

# MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2016

ACCIONES SOCIALES,  
PLAN ESTRATÉGICO  
SOSTENIBILIDAD RES  
MEDIO AMBIENTE INNOVACIÓN  
TECNOLOGÍA DESARROLLO  
DEL TALENTO  
COMPROMISO  
ÉTICA



# ÍNDICE

1 Mutua y la responsabilidad social corporativa.....	4
2 La visión de mutua.....	6
3 Nuestras raíces.....	7
4 Naturaleza y estructura.....	8
5 Mutua en cifras (31/12/16).....	13
6 Nuestros valores.....	17
7 Nuestro compromiso con la ética.....	18
8 Grupo mutua indoor (31/12/16).....	20
9 Donde estamos.....	30
10 Nuestros productos y servicios.....	32
11 Canales de distribución y de relación con los mutualistas.....	37
12 Grupos de interés.....	42
13 Gestión de quejas y reclamaciones.....	43
14 Empresas del Grupo Mutua de Propietarios y asociadas.....	46
15 Asociaciones.....	50
Acciones medioambientales.....	54
Acciones sociales.....	59
Acciones relacionadas con los empleados.....	64
Acciones relacionadas con los mutualistas.....	70
Acciones relacionadas con los proveedores.....	75
Acciones relacionadas con los mediadores.....	78
Perfil de la memoria.....	84

# MUTUA Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Es un placer poder presentarles la primera Memoria de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de Mutua de Propietarios.

Con esta memoria queremos compartir con todos nuestros mutualistas y colaboradores internos y externos, así como con la sociedad en general, más allá de los "fríos números", cual es la visión del Consejo de Administración y del Equipo Directivo de Mutua de Propietarios sobre la sostenibilidad de la organización a medio y largo plazo, así como exponer la aportación de Mutua a un mundo mejor de cara a la sociedad en la que vivimos y a las futuras generaciones.

Es importante destacar que una aseguradora tiene, prioritariamente, una función social: proteger a las personas y a sus bienes de los daños causados por riesgos imprevistos. Y para ello las aseguradoras colaboramos, en el marco de un gran "ecosistema", formado por los propios asegurados, por decenas de miles de colaboradores como agentes, corredores, administradores de fincas, peritos, reparadores, abogados y otros profesionales, bajo la supervisión de reguladores públicos como EIOPA, a nivel europeo, y la Dirección General de Seguros, a nivel del mercado español.



Ante todo nuestro ecosistema, que en el caso de Mutua de Propietarios suponen más de 1.250.000 personas, tenemos la responsabilidad de trabajar para asegurar la sostenibilidad de la compañía de acuerdo a nuestros valores corporativos (Ética, Respeto, Actitud Positiva, Transparencia y Compromiso), y además trasladar a la sociedad parte del valor creado conjuntamente con ellos.

Adicionalmente, en el caso de Mutua de Propietarios, nuestra responsabilidad moral se acrecienta por ser la aseguradora más antigua de España, fundada en 1835, y por tanto casi bicentenaria.

Para alcanzar todos estos objetivos el Consejo de Mutua de Propietarios hace tres años puso en marcha un nuevo Plan Estratégico ("Mutua 2016") y un Plan de Sistemas ("Innov@") cuyos objetivos fueron modernizar la compañía ante los grandes retos a los que se enfrentan todas las organizaciones empresariales en nuestro tiempo, incluyendo clientes cada vez más exigentes, la tecnología como factor disruptivo que acelera los cambios, el envejecimiento de la población especialmente en el mundo desarrollado y un mundo cada vez más globalizado e interconectado.

Dichos planes de transformación han estado centrados en tres ejes principales:

- Innovación - anticipándonos a cubrir necesidades de nuestros mutualistas y diferenciarnos de nuestros competidores actuales y futuros, a partir de los activos estratégicos de la Mutua como especialistas en la protección y la salud de la propiedad inmobiliaria.
- Tecnología - como palanca estratégica para maximizar (1) la transparencia en la relación con todo nuestro ecosiste-

ma, (2) la eficiencia en los procesos para ser más competitivos y (3) la calidad de servicio como factor fundamental para afrontar el creciente nivel de exigencia que tenemos como consumidores en un mundo cada vez más digital.

- Desarrollo del talento - como factor clave de diferenciación respecto a nuestros competidores, en un entorno en el que la tecnología eliminará tareas de menor valor añadido, pero a su vez requerirá de manera creciente, profesionales con competencias y habilidades que actualmente son escasas en el mercado y que en algunos casos ni siquiera existían hace unos pocos años.

Durante el periodo 2014-2016 Mutua de Propietarios ha realizado un importante avance en estos tres ejes, si bien aún queda aproximadamente un 35% del Plan Innov@ pendiente de desarrollar.

Gracias a los cambios implantados se ha conseguido un importante avance en la renovación de productos y servicios, en la velocidad de resolución de siniestros y en la satisfacción de los mutualistas y mediadores.

Aún así, ello no es suficiente para asegurar la sostenibilidad de Mutua a medio y largo plazo, por lo que hemos iniciado la elaboración de un nuevo plan estratégico para el periodo 2017-2020, en el que queremos profundizar en aquellos ámbitos transformacionales en los que ya hemos estado trabajando hasta ahora, y afrontar nuevos retos surgidos de nuestro entorno social, económico y empresarial. El Plan Estratégico Mutua 2020 tendrá, por tanto, como principales objetivos fortalecer nuestra presencia en el mercado a través de todo nuestro ecosistema, con una propuesta de valor reforzado y con ello garantizar la sostenibilidad de Mutua de Propietarios a medio y largo plazo.

Un cordial saludo.

**Jordi Xiol Quingles**  
Presidente de Mutua de Propietarios

## LA VISIÓN DE MUTUA



velocidad de respuesta de los servicios que recibimos y por tanto con nuestros proveedores, ya sean públicos o privados. Y a su vez, como aseguradora, con unos requisitos cada más exigentes por parte de nuestros supervisores.

*Por ello en Mutua de Propietarios no tenemos otra alternativa que innovar, cambiar, mejorar, para dar respuesta a la demanda de nuestros mutualistas conjuntamente con todas las personas que forman parte de ella. Para conseguirlo, como queda reflejado en esta Memoria, nos apalancamos en el talento de las personas, en la innovación y en la tecnología, guiados siempre por nuestros valores corporativos.*

Quiero dar las gracias a todas las personas que desde múltiples ámbitos han hecho posible lo que Mutua de Propietarios es hoy en día, y que siguen colaborando con nosotros para construir la Mutua de Propietarios del futuro. Y también dar las gracias a las personas que han dado a luz esta primera Memoria Social Corporativa de Mutua.

Un cordial saludo.

**Christopher Bunzl**  
Director General de Mutua de Propietarios

Desde la Dirección de Mutua de Propietarios vemos con mucha ilusión el nacimiento de esta primera Memoria de Responsabilidad Social Corporativa. En nuestro caso tiene además otras connotaciones destacables: somos una Mutua y por tanto nos debemos a la sociedad de la cual nacimos y ante la cual somos responsables.

En esta Memoria Social Corporativa intentamos describir y cuantificar con mucho detalle lo que denominamos nuestro ecosistema, que incluye más de 1.250.000 personas, cada una con sus preocupaciones, retos, necesidades e intereses, a los que desde Mutua de Propietarios debemos intentar atender, gestionando además los riesgos intrínsecos a nuestro negocio asegurador.

Al mismo tiempo nuestra sociedad está evolucionando, de manera acelerada, en un círculo virtuoso impulsado por las tecnologías de la información y de la comunicación que hacen que cada vez tengamos acceso a más información y a mayor velocidad, lo que se traduce en una sociedad cada vez más exigente con la calidad de los productos que compramos, con la calidad y

## NUESTRAS RAÍCES

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 prever, 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 pue-

den 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 M0199.

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 Inmobi-

liarias, 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](http://www.mutuadepropietarios.es).

**Jordi Xiol Quingles**



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<sup>o</sup> Xiol Quingles, Enrique Vendrell Santiveri, Elena Rico Vilar, Beatriz Soler Bigas, Mercè Tell Garcia y Miquel Perdiguer 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 nuevo 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

Es miembro del Consejo de Administración de Mutua desde 2012. Es Ingeniera Superior de Telecomunicaciones y MBA. Actualmente es Directora de Operaciones en Caixa Capital Risc.



### BEATRIZ SOLER BIGAS

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



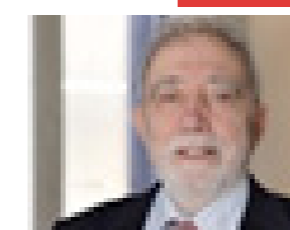
### MERCÈ TELL GARCÍA

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 AVET VENTURES.



### 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 Mª 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

### Christopher Bunzl

Director General.

### Marta Abadías

Directora de Gestión de Riesgos.

### César Crespo

Subdirector General de Negocio & Clientes.

### Francesc Gómez

Director Administrativo-Financiero.

### David Grau

Director de Desarrollo Corporativo.

### Sandra Hernández

Directora de Sistemas de Información & Transformación.

### José Luis Marín

Director de Back Office.

### Laura Mulà

Directora del Centro de Servicios al Cliente.

### José Antonio Ogazón

Director de Personas & Talento.

### Pedro Maqueda

CEO de Ingenium Propietarios.

### Federico Vidal

Director General de MutuaRisk Correduría de Seguros.



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

# MUTUA EN CIFRAS (31/12/16)



**5,0.- M €**  
FONDO  
MUTUAL



**97,3.- M €**  
MARGEN DE  
SOLVENCIA



**122,9.- M €**  
VOLUMEN DE  
INVERSIONES



**9,2.- M €**  
BENEFICIOS  
NETOS



**98.160**  
PÓLIZAS



**86.877**  
MUTUALISTAS



**48,7%**  
SINIESTRALIDAD  
MEDIA



**7,5.- M €**  
ABONADO  
EN IMPUESTOS



**5**  
EDIFICIOS  
PROPIEDAD



**8**  
DELEGACIONES



**4438**  
AGENTES Y  
CORREDORES



**167**  
EMPLEADOS  
GRUPO



## INGRESOS POR PRIMAS

El volumen de negocio de Mutua de Propietarios al cierre del ejercicio 2016 alcanzó los 81,7 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 4,9% respecto al año anterior, destacando un incremento del 24,8% en primas de seguro de Impago de Alquileres (frente al 21,7% del sector) y un 10,6% en el ramo de Hogar (3,6% en el sector). Asimismo, el incremento en el número de pólizas fue del 6,0% como consecuencia de la progresiva diversificación del negocio, manteniendo las primas su tendencia creciente.

