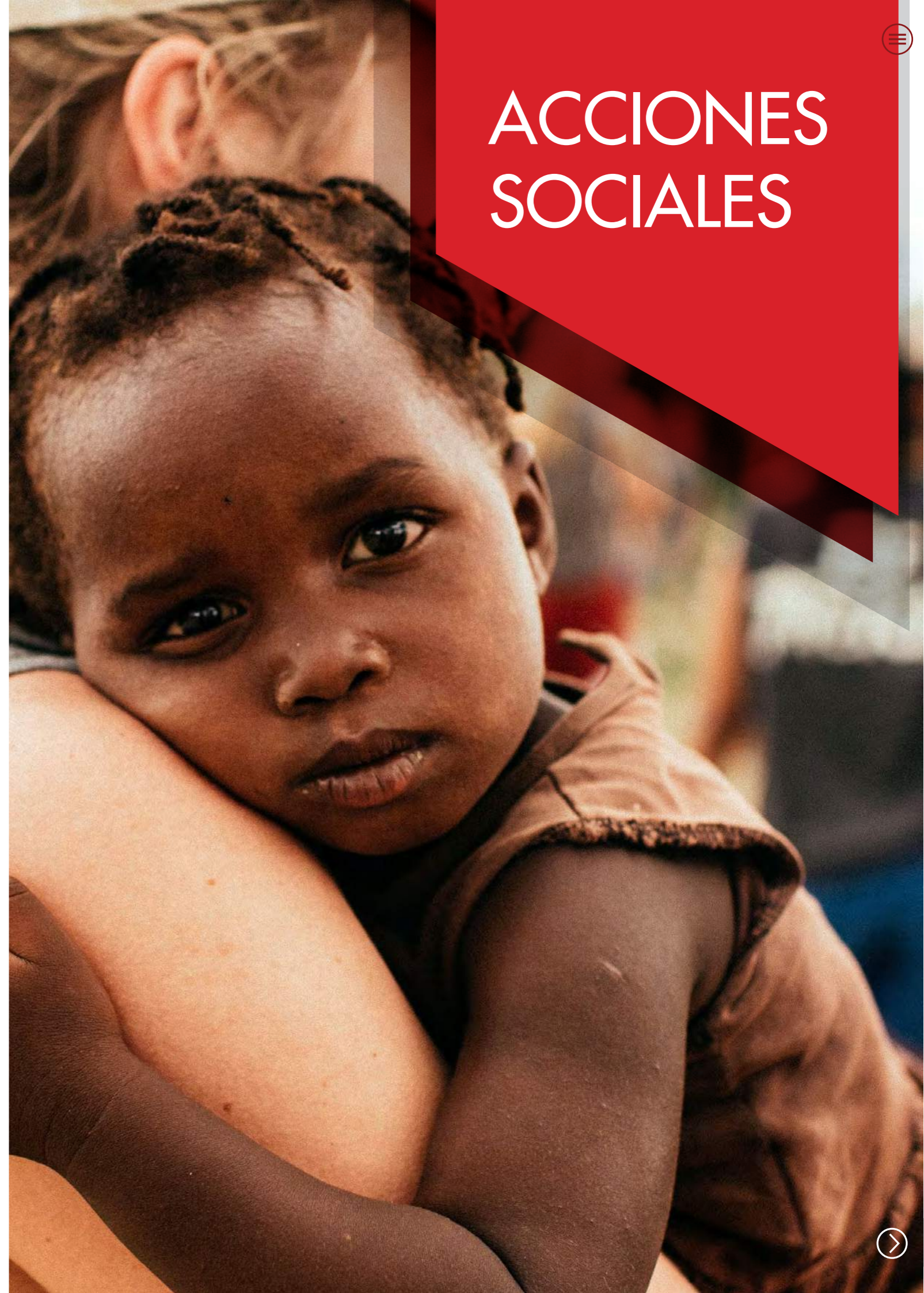
2. RECICLAJE EN OFICINAS

En Mutua de Propietarios apostamos por el medioambiente y mantenemos una campaña de reciclaje en las oficinas que incluye reciclaje de plásticos, papel, tonner, pilas de un solo uso y cápsulas de café, incremento del uso de pilas recargables, riego de goteo automático para las plantas de exterior y traslado a los puntos de reciclaje de aquellos residuos que no pueden depositarse en los contenedores habituales.

3. FUNDACIÓN APADRINA UN ÁRBOL CAMPAÑA VALORES

En 2017 iniciamos la CAMPAÑA VALORES que pretende realizar acciones relacionadas con los valores de la compañía. En este caso el valor que se pretendía fomentar es el RESPETO y lo hicimos llevando a cabo una acción para proteger el medio ambiente.

Por ello decidimos apadrinar, durante los próximos 5 años, 179 árboles, tantos como miembros del equipo del Grupo Mutua de Propietarios, en la Finca Solanillos de Guadalajara, de la mano de la Fundación Apadrina un Árbol.