Ramo	2016		2015		Var 16/15
	Primas	Composició Cartera	Primas	Composició Cartera	
Edificios	69.407	89,9%	67.234	90,6%	3%
Hogar	3.620	4,7%	3.272	4,4%	11%
Pérd. Pecun.	2.867	3,8%	2.297	3,1%	25%
R. Civil	554	0,6%	592	0,8%	(6%)
Incendios	370	0,5%	400	0,5%	(7%)
Comercios	368	0,5%	362	0,5%	2%
Accidentes	28	0,0%	33	0,0%	(14%)
<b>Total</b>	<b>77.214</b>	<b>100%</b>	<b>74.191</b>	<b>100%</b>	<b>4%</b>

El cuadro anterior 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 2016 y su comparación con el ejercicio anterior.

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 cerca 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 8,14% situándose en el quinto puesto en España. En este ramo, obtuvo un crecimiento en 2016 del 3,2%, un 62% más que la media del sector (que creció un 2%).

Asimismo, las primas de Reaseguro aceptado ascendieron a 4,4 millones de Euros que unidas al negocio de Seguro directo, suponen un volumen total de primas emitidas de 81,7 millones de Euros.

## SINIESTRALIDAD

### SEGURO DIRECTO

La siniestralidad del seguro directo, incluidos los gastos imputables a prestaciones, ha disminuido en 1,3 puntos porcentuales respecto al ejercicio 2015, 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.

La tabla 1 muestra el porcentaje de siniestralidad por ramos en los ejercicios 2016 y 2015.

Los pagos derivados de siniestros y las provisiones pendientes se detallan en la tabla 2.

Conforme a los contratos de Reaseguro suscritos por la Mutua, la participación de nuestros Reaseguradores en la siniestralidad ha sido de 0,4 millones de Euros para el conjunto de Ramos.

### REASEGURO ACEPTADO

Al cierre del Ejercicio 2016, el importe de nuestra participación en las indemnizaciones y los gastos de siniestros por este concepto, ascendió a 1,5 millones de Euros.

### INGRESOS DE INVERSIONES

La tabla 3 muestra el detalle de los ingresos netos de inversiones.

Ramo	2016	2015
Edificios	51,6%	52,7%
Hogar	58,1%	58,9%
Pérd. Pecun.	9,1%	4,7%
R. Civil	(50,8%)	(0,1%)
Resto Ramos	12,7%	(1,9%)
<b>Total</b>	<b>49,3%</b>	<b>50,6%</b>

Tabla 1

Millones de Euros	2016	2015
<b>Pagos por Siniestros</b>	<b>36,3</b>	<b>37,7</b>
Prov Siniestros ptes liquidación y pago	29,6	31,5
Prov Siniestros ptes de declaración	1,9	2,0
Prov Gastos Liquidación Siniestros	1,2	1,0
<b>Provisiones para Prestaciones</b>	<b>32,8</b>	<b>34,5</b>

Tabla 2

Millones de Euros	2016	2015
Ingresos Inmov. e inversiones inmobiliarias	996	1.026
Ingresos Inversiones Financieras	3.464	3.380
<b>Total Ingresos inversiones</b>	<b>4.460</b>	<b>4.406</b>
Provisión por Deterioro		
Empresas del Grupo y Asociadas	(929)	(470)
<b>Total</b>	<b>3.531</b>	<b>3.936</b>

Tabla 3



Los ingresos de las inversiones se incrementaron, globalmente, en un 21%. A pesar de la caída de los tipos de interés, la positiva evolución de las inversiones en renta variable y en divisa ha 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, al deterioro registrado en inmuebles conforme a las tasaciones independientes realizadas en el ejercicio.

### SITUACIÓN PATRIMONIAL Y RESULTADOS

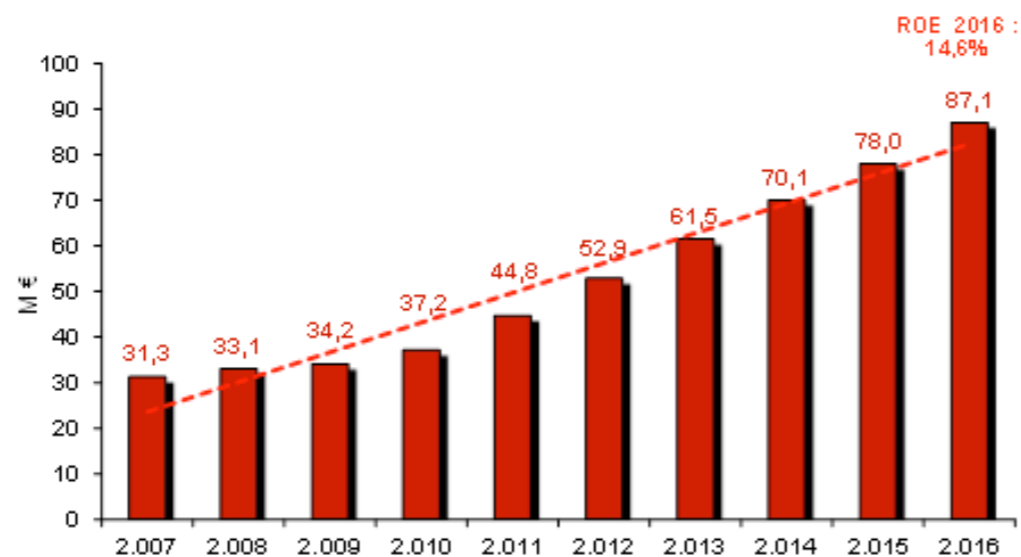
El beneficio del ejercicio, antes de impuestos, ascendió a 11,4 millones de Euros, lo que supone un incremento del 11,1% respecto a 2015. Un excelente cierre que refuerza la estrategia de la Mutua, centrada en ofrecer nuevos productos y servicios y en apostar por su transformación digital con nuevas herramientas y servicios para mediadores y asegurados.

Este resultado representa un 14,6% sobre los Fondos Propios al inicio del ejercicio y un 14,7% de las primas emitidas de seguro directo. El resultado positivo de la cuenta técnica se situó en 8,8 millones de Euros, lo que representa una disminución del 6,3% 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 gráfico inferior muestra la evolución de los recursos propios de la Mutua en los últimos ejercicios.

El ratio de Solvencia de la Mutua, obtenido ya conforme a la nueva normativa de Solvencia II, se elevó al 283% según el último cálculo realizado, es decir, 2,83 veces el capital requerido legalmente.

Las plusvalías no realizadas correspondientes al patrimonio inmobiliario de la Mutua ascienden a 23,2 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<sup>o</sup> 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. PROPONIENDO AL EQUIPO ACCIONES ÉTICAS:

Mediante la campaña 12 MESES – 12 DÍAS organizada por el Departamento de Comunicación Interna se han propuesto al equipo de Mutua de Propietarios acciones relacionadas con la ética como por ejemplo:

- Firma de peticiones de ONGs relacionadas con el Día Mundial de la Justicia Social, el Día Internacional de la Mujer o el Día Internacional de la Solidaridad.
- Proponiendo la participación en la Campaña de Recogida de Juguetes Nuevos de Cruz Roja el Día Universal del Niño.

### 6. 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.

### 7. 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.

### 8.- 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.

### 9.- 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 (31/12/16)



**167**  
EMPLEADOS GRUPO



**84 HOMBRES**  
**83 MUJERES**



**43,9 AÑOS**  
EDAD MEDIA



**6,5 AÑOS**  
ÍNDICE ANTIGÜEDAD



**12,82%**  
ROTACIÓN PLANTILLA



**34,48 HORAS**  
FORMACIÓN ANUAL  
POR EMPLEADO



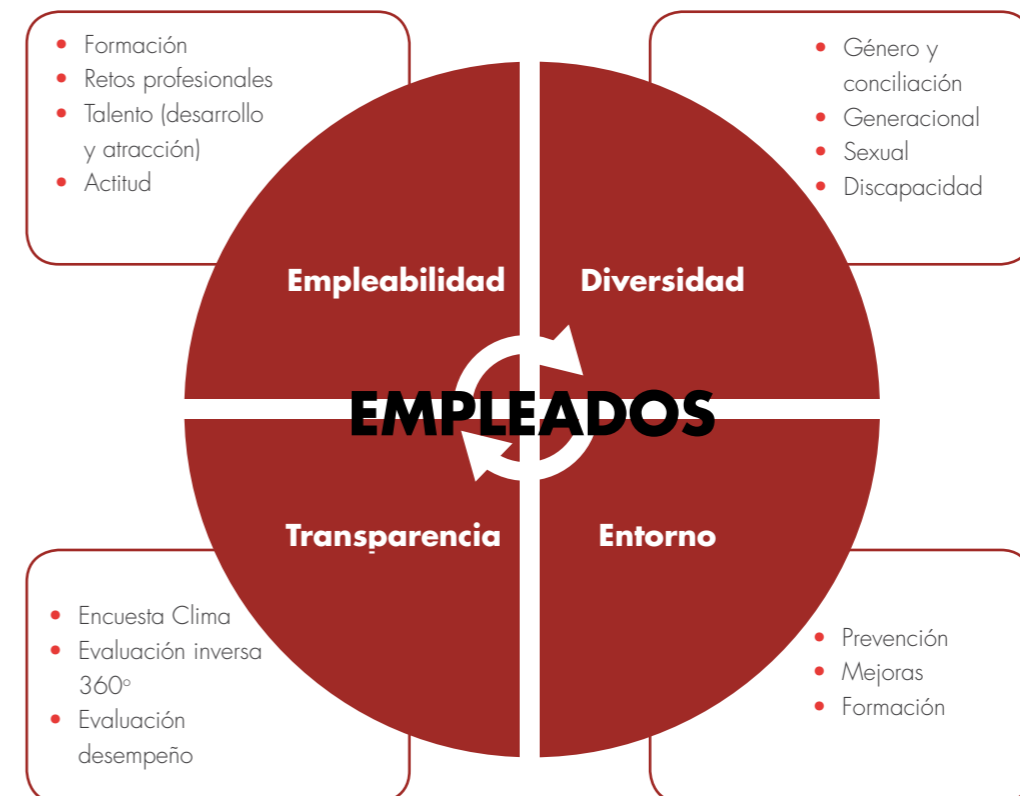
**215.000.- €**  
FORMACIÓN



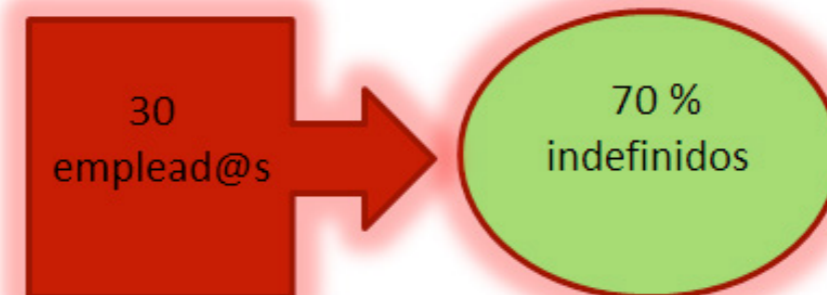
**5.154 HORAS**  
FORMACIÓN TOTAL

## 8.1.- COMPROMISO CON NUESTRO EQUIPO

Grupo Mutua de Propietarios siempre ha tenido como puntos esenciales en su estrategia con los empleados el bienestar y desarrollo de todas las personas que trabajan en él. Por este motivo y asociado al Plan Estratégico 14-16 se han diseñado y puesto en marcha un conjunto de iniciativas con el objetivo de desarrollar y potenciar a nuestro equipo para la adaptación a los nuevos retos.



Además nuestro compromiso por la creación de empleo ha hecho que durante el año 2016 se hayan incorporado nuevos/as profesionales en la compañía.





## 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.

**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. 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.

## 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 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 del mismo tienen dos grandes fuentes de inspiración:

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

### COMPETENCIAL

Continuando con la planificación de años anteriores, este año hemos trabajado las competencias de Calidad y Comunicación y obteniendo un 99% de participación.



## LIDERAZGO

Disponemos de un programa de Liderazgo focalizado en el Comité de Dirección con el claro objetivo de abrir una puerta al nuevo mundo digital y a experiencias en nuestro sector y otros.

Por este motivo han pasado por Mutua diversos expertos y conferenciantes para, o bien explicarnos su visión, o bien realizar workshops colaborativos con todo el equipo de Dirección sobre temas como:

- Cliente.
- Futuro del Trabajo.
- Mercado Asegurador.
- Digitalización.

## TALENTO

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

- Hablar en público.
- Liderazgo de Personas.
- Nuevas técnicas de comercialización.

## PROGRAMAS DE FORMACIÓN INTERNA

Como estrategia de potenciación y desarrollo del conocimiento interno y competencial, una de las acciones más importantes es que nuestros empleados ejerzan de formadores a sus propios compañeros.

Como acciones reseñables tenemos las siguientes:

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

## CURSOS DE INGLÉS

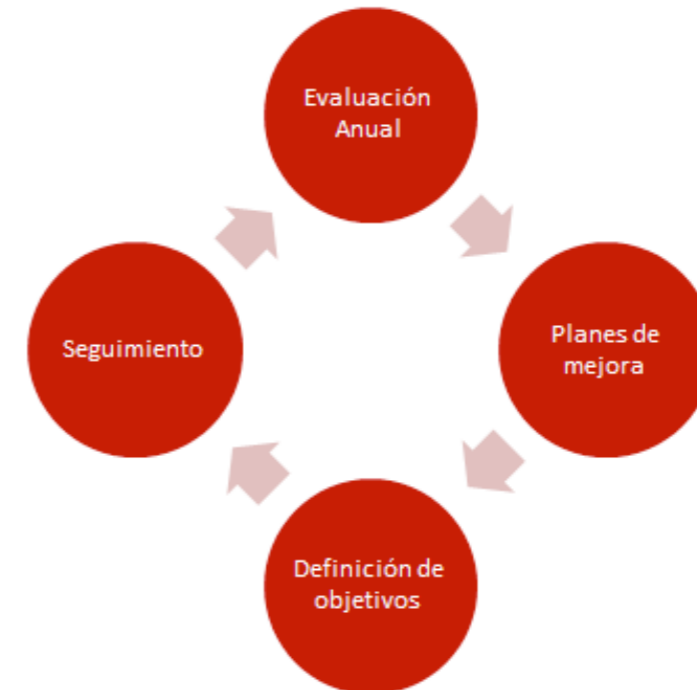
Desde 2013 en Mutua de Propietarios apostamos por la Internacionalización de la compañía y con motivo de la misma hemos puesto a disposición de todo el equipo cursos de inglés adaptados al nivel de cada uno a fin de mejorar el nivel de dicho idioma y poder ser más competitivos de cara a los proyectos futuros.

## 8.6.- CICLO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Disponemos de un proceso anual consolidado de evaluación del desempeño de cada empleado, en el que evaluamos nuestros puntos fuertes y a desarrollar, facilitando también 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

En 2016 hemos realizado una encuesta de clima laboral cuyos resultados más significativos son los que se detallan a continuación:

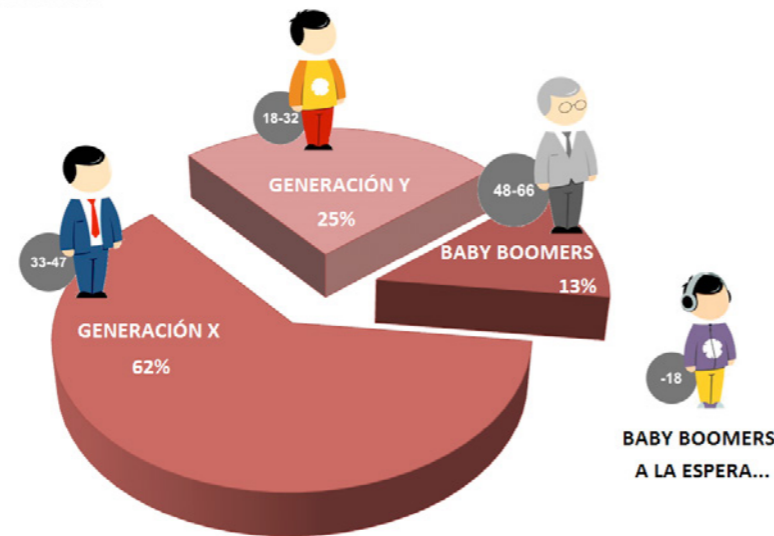




## 8.8.- LA DIVERSIDAD EN MUTUA

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 todas las políticas de Mutua de Propietarios orientadas a los empleados, tienen como requisito indispensable el respeto a la Diversidad y colaboramos con diferentes asociaciones para el fomento del trabajo inclusivo tanto a nivel interno como externo, como Femarec o la Fundació Tallers.



## 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.

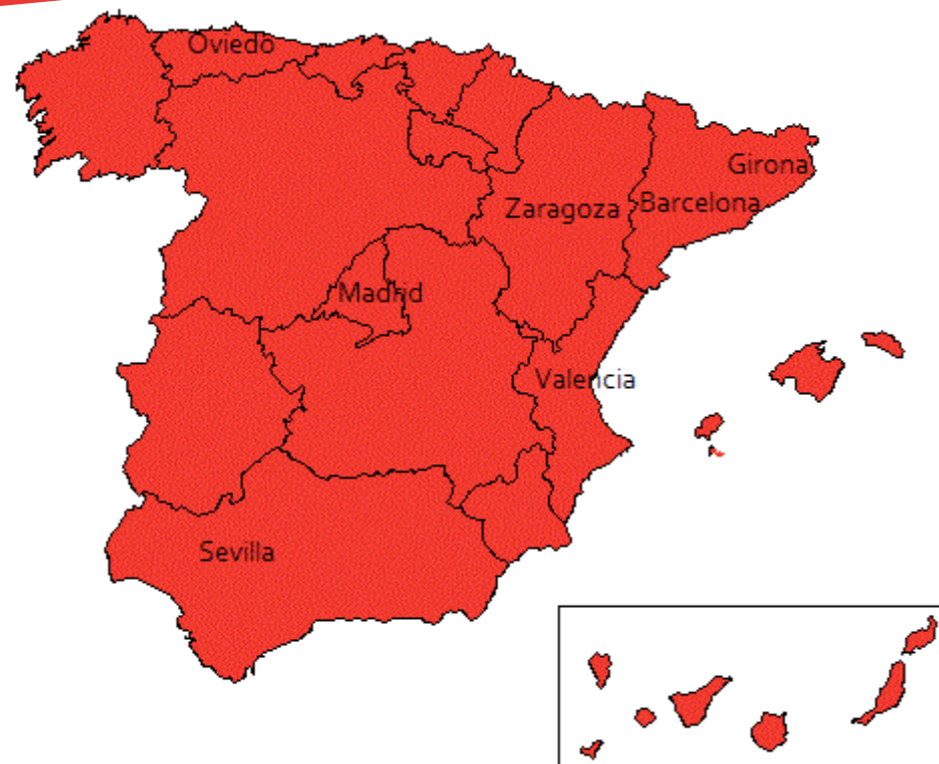
En Mutua de Propietarios el 100% de nuestros empleados están amparados por el convenio colectivo del Sector Seguros.



# 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.

Durante los últimos años esta política nos ha llevado 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. 2º - 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. 2º - 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 1º -  
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.