1. DONACIÓN DE SANGRE

En 2017 se organizó junto con el BANC DE SANG, la IV CAMPAÑA DE DONACIÓN DE SANGRE de Mutua de Propietarios entre los empleados del Grupo.

En esta ocasión las donaciones se realizaron en las instalaciones del Hospital Clínic de Barcelona.



2. PROYECTO GAVI

Este año hemos llevado a cabo por segundo año consecutivo la elaboración de un CALENDARIO SOLIDARIO con las doce fotografías más votadas del II CONCURSO DE FOTOGRAFÍA MUTUA SNAPSHOT y decidimos destinar el importe recaudado al PROYECTO GAVI que impulsa la Obra Social "la Caixa" y la Bill & Melinda Gates Foundation.

Gracias a este proyecto el dinero recaudado con los calendarios se multiplicará x 4, consiguiendo así cuadruplicar los esfuerzos contra la vacunación infantil y por consiguiente contra la mortalidad de los más pequeños.

Con esta aportación Mutua ha conseguido ser Patrocinador Plata de este proyecto.



3. CAMPAÑA DE RECOGIDA DE GAFAS USADAS

Este año Mutua de Propietarios se ha adherido a la campaña de recogida de gafas que organiza la ONG MEDICUS MUNDI a través de GENERAL ÓPTICA y gracias a la que hemos recogido y entregado 107 pares de gafas que se proporcionarán a la población, especialmente mujeres y ancianos en Marruecos, Burkina Faso y Guatemala, donde además se desarrollan campañas de prevención de ceguera.



4. CAMPAÑA DE RECOGIDA DE JUGUETES

En 2017 también hemos colaborado con la Fundació Pere Tarrés para la recogida de juguetes nuevos, usados en buen estado y otros artículos para niños y adolescentes y que se han destinado a los 2.500 niños y niñas de los Centros Socioeducativos de la Fundació. En total se recogieron un total de 87 artículos.



5. PATROCINIO PREMIO FIDEM

El 9 de Noviembre de 2017 la Fundación Internacional de la Mujer Emprendedora FIDEM entregó en el auditorio de Caixa Forum los Premios FIDEM a 8 mujeres por sus iniciativas y esfuerzos en distintos ámbitos profesionales y empresariales.

Durante los últimos veinte años FIDEM ha premiado la labor de mujeres que han asumido el reto de iniciar nuevas aventuras empresariales y para dar visibilidad a la mujer como agente de desarrollo económico y social. Esta edición ha sido patrocinada de nuevo por Mutua de Propietarios.



6. STAGE DE FORMACIÓN

Por segundo año consecutivo Mutua de Propietarios decidió repetir la experiencia de tener entre nosotros un alumno que cursa primero de Bachiller en el Col.legi Garbí de Esplugas (Barcelona), con la finalidad de hacerle ver como es trabajar en una empresa, con sus rutinas, cargas de trabajo y demás aspectos para que le pueda ayudar a la hora de orientar hacia donde quiere enfocar su trayectoria profesional.

Al igual que el año pasado, la experiencia que se desarrolló en el Centro de Servicios al Cliente fue muy grata, y confiamos en repetirlo de nuevo en años venideros.



7. CAMPAÑA DE RECOGIDA DE LIBROS

En este 2017 Mutua de Propietarios decidió adherirse a la Campaña POR SANT JORDI NINGÚN NIÑO SIN LIBRO que organiza, desde hace años, la cadena de televisión 8TV junto con DANONE y gracias a la colaboración de todos los miembros del Grupo Mutua de Propietarios se recogieron un total de 80 libros que fueron entregados a los organizadores de la Campaña.



8. PALLAPUPAS – CAMPAÑA VALORES

En 2017 lanzamos la CAMPAÑA VALORES que pretende realizar acciones solidarias relacionadas con cada uno de nuestros valores.

El primer valor fue la ACTITUD POSITIVA y la acción solidaria con la que contribuimos fue la compra de las narices de payaso de la ONG Pallapupas para ayudarles a que puedan seguir llenando de sonrisas los hospitales, haciendo más agradable la estancia de niños y ancianos a través del humor, gracias al trabajo incondicional de la Doctora Apiretal o el Enfermero Paco Zetamol entre otros muchos profesionales.

Con esta excusa pudimos pasar un rato diferente, divertido y con mucha Actitud Positiva posando con nuestras nuevas narices...



9. FUNDACIÓ COR AVANT – CAMPAÑA VALORES

Siguiendo con la CAMPAÑA VALORES y en concreto con el COMPROMISO, quisimos poner de relieve nuestro compromiso con el equipo Grupo Mutua de Propietarios, con el medioambiente y con la sociedad.

Para ello obsequiamos a todo el equipo con un simpático lápiz adquirido a la Fundació Cor Avant y la AACIC Asociación de Cardiopatías Congénitas, gracias al cual hemos podido colaborar con estas organizaciones cuya labor conjunta contribuye a mejorar la calidad de vida de las personas que sufren dicha enfermedad.



10. COOPERACIÓN INTERNACIONAL PAINTIG FOR OTHERS – CAMPAÑA VALORES

En julio, en el marco de la CAMPAÑA VALORES, le tocó el turno a la ÉTICA y la acción que se llevó a cabo fue participar económicamente con COOPERACIÓN INTERNACIONAL para que los jóvenes voluntarios que colaboran con esta ONG puedan rehabilitar y adecuar la casa de una familia con escasos recursos.

Con este tipo de acciones queremos recordar que hay que mantener siempre el semáforo de la ÉTICA en verde.



11. AGUA AUARA – CAMPAÑA VALORES

Para finalizar la CAMPAÑA VALORES escogimos el valor de la TRANSPARENCIA y como en condiciones normales, no hay nada más transparente que el agua, quisimos colaborar con la empresa social AUARA que, a través de diferentes proyectos en Benín, Camboya, Camerún, Congo, Etiopía, Haití, Malawi, Marruecos, Sierra Leona y Uganda, dan acceso a agua limpia a personas que carecen de agua potable en su día a día

Además de llevar agua potable a las personas más necesitadas, AUARA tiene como objetivo reducir el impacto ambiental de las botellas que consumimos, por lo que sus botellas se fabrican con un 100% de plástico reciclado R-Pet.

Colaborando con AUARA cuidamos de las personas y al mismo tiempo del medioambiente.

AUARA



ACCIONES RELACIONADAS CON LOS EMPLEADOS



1. CONVENCIÓN ANUAL DE VENTAS

Durante los días 12 y 13 de enero se celebró en el Hotel NH Constanza de Barcelona, la Convención Anual de Negocio y Clientes 2017 a la que asistieron toda la red Comercial de Mutua de Propietarios, así como integrantes del Centro de Servicios al Cliente.

El Presidente de la entidad, Jordi Xiol, y el Director General, Christopher Bunzl, dieron a conocer los buenos resultados del pasado año y explicaron los retos estratégicos del nuevo ejercicio.

El Subdirector General de Negocio y Clientes, César Crespo, trazó las líneas comerciales de 2017, y el resto de directivos del Grupo Mutua de Propietarios presentaron la planificación y las principales iniciativas que se desarrollarán durante 2017, que pasan por continuar con la diversificación del negocio de la Mutua, consolidar a su red comercial como verdaderos asesores especialistas en la cobertura de riesgos inmobiliarios y perseguir la excelencia en la calidad del servicio al cliente.

La Dirección de Mutua de Propietarios trasladó al resto de la Organización, durante la Convención, los tres pilares fundamentales en los que se basan los planes de la Mutua que son: innovación, tecnología y talento.



2. MUTUA NEWS

Con la finalidad de mantener informado a todo el equipo del Grupo Mutua de la información relativa a las líneas estratégicas trazadas por la dirección, consolidar el clima laboral, generar sentido de pertenencia, informar, formar y entretener Mutua de Propietarios publica trimestralmente el Boletín Informativo Mutua News.



3. CAMPAÑA VIDA SANA

En 2016 creamos la marca MUTUA Health con la que pretendemos cuidar de la salud de todo el equipo del Grupo Mutua con consejos para la buena salud laboral y en 2017 hemos llevado MUTUA Health un poco más allá lanzando la CAMPAÑA VIDA SANA. Esta campaña ofrece cada dos meses una fruta de temporada a todo el personal para concienciarles de los beneficios de llevar una vida sana gracias a una dieta sana y equilibrada, facilitando además información sobre los beneficios que nos aporta la ingesta de cada una de esas frutas.



4. CELEBRACIÓN DEL DÍA INTERNACIONAL DE LA MUJER - CAMPAÑA DÍAS POSITIVOS +

En 2017 Mutua de Propietarios ha lanzado la CAMPAÑA DÍAS POSITIVOS + que busca potenciar uno de nuestros valores más importantes, la ACTITUD POSITIVA.

Dentro de esta campaña se han puesto en marcha varias iniciativas. La primera de ellas la celebración del DÍA INTERNACIONAL DE LA MUJER que celebramos por segundo año consecutivo entregando una flor, concretamente una gerbera, a cada una de las mujeres que componen el Grupo Mutua de Propietarios junto con una tarjeta firmada por nuestro Presidente felicitándolas en su día.



5. CELEBRACIÓN DEL DÍA DE LA PRIMAVERA - CAMPAÑA DÍAS POSITIVOS +

La segunda celebración de la CAMPAÑA DÍAS POSITIVOS + tuvo lugar el DÍA DE LA PRIMAVERA con la entrega a todos los miembros del Grupo Mutua de Propietarios de un cactus que nos ayude a poner un poco de color a nuestras oficinas.