## 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 ha 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.

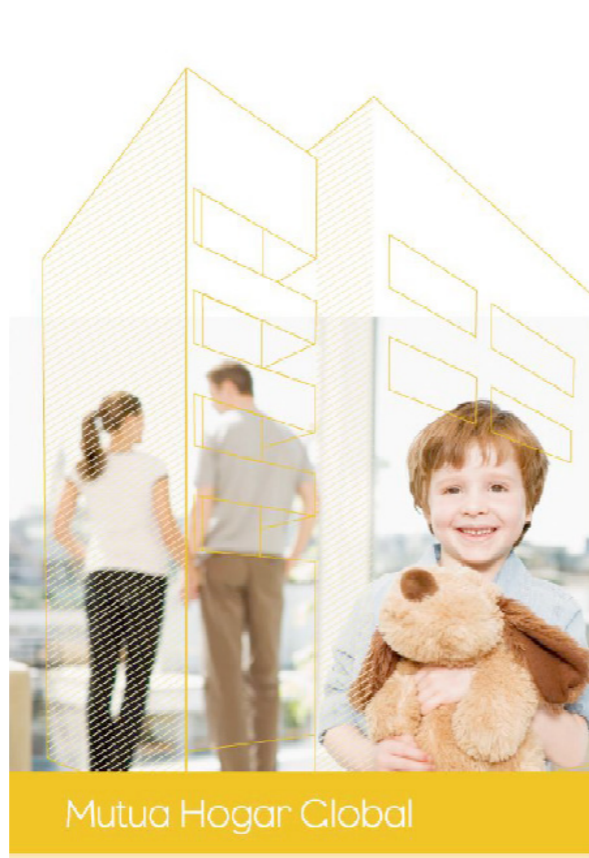


### 10.3.- MUTUA HOGAR GLOBAL

Nuestro seguro de Hogar se complementa con el seguro de la Comunidad lo que supone, además, importantes descuentos adicionales en el precio de nuestros seguros.

Descuento del 15% sobre la prima por ser cliente integral si la comunidad está asegurada en Mutua de Propietarios. Coberturas adecuadas a la titularidad del inmueble (si es propietario, arrendador o arrendatario). Hasta el 40% de descuento por la contratación de una franquicia según garantías.

Ofrecemos la posibilidad de ampliación de coberturas en cualquier momento y para la comodidad de nuestros clientes, y como punto de partida, hemos diseñado una agrupación de garantías que recomendamos en función de la titularidad. Ofrecemos diferentes posibilidades, para diferentes situaciones.



### 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.

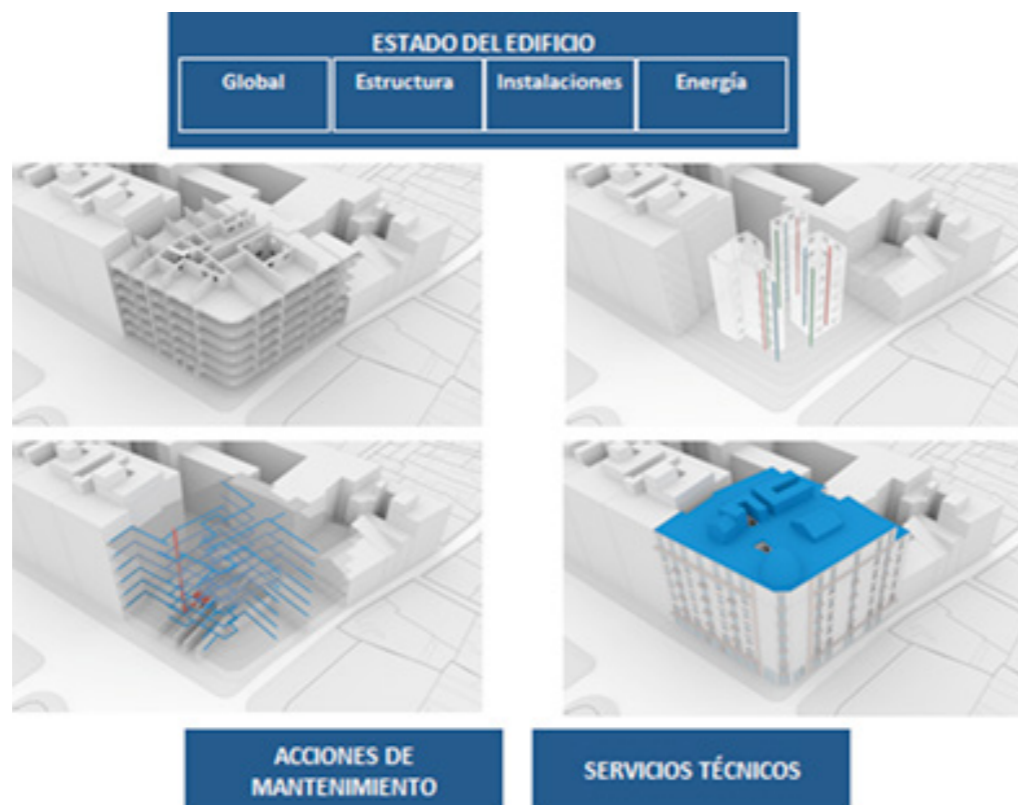


## 10.5.- SERVICIOS TÉCNICOS PREMIUM

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 Ingenium Propietarios, Mutua de Propietarios ofrece al mercado, y en especial a sus clientes y colaboradores, una cobertura integral a través de un potente portafolio 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.

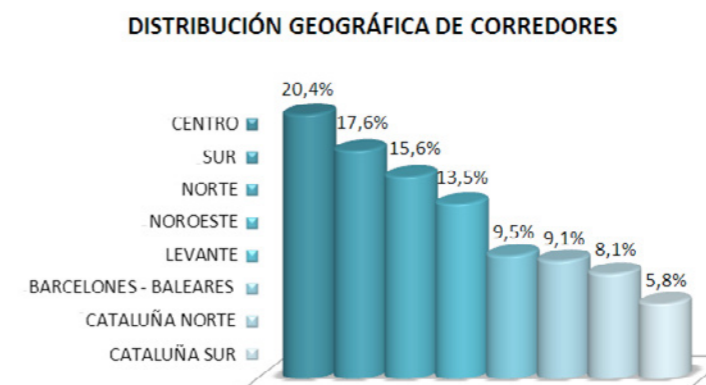
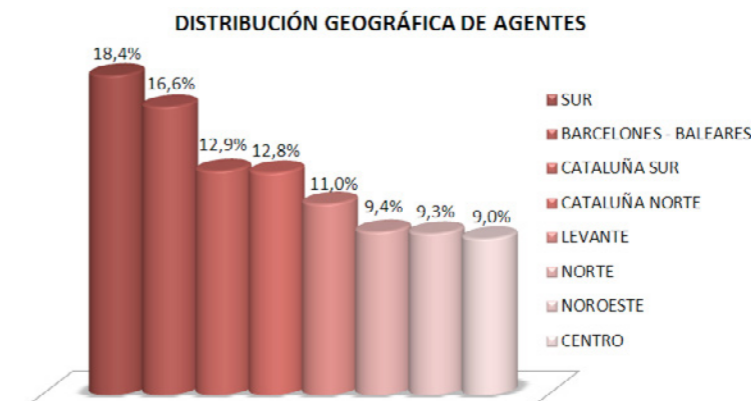


## CANALES DE DISTRIBUCIÓN Y DE RELACIÓN CON LOS MUTUALISTAS

### 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.

Disponemos de un total de 2.378 agentes entre vinculados y exclusivos y 2.047 corredores lo que representa un 53,7% y un 46,3% del total de mediadores respectivamente.







## Inicio

### Gestión Online



### 11.2.3.- PORTAL DEL MEDIADOR - GESTIÓN 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.
- 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.
- Gestión de Pólizas:
  - Consultas, modificaciones e impresión.
- 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.

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

Próximamente pondremos 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.

ES CA

MUTUA DE PROPIETARIOS  
SEGUROS INMOBILIARIOS DESDE 1833

Ref. Catastral: 2158202DF3825G AV MERIDIANA 239. BARCELONA (B...)

COMUNIDAD 3D MIS OFERTAS DOCUMENTACIÓN SALIR

2158202DF3825G  
CL. SANT ANTONI MARIA CLARET n.º 464 / BARCELONA (BARCELONA)

Resumen	
Estructura	
Vertical, horizontal y escalera	●
Piso interior	●
Fachada principal	●
Fachada medianera	●
Fachada posterior	●
Cubiertas	●
Instalaciones	
Montantes, fontanería	●
Instalación eléctrica	●
Rejillas de saneamiento	●
Instalación solar fotovoltaica	○
Energía	
Eficiencia elementos constructivos	●
Eficiencia calefacción / refrigeración	●
Eficiencia iluminación	●
Suministro eléctrico (optimización)	○

ESTADO DEL EDIFICIO | CALENDARIO | PÓLIZAS / RECIBOS | SINIESTROS | SERVICIOS

GLOBAL ESTRUCTURA INSTALACIONES | HISTORIAL RECOMENDACIONES | PÓLIZAS RECIBOS PAGO RECIBOS | COMUNICAR SINIESTRO CONSULTAR SINIESTROS | SOLICITUD



## 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 Corporativa 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 del 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.

**MEDIO AMBIENTE:** 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.

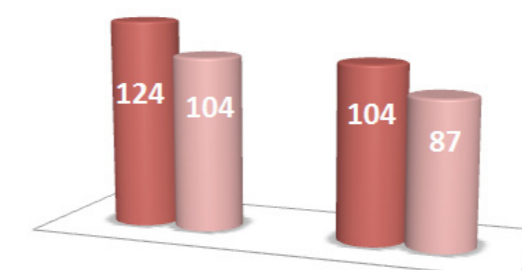
Posteriormente en junio de 2004 se puso en marcha el Servicio de Atención al Cliente, tras la publicación de la Orden Eco/734/2004 de 11 de marzo y que regula los requisitos y procedimientos que deben cumplir los departamentos y servicios de atención al cliente, así como el defensor del cliente de las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

El Servicio de Atención al Cliente ha registrado en 2016 104 quejas, un 16% menos que en 2015, de las que ha rechazado 51 y ha aceptado 53. 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 2016 ha abierto 87 expedientes, también un 16% menos que en 2015. De los mismos 70 han sido rechazados, 14 aceptados y 3 archivados. El plazo medio de resolución ha sido de 15 días.