6. DÍA INTERNACIONAL DE LA DIVERSIÓN EN EL TRABAJO - CAMPAÑA DÍAS POSITIVOS

Dentro de la CAMPAÑA DÍAS POSITIVOS + celebramos la segunda edición del DÍA INTERNACIONAL DE LA DIVERSIÓN EN EL TRABAJO repitiendo el reparto de churros con chocolate por parte de los Directores de Departamento y amenizando la jornada con un nuevo photocall que nos ha proporcionado imágenes muy divertidas.



7. DÍA DE LA PIRULETA - CAMPAÑA DÍAS POSITIVOS

La última jornada de la CAMPAÑA DÍAS POSITIVOS + fue la celebración del DÍA DE LA PIRULETA repartiendo piruletas entre todo el equipo para que todos tuvieran un día "dulce, ligero y pizpireta..."



8. CONCURSO DE FOTOGRAFÍA

En 2017 convocamos el II CONCURSO DE FOTOGRAFÍA MUTUA SNAPSHOT en el que podían participar todos los miembros del equipo del Grupo Mutua de Propietarios. La temática de las fotografías era las vacaciones y al mismo se presentaron 82 fotografías.

Tras votación popular se eligieron las doce imágenes con las que llevar a cabo el segundo calendario solidario de Mutua de Propietarios cuya recaudación se entregó al PROYECTO GAVI que impulsa la Obra Social "la Caixa" y la Bill & Melinda Gates Foundation, a favor de la vacunación infantil.

Foto ganadora – UN VERANO EN NORUEGA – autora: Núria Susín.



9. POLÍTICA DE ACOGIDA EN MUTUA DE PROPIETARIOS

Mutua de Propietarios dispone de una Política de Acogida con el objetivo de planificar la incorporación, sociabilización y el seguimiento de los nuevos/as profesionales que se incorporen a la Mutua, así como la movilidad interna ya sea a nivel individual o departamental cuidando el bienestar profesional de los/as profesionales en su puesto de trabajo.

Con la aplicación de esta política se comprueba que se cumplan los pasos necesarios en la integración organizativa de nuevas Áreas y/o Departamentos y se transmite y vela por el cumplimiento y aplicación de los valores de la compañía.

10. CONCURSO "FELICITA LA NAVIDAD CON MUTUA DE PROPIETARIOS"



Autora: Montserrat Mir – 10 años



Autor: Kenzo Hayashi- 5 años

En el año 2017 se ha celebrado la 5ª edición del Concurso de Dibujo Felicita la Navidad con Mutua de Propietarios.

De entre los dibujos presentados a esta edición se escogieron los ganadores de las dos categorías: mayores y menores de 7 años.

Finalmente el jurado, seleccionado por sorteo de entre todo el personal de la sede central de Mutua de Propietarios, eligió el que fue la imagen de la felicitación navideña digital de la compañía.

11. COMITÉ DE EMPRESA

Mutua de Propietarios tiene establecidas vías de comunicación y diálogo con el Comité de Empresa de la compañía para tratar los temas de interés para el equipo y alcanzar acuerdos.

12. TARJETA TRANSPORTE Y CHEQUE GUARDERÍA

Durante 2017 se han puesto en marcha las Tarjetas Transporte y Guardería asociadas a la retribución variable que complementan al Seguro Médico que actualmente ya dispone el equipo del Grupo Mutua de Propietarios en dicha modalidad.

13. AYUDA ESCOLAR

En 2017 se ha puesto en marcha una nueva iniciativa. Exclusivamente en la nómina de septiembre se añadió un nuevo concepto de ayuda escolar, correspondiente a 100€ brutos por hijo de edades comprendidas entre 3 y 16 años y que estén cursando desde P3 a 4º de la ESO.



14. CONCURSO PUNTOS DE LIBRO

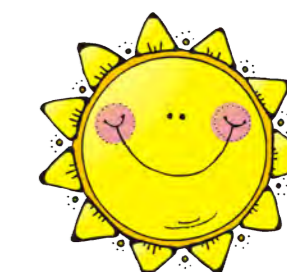
Coincidiendo con la celebración de la Diada de Sant Jordi celebramos el II CONCURSO DE PUNTOS DE LIBRO de Mutua de Propietarios al que podía presentarse los hijos y/o sobrinos de los miembros del equipo del Grupo Mutua de Propietarios de edades comprendidas entre 3 y 7 años.

Autor: Álex Fernández – 4 años



15. ERES UN SOL

La iniciativa ERES UN SOL fue la ganadora de las propuestas que un grupo de voluntarios INTRÉPID@S presentaron a todo el equipo de Mutua de Propietarios. Consiste en dar un "sol" a un compañero que ofrece ayuda, colaboración o apoyo desinteresado, sin que forme parte de su trabajo y que contribuya a una mejora en el día a día o en el trabajo de la persona que ha recibido la ayuda.