### EXPEDIENTES ABIERTOS

■ SAC ■ DEFENSOR





## 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.

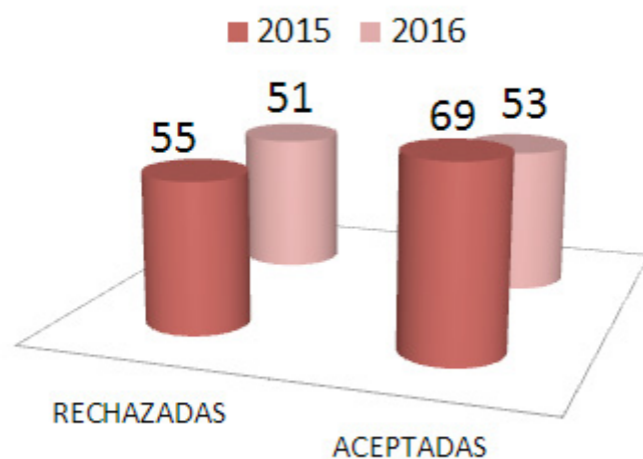
Desde entonces ha pasado por diversas áreas de la compañía incluyendo el Departamento de Siniestros durante 18 años. Actualmente desempeña su trabajo en el Área de Gestión de Riesgos y Reaseguro y en junio de 2014 fue nombrada Responsable del Servicio de Atención al Cliente de Mutua de Propietarios, 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

### RESOLUCIÓN EXPEDIENTES SAC



## 13.2- DEFENSOR DEL CLIENTE



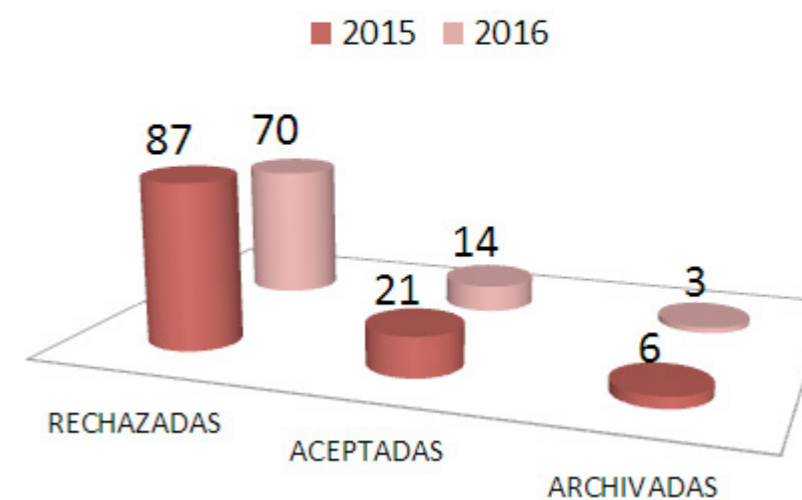
El Defensor del Cliente de Mutua de Propietarios es D. Javier Ferrer Mora. Ingresó por oposición en la Carrera Judicial el 16 de abril de 1952. Desempeñó los Juzgados de 1º instancia e Instrucción de Tamarite de Litera, Fraga, Barbastro y nº 11 de Barcelona. Fue designado Magistrado-Juez Decano de los 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 13º de lo Civil hasta el 9 de octubre de 1992, año en que tiene lugar su jubilación.

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

### RESOLUCIÓN EXPEDIENTES DEFENSOR



# 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. e Ingenium Propietarios S.L.U., 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. es la correduría de seguros del Grupo Mutua de Propietarios.

Se constituyó en el año 1993 con el claro objetivo de ofrecer a sus clientes servicios de valor añadido mediante un trato profesional y personalizado de acuerdo a sus necesidades, proporcionándoles la mejor protección para su familia, hogar, vehículos o negocios.

Su equipo humano está formado por profesionales altamente cualificados y expertos en asesoramiento en todos los ámbitos. En MutuaRisk apuestan por la especialización para hacer del seguro una experiencia diferencial tanto para sus asegurados como para sus familiares.

### DIRECCIÓN:

Gran Vía de les Corts Catalanes 533 2º 2º  
08011 Barcelona  
Tel 93 363 52 20  
mutuarisk@mutuarisk.com  
www.mutuarisk.com





## 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 66 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- INGENIUM PROPIETARIOS, S.L.U.

Ingenium Propietarios, S.L.U. ofrece tecnología y servicios para el mantenimiento, conservación y mejora de activos Inmobiliarios.

Disponen de una amplia red de técnicos profesionales que genera valor mediante el diseño de soluciones óptimas, en términos tecnológicos, económicos y de plazo, dando tranquilidad y transparencia a los propietarios de inmuebles a la vez que ayuda, en los procesos críticos del negocio, a controlar los costes de las compañías y a mejorar la calidad de la prestación ofrecida a sus clientes.

Además el uso de su plataforma BIP (Building Information Platform) les permite mostrar información de forma transparente y en tiempo real sobre el estado de los inmuebles y las actuaciones realizadas.

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



## 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, creada y promovida por Mercè Sala en 1997, es una organización que tiene el objetivo de mejorar la gestión de las personas en las organizaciones.

Son una comunidad de conocimiento con una gran sensibilización y compromiso en materia de gestión de personas, que ofrece espacios de intercambio y relación. Ayudan a construir organizaciones capaces de hacer compatibles los intereses propios y los de las personas que las integran, apostando por la actualidad y la innovación desde un enfoque práctico.

Mutua de Propietarios, como empresa asociada a la Fundació Factor Humà, ha participado activamente en los encuentros temáticos relacionados con compromiso, comunicación y dirección de personas entre otros, así como en el encuentro anual de Máximos Representantes de la Fundació en el que, en esta anualidad, han participado más 30 directores generales.



## 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 2016 con el Consejo General patrocinando el XX Congreso Nacional y I Internacional de AA.FF. en Sevilla y colabora con doce Colegios de Administradores de Fincas.

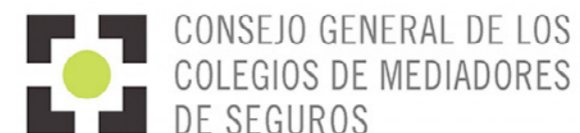


### 15.2.2.- CONSEJO GENERAL DE COLEGIOS DE MEDIADORES DE SEGUROS DE ESPAÑA

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 2016 tiene acuerdos de colaboración con ocho Colegios de Mediadores y ha sido patrocinador del XI Congreso Nacional de Agentes y Corredores de Seguros celebrado en Granada en junio de 2016.



### 15.2.3.- UNESPA / UCEAC

La Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA) es una asociación empresarial de seguros que representa a 223 entidades aseguradoras y reaseguradoras que reúnen el 96,22% 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 Reasseguradores - UCEAC - integra a las Entidades Aseguradoras que trabajan en Cataluña.

Además del servicio directo a las compañías asociadas, UCEAC en Cataluña 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.

**uceac**  
UNIO CATALANA D'ENTITATS ASSEGUADORES

**unespa** ASOCIACIÓN  
EMPRESARIAL  
DEL SEGURO

### 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

## CREACIÓN DE MUTUA GREEN

Mutua de Propietarios creó a principios de 2016, la marca MUTUA GREEN para contribuir con su granito de arena a la mejora y cuidado del medio ambiente.

Bajo el lema "No solo protegemos el lugar donde vives y cuidamos de ti, también cuidamos del Planeta" desde Mutua Green se ha promovido la participación de Mutua de Propietarios en varias iniciativas:

- LA HORA DEL PLANETA
- CAMPAÑA RETORNA
- CAMPAÑA DE RECICLAJE EN LAS OFICINAS
- VASOS REUTILIZABLES
- CAMPAÑA COMPENSA NATURA





## LA HORA DEL PLANETA

Mutua de Propietarios, consciente de que cada día es más importante cuidar de nuestro entorno, se ha sumado en 2016 como Empresa Participante a la campaña La Hora del Planeta (LHP/Earth Hour) y por ello, el 19 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 siete 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 2015 casi 10.000 ciudades de 172 países apagaron las luces de sus principales monumentos y edificios emblemáticos, para enviar un claro mensaje: los pequeños gestos pueden generar grandes cambios.

Por ello en 2016 Mutua de Propietarios se ha sumado a la causa animando, a través de las redes sociales, 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.



## CAMPAÑA RETORNA

Mutua de Propietarios ha apoyado la Campaña Retorna, una iniciativa sin ánimo de lucro integrada por la industria del reciclaje, ONGs ambientales, sindicatos y asociaciones de consumidores que, bajo el objetivo Residuo Cero, intenta conseguir la implantación de un Sistema de Retorno de Envases para evitar que cada día 28 millones de envases de bebidas se viertan, incineren o abandonen en España.

Las ventajas del Sistema de Depósito Devolución y Retorno de Envases (SDDR) son muchas:

- Beneficia a los Municipios.
- Es más barato por envase recogido selectivamente.
- Crea puestos de trabajo.
- El 100% reciclado es viable económicamente.
- Genera el menor impacto medioambiental.
- Potencia la prevención de residuos y la reutilización.

Además del apoyo a la Campaña desde Mutua se animó al equipo del Grupo Mutua a apoyar dicha iniciativa y se contribuyó a su difusión a través de redes sociales.



## RECICLAJE EN OFICINAS

Al mismo tiempo que se apoyó la Campaña Retorna se puso en marcha una campaña de reciclaje en las oficinas de Mutua de Propietarios que incluía habilitar cubos de reciclaje de plásticos, latas y tetrabricks, así como de papel en los office, y depósitos para la recogida de cápsulas de café para llevar al punto de reciclaje del barrio.

Esta iniciativa se sumó a los hábitos de reciclaje que ya existían en Mutua: reciclaje de papel, tonner, pilas de un solo uso, 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.







## VASOS REUTILIZABLES

Aprovechando la celebración del 181 Aniversario de Mutua de Propietarios se entregó a todo el personal un vaso reutilizable con la posibilidad de personalizarlo.

Teniendo en cuenta que solo en la sede central de Barcelona en 2015 se utilizaron más de 12.000 vasos de plástico de un solo uso, Mutua de Propietarios, a través de su marca MutuaGreen, ha querido eliminar esa importante cantidad de residuos que estábamos generando anualmente.

De este modo hemos conseguido ser más ecológicos ya que los vasos pueden ser reutilizados durante mucho tiempo y al finalizar su vida útil se pueden reciclar porque están fabricados con polipropileno libre de cloros.



## COMPENSA NATURA

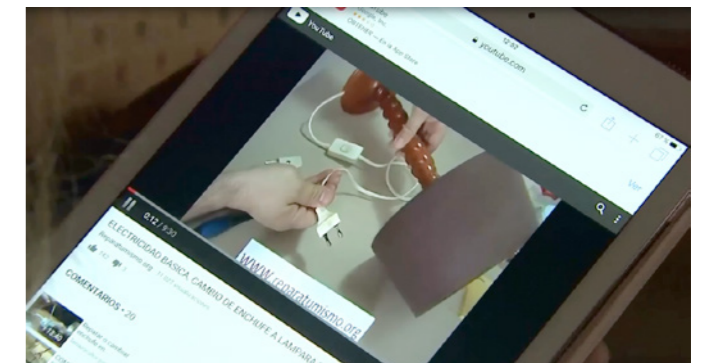
Mutua de Propietarios, coincidiendo con la celebración del Día Europeo de los Parques Naturales, decidió apoyar la campaña "Compensa tu ocupación del suelo".

Esta iniciativa promovida por la ONG Acciónatura, propone compensar el área de suelo (en metros cuadrados) ocupado por las oficinas de las viviendas y organizaciones, mediante la compra y protección de una superficie equivalente de hábitat de vida silvestre en uno de los parajes naturales más ricos pero a su vez más amenazados de la Tierra.

Así Mutua ha compensado un total de 2622 m2 correspondientes a la ocupación del suelo de todas sus oficinas y edificios propiedad.

Esta iniciativa también ha sido difundida a través de redes sociales con la idea de hacer partícipes tanto a sus empleados como a sus clientes, agentes y mediadores.

# ACCIONES SOCIALES



## DONACIÓN DE SANGRE

En 2016 se organizó junto con el Banc de Sang, por tercer año consecutivo, la Campaña de Donación de Sangre entre los empleados de Mutua de Propietarios.

Conseguimos que el autobús del Banc de Sang se instalara cerca de las oficinas de la sede central de Mutua de Propietarios e invitamos al resto de personal ubicado en las delegaciones que se acercara a su hospital más cercano para poder materializar su donación.

Gracias a esta campaña han podido beneficiarse 66 pacientes de diversos hospitales de España.



## VECINOS EN COMUNIDAD

Con el objetivo de iniciar una línea de estudios que nos posicionen en el mercado como referentes y expertos en todo lo relacionado con Comunidades de Propietarios y Seguros Inmobiliarios, hemos desarrollado, en colaboración con ICEA, el primer estudio "VECINOS EN COMUNIDAD" mediante encuestas realizadas a Presidentes y vecinos para conocer el funcionamiento de las Comunidades de Propietarios en España.

El estudio refleja una serie de datos muy interesantes como por ejemplo que solo un 10% de los vecinos acude siempre a las reuniones de su comunidad, que las reformas comunitarias, la morosidad, el uso de zonas comunes y los ruidos son las principales causas de enfrentamiento entre propietarios, o que entre las mayores preocupaciones de los vecinos se sitúan la conservación y el mantenimiento del edificio (38,7%).

Continuaremos llevando a cabo este tipo de acciones para llegar a ser los verdaderos referentes en todo lo relacionado con la propiedad inmobiliaria y aumentar nuestra notoriedad de marca.

## STAGE DE FORMACIÓN

A través del Departamento de Personas & Talento, y respondiendo a una sugerencia de un miembro del equipo de Mutua de Propietarios, se firmó un convenio de cooperación educativa con la escuela Garbí Pere Vergés, por el que un estudiante de primero de bachillerato hizo un stage de dos semanas en el Departamento del Centro de Servicios al Cliente.

El objetivo del mismo era dar a conocer la realidad del mundo laboral y ayudar al alumno a orientarse tanto desde el punto de vista académico en la elección de los estudios universitarios o de ciclos formativos, así como en su futura vida profesional.

En definitiva, ha sido una gran experiencia tanto para el alumno como para Mutua.



GARBÍ  
PERE VERGÉS

• BADALONA •

## REPARACIONES EN EL HOGAR Y EN LAS COMUNIDADES DE PROPIETARIOS

Mutua de Propietarios solicitó un informe a la compañía Multiasistencia sobre las reparaciones en el hogar y en las comunidades de propietarios.

Según el análisis realizado por la compañía de asistencia entre 23.672 hogares y 552 comunidades de vecinos, un 40% de las reparaciones del hogar, no cubiertas por el seguro, ya las realiza uno mismo o con la ayuda de un familiar o amigo.

El informe pone de manifiesto que la crisis y la utilización de internet para informarse a través de vídeos tutoriales y documentación subidos por los propios usuarios, han provocado el éxito de la tendencia DIY (Do It Yourself).

Se trata de la segunda acción llevada a cabo para llegar a ser referentes en lo relacionado con la propiedad inmobiliaria.





## FUNDACIÓN PEQUEÑO DESEO

Tras la convocatoria del I Concurso de Fotografía Mutua Snapshot de Mutua de Propietarios hemos elaborado un calendario solidario con las doce fotografías más votadas presentadas al concurso.

La recaudación del calendario que se ha impreso en dos versiones, de sobremesa y de pared, ha sido destinada, por votación de todo el Grupo Mutua de Propietarios, a la Fundación Pequeño Deseo que hace realidad los deseos de niños enfermos crónicos o de mal pronóstico.



## CAMPAÑA DE RECOGIDA DE JUGUETES NUEVOS DE CRUZ ROJA

Coincidiendo con la celebración del Día Universal del Niño, Mutua de Propietarios se ha sumado a la Campaña de Recogida de Juguetes Nuevos que promueve Cruz Roja y propuesto a todo su equipo que participen en ella.

Para ello se habilitó un espacio en la sede central de Mutua y posteriormente se realizó la entrega de todas las aportaciones en el punto de recogida de Cruz Roja más cercano.

En cuanto a las delegaciones y/o ciudades donde estamos presentes también se habilitaron espacios para ello y se informó de los puntos de recogida a los que podían llevar los juguetes.

La participación de Mutua en esta campaña también fue difundida entre clientes, mediadores y corredores a través de las redes sociales.



## PATROCINO PREMIO FIDEM

El 15 de Noviembre 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 por Mutua de Propietarios.



## TARJETAS NAVIDEÑAS UNICEF

Desde siempre Mutua de Propietarios ha colaborado con UNICEF durante la campaña de Navidad encargando las felicitaciones navideñas a dicha ONG.

En 2012, y con la creación del Concurso Felicita la Navidad con Mutua de Propietarios, el diseño de la felicitación en lugar de escogerse entre las propuestas por UNICEF ha sido personalizado con el dibujo ganador del Concurso al que pueden participar los hijos de empleados del equipo del Grupo Mutua de Propietarios de hasta 12 años.

# ACCIONES RELACIONADAS CON LOS EMPLEADOS



## CONVENCIÓN ANUAL DE VENTAS

Los pasados días 14 y 15 de enero de 2016 tuvo lugar la II Convención de Ventas de Mutua de Propietarios en Barcelona.

Al igual que el año anterior, se convocó a todo el personal del ámbito comercial de Mutua (Asesores de Negocio, Delegados y Equipo de Defensa de Cartera), y durante la misma se habló, entre otros, sobre los resultados del año anterior y los retos fundamentales para la red comercial en 2016.

A las jornadas asistieron como invitados la profesora de EAE Business School, y de la Universitat de Barcelona, D<sup>o</sup>. Mónica Mendoza, que expuso de forma muy amena los elementos clave para el éxito comercial de una red de ventas, y el secretario del Col.legi d'Administradors de Finques de Barcelona i Lleida, D. Mariano Hervás, que explicó la esencia de la profesión de los Administradores de Fincas.

Además, los equipos comerciales tuvieron la oportunidad de charlar y compartir tiempo con las personas de las áreas de Mutua que normalmente colaboran con ellos a distancia, y a los que a veces se hace difícil poner cara.



## 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 ha mejorado el boletín interno Mutua News dándole un formato digital mucho más moderno y funcional.

Entre las novedades del nuevo formato se puede acceder directamente a cualquier artículo del boletín desde el sumario y paginar hacia adelante o hacia atrás con los botones.

También se ha incluido la nueva sección INTIMANDO CON... en la que se entrevista a varias personas del equipo del Grupo Mutua para facilitar el conocimiento mutuo.





## 12 MESES -12 DÍAS

En 2016 y bajo las acciones previstas dentro del Plan de Comunicación Interna de Mutua de Propietarios se lanzó la campaña 12 MESES - 12 DÍAS. El objetivo de esta campaña es celebrar el Día Mundial o Internacional de algo relevante para Mutua por defender alguno de los valores de nuestra entidad: actitud positiva, compromiso, ética, respeto y transparencia.

Entre los días celebrados está el Día Mundial de la no violencia y la paz, el Día Internacional de la Diversión en el Trabajo o el Día Universal del Niño.



## PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO: PSICOLÓGICO Y SEXUAL

Mutua de Propietarios ha elaborado, junto con los representantes de los trabajadores del Comité de Seguridad y Salud, el Protocolo de actuación frente al acoso Psicológico y Sexual de la compañía.

El objeto del mismo es el de prevenir este tipo de conductas y su difusión ha servido para que conozcamos qué se entiende por acoso psicológico y sexual, así como el procedimiento interno establecido para su resolución.

Por otro lado su elaboración ratifica el rotundo rechazo por parte de Mutua de Propietarios a comportamientos causantes de acoso.



## CONCURSO DE FOTOGRAFIA

En 2016 se ha convocado la I edición del Concurso de Fotografía Mutua Snapshot al 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 56 fotografías.

Tras votación popular se eligieron las doce imágenes con las que llevar a cabo el primer calendario solidario de Mutua de Propietarios cuya recaudación se entregó a la Fundación Pequeño Deseo.



## PROYECTO CAMBIO DE ROL

En 2015 se puso en marcha el proyecto Cambio de Rol que consiste en llevar a cabo un intercambio durante un día completo de jornada laboral entre una persona del departamento del CSC, con otra persona de Tramitación de Siniestros, de tal forma que cada una de ellas debe desempeñar durante ese día las funciones propias del nuevo rol que se le asigna, y viceversa.

Se trata de un proyecto ideado entre ambos departamentos implicados, cuyo principal objetivo, al margen del mero aprendizaje de conocimientos, es el de facilitar la toma de contacto con el trabajo realizado por otros compañeros (empatía), así como fomentar la relación entre distintas áreas de la compañía (transversalidad).

Debido a su buena acogida por parte del equipo de Mutua en 2016 se ha seguido realizando dicho proyecto y se está estudiando su implantación a otros departamentos de la compañía.



## 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.



## CONCURSO FELICITA LA NAVIDAD CON MUTUA DE PROPIETARIOS

En el año 2016 se ha celebrado la 4ª 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 dibujo que fue la imagen de la felicitación navideña de la compañía.