ACCIONES RELACIONADAS CON LOS MUTUALISTAS



1. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SINIESTROS

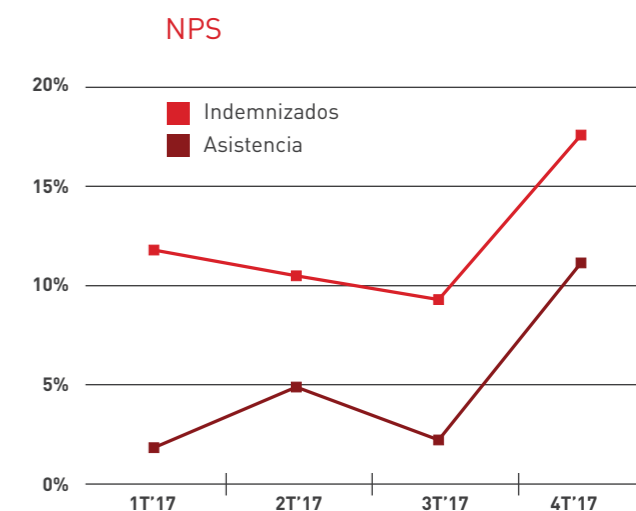
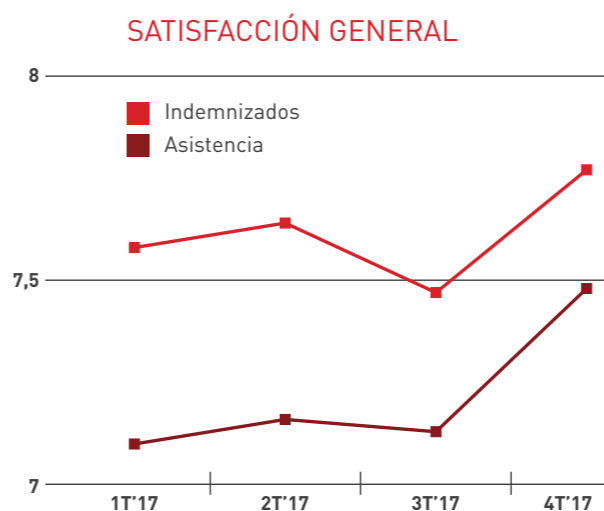
Con la intención de medir la calidad del servicio prestado por Mutua de Propietarios, hemos seguido realizando en 2017 encuestas de satisfacción.

Estas encuestas tienen el objetivo de obtener información relevante, continua y fiable para que podamos diseñar y ajustar adecuadamente nuestras políticas de atención a los clientes y las directrices de servicio respecto a los diferentes segmentos de clientes.

En la actualidad nuestros clientes en general valoran mejor el servicio prestado en la gestión de los siniestros sin intervención de asistencia, mejorando notablemente la satisfacción en aquellos que tampoco han requerido visita pericial.

Los aspectos con las valoraciones más altas son la facilidad de contacto, la atención recibida, la adecuación del importe de indemnización y las gestiones del perito.

Seguimos de este modo intentando mejorar la experiencia del cliente obteniendo una visión 360°.



2. INSTAGRAM

En 2017 Mutua de Propietarios aterrizó en Instagram. A través de infografías con mensajes directos en clave de humor y un diseño atractivo, hemos conseguido nuestros primeros seguidores, con un elevado ritmo de publicaciones a la semana para mantener un interés e interacción que crece cada día.



Con impactos diarios y una cifra por encima de los 500 Me Gusta, continuamos trabajando un contenido de calidad en diferentes formatos, mediante una estrategia enfocada a difundir una imagen de marca moderna, innovadora y cercana donde el cliente sea el centro de nuestra actividad en redes sociales.

3. CAMPAÑA DÍA DEL PADRE

En marzo lanzamos la campaña de hogar "Día del Padre" continuando así con las campañas especiales en días señalados que ya iniciamos en 2016 con la campaña de Blackfriday.



4. INTEGRACIÓN DE MUTUA EN LA APLICACIÓN MPM VISUAL SEG

Desde el pasado mes de marzo Mutua de Propietarios integra sus servicios en la aplicación de gestión de Corredurías de MPM Visual SEG. Concretamente, ya están disponibles los siguientes servicios: Consulta de pólizas. Consulta de siniestros y Descarga de ficheros de cartera.

Gracias a esta integración más de 250 mediadores de Mutua de Propietarios podrán acceder a los servicios descritos sin tener que salir de su aplicación Visual SEG.

Próximamente se integrará también el alta de siniestros, para evitar que los mediadores tengan que duplicar la entrada de datos de los siniestros de sus asegurados.

Visual SEG es una aplicación informática de MPM, pensada y desarrollada para facilitar al profesional de la Mediación Aseguradora la gestión administrativa de sus clientes, pólizas y propuestas, la tramitación y seguimiento de los siniestros y el control de la cartera y los recibos de las diferentes compañías mediadas.