## 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.





# ACCIONES RELACIONADAS CON LOS MUTUALISTAS

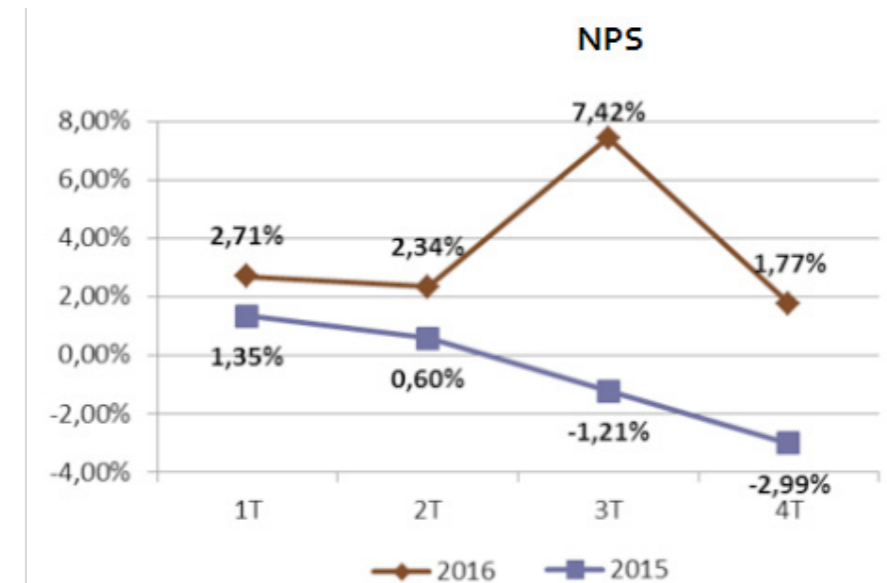
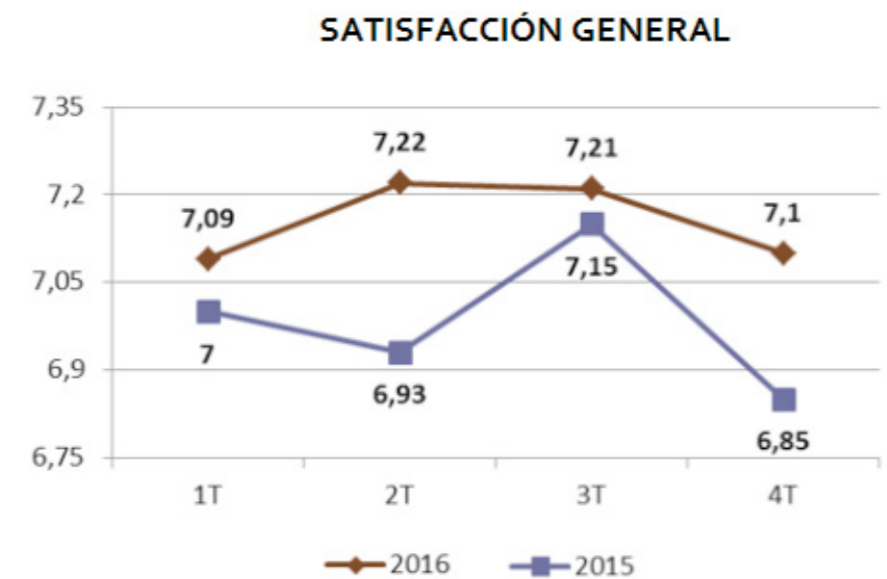
## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN SINIESTROS

Con la intención de medir la calidad del servicio prestado por Mutua de Propietarios, hemos comenzado a realizar encuestas de satisfacción.

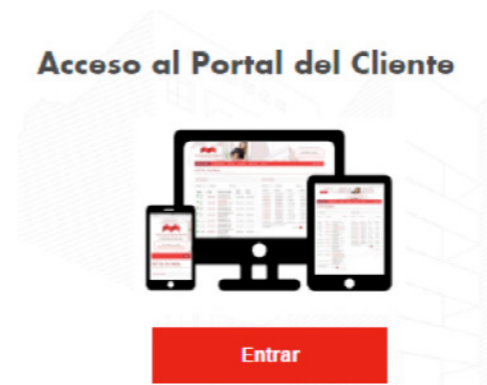
Estas encuestas tienen el objetivo de obtener información relevante, continua y fiable para que podamos diseñar y ajustar adecuadamente nuestras políticas de atención a los clientes y las directrices de servicio respecto a los diferentes segmentos de clientes.

La comparación de los resultados de las encuestas de los años 2015 y 2016 determinan una mejora positiva lo que nos indica que estamos en el buen camino, aún teniendo en cuenta que en el último trimestre de 2016 los siniestros han aumentado considerablemente.

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







## PUBLICIDAD EN VALENCIA

En octubre de 2016 Mutua de Propietarios lanzó una campaña de publicidad de Seguros de Comunidades en el Metro de Valencia.

Se trata de la primera campaña de publicidad en un medio masivo y nos decidimos por el metro por ser el medio de transporte más importante de Valencia y disponer de 5 millones de usuarios al mes.

## RECUPERACIÓN DE LLAMADAS NO ATENDIDAS

Uno de los indicadores que permiten valorar el grado de eficiencia de un servicio de recepción de llamadas es su nivel de atención sobre el total de llamadas recibidas. El ratio global de atención telefónica en Mutua de Propietarios se acerca al 97%, de manera que sólo algo más del 3% de llamadas recibidas no pueden ser atendidas por saturación del servicio.

A fin de incrementar los niveles de Calidad, hemos puesto en marcha un proyecto consistente en devolver las llamadas telefónicas a los clientes que no han podido ser atendidos por la vía convencional, gracias a la generación automática de un e-mail de alerta a los gestores, en el cual se identifica el número de teléfono del llamante, hora del contacto, tiempo en espera, y servicio al que deseaba acceder.

A partir de esta información es posible devolver la llamada a ese cliente que no había sido atendido, lo cual no sólo permite reducir el porcentaje real de llamadas abandonadas, sino que provoca un impacto positivo en el cliente, superando sus expectativas previas y dotando a nuestro servicio de valor añadido.

## PORTAL DEL CLIENTE

Mutua de Propietarios ha lanzado a través del área cliente de la web pública, el Portal del Cliente gracias al cual nuestros tomadores y asegurados tendrán su propio espacio privado donde consultar la información de todas sus pólizas, recibos y siniestros de manera rápida y cómoda desde cualquier dispositivo.

Además, también podrán consultar sus datos, la documentación de sus pólizas, solicitar un duplicado, comunicar un siniestro, solicitar servicios premium, o consultar las ofertas que les hemos ofrecido para evitar que anulen sus pólizas.

Informaremos a nuestros clientes de que ya pueden acceder a su área de cliente a través de las cartas de renovación que les enviemos y en las cartas de bienvenida cuando contraten una póliza con nosotros a fin de incentivarles y animarles a que se registren.

En breve pondremos en marcha "los momentos ganadores", donde podrán ganar premios de forma inmediata en el momento del registro.

## PUBLICIDAD EN MADRID

Siguiendo con la iniciada campaña de publicidad en el metro de Valencia, en noviembre llevamos a cabo el mismo tipo de campaña en las principales estaciones de metro de Madrid, pero en esta ocasión relativa al Seguro de Impago de Alquileres.

De este modo seguimos apostando por publicitar nuestra marca en medios masivos a fin de dar a conocer Mutua de Propietarios al cliente final.







## NUEVA WEB CORPORATIVA

En este año 2016 Mutua de Propietarios ha estrenado una nueva Web Corporativa con un diseño renovado y en línea con nuestra imagen e identidad corporativa.

Se trata de una web más cercana, con vídeos explicativos de nuestros principales productos y con contenidos más próximos al usuario.

En la misma se ha sustituido el lenguaje técnico de los seguros por un lenguaje más claro y entendible para cualquiera que no sea un profesional del seguro y se ha mejorado en usabilidad, con una web más intuitiva y una mayor personalización con ejemplos de presupuestos en los principales productos, o distribuyendo los bloques de contenido individualmente para un rápido reconocimiento por parte del usuario facilitando de este modo su lectura.



## FIDELIZACIÓN DE CLIENTES DEFENSA DE CARTERA

En 2015 Mutua de Propietarios creó un equipo especializado en la gestión de la Defensa de Cartera encargado de la retención y fidelización de las pólizas aseguradas en Mutua de Propietarios, compartiendo la gestión de las acciones con nuestros Asesores de Negocio.

Viendo los resultados obtenidos en 2016 se ha decidido profundizar en esta línea de trabajo por lo que se amplió el equipo de Defensa de Cartera y sus competencias.

Los objetivos que se buscan con el establecimiento de un equipo específico de Defensa de Cartera son la homogeneidad en la respuesta, la rapidez y agilidad y la especialización.

La labor de este equipo persigue mejorar la retención y fidelización de las pólizas de nuestros mutualistas para maximizar el valor de la compañía y el resultado económico de nuestros mediadores.

# ACCIONES RELACIONADAS CON LOS PROVEEDORES



## 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:



## OFERTAS A PROVEEDORES

Mutua de Propietarios ha lanzado una acción dirigida a cliente final. Se trata de una oferta especial para los empleados de las empresas colaboradoras de Mutua con el objetivo de afianzar lazos con nuestros proveedores, aprovechar sinergias para potenciar su implicación en nuestro proyecto y que los empleados de nuestros partners se puedan beneficiar de unos descuentos especiales al contratar los seguros de hogar e impago de alquiler.

En la comunicación remitida se han insertado "landing pages" que permiten realizar una primera cotización por parte del receptor y, en el caso de estar interesados, se recogen leads de contacto para proceder a informar y contratar.

En una primera fase se han remitido ofertas a las empresas de asistencia y de IT (especialmente para el personal externo que trabajan en nuestras instalaciones y/o colaboran a diario con todos nosotros).

**¿Quieres un seguro pensado de verdad en las características únicas de tu hogar?**

- Coberturas adaptadas a las características de tu hogar
- Ahorro por asegurar solo lo que realmente necesitas
- Asistencia rápida y eficaz

**Calcula tu precio personalizado**

93 487 30 20 - 91 826 40 04

Protegemos el lugar donde vives, cuidamos de ti





# ACCIONES RELACIONADAS CON LOS MEDIADORES

## CONSEJOS CONSULTIVOS

En 2015 creamos la Comisión de Corredores, la Comisión de Agentes de Cataluña y la Comisión de Agentes del resto de España. El objetivo de las mismas era 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 sesiones del año 2016 se llegó a las siguientes conclusiones:



Se ha consolidado la mejora de calidad de servicio de Mutua que ya se había observado y comentado en sesiones previas; lo que coincide con las conclusiones de las encuestas de calidad de servicio realizadas por el Centro de Servicios al Cliente.



Se constata una caída del ratio de conversión en Comunidades en algunas zonas geográficas y/o segmentos de fincas.



Hemos recibido nuevas ideas para la definición de un futuro producto de Hogar más potente.



Hubo consenso en que las mejoras que vamos a introducir en el nuevo producto de Impago de Alquileres lo mejorarán de manera sustancial y nos diferenciará de todos los competidores.



Se comentaron una serie de aspectos concretos de mejora operativa, de gestión de información, etc. que se valorarán y, en su caso, implantarán.





## VIAJE DE INCENTIVOS

Del 13 al 21 de mayo 23 agentes de Mutua de Propietarios y sus acompañantes realizaron un viaje de incentivos a Vietnam. Los mediadores recorrieron Hanoi, Hoi An, Hue , Ho Chi Min, y realizaron un cruceo por la Bahía de Halong.

El viaje de incentivos se realiza cada año con el objetivo de recompensar el esfuerzo de los mediadores más productivos de la Mutua, así como para fidelizar y consolidar la relación entre la Mutua y los mediadores.

En esta ocasión el viaje incluyó un concurso de fotografía y estuvo apoyado en una nueva APP con utilidades adaptadas al viaje.



## APERTURA DE SINIESTROS CON ASISTENCIA VÍA WEB

Con la intención de mejorar el servicio que ofrecemos a nuestros mediadores hemos puesto a disposición de los mismos la posibilidad de abrir los siniestros que precisen de asistencia a través de la web.

De esta forma, cumpliremos con una de sus peticiones históricas, trabajar con una referencia única, la de Mutua, y a la vez poder acceder desde el momento de la apertura a la página web de asistencia para ver el seguimiento de sus expedientes.

## Acceso a Mediadores



Entrar a GestiOnLine

## PORTAL DEL MEDIADOR

La nueva Web Corporativa además de facilitar la navegación a nuestros clientes también ha incorporado mejoras para la relación con nuestros mediadores, ya que cuentan también con una nueva entrada a la herramienta de gestión, con soporte telefónico para problemas de acceso y con la creación de un punto de comunicación para facilitar información a los mediadores interesados en colaborar con nosotros.

Desde la web corporativa de Mutua de Propietarios los mediadores pueden acceder a través de GestiOnLine a toda la información relativa a siniestros en tiempo real.



## REUNIONES CON LOS MEDIADORES MÁS IMPORTANTES DE CADA ZONA

Con el objetivo de conseguir una asistencia de calidad, ágil y que nos proporcione toda la información necesaria para que tanto nosotros como nuestros clientes y mediadores conozcamos en todo momento el estado de un siniestro, Mutua de Propietarios ha mantenido una serie de reuniones con los mediadores más importantes de cada zona.

En dichas reuniones los mediadores han aportado su visión sobre el servicio de asistencia, confirmando nuestro diagnóstico previo y ratificando las acciones que debemos poner en marcha para alcanzar nuestro objetivo.





## PONENCIA EN EL COLEGIO AAFB DE BALEARES

El Subdirector de Negocio & Clientes de Mutua de Propietarios, César Crespo, participó como ponente de una conferencia en el Colegio de Administradores de Fincas de las Islas Baleares sobre "El papel de los seguros dentro del negocio de una Administración de Fincas". La ponencia es un estudio neutro sobre el impacto económico que la línea de negocio de seguros puede tener en una Administración de Fincas moderna, las alternativas operativas que tiene un administrador que desee materializarlo, y la metodología de trabajo de éxito probado para poder llevarlo a cabo.

Posteriormente, dicha ponencia se expuso en el Colegio de Administradores de Fincas de Galicia en A Coruña y se acordó con varios administradores profundizar en la metodología de trabajo propuesta.



## NEWSLETTER MEDIADORES

Con el objetivo de fomentar la transparencia en Mutua de Propietarios y hacer partícipes a nuestros mediadores de todas las novedades y proyectos que se están desarrollando, desde Junio de 2015 publicamos bi-mensualmente nuestro newsletter para la mediación, dirigido a los más de 4.000 agentes y corredores activos en nuestra entidad.

Durante 2016 se publicaron 7 newsletters, donde publicamos todas las novedades y campañas de nuestros productos y servicios, así como información corporativa y los eventos en los que participamos.

Además de artículos escritos, incluimos en el newsletter noticias en formato video con entrevistas a personas relevantes para nuestros mediadores o resúmenes de actividades y acontecimientos importantes.

## PATROCINIOS Y MECENAZGOS

Durante 2016 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 160.000.- €

Dichos patrocinios y mecenazgos han apoyado 9 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 3.756 profesionales.

Las imágenes inferiores corresponden al XI Congreso Nacional de Agentes y Corredores de Seguros celebrado en Granada y al XX Congreso Nacional y I Internacional de Administradores de Fincas de Sevilla celebrados el 1 de junio y del 2 al 4 de junio respectivamente, en los que se presentó un video promocional de Mutua de Propietarios en el que se explicaban las ventajas de nuestra compañía y que ofrecía una visión 360° de Barcelona filmada desde un dron.





# PERFIL DE LA MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA



## MUTUA DE PROPIETARIOS

Esta primera 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 2016.

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 2016 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](mailto:personas@mutuadepropietarios.es)



Contenidos básicos generales	Página	Verificación externa
<b>Estrategia y análisis</b>		
G4-1	Pág 4-5	No
G4-2	Pág 4-5,6	No
<b>Perfil de la organización</b>		
G4-3	Pág 7	No
G4-4	Pág 33-36	No
G4-5	Pág 31-32	No
G4-6	Pág 32	No
G4-7	Pág 8	No
G4-8	Pág 31-32	No
G4-9	Pág 11, 13	No
G4-10	Pág 13, 20	No
G4-11	Pág 30	No
G4-12	Pág 37	No
G4-13	No ha habido cambios significativos	No
G4-14	Pág 36, 49	No
G4-15	Pág 19, 50, 51, 58	No
G4-16	Pág 50, 53	No
<b>Aspectos materiales y cobertura</b>		
G4-17	Pág 46-49	No
G4-18	Pág 85	No
G4-19	Pág 85	No
G4-20	Pág 85	No
G4-21	Pág 85	No
G4-22	La presente memoria se basa por primera vez en G4, conformándose esta como la primera memoria	No
G4-23	No ha habido cambios significativos al tratarse del primer informe RSC	No
<b>Participación de los grupos de interés</b>		
G4-24	Pág 42	No
G4-25	Pág 42	No
G4-26	Pág 6, 42	No
G4-27	Pág 38, 42-45	No
<b>Perfil de la memoria</b>		
G4-28		No
G4-29		No
G4-30		No
G4-31	Pág 85	No
G4-32	Pág 85	No
G4-33		No
<b>Gobierno</b>		
G4-34	Pág 9-12	No
<b>Ética e integridad</b>		
G4-56	Pág 17-19	No
G4-57	Pág 17-19, 43-45	No
G4-58	Pág 18, 43-45	No

Contenidos básicos generales	Página	Verificación externa
<b>Economía - Desempeño económico</b>		
G4-DMA	Pág 85	No
G4-EC1	Pág 13-16, 20	No
G4-EC2	Pág 36	No
<b>Economía - Presencia en el mercado</b>		
G4-DMA	Pág 85	No
G4-EC5	Pág 23	No
<b>Economía - Consecuencias económicas indirectas</b>		
G4-DMA	Pág 85	No
G4-EC7	Pág 4-6, 13, 15	No
G4-EC8	Pág 13, 15	No
<b>Economía - Prácticas de adquisición</b>		
G4-DMA	Pág 85	No
G4-EC9	Pág 18-19	No
<b>Desempeño social - Empleo</b>		
G4-DMA	Pág 85	No
G4-IA1	Pág 29	No
G4-IA2	Todos los empleados tienen derecho a los mismos beneficios sociales	No
<b>Desempeño social - Salud y seguridad en el trabajo</b>		
G4-DMA	Pág 85	No
G4-IA6	Pág 24	No
<b>Desempeño social - Capacitación y educación</b>		
G4-DMA	Pág 85	No
G4-IA9	Pág 20	No
G4-IA10	Pág 21, 25-27	No
G4-IA11	Pág 29	No
<b>Desempeño social - Diversidad e igualdad de oportunidades</b>		
G4-DMA	Pág 85	No
G4-IA12	Pág 9-12, 20	No
<b>Desempeño social - Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores</b>		
G4-DMA	Pág 85	No
G4-IA15	Pág 19	No
<b>Desempeño social - No discriminación</b>		
G4-DMA	Pág 85	No
G4-HR3	Pág 29	No
<b>Comunicaciones de mercadotecnia</b>		
G4-DMA	Pág 85	No
G4-PR5	No se han registrado productos ni servicios que incumplan la legalidad	No
<b>Privacidad de los clientes</b>		
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
<b>Lucha contra la corrupción</b>		
G4-DMA	Pág 85	No
G4 SO4	Pág 18-19	No



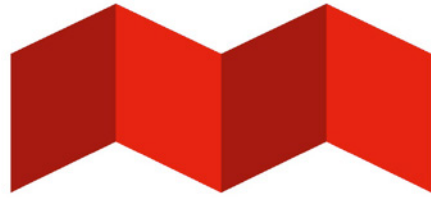


# Y EN LA PRÓXIMA MEMORIA....

Habiendo cumplido el hito de la creación de la primera Memoria, empezamos a pensar en la siguiente. El objetivo es poder cubrir y comunicar los siguientes aspectos:

- Incrementar la participación de los diferentes Departamentos de Negocio y su implicación a nivel de acciones respecto a la Responsabilidad Social Corporativa en el Grupo Mutua de Propietarios.
- Añadir nuevos indicadores que reflejen la evolución de la Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Mutua de Propietarios (por ej. consumo energético...)
- Acciones relacionadas con la puesta en marcha de la Fundación Mutua de Propietarios.





**MUTUA DE PROPIETARIOS**