5. ATENCIÓN TELEFÓNICA EN INGLÉS



A finales del mes de junio se implantó en Mutua de Propietarios el servicio de atención al cliente de habla inglesa. Para ello se habilitó el número de teléfono 937 076 077 que es exclusivo y distinto de los teléfonos corporativos que ya dispone para el resto de clientes, de forma que quien quiera ser atendido en este idioma será redirigido a un equipo especialista (primera línea front-CSC y en caso de necesidades específicas personas de back).

Esta iniciativa tiene el objetivo de ofrecer a este segmento concreto de clientes un nivel óptimo de atención en su propia lengua, bajo los mismos parámetros de calidad que aplicamos al resto de asegurados, de tal manera que el idioma propio del cliente no sólo deje de convertirse en una limitación en nuestro nivel de atención, sino que incluso constituya una ventaja de oportunidades de negocio, ofreciendo al cliente un trato personal y un servicio especializado en su lengua preferente.

La inclusión de esta prestación supone un nuevo avance hacia la mejora continua de los servicios que ofrece Mutua de Propietarios y de atención a sus clientes en función de sus necesidades.

6. ESTUDIO: EFECTOS DE LA CRISIS EN COMUNIDADES DE PROPIETARIOS

Siguiendo con la estrategia de lanzar estudios propios a los medios de comunicación para posicionarnos en el mercado como referentes y expertos en todo lo relacionado con Comunidades de Propietarios y Seguros Inmobiliarios, Mutua de Propietarios ha desarrollado en 2017 un nuevo estudio en colaboración con la Cátedra de Vivienda de la Universidad Rovira y Virgili de Tarragona.

7. MICROESPACIOS EN CADENA SER

En 2017 y con la finalidad de conseguir un aumento de notoriedad y conocimiento de la marca Mutua de Propietarios en Valencia y Madrid, se emitieron en el programa "Hoy por hoy" de Cadena Ser una serie de microespacios radiofónicos programados entre el 15 de septiembre y el 22 de diciembre.



ACCIONES RELACIONADAS CON LOS PROVEEDORES

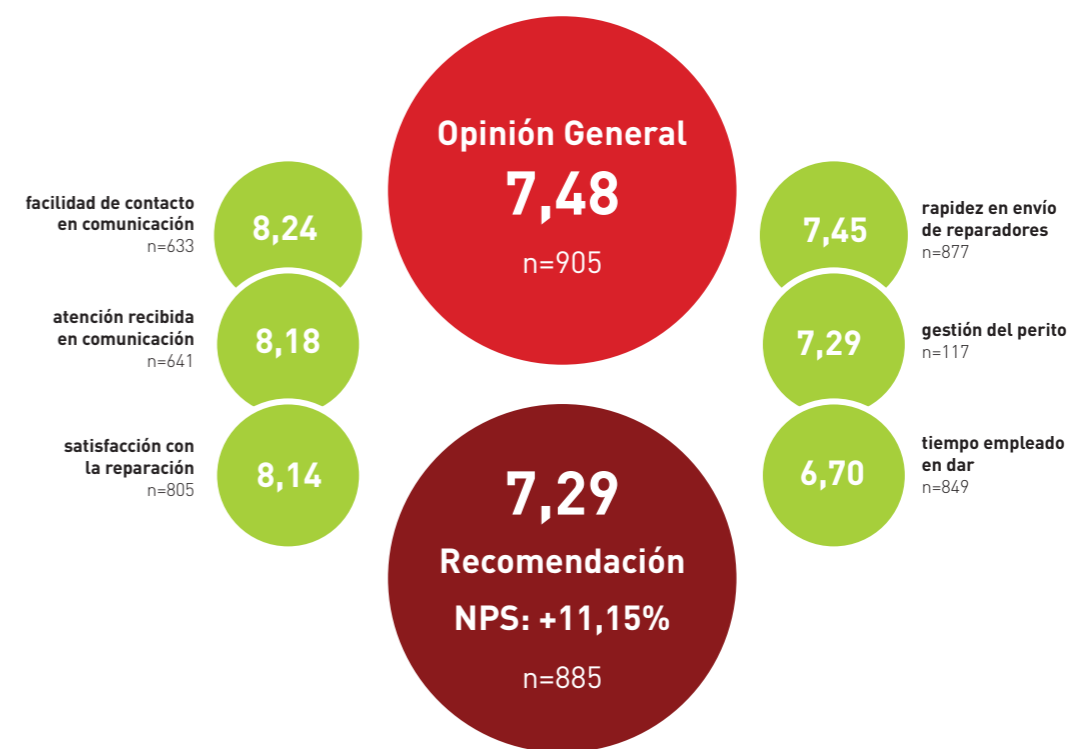


1. CONTROL DE CALIDAD PROVEEDORES DE ASISTENCIA

Para dar un mejor servicio a nuestros clientes desde Mutua de Propietarios llevamos a cabo controles de calidad de los siniestros en los que intervienen nuestros proveedores de Asistencia, mediante la realización de encuestas de satisfacción.

Gracias a estos controles de calidad podemos deducir que debemos destinar un porcentaje elevado de nuestros recursos a mejorar, principalmente, los tiempos de resolución de los siniestros y la información sobre la tramitación.

Los resultados de la última encuesta pueden verse en el siguiente gráfico:



2. OFERTAS A PROVEEDORES

Mutua de Propietarios sigue potenciado las acciones dirigidas a cliente final, para ello se están lanzando diversas promociones para los trabajadores y amigos de empleados de Mutua, así como para los empleados de las empresas colaboradoras. El objetivo no es otro que afianzar lazos con nuestros empleados y proveedores aprovechando sinergias para incentivar su implicación en nuestro proyecto y que los partícipes de estas acciones se puedan beneficiar de unos descuentos especiales al contratar los seguros de hogar e impago de alquiler.

ACCIONES RELACIONADAS CON LOS MEDIADORES



1. CONSEJOS CONSULTIVOS

En 2017 se han celebrado, en su IV edición, la Comisión de Corredores, la Comisión de Agentes de Cataluña y la Comisión de Agentes del resto de España.

El objetivo de las mismas es crear un grupo estable de mediadores y agentes exclusivos para pulsar directamente las necesidades de estos colectivos, y actuar como palanca de comunicación por parte de Mutua de todos los cambios y novedades que desde la compañía proponemos al mercado.

Durante las comisiones se compartió con los mediadores asesores la planificación de Sistemas de 2017, el despliegue del nuevo producto "Mutua Alquiler Confort" y los resultados de las acciones de marketing emprendidas durante 2016, entre otros muchos temas. También se repasaron las mejoras sugeridas en anteriores Comisiones.

2. VIAJE DE INCENTIVOS

Con la finalidad de generar experiencias enriquecedoras en ambientes distendidos que fortalezcan vínculos y fidelicen a sus principales socios estratégicos, Mutua de Propietarios realizó su viaje anual de incentivos.

Entre el 3 y el 10 de Junio recorrieron las ciudades de Moscú y San Petersburgo, visitando sus principales lugares históricos, monumentos y edificios con valor arquitectónico.



3. PATROCINIOS Y MECENAZGOS

Durante 2017 hemos colaborado con el patrocinio y mecenazgo de diversos eventos de Colegios de Administradores de Fincas, Colegios de Mediadores, Colegios Oficiales de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria y asociaciones profesionales de mediadores por valor de 110.000 euros.

Dichos patrocinios y mecenazgos han apoyado 20 congresos y eventos que han ayudado al desarrollo profesional de sus miembros así como a acercar la propuesta de valor del Grupo Mutua de Propietarios a más de 4.500 profesionales.



La imagen superior corresponde al XVI Encuentro Nacional de Administradores de Fincas de Albacete celebrado el 26 de Mayo de 2017, en el que se presentó el nuevo Portal del Edificio.

4. ACUERDO CON NEWCORRED

Mutua de Propietarios ha firmado en 2017 un Pacto de Confianza con NEWCORRED, organización profesional de nuevos corredores y corredurías de seguros dedicada a los corredores que empiezan su actividad profesional, con el objetivo de establecer nuevas formas de apoyo y ayuda a los nuevos corredores y corredurías integrantes de dicha compañía.



5. PORTAL DEL MEDIADOR

Aunque no es nuevo que los mediadores de Mutua de Propietarios pueden acceder a través de Gestion_Line a toda la información relativa a siniestros en tiempo real, si lo son las mejoras que hemos añadido al Portal del Mediador para poder facilitarles la gestión de los siniestros. Entre otras mejoras se encuentran el acceso al Portal del Edificio (BIP), el acceso a los condicionados de todos los productos de la compañía, la posibilidad de descargarse los ficheros de cartera y la implementación del apartado de Preguntas Frecuentes.



6. FORMACIÓN EN LA EPC

Mutua de Propietarios impartió una sesión sobre los seguros de Impago de Alquiler, Crédito, Caución, Pérdidas Pecuniarias y Protección de Pagos dentro del programa de talleres de productos del 'Programa de Talleres de formación empresarial' de la Escuela de Práctica de Corredores y Corredurías (EPC) de INESE en el que se tratan sobre temas de gran utilidad e interés para todos los corredores en el día a día de su actividad profesional.



7. ACUERDO CON GRUPO PACC

El pasado septiembre Mutua de Propietarios firmó un acuerdo de colaboración con Grupo Pacc. En el mismo se establecen las condiciones especiales de suscripción de los productos de Mutua de Propietarios y la colaboración en la implantación de nuestra metodología de trabajo con los asociados y sus colaboradores.





PERFIL DE LA MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA



La Memoria de Responsabilidad Social Corporativa facilita datos sobre la actividad del Grupo Mutua de Propietarios, con las acciones más relevantes a nivel social, laboral y económico, asociadas al periodo correspondiente al ejercicio 2017.

Esta memoria, cuya periodicidad será anual, ha sido elaborada siguiendo las directrices marcadas según los indicadores del "Global Reporting Initiative" (GRI) en su versión G4 esencial.

Siguiendo las indicaciones de esta Guía, se han identificado los aspectos más relevantes asociados al ecosistema del Grupo Mutua de Propietarios.

La presente Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2017 ha sido elaborada conjuntamente por Dirección General, Personas & Talento y Comunicación Interna.

La persona de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de esta memoria es:

José Antonio Ogazón
Director del Departamento
de Personas & Talento

Mutua de Propietarios
Londres 29
08029 Barcelona

personas@mutuadepropietarios.es





CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	VERIFICACIÓN EXTERNA
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		
G4-1	Pág. 1	No
G4-2	Pág. 2	No
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
G4-3	Pág. 2	No
G4-4	Pág. 16-17	No
G4-5	Pág. 15	No
G4-6	Pág. 15	No
G4-7	Pág. 3, 4, 5	No
G4-8	Pág. 15	No
G4-9	Pág. 5, 6, 7	No
G4-10	Pág. 10	No
G4-11	Pág. 14	No
G4-12	Pág. 18	No
G4-13	No ha habido cambios significativos.	No
G4-14	Pág. 8	No
G4-15	Pág. 29, 30, 31, 32	No
G4-16	Pág. 26, 27	No
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA		
G4-17	Pág. 23, 24, 25	No
G4-18	Pág. 41	No
G4-19	Pág. 41	No
G4-20	Pág. 41	No
G4-21	Pág. 41	No
G4-22	La presente memoria se basa en G4.	No
G4-23	No ha habido cambios significativos.	No
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
G4-24	Pág. 21	No
G4-25	Pág. 21	No
G4-26	Pág. 21	No
G4-27	Pág. 21	No
PERFIL DE LA MEMORIA		
G4-28	Pág. 41	No
G4-29	Marzo de 2016	No
G4-30	Pág. 41	No
G4-31	Pág. 41	No
G4-32	Pág. 42	No
G4-33	No se ha realizado verificación externa	No
GOBIERNO		
G4-34	Pág. 3, 4, 5	No
ÉTICA E INTEGRIDAD		
G4-56	Pág. 8, 9	No
G4-57	Pág. 8, 9, 21, 22	No
G4-58	Pág. 21, 22	No

ECONOMÍA - DESEMPEÑO ECONÓMICO		
G4-DMA	Pág. 41	No
G4-EC1	Pág. 5, 6, 7, 10	No
G4-EC2	Pág. 6	No
ECONOMÍA - PRESENCIA EN EL MERCADO		
G4-DMA	Pág. 41	No
G4-EC5	Pág. 11	No
ECONOMÍA - CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS		
G4-DMA	Pág. 41	No
G4-EC7	Pág. 1, 2, 5, 6, 7	No
G4-EC8	Pág. 5, 6, 7	No
ECONOMÍA - PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN		
G4-DMA	Pág. 41	No
G4-EC9	Pág. 5, 6, 7	No
DESEMPEÑO SOCIAL - EMPLEO		
G4-DMA	Pág. 41	No
G4-LA1	Pág. 10	No
G4-LA2	Pág. 11	No
DESEMPEÑO SOCIAL - SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO		
G4-DMA	Pág. 41	No
G4-LA6	Pág. 10, 12	No
DESEMPEÑO SOCIAL - CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN		
G4-DMA	Pág. 41	No
G4-LA9	Pág. 10	No
G4-LA10	Pág. 10, 12	No
G4-LA11	Pág. 13	No
DESEMPEÑO SOCIAL - DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		
G4-DMA	Pág. 41	No
G4-LA12	Pág. 3, 4, 5, 10	No
DESEMPEÑO SOCIAL - EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES		
G4-DMA	Pág. 41	No
G4-LA15	Pág. 36, 38	No
DESEMPEÑO SOCIAL - NO DISCRIMINACIÓN		
G4-DMA	Pág. 41	No
G4-HR3	Pág. 14	No
COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA		
G4-DMA	Pág. 41	No
G4-PR6	No se han registrado productos ni servicios que incumplan la legalidad	No
PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES		
G4-DMA	Se informa en el indicador posterior	No
G4-PR8	Grupo Mutua de Propietarios cumple con la legislación vigente sobre la protección de los datos de nuestros clientes	No
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN		
G4-DMA	Pág. 41	No
G4-S04	Pág. 9	No



Y EN LA PRÓXIMA MEMORIA...

Finalizamos esta segunda Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de Mutua de Propietarios habiendo realizado un resumen de toda la información destacada y destacable de nuestra Entidad, con el deseo de seguir mejorando nuestro trabajo y ampliando las acciones de RSC en todos los ámbitos. La próxima Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de Mutua de Propietarios se publicará en 2019.





MUTUA DE PROPIETARIOS
SEGUROS INMOBILIARIOS DESDE 1835